

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING FACTORS AFFECTING THE ACCEPTANCE OF REVENUE DEPARTMENT E-FILING SYSTEM

อภิสร่า คงแก้ว

Apisara Kongkaew¹

วันามินา บอสตัน อลี

Wanamina Boston Ali²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ โดยนำผลจากการวิจัยมาเป็นข้อมูลสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ ใช้งานผ่านระบบ Revenue Department E-filing มากยิ่งขึ้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยอธิบาย และนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์และตัวแปรอิสระ สามารถสรุปได้ว่าปัจจัย ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ .637 ดังนั้นตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 63.7 ทำให้ทราบได้ว่าระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING มีจุดเด่นที่สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องในด้านของคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ประโยชน์และสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ผู้ใช้งานได้รับจากการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเป็นเรื่องที่ง่าย และสะดวกมากยิ่งขึ้นส่งผลต่อความพึงพอใจและการบอกต่อ ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ ใช้งานผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING มากยิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ: REVENUE DEPARTMENT, E-FILING, การยอมรับการใช้เทคโนโลยี

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail : apisarafemfern@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail: wanamina.w@psu.ac.th

Abstract

The objective of this research is to study the factors affecting the adoption of the Revenue Department E-filing system of those responsible for filing tax returns and paying income tax. The results of the research are used to encourage those responsible for filing tax returns and paying income tax. The sample used in the research was 400 tax return filers and taxpayers through the Revenue Department E-filing system using purposive sampling methods. Analyze the data with descriptive statistics and present it in the form of a table of frequency distributions, percentages, averages, standard deviations, and multiple linear regression analyses to test factors affecting the adoption of revenue department e-filing systems.

According to the test results, the statistical values of the coefficients and independent variables. It can be concluded that the factors affecting the adoption of the Revenue Department E-filing system statistically significantly at 0.05 are system quality factors, service quality factors, net benefit factors, and user satisfaction factors with a forecast coefficient (R Square) of .637, so all independent variables can explain the variation of variables according to 63.7% This makes it known that the Revenue Department E-filing system has the hallmarks of continuous improvement in the field of system quality. Quality of service the benefits and tax benefits that users receive from the adoption of the Revenue Department E-filing system make it easier and more convenient to file and pay taxes, affecting satisfaction and referrals, which will further encourage those responsible for filing tax returns and paying income tax through the Revenue Department E-filing system.

Keywords: Revenue Department, E-filing, Acceptance of technology

บทนำ

ผลรวมรายได้จัดเก็บของรัฐบาลไทยในปี 2565 จำนวน 1,313,524 ล้านบาท ประกอบด้วยรายได้จากกรมสรรพากร จำนวน 851,845 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 64.85 รองลงมาจากกรมสรรพสามิต 276,451 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 21.05 กรมศุลกากร 53,040 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 4.04 และรายได้จากหน่วยงานอื่น 132,188 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10.06 (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.), 2565) มากกว่าร้อยละ 50 ของรายได้จัดเก็บของรัฐบาลไทยมาจากกรมสรรพากร ในการดำเนินการจัดเก็บภาษีจากประชาชน จากการเสียภาษีบางครั้งทำให้ผู้เสียภาษีสึกว่าตนไม่จำเป็นที่จะต้องเสียภาษี เพราะมีความคิดเห็นว่าการจัดเก็บภาษีที่เป็นอยู่ในปัจจุบันยังไม่เป็นธรรมหรือไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนกลับมาจากภาษี การเสียภาษีมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ปัญหาตามที่กล่าวมานั้นทำให้เกิดแนวความคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเพื่อก่อให้เกิดความทั่วถึงเป็นธรรมรวมถึงต้องคำนึงถึงหลักของความคุ้มครองสิทธิและหน้าที่ของผู้เสียภาษี (ชวฤทธิ์ โยศรีคุณ, 2562) กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งมีภารกิจหลักในการ

จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรได้กำหนดให้การใช้บริการผ่านระบบ Revenue Department E-Filing เป็น 100% ของทุกประเภทภาษี ในปี 2563 โดยมีนโยบายประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาด้วยตนเอง แต่ยังมีผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำนวนมาก ที่ยังเข้ารับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ทั้งแบบกระดาษและแบบออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต่างๆ (กรมสรรพากรกองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563)

กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร ได้จัดทำรายงานผลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากร ย้อนหลังตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2565 พบว่า การใช้บริการผ่านระบบ Revenue Department E-Filing ในปี 2563 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 68.53% ปี 2564 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 90.67% และในปี 2565 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 80.58% (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2565) แม้ทุกวันนี้ผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบ Revenue Department E-Filing จะเพิ่มขึ้นแต่ก็ยังมีประชาชนส่วนหนึ่งที่ยังคงดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา) สิ่งนี้อันุมานได้ว่าแผนที่ยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรที่นำมาใช้ยังไม่สามารถทำให้ผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นเจ้าของประเทศกลุ่มนี้ได้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อบรรลุเป้าหมายของกรมสรรพากรตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรที่ได้กำหนดให้มีการใช้บริการผ่านระบบ Revenue Department E-Filing เป็น 100% ของทุกประเภทภาษีได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), คุณภาพบริการ (Service Quality), ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use), ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction), ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) โดยศึกษาจากกลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ โดยนำผลจากการวิจัยมาเป็นข้อมูลสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ ใช้งานผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING มากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้
2. ประโยชน์ทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนของภาครัฐและประชาชนในการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้

การทบทวนวรรณกรรม

การยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์ เริ่มต้นขึ้นในปี 1986 โดยเป็นโครงการทดสอบขนาดเล็กซึ่งมีผู้เสียภาษีเพียงห้ารายจากเขตมหานครของ Cincinnati, Raleigh-Durham, and Phoenix เท่านั้นที่ตกลงเข้าร่วม ตั้งแต่นั้นมาการยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์ได้กลายเป็นเรื่องธรรมดาโดยให้บริการผู้เสียภาษีหลายล้านคนทุกปี (TurboTax, 2565) การใช้ระบบ e-file ช่วยลดความจำเป็นในการตรวจสอบภาษีได้จริง นอกจากนี้โอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาดขณะใช้ e-file อยู่ที่ประมาณ 1% ในขณะที่โอกาสเกิดข้อผิดพลาดขณะยื่นเอกสารอาจสูงถึง 20% (TurboTax, 2565)

แนวคิดเกี่ยวกับระบบยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต REVENUE DEPARTMENTE-FILING (RD E-Filing) มีวัตถุประสงค์ของการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต คือ การให้บริการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการภาษีที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตแทนการกรอกแบบแสดงรายการภาษีและยื่นแบบด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่ง ทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ ผู้เสียภาษีที่สนใจ เลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังคงมีอยู่ตามปกติ (วรพรรณ นุตโร, 2563)

DeLone และ McLean (2003) เสนอโมเดลการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Model of Information System Success) โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่ปี ค.ศ.1992 จนประกาศใช้อย่างแพร่หลายในปี ค.ศ. 2003 และได้รับการยอมรับเพื่อเป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประกอบด้วย 6 ปัจจัย (DeLone and McLean, 2003) ได้แก่

- 1) คุณภาพระบบ (System Quality)
- 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)
- 3) คุณภาพบริการ (Service Quality)
- 4) ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use)
- 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)
- 6) ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)

DeLone และ McLean (2003) กล่าวว่า องค์การธุรกิจมีแนวโน้มการใช้งานและการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ดังนั้นปัจจัยทั้ง 6 เรื่อง ควรออกแบบให้มีเครื่องมือวัดประสิทธิผลการดำเนินงานของเทคโนโลยีสารสนเทศที่คำนึงถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วย (DeLone and McLean, 2003)

1) คุณภาพระบบ (System Quality) โดยคำนึงถึงความสะดวกในการใช้งาน (Convenience of Access) เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง (Response Time) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) และความปลอดภัย (Security)

2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) โดยคำนึงถึงตัวแปรหลักที่ใช้วัดคุณภาพสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ได้แก่ความถูกต้อง (Accuracy) ความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) ความเกี่ยวข้อง (Relevance) ความทันต่อเวลา (Timeliness) ความรัดกุม (Conciseness) รูปแบบของสารสนเทศ (Format) ความทันสมัยของสารสนเทศ (Currency) และความแม่นยำ (Precision)

3) คุณภาพการบริการ (Service Quality) โดยคำนึงถึงข้อสังเกตของการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่วนมากจะมุ่งเน้นไป ในด้านของผลิตภัณฑ์ (Product) มากกว่าการบริการ (Service)

ซึ่งการคิดเช่นนั้นอาจทำให้ผู้ที่ทำการวิจัยวัดผลประสิทธิภาพสารสนเทศผิดพลาดได้เนื่องจากละเลยตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพบริการ จึงได้เพิ่มปัจจัยด้านการบริการลงไปในโมเดลปี ค.ศ. 2003 (Pitt, Watson and Kavan, 1995)

4) ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intend to Use) โดยคำนึงถึงผู้ใช้งานเกิดความตั้งใจที่จะใช้งาน

5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ที่มีพฤติกรรมใช้ซ้ำหรือมีความพึงพอใจ

