

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบ
แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax)
ในเขตกรุงเทพมหานคร

THE ACCEPTANCE OF INFORMATION TECHNOLOGY INFLUENCING TAXPAYERS'
DECISION-MAKING IN FILING PERSONAL INCOME TAX RETURNS VIA
THE D - MY TAX (DIGITAL MY TAX) SYSTEM IN THE BANGKOK AREA

ธัญพร พลงาม
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Thanyaporn Pholngam
Email: 6614991002@ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 มีสถานภาพโสด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และมีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากและการตัดสินใจของผู้เสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังพบอีกว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้ว่ายางานง่ายส่งผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน สามารถร่วมกันทำนายการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 73.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ , การตัดสินใจ , ระบบ D – My Tax

ABSTRACT

The objectives of this research study were: 1) to study the acceptance of information technology influencing taxpayers' decision-making in filing personal income tax returns via the D - My Tax (Digital My Tax) system in the Bangkok Area. 2) to study the relationship model of the acceptance of information technology influencing taxpayers' decision-making in filing personal income tax returns via the D – My Tax (Digital My Tax) system in the Bangkok Area. The populations used in the study were 400 taxpayers who filed their personal income tax returns through the D - My Tax (Digital My Tax) system in the Bangkok Area. Statistics used in data analysis are Frequency Distribution, Percentage, Mean and Standard Deviation. The results of hypothesis testing used Pearson product-moment correlation coefficient and Multiple regression analysis.

The research results can be found out that the most respondents were female, 203 people amounts to 50.7%, aged 30 years or younger, 145 people amounts to 36.3%, single 212 people amounts to 53.0%, graduated with bachelor's degree 181 people amounts to 45.3%, worked in private companies 162 people amounts to 40.5%, and average income 20,001 - 30,000 Baht 104 people amounts to 26.0%. The acceptance of information technology influencing taxpayers' decision-making in filing personal income tax returns via the D - My Tax (Digital My Tax) system in the Bangkok Area, found that the overall was high level. Taxpayers' decision-making in using the system was high level.

Hypothesis testing revealed that all aspects of information technology acceptance had a positive correlation with taxpayers' decision-making in filing personal income tax returns via the D - My Tax (Digital My Tax) system in the Bangkok Area with statistical significance at the level 0.01. Most factor

influential taxpayers' decision-making was perceived ease of use, Next ranking were taxpayers perceived usefulness. Least factor influential was attitude toward usage. The acceptance of information technology factors can predict taxpayers' decision-making in filing personal income tax returns via the D - My Tax (Digital My Tax) system in the Bangkok Area about 73.6 percent with the statistical significance at the level of 0.05

Keywords: Acceptance of Information Technology, Decision - Making, D – My Tax System

บทนำ

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารภาครัฐ กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี โดยแผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ภายใต้กรอบแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) เพื่อให้สอดคล้องกับแผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 หนึ่งในแผนงานสำคัญที่กรมสรรพากรให้ความสำคัญคือการพัฒนานวัตกรรมทำให้บริการผู้เสียภาษีผ่านระบบ One Portal โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถเข้าถึงบริการภาษีที่เกี่ยวข้องได้ในที่เดียว ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวก และลดระยะเวลาในการดำเนินการภาษีให้กับผู้เสียภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรมสรรพากรมีภารกิจสำคัญในการจัดเก็บภาษีซึ่งเป็นแหล่งรายได้หลักของรัฐบาล ในบรรดาภาษีประเภทต่าง ๆ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นแหล่งรายได้สำคัญที่สุด เนื่องจากจัดเก็บจากประชาชนที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งช่วยกระจายภาระภาษีอย่างเป็นธรรม การจัดเก็บภาษีในประเทศไทยจึงได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างระบบการยื่นภาษีออนไลน์ (e - Filing) ที่ช่วยให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้โดยไม่ต้องเดินทางไปสำนักงานสรรพากร ซึ่งประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย ระบบการยื่นภาษีออนไลน์จึงได้กลายเป็นช่องทางหลักที่ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เลือกใช้ อย่างไรก็ตามยังมีผู้เสียภาษีบางส่วนที่ประสบปัญหาในการใช้บริการออนไลน์ เช่น ความซับซ้อนของระบบ การกรอกข้อมูลผิดพลาด หรือปัญหาทางเทคนิคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการยื่นแบบฯ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความล่าช้าหรือแสดงข้อมูลไม่ถูกต้องในการยื่นภาษี

