



การรับรู้การเสียภาษีเงินได้ของบุคลากรธรรมดา ผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัท



Recognition of personal income tax payment via the online system of company employees.

ภัทรพรรณ เจริญสวัสดิ์¹, คณิงนาฎย์ โพธิ์นอก², ปิยะ คำแดงดี³, นฤมล ตีระพัฒน์เกียรติ⁴, วุฒิคุณ วรรณคุปต์รัตนกุล⁵, และ ชลญา สุดเวหา⁶
นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี¹⁻³, อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี⁴⁻⁶

1.บทคัดย่อ การวิจัยนี้ศึกษาการรับรู้และปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นภาษีออนไลน์ของพนักงานบริษัท Sonoda Thailand จำนวน 30 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์และมีการรับรู้ต่อระบบใน ระดับดี ระบบช่วยให้ประหยัดเวลา โดยส่วนใหญ่ใช้เวลาเพียง 15-30 นาที อย่างไรก็ตาม ยังพบประเด็นปัญหาเรื่องความสับสนในสิทธิ์ลดหย่อนและความล่าช้าของระบบในช่วงที่มีผู้ใช้งานหนาแน่น

2.บทนำ การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ทำให้กรมสรรพากรพัฒนาระบบ e-Filing เพื่ออำนวยความสะดวก แต่ระดับการรับรู้ของพนักงานยังคงเป็นประเด็นสำคัญ การศึกษานี้จึงมุ่งวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุ 4 ด้าน คือ คุณภาพระบบ, คุณภาพข้อมูล, คุณภาพบริการ และการรับรู้ประโยชน์

3.วิธีดำเนินการวิจัย รูปแบบการวิจัย: วิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง: พนักงานบริษัท Sonoda Thailand 60 คน สุ่มตัวอย่าง 30 คน สำหรับเชิงปริมาณ และสัมภาษณ์เจาะจง 5 คน สำหรับเชิงคุณภาพ เครื่องมือ: แบบสอบถาม (Likert Scale 5 ระดับ) และแบบสัมภาษณ์ สติ: ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณ

4.ผลการวิจัย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงร้อยละ 60, ชายร้อยละ 40 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 26-35 ปี (ร้อยละ 46.67) การศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 50) มีระดับการรับรู้ด้านประโยชน์ของระบบมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความพึงพอใจในการยื่นแบบผ่านระบบออนไลน์มากที่สุดคือ มีความสะดวกกว่ายื่นแบบกระดาษ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ระยะเวลาที่ใช้ยื่นภาษีส่วนใหญ่ใช้เวลา 15-30 นาที (ร้อยละ 43.33)



5.อภิปรายผลและสรุปผล ระดับการรับรู้อยู่ในระดับ "มาก" แสดงว่าระบบตอบสนองความคาดหวังได้ดี ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดคือ คุณภาพระบบ และการรับรู้ประโยชน์ สรุป ความสำเร็จของระบบภาษีดิจิทัลขึ้นอยู่กับคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณค่าเชิงประสบการณ์ที่ผู้ใช้ได้รับ

6.ข้อเสนอแนะ ด้านระบบควรเพิ่มความเสถียรในช่วงที่มีผู้ใช้หนาแน่น ด้านข้อมูลควรใช้อินโฟกราฟิกอธิบายสิทธิ์ลดหย่อนเพื่อให้เข้าใจง่าย ด้านบริการควรพัฒนา Chatbot เพื่อช่วยตอบคำถามเบื้องต้นได้ทันที วิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุ หรือตัวแปรความรู้ทางภาษี

7.การอ้างอิง กรมสรรพากร. (2556). *กรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)*. กรมสรรพากร. กฤษฎณ์ รักชาติเจริญ. (2555). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)*. ซี.เอ็ดดูเคชั่น. นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ. (2554). *ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*. ธรรมนิติ. พงศ์ศิริภาพ ทองศิริวิสุทธเขต. (2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. พนิดา สุภาพอาภรณ์. (2561). *การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ*. ซี.เอ็ดดูเคชั่น. วิพร เกตุแก้ว. (2556). *ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ศักดิ์ เสกขุนทด. (2560). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)*. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2560). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)*. สุเมธ ศิริคุณโชติ และคณะ. (2563). *ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*. ธรรมนิติ. อุไรพรรณ แซ่ลี. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.