

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษี
ออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting the Adoption of the Online Tax Filing and Payment
System (e-filing) for Personal Income Tax
by Users in Bangkok Area

สุวีภรณ์ มูลหลวง

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อเป็นการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและส่งเสริมการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 416 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ยื่นแบบฯ ประเภท ภ.ง.ด.91 ไม่มีภาษีชำระ ดำเนินการยื่นแบบฯ โดยตนเอง ซึ่งในภาพรวมของผลการทดสอบปัจจัยทั้ง 4 ด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด แต่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันและส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถนำมาเป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) จะได้ช่วยกระตุ้นให้มีผู้ใช้บริการยื่นแบบฯ เข้ามาใช้งานระบบดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีภาษี รวมถึงจัดทำคู่มือแนะนำการยื่นแบบฯ ที่เข้าใจง่าย เผยแพร่ตามสื่อสังคมออนไลน์ หน่วยงาน สถานประกอบการและสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต่างๆ อย่างทั่วถึง

คำสำคัญ: ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing), ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, การยอมรับการใช้เทคโนโลยี

ABSTRACT

The research on factors affecting the adoption of the e-filing system for personal income tax of users in Bangkok area aimed to study the factors affecting the adoption of the e-filing system for personal income tax by users in Bangkok area, to identify problems and obstacles associated with the filing, and to suggest solutions and promote the e-filing system for personal income tax by users in Bangkok area.

This quantitative research collected data from 416 respondents via an online questionnaire. The data were analyzed through descriptive statistics, determining the frequency, the percentage, the mean, the standard deviation, and the inferential statistics by using multiple regression analysis, were utilized to determine factors affecting the adoption of e-filing.

The study found that the majority of the respondents were female in the age range 31-40 years with a bachelor's degree, working as civil servants or in state enterprises, with an average monthly income of 15,001-25,000 Baht. They filed P.N.D.91 income tax form with no tax liabilities. The result of the analysis of the four main factors showed that the most important factor affecting the adoption of the e-filing system for users in the Bangkok area was the technology, however, this does not lead to e-filing usage in Bangkok area. The following factors were the perception of benefits, the attitude towards usage and perceived ease of use, respectively. These above factors showed significant relation and impact on e-filing acceptance and usage in personal income tax in Bangkok area, which has shown at 0.05 statistically. To amplify on benefits and importance of e-filing can be

used as an user manual published via social media and local tax revenue departments, which help to promote and increase the number of participants to use e-filing to submit personal income tax.

Keywords: online tax filing and payment system (e-filing), personal income tax, adoption of technology

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากร (The Revenue Department) เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง มีอำนาจหน้าที่หลักเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ เพื่อให้รัฐบาลนำไปใช้ในการบริหารและพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข นอกจากนี้ภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารประเทศให้บรรลุเป้าหมายในทางเศรษฐกิจ นโยบายทางด้าน การคลังเพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในประเทศให้แก่ประชาชนได้ อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ได้รับความยินยอมจากประชาชนผู้เสียภาษีด้วย นอกจากนี้กรมสรรพากรยังมีงานสำคัญที่ยังคงทำต่อไปอีกหลายเรื่อง เช่น เรื่องการขยายฐานผู้เสียภาษี เรื่องการจัดเก็บภาษีจากกิจการออนไลน์ของบริษัทข้ามชาติ เรื่องการพัฒนาบริการและโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร เรื่องการลดความเหลื่อมล้ำในทางเศรษฐกิจ เรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีอากร เป็นต้น ซึ่งเรื่องเหล่านี้ต้องมีการศึกษาศึกษาคำว่า ระดมความคิดเห็น และผลักดันให้เกิดความก้าวหน้า มีความชัดเจนและเกิดผลเป็นรูปธรรมต่อไป (ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร,กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2565)

