

การบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร

MANAGING INFORMATION QUALITY IMPACTING THE ACCEPTANCE OF PERSONAL INCOME TAX PAYMENT TECHNOLOGY OF DISTRIBUTORS: A CASE OF HEALTH AND BEAUTY SUPPLEMENTS IN BANGKOK

อุดม สมบูรณ์ผล^{1*}, กฤษฎา ต้นเปาว์², จินตภา บัวอุไร³, ฐานิสรา เพ็ชรรัตน์⁴ และ พีร์ เพ็ชรรัตน์⁵

UDOM SOMBOONPOL^{1*}, KRITSADA TUNPOW², JINTAPA BUWURAI³, THANISARA PHETRUEN⁴ and PHEE PHETRUEN⁵

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และ 2) ศึกษาการบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารและความงาม จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแบบถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และระดับการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) การบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร คือ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ($\beta = .36, p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และให้ค่า $R^2 = 0.61$ โดยด้านอื่นไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

คำสำคัญ : การบริหารจัดการคุณภาพ ; การยอมรับเทคโนโลยี ; ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

^{1,3-5} อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น จังหวัดปทุมธานี, Dr., Lecturer, Western University at Phatumtani, Thailand

² อาจารย์สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเนชั่น จังหวัดลำปาง, Asst. Prof. Dr., Lecturer, Nation University at Lampang, Thailand

* Corresponding Author, Email: teacher_udom@hotmail.com

Received: Sep 10, 2024, Revised: Dec 2, 2024, Accepted: Dec 9, 2024

ABSTRACT

This research aimed to 1) examine the levels of information system quality management and the acceptance of income tax payment technology, and 2) investigate the influence of information system quality management on the acceptance of income tax payment technology among health and beauty supplement distributors in Bangkok. This was a quantitative research; Data were collected with 200 distributors serving as the sample. The instrument used questionnaires, The statistical analyses were percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The findings indicated that 1) the information systems quality management was rated at a moderate level, and the acceptance of personal income tax payment technology was rated at a high level. 2) the information system quality management that affects the acceptance of personal income tax payment technology by distributors of health and beauty supplements in Bangkok is user satisfaction ($\beta = .36$, $p < 0.001$) with a statistically significant at the .001 level, explaining 61% of the variance ($R^2 = 0.61$). Other factors were not affect the acceptance of technology.

Keywords: Quality Management ; Technology Adoption ; Personal Income Tax

บทนำ

ประเทศไทยมีนโยบายขับเคลื่อนประเทศด้วยยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ที่มีการขับเคลื่อนโครงสร้างเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม ด้วยการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการ ซึ่งมีผลรวมไปถึงการดำเนินงานของระบบราชการไทยที่มีความจำเป็นในการปรับตัวซึ่งหน่วยงานราชการไทยได้มีการพลิกโฉมและปฏิรูปเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่กำลังจะเกิดขึ้นจากการเป็นประเทศไทย 4.0 มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อสร้างนวัตกรรมภาครัฐในการยกระดับไปสู่ “ระบบราชการ 4.0” และทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือภาครัฐต้องปรับตัวและต้องพลิกโฉมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยุกระดับประสิทธิภาพภาครัฐสู่สังคมดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกิจของหน่วยงาน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2566) ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมากระแสการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์มีการเติบโต

สูงขึ้นมากเชื่อมโยงกับภาครัฐกิจการรัฐไทยเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี โดยมีการจำแนกภาษีเป็นภาษีทางตรง และภาษีทางอ้อม โดยภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จัดเป็นภาษีทางตรงที่เป็นแหล่งเงินได้ที่สำคัญของประเทศ (กรมสรรพากร, 2565) ซึ่งจากกระแสการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ทำให้เกิดผู้ประกอบการขายสินค้าออนไลน์กันมากขึ้น แต่สิ่งหนึ่งที่ผู้ขายสินค้าออนไลน์มักจะมองข้ามไปคือ “เรื่องการจ่ายภาษี” ในส่วนของการขายสินค้าออนไลน์ถือเป็นอาชีพที่ต้องเสียภาษีแต่ผู้ขายสินค้าออนไลน์อาจไม่ทราบว่ารายได้จากการขายสินค้าออนไลน์จะต้องเสียภาษีหากมีรายได้ถึงเกณฑ์ที่กำหนด และการจัดเก็บภาษีเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์นั้นเกิดปัญหาว่ารัฐจะสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างไร เพราะรัฐไม่อาจทราบได้ว่าใครเป็นผู้ประกอบการอาชีพขายสินค้าออนไลน์บ้าง จึงทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บภาษี ดังนั้นรัฐบาลจึงได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร โดยตราเป็นพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 48) พ.ศ.2562 เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีการขายสินค้าออนไลน์ โดยพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวมีเหตุในการแก้ไขเพิ่มเติมว่า โดยที่แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติได้กำหนดให้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินการของภาครัฐเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนซึ่งรวมถึง