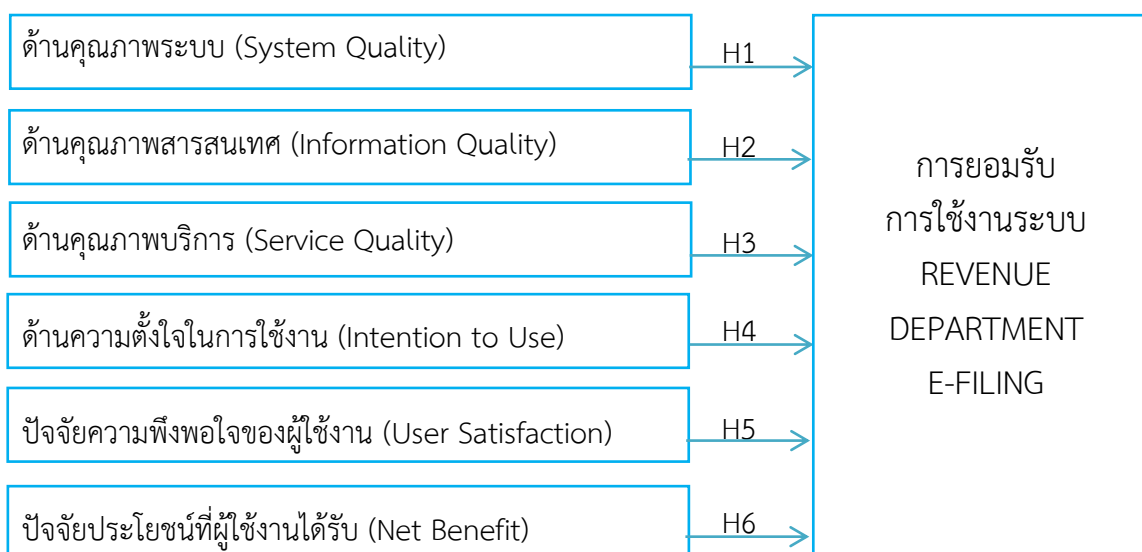
6) ผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานและปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

วรพรรณ นุตโร (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 ปี-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 240,001 บาท ใช้บริการยื่นแบบฯ ด้วยตนเอง และในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมาเคย “ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต” 3-5 ครั้ง และผลการวิจัยปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านคุณภาพของการให้บริการมากที่สุดส่งผลให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างแน่นอน และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณา ด้านน้ำหนักของปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มี 2 ด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านคุณภาพของข้อมูล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.354 ดังนั้น ตัวแปรอิสระทุกตัว อธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 35.4

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรตาม (Dependent variables)



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING โดยใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 27 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING, ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING, ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านการยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายลักษณะของของกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ได้คำตอบจากการวิเคราะห์และได้ข้อสรุปดัง ตารางที่ 1 ซึ่งแสดงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

ตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

Independent	Standardized	t	Sig.
	Coefficients Beta		
(Constant)		5.609	.000*
ด้านคุณภาพระบบ (System Quality)	.262	5.237	.000*
ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	.003	.040	.968
ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)	.312	5.191	.000*
ด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use)	-.086	-1.512	.131
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)	.129	2.083	.038*
ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)	.265	4.171	.000*

* $p < 0.05$, $R^2 = .637$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING โดยมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะเห็นได้ว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้สามารถรวมกันพยากรณ์คุณภาพระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ได้ร้อยละ 63.7

สรุปและอภิปรายผล

วัตถุประสงค์งานวิจัยนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ โดยนำผลจากการวิจัยมาเป็นข้อมูลสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ ใช้งานผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING มากยิ่งขึ้น จากผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)

1. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quantitative) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด เป็นเพราะว่า กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบ Revenue Department E-Filing เพื่อลดปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านกระดาษที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน เมื่อมีการใช้งานผ่านระบบส่งผลให้ผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบ Revenue Department E-Filing สามารถดำเนินการยื่นภาษีได้ด้วยตนเอง คุณภาพระบบ จึงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department E-Filing ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ Delone และ McLean (1992) ที่กล่าวว่า คุณภาพของระบบเป็นตัววัดประสิทธิภาพของระบบที่แท้จริง ดังนั้นคุณภาพของระบบสามารถพิจารณาได้จากความง่ายในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ และความเร็วในการตอบสนอง ซึ่งเป็นอิทธิพลของคุณภาพระบบที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี

2. ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เมื่อมีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบ Revenue Department E-filing ผู้ใช้งานสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ด้วยตนเองเป็นการทำธุรกรรมภาษีทางออนไลน์ เมื่อเกิดความสงสัยหรือข้อซักถามเกี่ยวกับการใช้งานในระบบ Revenue Department E-filing สามารถที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผ่านการใช้เทคโนโลยีที่เป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารกันโดยตรงอย่างไร้ขีดจำกัด เช่น บริการ RD Call Center หรือบริการ Web Chat และจากฟังก์ชันการใช้งานที่อำนวยความสะดวกช่วยอธิบายรายละเอียด