กรมสรรพากรยังมีบทบาทในการปรับปรุงการลดหย่อนภาษีเงินได้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้มีรายได้น้อย และยกเลิกการยกเว้นภาษีประเภทที่เอื้อประโยชน์เฉพาะผู้ที่มีฐานะการเงินดี เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมมากขึ้น รวมทั้งมีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Revenue ที่เป็นช่องทางในการยื่นและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ซึ่งได้รับการตอบรับจากผู้ใช้บริการยื่นภาษีอย่างมาก อาจกล่าวได้ว่า e-Revenue เป็นหนึ่งในระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Service) ที่ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการคุณภาพของระบบ e-Revenue มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีบทบาทสำคัญเช่นเดียวกัน การออกแบบการใช้บริการที่มีขั้นตอนในการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อนทำให้ประหยัดเวลา และการจูงใจให้ใช้บริการด้วยการชำระคืนภาษีที่รวดเร็วกว่า รวมถึงคุณภาพการออกแบบเว็บไซต์ที่ดีขึ้น สามารถค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาษีบุคคลธรรมดาได้ง่าย ระบบสามารถเชื่อมโยงไปยังหน้าต่างๆ ในเว็บได้ง่าย การออกแบบดูสวยงามน่าใช้

งาน ซึ่งจะเห็นว่ากรมสรรพากรได้ปรับหน้าแรกของเว็บไซต์ให้มีรูปลักษณะที่ทันสมัยและตอบรับผู้ใช้ที่เป็นคนทันสมัย (กรมสรรพากร, 2565. (<https://www.rd.go.th/>))

อย่างไรก็ตามแม้ว่าระบบ e-Revenue จะได้รับการตอบรับจากประชาชนเป็นอย่างมาก แต่ในช่วงที่ผ่านมา ก็ยังมีผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดาจำนวนหนึ่งที่ไม่ยอมใช้ระบบ e-Revenue และยังใช้บริการจากการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต่างๆ สาเหตุเกิดจากความไม่มั่นใจในการยื่นและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่อาจเกิดความเสี่ยงจากความปลอดภัยของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ความกังวลว่าการยื่นภาษีอาจถูกส่งผ่านไม่เรียบร้อย ความเสี่ยงจากข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการอาจถูกนำไปใช้ในทางอื่นที่สำคัญคือ ความกังวลที่ต้องเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับรายได้ต่างๆ ไว้เอง ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้ เพื่อถูกเรียกตรวจสอบในอนาคต ความเสี่ยงต่อการถูกตรวจสอบภาษีได้ง่ายและความเสี่ยงเนื่องจากไม่แน่ใจว่ามีกฎหมายรองรับที่ยุติธรรมต่อผู้เสียภาษีผ่านระบบ e-Revenue หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น

ด้วยเหตุนี้ กรมสรรพากรในฐานะผู้ให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐยังต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเพิ่มความไว้วางใจและสามารถลดความกังวลในการใช้ระบบ e-Revenue เช่น เพิ่มระบบคุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีที่สามารถตรวจสอบสถานภาพหลังการยื่นภาษีแบบออนไลน์ (E-Tax Filing Tracking System) เพื่อตรวจสอบว่าการยื่นภาษีอยู่ในขั้นตอนใดและมีปัญหาหรือไม่ (ปรัชญนันท์ นิลสุข, 2555. (<https://www.gotoknow.org/posts/86992/>))

ในปัจจุบันกรมสรรพากรมีการรณรงค์ให้ผู้เสียภาษียื่นแบบฯ ผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คือ การใช้บริการ e-Filing เป็น 100% ของทุกประเภทภาษี ให้บริการแบบ One Click Service Unit RD Platform เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ส่งเสริมการใช้ e-Filing และ e-Tax Invoice เพิ่มจำนวนการยื่นแบบฯ ทุกประเภทแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ความสำเร็จของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) ของกรมสรรพากรขึ้นอยู่กับที่ยอมรับและการใช้บริการของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ เพราะหากบริการดังกล่าวได้รับการยอมรับ ก็จะเกิดประโยชน์กับกรมสรรพากรและผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก (กรมสรรพากร, 2565. (<https://www.rd.go.th/>))