การรับชำระภาษี เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการนำส่งเงินภาษี การยื่นรายการหรือเอกสารเกี่ยวกับภาษีอากร แผนปฏิบัติการกรมสรรพากรได้กำหนดให้การใช้บริการ e-filing เป็น 100% ของทุกประเภทภาษี ในปี 2563 โดยมีนโยบายประชาสัมพันธ์ณรงค์ให้ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางระบบออนไลน์เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว (สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร, 2563)

การบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพองค์การช่วยในการลดความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน ช่วยในการวางแผน กำหนดขั้นตอนการทำงานที่เป็นลำดับชัดเจน (Koontz, 1937) ระบบสารสนเทศซึ่งประกอบด้วย ระบบโครงสร้าง ข้อมูล การบริการ และผู้ใช้ ซึ่งสิ่งสำคัญของคุณภาพระบบสารสนเทศคือ ผู้ใช้งานเข้าถึงได้ง่าย เข้าถึงได้ตลอดเวลา ระบบมีความน่าเชื่อถือ และมีการตอบสนองที่รวดเร็ว (Tam & Oliveira, 2016) ซึ่งเชื่อมโยงกับเทคโนโลยี โดยกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ในทุก ๆ ด้าน อาทิ เป็นเรียกว่าสื่อสังคมดิจิทัล (Digital Media) และแหล่งข้อมูลข่าวสาร (Information Society) เป็นต้น รวมถึงการปฏิบัติงานทุกหน่วยงานได้นำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมากขึ้นเช่นกัน เพื่อการประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย มีความรวดเร็วต่อผู้ใช้และผู้ให้บริการ ซึ่งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ดำเนินงานในหน่วยงานนั้นช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานในยุคดิจิทัล (ชนาชัย อธิพัฒน์วงศ์, 2561) การยอมรับเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญที่เกิดจากการรับรู้ถึงนวัตกรรมใหม่ ๆ นำมาสู่การเต็มใจในการกระทำสิ่งนั้น ๆ เมื่อแน่ใจว่าได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีนั้น ๆ กล่าวคือการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งก็คือ มีผลต่อการรู้ว่ามีประโยชน์และผลต่อการรับรู้ว่ายง่ายในการใช้ที่มีผลต่อการรู้ว่ามีประโยชน์และต้องการใช้ความพอใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ทำให้เกิดแรงกระตุ้นต่อผู้บริโภคทำให้เกิดความต้องการทดลองใช้เทคโนโลยีเกิดการยอมรับและใช้งานต่อเนื่อง (Rogers, E. M., & Shoemaker, F. F., 1971)

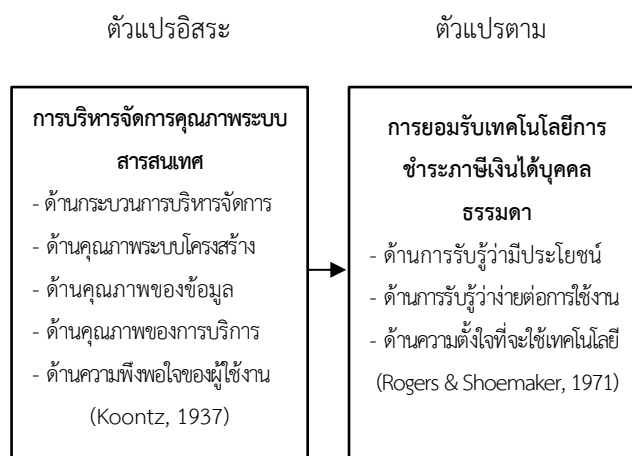
จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความความสนใจจะศึกษางานวิจัยเรื่องการบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร จะเป็นแนวทางในการพัฒนาและ

ปรับปรุงและยอมรับเทคโนโลยีการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผ่านทางระบบออนไลน์และเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการเก็บภาษี และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบโครงสร้างมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทน

จำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามที่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามที่แตกต่างกัน

4. ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามที่แตกต่างกัน

5. ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารและความงาม มีหน้าที่เสียชำระภาษีที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารและความงามในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน (กรมสรรพากร, 2565)

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารและความงามมีหน้าที่เสียชำระภาษีที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารและความงาม จำนวน 200 คน โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ตามมาตรา