ที่ซับซ้อนให้มีความเข้าใจง่ายและชัดเจนมากยิ่งขึ้น สิ่งสำคัญคือการเลือกใช้ภาษาต้องไม่ซับซ้อน เข้าถึงได้กับผู้ใช้งานทุกคนและไม่จำเป็นต้องมีความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับภาษี คุณภาพบริการจึงส่งผลกระทบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department E-Filing ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพรรณ นุตโร (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นด้วยมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบ Revenue Department E-filing ได้ถูกพัฒนาและออกแบบตามหลักการแก้ปัญหาเพื่อลดความยุ่งยากและซับซ้อน ทำให้ผู้ใช้งานระบบได้รับประโยชน์ที่มากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านกระดาษ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจะช่วยส่งผลให้มีการเข้าใช้งานระบบ Revenue Department E-filing มากยิ่งขึ้น การมอบประโยชน์ที่ส่งผลดีให้แก่ผู้ใช้งานระบบจะทำให้กรมสรรพากรได้รับชำระภาษีและลดการหลีกเลี่ยงการเสียภาษีของผู้เสียภาษีได้อีกด้วย ดังนั้นปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจึงส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบ Revenue Department E-filing ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความสมัครใจในการเสียภาษีที่ประกอบด้วย ปัจจัยการเห็นความสำคัญของการเสียภาษี ที่ว่าหากผู้เสียภาษีนั้นเห็นถึงประโยชน์หรือความสำคัญของการเสียภาษีแล้ว ความยินยอมหรือการให้ความร่วมมือในการเสียภาษีแก่รัฐก็จะมีมาก

4. ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) โดยรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นด้วยมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ภาพรวมที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี โดยการใช้งานผ่านระบบ Revenue Department E-filing นั้น ส่งผลที่ดีให้แก่ผู้ใช้งาน เมื่อเกิดความชื่นชอบจึงก่อให้เกิดการแนะนำและบอกต่อให้กับคนรู้จักได้ใช้งานระบบต่อไป ส่งผลดีต่อกรมสรรพากรที่จะได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรที่ได้กำหนดให้มีการใช้บริการผ่านระบบ Revenue Department E-filing เป็น 100% ซึ่งได้รณรงค์ให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพียงแค่กรมสรรพากรปรับปรุงระบบ Revenue Department E-filing ให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสูงอย่างต่อเนื่อง ก็จะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้น ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานจึงส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบ Revenue Department E-filing ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ DeLone และ McLean (1992) ที่ได้กล่าวว่าคุณภาพระบบเป็นตัวแปรที่สำคัญในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

ข้อเสนอแนะ

1. สำหรับกรมสรรพากรสามารถที่จะเลือกนำข้อมูลจากผลการวิจัยมาสนับสนุนนโยบายการประชาสัมพันธ์ให้มีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรต่อไป

2. ควรทำการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจปัญหาของงานวิจัย และสามารถนำข้อมูลทางประชากรศาสตร์มาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ได้ เช่น เพศ อายุ อาชีพ เป็นต้น

3. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING เพิ่มเติม เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ไม่ได้มีเพียงปัจจัยที่ทางผู้วิจัยนำมาวิจัยเท่านั้น แต่เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ อีกด้วย เช่น ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีอากร การตระหนักรู้ในหน้าที่พลเมือง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2563). กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565. จาก http://rdserverdoc.rd.go.th/epit/regisPIT_efiling.pdf
- กรมสรรพากร. (2565). แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/porsor/55128.pdf
- ชวฤทธิ์ โยศรีคุณ. (2562). *หน้าที่ของประชาชนในการชำระภาษีอากร*. วารสารการจัดการความรู้สู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ วิทยาลัยนครราชสีมา, 2562 ฉบับที่ 1, 135-141. <http://www.nmc.ac.th/2018/km/km1-2562-017.pdf>
- วรพรรณ นุตโร. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (2565). *ภาษีไปไหน?ระบบข้อมูลการใช้จ่ายภาครัฐ Thailand Government Spending*. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก <https://govspending.data.go.th/dashboard/5>
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems*, 3(1), 60–95.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Information System*, 19(4), 9–30.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: A measure of Information systems effectiveness. *MIS Quarterly*, 19(2), 173–188.
- TurboTax. (2565). *e-File History: Electronic Tax Filing in the United States*. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.efile.com/efile-electronic-tax-filing-history/>