จากประสบการณ์การทำงานของผู้วิจัย ซึ่งทำหน้าที่ในการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ ถ่ายทอดข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ชี้แจงขั้นตอนการใช้งานที่ง่ายไม่ซับซ้อน สอนวิธีการยื่นแบบฯ ออนไลน์ รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนผู้มีเงินได้ที่มียื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.94 และภ.ง.ด.91) และขอความร่วมมือให้ยื่นแบบฯ ออนไลน์ เพราะจะได้รับประโยชน์จากการขยายระยะเวลาในการดำเนินการได้อีก 8 วันหลังวันครบกำหนดการยื่นแบบฯ กระดาษ เพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็ว เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือนำส่งภาษีผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) เพิ่มขึ้น และเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นสามารถนำข้อมูลที่ไปเผยแพร่ แนะนำให้กับคนใกล้ชิด คนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงานที่ยังไม่เคยใช้

งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) ต่อไปได้ ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่ได้มีการณรงค์ ประชาสัมพันธ์และขอความร่วมมือในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) แล้วนั้น

ปัญหาที่พบคือ ยังคงมีกลุ่มประชาชนผู้มีเงินได้จากเงินเดือน ค่าจ้างค่าบริการ ผู้ประกอบการ ร้านค้า หน่วยงานภาครัฐและเอกชนจำนวนหนึ่ง ไม่ให้ความร่วมมือยื่นแบบฯ ออนไลน์ จากการสอบถามผู้เสียหายในกลุ่มนี้ทราบว่า ยังใช้งานไม่เป็น ขาดความรู้ความเข้าใจ ในการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) หรือ ระบบไม่เสถียร หน้าเว็บไซต์มีความยุ่งยากซับซ้อนหลายขั้นตอน กรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง ภาษากฎหมายเข้าใจยาก ต้องแนบเอกสารอย่างไร ชำระเงินไม่ได้ เกิดความผิดพลาดบ่อย เป็นต้น

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้เสียหายไม่ต้องการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) จึงเดินทางมายื่นแบบกระดาษ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา แต่เนื่องจากมีผู้คนมาใช้บริการจำนวนมาก ทำให้ต้องรอคิวนาน เพราะการให้บริการการยื่นแบบฯ ของผู้เสียหายแต่ละคน มีรายละเอียดประเภทเงินได้และเอกสารค่อนข้างมาก ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลและความถูกต้องนาน และบางครั้งผู้เสียหายนำเอกสารมายื่นไม่ครบถ้วน ต้องกลับไปนำเอกสารมายื่นใหม่ ทำให้เสียเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการหลายครั้ง และอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการใช้บริการได้

จากข้อมูลจำนวนแบบฯ ที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Filing) เฉพาะประเภทภาษี ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91 และภ.ง.ด.94 ของปีงบประมาณ 2564 (ตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2563 -กันยายน 2564) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ในพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรภาค 1-3 นั้น พบว่า

สำนักงานสรรพากรภาค 1 มีจำนวนแบบรวม 547,709 แบบ คิดเป็นร้อยละ 83.06 ของแบบทั้งหมด สำนักงานสรรพากรภาค 2 มีจำนวนแบบรวม 843,940 แบบ คิดเป็นร้อยละ 85.82 ของแบบทั้งหมด และสำนักงานสรรพากรภาค 3 มีจำนวนแบบรวม 698,476 แบบ คิดเป็นร้อยละ 80.24 ของแบบทั้งหมด

ปีงบประมาณ 2565 (ตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2564 -กันยายน 2565) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ในพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรภาค 1-3 นั้น พบว่า สำนักงานสรรพากรภาค 1 มีจำนวนแบบรวม 577,905 แบบ คิดเป็นร้อยละ 82.46 ของแบบทั้งหมด สำนักงานสรรพากรภาค 2 มีจำนวนแบบรวม 880,110 แบบ คิดเป็นร้อยละ 85.30 ของแบบทั้งหมด และสำนักงานสรรพากรภาค 3 มีจำนวนแบบรวม 721,319 แบบ คิดเป็นร้อยละ 79.83 ของแบบทั้งหมด (กองบริหารการเสียหายทางอิเล็กทรอนิกส์, กรมสรรพากร, 2565. (<https://www.rd.go.th/>))

