

ชื่อกาคนพนธ์ : ป้งจ้ยท่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทาง
อินเทอร์เน็ต : กรณีสึกษา สำนักรงานสรรพากรพื้นที่ยะลา

ชื่อผู้เขียน : นางเบญจวรรณ ทองมุสิก

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2550

การศึกษาเรื่อง ป้งจ้ยท่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทาง
ทางอินเทอร์เน็ต : กรณีสึกษา สำนักรงานสรรพากรพื้นที่ยะลา มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อ
ศึกษาถึงการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต และ 2) เพื่อ
ศึกษาป้งจ้ยท่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้เสียภาษีท่งท่เป็นผู้ยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90, 91
ทางอินเทอร์เน็ตและไม่ยื่นแบบภ.ง.ด. 90, 91ทางอินเทอร์เน็ต ในท่งท่จังหวัดยะลา จำนวน 214 คน
โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล
โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ ไค-สแควร์

ผลการศึกษา พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับ
ปริญญาตรีขึ้นไป มากกว่าครึ่งมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากกว่าหนึ่งในสามมีรายได้เดือนละ
10,000-20,000 บาท ได้รับความข้อมูลข่าวสารจากวิทยุ/โทรทัศน์/หนังสือพิมพ์ต่างๆ เกือบครึ่งหนึ่งมี
คอมพิวเตอร์ใช้แต่ไม่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
2. การตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตมากกว่า
ครั้งหนึ่งไม่ยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90, 91 ทางอินเทอร์เน็ต โดยผู้ที่ยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตมากกว่าครั้ง
ทำรายการที่บ้าน
3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต ส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ร้อย
ละ 65.9 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 22.9 และระดับน้อย ร้อยละ 11.2

4. ปัจจัยแวดล้อม โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 2.92 ด้านการยอมรับคุณลักษณะของนวัตกรรม ค่าเฉลี่ย 2.89 และด้านความพร้อมของระบบอินเทอร์เน็ตกรมสรรพากร ค่าเฉลี่ย 2.68

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของผู้เสียภาษี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต การยอมรับคุณลักษณะของนวัตกรรม ความเชื่อมั่นและความพร้อมของระบบอินเทอร์เน็ตกรมสรรพากร ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษี ให้เป็นรูปธรรมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
2. ควรสร้างให้เกิดการยอมรับคุณลักษณะของนวัตกรรม ความเชื่อมั่น และความพร้อมของระบบอินเทอร์เน็ตกรมสรรพากรให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อที่ผู้เสียภาษีจะได้เข้ามาใช้บริการและสามารถทำรายการด้วยตนเองมากขึ้น
3. จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรให้มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต มีความพร้อมสามารถที่จะให้คำแนะนำและให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี ซึ่งจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษีอีกด้วย

The two purposes of the study were (1) to examine the decision - making on submitting the personal income tax form through the Internet, and 2) to identify the factors affecting the decision to do so

The sample consisted of 214 persons selected by accidental random sampling. The samples were those in Yala Province who submitted the Personal Income Tax Forms 90 and 91 through the Internet and those who didn't. A questionnaire was employed to collect the data which were processed by SPSS for Windows. Frequency, percentage, mean, and standard deviation were used to describe the data and Chi – square test to test the hypotheses.

The findings were summarized below.

1. The majority of the respondents were females, aged 41 – 50. Most had a Bachelor's degree or higher. More than half were government officials/state enterprise employees. More than one – third had a monthly income of 10,000 - 20,000 baht. They received related news from the radio, television and newspapers. Nearly half had a computer which did not link to the Internet.

2. Regarding the decision marking on personal income tax payment, more than half did not submit the form 90 and 91 though the Internet. More than half of those who submitted the forms 90 and 91 though the Internet did so at home.

3. Knowledge and understanding about the Internet. Most of the respondents had a very good knowledge and understanding about the Internet (65.9%). About 22.9 percent had a moderate knowledge about the Internet and about 11.2 percent had a poor knowledge about it.

4. Environmental factors. Each individual environmental factors and as a whole were found to be moderate. Confidence in tax payment by means of the Internet got the highest mean ($\bar{x} = 2.92$), followed by acceptance in the qualifications of the innovation ($\bar{x} = 2.89$), and the readiness of the Internet system of the Revenue Department ($\bar{x} = 2.68$), respectively.

5. When the hypotheses were tested, it was found that the factor influencing the decision to submit the personal income tax form through the Internet were readiness of the computer of the taxpayer, knowledge and understanding about the Internet, acceptance of the qualifications of the innovation, confidence in the readiness of the Internet system of the Revenue Department, respectively. On the contrary, the factor that had no impact on their decision were age, education occupation, income, and access to related news an information.

Recommendations

1. The Revenue Department should continuously make taxpayers Truly understand the process of submitting the personnel income tax forms through the Internet.

2, The Revenue Department should make the public accept the qualifications of the innovation and have more confidence in the readiness of its Internet system so that more people will use such a channel to pay personal income tax.

3. The officials of the Revenue Department should be trained on submitting the personal income tax forms thought the Internet so that they can give advice to tax payers better, which will satisfy the taxpayer.