

บทคัดย่อ

172411

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการ
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต
ชื่อผู้เขียน นางสาวบุญรัตน์ ศิลปถาวรกุล
ชื่อปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2547

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์สุณี นัฏราคม ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์อัมรินทร์ นัฏราคม
3. รองศาสตราจารย์อดิ ไทยานันต์

ในการศึกษครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลต่อพฤติกรรมการใช้บริการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 500 ราย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.8 ของกลุ่มผู้ใช้บริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตพบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยตนเอง รู้จักการให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรจากเพื่อน/คนรู้จัก โดยยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมาแล้ว 2 ปี จะยื่นแบบฯ ในช่วงเวลา 09.00-17.00 น. ณ ที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ โดยจำนวนเงินภาษีสูงสุดที่กลุ่มตัวอย่างเคยยื่นเสียภาษีจะน้อยกว่า 10,000 บาท

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากรในระดับมากคือ การขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้เกิดความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย รองลงมาคือ สามารถขึ้นได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถได้รับคืนภาษีเร็ว และสาเหตุที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ตในระดับสำคัญมากที่สุดคือ ขั้นตอนการขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ตยุ่งยาก รองลงมาคือ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และไม่ทราบข่าวสารการให้บริการขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ต

จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย กับการตัดสินใจใช้บริการขึ้นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้วยค่าไครส์แคร์ พบว่า อายุ อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ต ส่วนการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ต

172411

Internet service

Degree Sought Master of economics

Academic Year 2004

Advisory Committee

1. Assoc. Prof. Sunee Shatragom Chairperson
2. Assoc. Prof. Ati Thaiyanan
3. Assoc. Prof. Asambhinabong Shatragom

The objective of this were to study personal income tax form filing by internet service user's behavior of Revenue Department. The hypothesis is testing were not only to study the relationship between personal factors and user's behavior and also the factors affecting personal income tax form filing by the internet service of people in Bangkok 500 samples.

The result was that the group of personal income tax form filing by internet service, most sampling were female, between 21-30 years old, bachelor's degree graduated, government employee or government enterprise employee, with 10,000-30,000 baht average income per month. Most personal income tax form filing service user's behavior by yourself, introduced to this service form friend, used this service for 2 years, tax form filing by internet service user's behavior 09.00 am-05.00 pm at office and the amount of

money is less than 10,000 baht.

172411

The results from the study also found the main factors that affected acceptance and decision to use personal income tax form filing by internet service to be convenience, save time and cost, high speed, second 24 hours service without closing and get retrun tax faster. Major problems the group of non-users of personal income tax form filing by internet service were the process very difficult, most hight speed, second non-konwledge about personal income tax form filing and information problem.

The result of the hypothesis testing of the relation between using behaviors; age, educational level, occupation and income and decision to use personal income tax form filing by internet service found that using behavior related to age, occupation and income. Besides, using behavior did not relate to educational level.