หากพิจารณาจากสถิติการยื่นแบบฯ ในปีงบประมาณ 2564-2565 แล้วนั้น พบว่าในเขตกรุงเทพมหานครยังมีสัดส่วนการยื่นแบบฯ ออนไลน์เพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย และการที่มีผู้เสียหายให้ความสนใจในการยื่นแบบฯ ออนไลน์เพิ่มขึ้นนั้น ไม่ได้หมายถึงความสำเร็จของกรมสรรพากร และยังไม่บรรลุเป้าหมายการเป็นกรมสรรพากรดิจิทัล หรือ Digital RD ด้านการนำระบบ e-filing มาใช้งาน 100% ของทุกประเภทภาษีตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 (กรมสรรพากร, 2565. (<https://www.rd.go.th/>))

เนื่องจากผู้มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, ภ.ง.ด.91 และภ.ง.ด.94) ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) ขาดความรู้เรื่องการวางแผนภาษี ขาดความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ปัญหาเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อกรยื่นแบบฯ ออนไลน์ในภายหลัง ทำให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ กรอกข้อมูลผิดพลาด หรือกรอกไม่ถูกต้องครบถ้วน และต้องมายื่นแบบฯ เพิ่มเติม เพื่อแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง ซึ่งทำให้เสียเวลาในการยื่นแบบฯ ซ้ำหลายครั้ง และกรณีที่มีภาษีต้องชำระอาจทำให้ผู้เสียภาษีต้องชำระเงินเพิ่มอีกด้วย

ดังนั้น ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นเจ้าของหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร จึงสนใจปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเพียงพอต่อการนำไปใช้เป็นแนวทางการแก้ปัญหาและพัฒนาการให้บริการต่อไป ทำให้การบริหารจัดเก็บภาษีเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถบรรลุแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565 ตามเป้าหมายที่วางไว้คือ “เก็บภาษีตรงเป้าหมาย นโยบายตรงกลุ่ม บริการตรงใจ” (กรมสรรพากร, 2563 (<https://www.rd.go.th/>))

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเป็นการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและส่งเสริมการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยนี้ศึกษากลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้ศึกษาประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ขอบเขตระยะเวลา ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2565 - กุมภาพันธ์ 2566

สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากรและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

Seligman (1911 อ้างถึงใน จูไรรัตน์ ครุฑคำ, 2558, หน้า 6) กล่าวว่าไว้ว่า ระบบภาษีอากรที่ดี ควรจัดเก็บเพื่อการคลังที่ทำรายได้ดีและนำไปพัฒนาประเทศ ในการปฏิบัติต้องดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยและประหยัดค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ซึ่งต้องคำนึงถึงประโยชน์ต่อประชาชน พิจารณาอย่างรอบคอบ ด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร (2565, หน้า 12) กล่าวว่าไว้ว่า ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามประมวลรัษฎากรเป็นภาษีทางตรงประเภทหนึ่งที่สำคัญมาก เพราะเป็นแหล่งรายได้สำคัญของรัฐบาล และเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อาจกล่าวได้ว่าเป็น ภาษีที่เก็บจากเงินได้บุคคลธรรมดานั่นเอง บุคคลธรรมดา ผู้มีเงินได้ไม่ว่าประเภทใดชนิดใด ถ้าไม่มีกฎหมายยกเว้นให้แล้ว มักอยู่ในเกณฑ์ต้องเสียภาษีนี้ด้วย บุคคลธรรมดา หมายถึงบุคคลที่มีชีวิต โดยเริ่มตั้งแต่คลอดแล้วอยู่รอดเป็นทารก และสิ้นสุดลงเมื่อถึงแก่ความตาย หากมีเงินได้ถึงถึงเกณฑ์ขั้นต่ำที่ประมวลรัษฎากรกำหนดไว้ มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพราะฉะนั้นผู้มีเงินได้ที่มิหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาดังกล่าว ประมวลรัษฎากรจึงไม่ได้จำกัดอายุ ความสามารถ สัญชาติ ฯลฯ ของผู้มีเงินได้แต่อย่างใด ซึ่งในบางกรณี หากผู้มีเงินได้ไม่อยู่ในวิสัยที่จะยื่นแบบแสดงรายการและภาษีได้ด้วยตนเอง ประมวลรัษฎากรได้บัญญัติบุคคลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการยื่นแบบแสดงรายการแทนไว้

แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

The World Bank (2002 อ้างถึงใน ทนงศักดิ์ เหมือนเตย, 2563, หน้า 132) ธนาคารโลก (World bank) กล่าวว่า e-Government เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communications Technologies: ICTs) ของรัฐบาล โดยรัฐบาลเป็นผู้ดำเนินงาน นำมาใช้เปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์กับประชาชน ภาคเอกชน และหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ เพื่อส่งเสริมการเสริมสร้างพลังประชาชน ปรับปรุงการให้บริการ เสริมสร้างความรับผิดชอบ เพิ่มความโปร่งใส หรือปรับปรุงประสิทธิภาพของรัฐบาล

แนวคิดเกี่ยวกับกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) และระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กรมสรรพากร (2561) กล่าวว่า e-Revenue เป็นจุดเริ่มต้นการทำงานแบบ Online ในปี พ.ศ. 2544 กรมสรรพากรนำนโยบาย e-Revenue มาใช้ในการพัฒนาองค์กร ปรับเปลี่ยนการทำงานจากระบบเดิมๆ เข้าสู่การทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็น Work Station มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแบบเป็นปัจจุบันผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้เสียภาษีและประชาชนสามารถทำธุรกรรมทางภาษีอากรอย่างปลอดภัย ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่เว็บไซต์ www.rd.go.th สร้างความสะดวก รวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

กรมสรรพากร (2564) กล่าวว่า ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) เป็นระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษียื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ รวมทั้งเข้าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยมากขึ้น เชื่อมต่อการทำงานร่วมกับระบบงานอื่นๆ ภายในกรมสรรพากรและหน่วยงานภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ เปิดให้บริการที่เว็บไซต์กรมสรรพากร www.rd.go.th

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Davis, Bagozzi & Warshaw (1989 อ้างถึงใน ภัทราวดี วงศ์สุเมธ, 2556) พัฒนามาจากแนวคิดของ (The Theory of Reasoned Action : TRA) โดย TAM มุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) จากภาพ องค์ประกอบแบบจำลอง TAM ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ตัวแปรภายนอก (External Variable) หมายถึงอิทธิพลของตัวแปรภายนอกที่สร้างความรับรู้ให้แต่ละคน แต่ละสถานที่แตกต่างกันไป

2. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง การรับรู้ว่าจะระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ก่อให้เกิดผลทางด้านบวก และหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงาน มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น โดยการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ

3. การรับรู้การใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นและหากจะใช้ระบบต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งานและไม่ ต้องใช้ความพยายามมาก

4. ทศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Use) หมายถึง ทศนคติของผู้ใช้ที่เกิดจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ ถ้าหากผู้ใช้รับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีมีประโยชน์หรือใช้งานง่ายจะส่งผลให้ผู้ใช้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบนั้น ส่งผลไปยังความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี

5. ความตั้งใจใช้ (Intention to Use) หมายถึง ความตั้งใจของผู้ใช้ที่มีความพยายามในการใช้งานและความเป็นไปได้ที่จะยอมรับและใช้งานต่อเนื่อง