40(8) กลุ่มผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีพื้นที่กรุงเทพมหานคร จนครบตามจำนวนที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaires) เรื่อง การบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นด้านกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศ ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของตัวแทนจำหน่ายเสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร กลุ่มผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scales) และส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน เพื่อตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) กำหนดค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.5 ซึ่งแบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหาครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 และนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษาจำนวน 40 คน เพื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีของ Cronbach โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.952

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม (Questionnaires) จากตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์

เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน โดยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามจากผู้มีเงินได้ของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทตัวแทน และประเภทผลิตภัณฑ์อาหารเสริมและความงามผ่านสินค้าออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์การจัดการจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน โดยวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อทดสอบระหว่างตัวแปรต้นที่มีมากกว่า 1 และตัวแปรตามการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 มีอายุระหว่าง 31- 35 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 อาชีพนอกเหนือจากตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ส่วนใหญ่เป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ระหว่าง 15,001 - 20,000 จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 บาท ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามส่วนใหญ่ดำเนินการประเภทบุคคลธรรมดา จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 และส่วนใหญ่เป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารเสริมและความงามผ่านสินค้าออนไลน์

ประเภทอาหารเสริมความงาม จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50

2. ผลการศึกษากิจการบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นการบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศ

กระบวนการบริหารจัดการ คุณภาพระบบสารสนเทศ	n = 200		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการบริหารจัดการ	3.37	1.04	ปานกลาง
2. ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง	3.38	0.98	ปานกลาง
3. ด้านคุณภาพของข้อมูล	3.46	0.92	ปานกลาง
4. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.45	0.87	ปานกลาง
5. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	3.57	0.86	มาก
ภาพรวม	3.42	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความคิดเห็นการบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.86) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.92) และด้านคุณภาพของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

3. ผลการศึกษากิจการยอมรับเทคโนโลยีในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิผลการยอมรับเทคโนโลยีในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	n = 200		ระดับความคิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์	3.83	0.61	มาก
2. ด้านการรับรู้ว่าย่่งต่อการใช้งาน	3.83	0.59	มาก
3. ด้านความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี	3.90	0.61	มาก
ภาพรวม	3.85	0.59	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุดด้านความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.61) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.61) และด้านความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

4. ผลการศึกษากาการบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิผลการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์การบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	Sig.
ค่าคงที่	2.10	0.12		18.24	0.00
1. ด้านกระบวนการบริหารจัดการ	0.12	0.07	0.22	1.62	0.11
2. ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง	0.16	0.13	0.27	1.30	0.19
3. ด้านคุณภาพของข้อมูล	0.01	0.14	0.01	0.04	0.97
4. ด้านคุณภาพของการบริการ	-0.15	0.11	-0.22	-1.39	0.17
5. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	0.36	0.09	0.53	4.13	0.00***

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีผลต่อประสิทธิผลการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ($\beta = .36$, $p < 0.01$) และมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับ .78 ($R = 0.78$) และสามารถพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ร้อยละ 61 (Adjusted. $R^2 = 0.61$)

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ระดับการบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้นั้นเนื่องจากการบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศเป็นรูปแบบที่หน่วยงานภาครัฐได้นำมาพัฒนาเพื่อบริการประชาชนสำหรับการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแต่อาจยังขาดการการออกแบบรายละเอียดของข้อมูลที่ชัดเจน รวมถึงขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจน และระบบมีการตอบสนองการใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุไรรัตน์ ครุฑคา (2561) พบว่า การบริหารจัดการเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือ มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ความง่ายต่อการใช้ มีความปลอดภัย และมีความสะดวกและความรวดเร็ว และสอดคล้องกับ และสอดคล้องกับ วรพรรณ นุตโร (2562) พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านคุณภาพของการให้บริการ และคุณภาพของข้อมูล ในส่วนระดับประสิทธิผลการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญ และช่วยอำนวยความสะดวกในหลายด้าน ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ คนรับรู้ได้ว่ามีประโยชน์ ย่่งต่อการใช้งาน และมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประสิทธิ์ เเผด็จपाल (2563) พบว่า เทคโนโลยีด้ว้การใช้งาน

ระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเป็นเรื่องที่ง่ายและสะดวกมาก

2. การบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีผลต่อประสิทธิภาพการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามให้ความสำคัญกับการใช้งานระบบสารสนเทศทั้งในด้านการช่วยลดเวลาและอำนวยความสะดวก การดำเนินการเป็นไปอย่างถูกต้องตามข้อมูลจริง และเป็นไปตามกฎหมายภาษีอากร เชื่อถือได้ของข้อมูลที่ได้รับจากการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงระบบมีประสิทธิภาพการออกแบบระบบเหมาะสม และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เมื่อต้องการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าปัจจัยนี้เป็นตัวทำนายที่สำคัญ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาจเกิดจากการใช้งานที่ง่ายตายความสะดวก และประสิทธิภาพของระบบ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นองค์ประกอบที่ผู้ใช้งานมักให้คุณค่าในระบบดิจิทัล การที่ระบบชำระภาษีสามารถตอบสนองความคาดหวังเหล่านี้ได้อย่างครบถ้วน จึงนำไปสู่ความเต็มใจที่จะยอมรับและใช้เทคโนโลยีในระยะยาว สอดคล้องกับ Venkatesh et al. (2003) ที่กล่าวว่าความรู้สึกในแง่บวกของผู้ใช้งานต่อประสบการณ์การใช้งาน เช่น ความสะดวก ง่ายในการใช้งาน และผลประโยชน์จากเทคโนโลยี จะส่งผลต่อความตั้งใจและการยอมรับการใช้งานจริงในอนาคต ความพึงพอใจจึงทำหน้าที่เป็นตัวกลางสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มระดับการยอมรับของผู้ใช้งาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิสรฯ คงแก้ว (2565) พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING เนื่องจากทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเป็นเรื่องที่ง่ายและสะดวกมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ เฟติจพาล (2563) พบว่า ความพึงพอใจส่งผลต่อการยอมรับในระบบเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี สำหรับปัจจัยด้านอื่น ได้แก่ ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการ ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้ใช้งานคาดหวังในระบบมาตรฐานอยู่แล้ว และเห็นว่าเป็นสิ่งที่ปกติที่ระบบจะต้องมีความพร้อมที่จะใช้งาน ดังนั้นการพัฒนาประสบการณ์

การใช้งานที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน เป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้งานในระยะยาวได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการคุณภาพระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสุขภาพและความงามในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีประเด็นอภิปรายดังนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารหน่วยงานจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาควรดำเนินการนำเสนอขั้นตอน รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการชำระภาษีเงินได้อย่างชัดเจน เข้าถึงง่ายในระบบออนไลน์

1.2 ผู้บริหารหน่วยงานจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาควรให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารจัดการการชำระภาษีเงินได้ กรณีตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารและความงาม เพื่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลและจัดให้มีบุคลากรหรือพนักงานที่มีความรู้ในการชำระภาษีประเภทอาชีพนั้น ๆ โดยเฉพาะเพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยอมรับเทคโนโลยีการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงและยืนยันผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในแบบสอบถาม

2.2 การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร แต่เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายมากขึ้น ควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมกว้างขึ้น เพื่อจะได้กลุ่มตัวอย่างที่น่าเชื่อถือ รวมถึงครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างมากขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น ความปลอดภัยของข้อมูล และความเชื่อถือของระบบสารสนเทศ เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในระยะยาว เพื่อให้ได้ข้อมูลในมิติที่สามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาระบบที่เหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมสรรพากร. (2565). คู่มือภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2566. จาก http://download.rd.go.th/fileadmin/download/insight_pasi/personalincome_61.pdf
- [2] จุไรรัตน์ ครุฑคา. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากร ในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สารนิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- [3] ธนาชัย อธิพัฒน์วงศ์. (2561). ปัญหายุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 8(1), 91-102.
- [4] ประสิทธิ์ เติ้ลพาล. (2563). ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต. สารนิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- [5] วรพรรณ นุตโร. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [6] สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร. (2563). รายงานการประชุมการบริหารการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประจำปี 2564. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร.
- [7] อภิสรา คงแก้ว. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING FACTORS AFFECTING THE ACCEPTANCE OF REVENUE DEPARTMENT E-LILING SYSTEM. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- [8] Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- [9] Koontz, H. D. (1937). *The Depreciation Base in Railroad Accounting*. J. Land & Pub. Util. Econ., 13, 1.
- [10] Rogers, E. M., & Shoemaker, F. F. (1971). *Communication of Innovations; A Cross-Cultural Approach*. New York: The Free Press.
- [11] Tam, C., & Oliveira, T. (2016). *Performance impact of mobile banking: using the task-technology fit (TTF) approach*. [Online] Retrieved from <http://www.emeraldinsight.com>.
- [12] 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.
- [13] Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York : Harper. and. Row.