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (Yamane , 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 400 ตัวอย่าง ทั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเพิ่มอีกร้อยละ 4 หรือประมาณ 16 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 416 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) มี 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี 2. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน 3. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน 4. ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การยื่นแบบฯ ผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐานที่ 1 ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Sig =.44 ซึ่งมากกว่าค่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า ผู้ยื่นแบบฯ ยังขาดความเข้าใจและยังไม่เห็นถึงความสำคัญของการยื่นแบบฯ ผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) แม้ว่าระบบเปิดให้บริการยื่นแบบฯ ไม่เว้นวันหยุดราชการ สามารถยื่นได้ทุกที่ ทุกเวลา สามารถยื่นแบบฯ เพิ่มเติมและย้อนหลังได้แล้วก็ตาม รวมถึงยังไม่มี ความมั่นใจเกี่ยวกับการป้องกันข้อมูลที่เชื่อถือได้ จึงทำให้เกิดการไม่ยอมรับการใช้งานระบบดังกล่าว

สมมติฐานที่ 2 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Sig =.00 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐาน เนื่องจากระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) ช่วยให้ผู้ยื่นแบบฯ ได้รับความสะดวก ประหยัดเวลา ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัคร ช่วยให้ลดข้อผิดพลาดในการชำระภาษี มีความถูกต้องแม่นยำ และมีความปลอดภัย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก

สมมติฐานที่ 3 ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Sig =.03 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐาน เนื่องจากระบบดังกล่าว มีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน มีความชัดเจนและภาษาเข้าใจง่าย มีขั้นตอนการคำนวณภาษีที่ถูกต้องครบถ้วน เชื่อถือได้ มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ ไม่ต้องนำส่งเอกสารหลักฐานการยื่นแบบฯ มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงินที่ทำได้ง่ายและ

รวดเร็ว จะสามารถช่วยเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) ในเขตกรุงเทพมหานครให้เพิ่มมากขึ้นได้

สมมติฐานที่ 4 ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Sig = .00 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า ผู้ยื่นแบบฯ มีความรู้สึกพอใจที่จะใช้งานระบบดังกล่าว เนื่องจากสามารถประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงานได้จริง สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้การยื่นแบบฯ ออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ได้รับความยุติธรรม มีความโปร่งใส ตรวจสอบข้อมูลได้ และเมื่อถึงกำหนดการยื่นแบบฯ ก็จะใช้ยื่นผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) เสมอ เป็นทัศนคติที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบฯ เป็นอย่างดี ช่วยให้เกิดการใช้งานระบบเพิ่มมากขึ้น

อภิปรายผล

การวิจัยนี้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยอภิปรายผลของการวิจัย ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญระดับ .05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ยื่นแบบฯ ยังขาดความเข้าใจและยังไม่เห็นถึงความสำคัญของการยื่นแบบฯ ผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) แม้ว่าจะระบบเปิดให้บริการยื่นแบบฯ ไม่เว้นวันหยุดราชการ สามารถยื่นได้ทุกที่ ทุกเวลา สามารถยื่นแบบฯ เพิ่มเติมและย้อนหลังได้แล้วก็ตาม รวมถึงผู้ยื่นแบบฯ อาจยังไม่มีความมั่นใจเกี่ยวกับการป้องกันข้อมูลที่เชื่อถือได้ จึงทำให้เกิดการไม่ยอมรับการใช้งานระบบดังกล่าว

ดังนั้นปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี จึงไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rogers (1983 อ้างถึงใน พิชญ์ปิยา เฟิงผ่อง, 2558) กล่าวว่าไว้ว่า การที่บุคคลตัดสินใจนำเทคโนโลยีใหม่ไปใช้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากมองเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์กว่าสิ่งเดิมที่มีอยู่แล้ว ซึ่งกระบวนการการยอมรับเทคโนโลยีในแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากเงื่อนไขลักษณะส่วนบุคคลด้านต่างๆ และลักษณะของเทคโนโลยี ซึ่งกระบวนการยอมรับ (Adoption Process) ของ Rogers ประกอบไปด้วย 5 ระยะเวลาได้แก่ 1.ระยะตื่นตัว (Awareness Stage) เป็นระยะที่บุคคลรับรู้ว่ามีเทคโนโลยีที่ถูกเปิดเผยขึ้นเป็นครั้งแรก แต่ยังคงขาดข้อมูล หรือความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ในระหว่างขั้นตอนนี้แต่ละบุคคลยังไม่ได้รับแรงบันดาลใจที่จะหา

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่นั้น 2. ระยะสนใจ (Interest Stage) เป็นระยะที่บุคคลมีการเสาะหาเกี่ยวกับข้อมูล หรือรายละเอียดอย่างกระตือรือร้นเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่นั้น 3. ระยะประเมินผล (Evaluation Stage) เป็นระยะที่บุคคลใช้ความคิดในการพิจารณาว่าจะยอมรับเทคโนโลยีใหม่หรือไม่ โดยการชั่งน้ำหนักระหว่างข้อดีและข้อเสียของการใช้เทคโนโลยีใหม่ จากนั้น จึงตัดสินใจว่าจะนำมาใช้หรือปฏิเสธเทคโนโลยีนั้น 4. ระยะทดลอง (Trial Stage) เป็นระยะที่บุคคลมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาทดลองใช้ในช่วงขั้นตอนนี้ แต่ละบุคคลจะมีการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม และกำหนดประโยชน์ของเทคโนโลยี เพื่อให้ทราบว่าเทคโนโลยีใหม่นั้นสามารถสนองต่อความต้องการในการใช้งานของแต่ละบุคคลได้ หรือไม่ 5. ระยะยอมรับ (Adoption Stage) เป็นระยะที่บุคคลตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ขั้นตอนนี้จะเกิดจากทั้งการสื่อสารในตนเอง และจากบุคคลอื่นเพื่อให้ได้ผลการตัดสินใจที่เหมาะสม โดยบุคคลจะนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้อย่างต่อเนื่อง

2. ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญระดับ .05 เป็นการยอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) ช่วยให้ผู้มีเงินได้ได้รับความสะดวก ประหยัดเวลา ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัคร ช่วยลดข้อผิดพลาดในการชำระภาษี มีความถูกต้องแม่นยำ และมีความปลอดภัย เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก

ดังนั้นปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน จึงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Agarwal and Prasad (1999 อ้างถึงใน หนึ่งฤทัย ไชยลา, 2563) กล่าวไว้ว่า ตัวแปรที่สำคัญของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีได้แก่ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลมีความเชื่อว่า การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น การที่บุคคลเชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้น สามารถสร้างประโยชน์และเสนอทางเลือกที่ดีสำหรับการปฏิบัติงานนั้นๆ รวมทั้งหากใช้เทคโนโลยีใหม่นี้จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพดีขึ้น หรือทำให้งานเสร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น ทฤษฎีของการยอมรับเทคโนโลยีถือว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงความตั้งใจจะใช้หรือการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ที่เกิดจากการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีผลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับและการรับรู้ประโยชน์ส่งผลทางอ้อมต่อการใช้งาน โดยเกิดจากพฤติกรรมการยอมรับ

3. ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญระดับ .05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าระบบมีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน มีความชัดเจนและภาษาเข้าใจง่าย มีขั้นตอนการคำนวณ

ภาษีที่ถูกต้องครบถ้วน เชื่อถือได้ มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ ไม่ต้องนำส่งเอกสารหลักฐานการยื่นแบบฯ มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงินที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว จะสามารถช่วยเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) ในเขตกรุงเทพมหานครให้เพิ่มมากขึ้นได้

ดังนั้นปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน จึงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Radner & Rothschild (1975 อ้างถึงใน ชลติกานต์ ทิศเสถียร, 2564) กล่าวไว้ว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน หมายถึง ผู้ใช้เชื่อว่าการใช้ระบบจะปราศจากความพยายาม มาจากคำจำกัดความของ ความง่าย ความพยายามเป็นสิ่งที่มีความจำกัด เกิดขึ้นจากการรับผิดชอบให้ทำสิ่งต่างๆ ดังนั้นระบบที่รับรู้ว่าการใช้งานง่ายกว่า ระบบอื่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน

4. ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญระดับ .05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ยื่นแบบฯ มีความรู้สึกพอใจที่จะใช้งานระบบดังกล่าว เนื่องจากสามารถประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงานได้จริง สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้การยื่นแบบฯ ออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ได้รับความยุติธรรม มีความโปร่งใส ตรวจสอบข้อมูลได้ และเมื่อถึงกำหนดการยื่นแบบฯ ก็จะไปผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) เสมอ เป็นทัศนคติที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบฯ เป็นอย่างดี ช่วยให้เกิดการใช้งานระบบเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้นปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งาน จึงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ajzen and Fishbein (1980 อ้างถึงใน พัชรินทร์ พุ่มเจียก, 2556) กล่าวไว้ว่า ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเป็นเจตนาที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ หากผู้ใช้รับรู้ว่าคุณประโยชน์นั้นมีประโยชน์หรือใช้งานง่าย ผู้ใช้ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบนั้น ซึ่งจะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี กรมสรรพากรควรมีการป้องกันข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ เพื่อให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบดังกล่าว
2. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน กรมสรรพากรควรให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย ด้วยรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน กรมสรรพากรควรปรับปรุงขั้นตอนการยื่นแบบฯ ผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) ที่มีความชัดเจน และปรับให้เป็นภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้ยื่นแบบฯ มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

4. ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน กรมสรรพากรควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้ผู้ใช้งานมีความรู้สึกได้รับความยุติธรรม ความโปร่งใส และตรวจสอบข้อมูลได้มากขึ้นยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่อาจจะส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อนำมาปรับปรุงหรือสร้างความน่าเชื่อถือให้กับระบบดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพและมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2. ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นเพียงผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการศึกษารั้งต่อไปควรเพิ่มจำนวนประชากรให้มากขึ้น เปลี่ยนขนาดของกลุ่มประชากรจากระดับจังหวัดเป็นระดับภาค เพื่อให้รับข้อมูลที่มีความแตกต่างกันออกไป และเพื่อให้ผลการวิจัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ควรให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชากรในเรื่องภาษีอากร เพื่อให้แต่ละชุมชนได้มีความรู้ทั้งวิธีการยื่นแบบฯ การชำระภาษี ระบบการจัดเก็บภาษี และตระหนักถึงการเสียภาษีมากยิ่งขึ้น เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย รวมทั้งควรศึกษาปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่ต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบผลตอบรับ และนำมาพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานให้มีการยอมรับเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2561). รายงานประจำปี. ค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2565, จาก

https://www.rd.go.th/fileadmin/download/annual_report/annual_report53.pdf

กรมสรรพากร. (2563). ความรู้เรื่องภาษี. ค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://www.rd.go.th/286.html>

กรมสรรพากร. (2564). ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์(e-filing).ค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2565, จาก

<https://efiling.rd.go.th/rd-cms/knowledge>

กรมสรรพากร. (2565). สถิติการยื่นแบบออนไลน์. ค้นเมื่อ 2 มกราคม 2566, จาก <https://www.rd.go.th>

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. (2565). ภาษีอากร ตามประมวลรัษฎากร 2565. พิมพ์ครั้งที่1.กรุงเทพมหานคร.

หจก.เรื่อนแก้วการพิมพ์.

ชลติกานต์ ทิศเสถียร. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊กของผู้บริโภค

ระหว่างสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์,

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ทงศักดิ์ เหมือนเตย. (2563). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย : ความหมายที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาการ
Thailand's E-Government: Changing Definition and Development. วารสารอินทนิลทักษิณสาร,
15 (2), 129-152.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2550). กรณีศึกษา : e-Revenue กรมสรรพากร. ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2565,
จาก <https://www.gotoknow.org/posts/86992>
- พัชรินทร์ พุ่มเจียก. (2556). อิทธิพลเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (eBook)
ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิชญ์ปิยา เฟื่องผ่อง. (2559). การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ การเน้นราคาประหยัด และความแปลก
ใหม่ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคใน
กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภัทรราตรี วงศ์สุเมธ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ. วารสาร
นักบริหาร, 33(3), 3-10.
- หนึ่งฤทัย ไชยลา. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ของ
ลูกค้าธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.