เพื่อตอบสนองต่อปัญหาดังกล่าว กรมสรรพากรจึงได้พัฒนาระบบ D - My Tax (Digital My Tax) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มการยื่นภาษีออนไลน์แบบครบวงจรที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการยื่นภาษีและลดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูล โดยสามารถรวมกระบวนการยื่นแบบภาษีทั้งหมดไว้ในที่เดียว ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และลดอุปสรรคทางเทคนิคที่อาจเกิดขึ้น โดยระบบ D - My Tax เปิดให้บริการตั้งแต่ต้นปี 2568 โดยมุ่งหวังให้กระบวนการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุนการจัดการข้อมูลและการตัดสินใจต่าง ๆ ผู้เสียภาษีสามารถยื่นภาษีได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลด้วยตนเองหรือจัดเตรียมเอกสารหลายประเภท ซึ่งช่วยให้กระบวนการยื่นภาษีเป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น

จากข้อมูลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D - My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐและกรมสรรพากรในการพัฒนาระบบและกระบวนการยื่นภาษีออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เสียภาษี ส่งเสริมการใช้ระบบ D - My Tax อย่างแพร่หลาย และช่วยปรับปรุงนโยบายการใช้งานเทคโนโลยีในภาครัฐให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อพัฒนาระบบที่เหมาะสมสำหรับผู้เสียภาษีในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการรู้ความมีประโยชน์ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายางานง่ายส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่ายางานง่าย ด้านทัศนคติการใช้งาน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. การตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงปัญหา ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินผลทางเลือก ด้านการตัดสินใจใช้บริการ และด้านพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

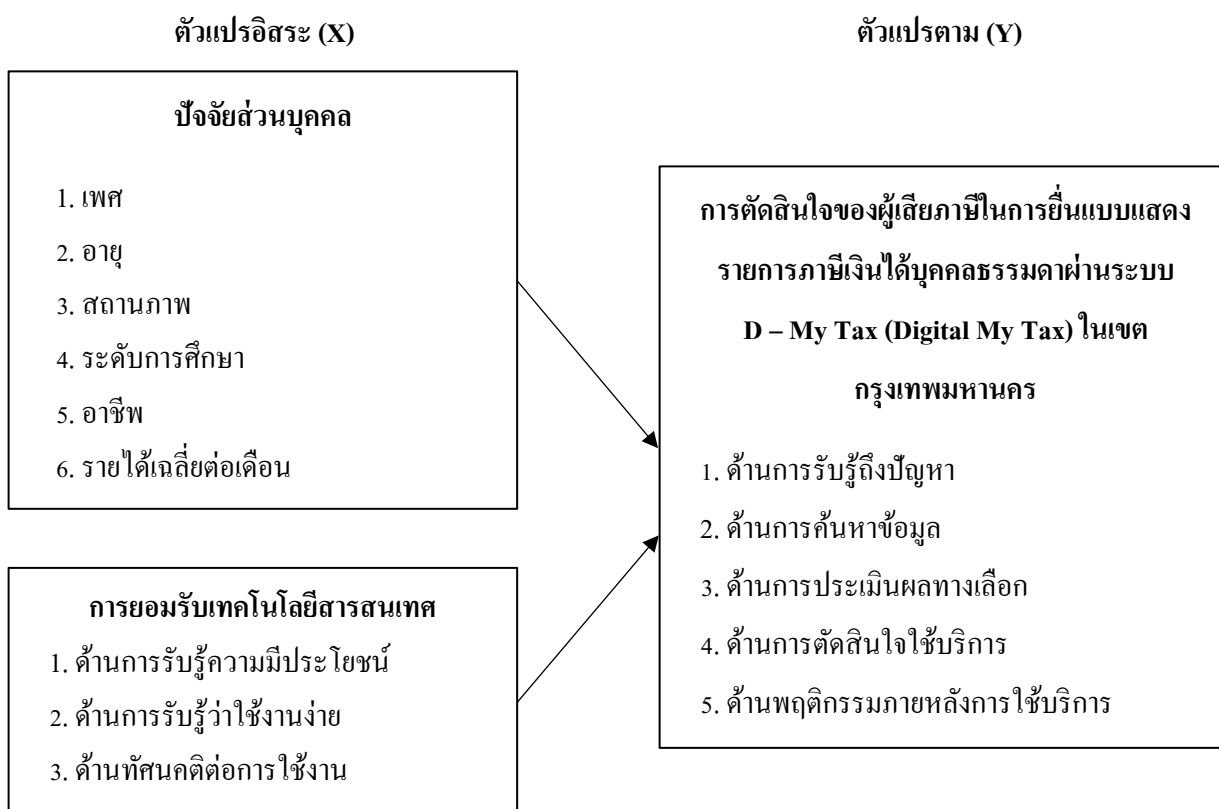
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนของผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ของ W.G. Cochran (1953) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 เพื่อความแม่นยำของข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเริ่มต้นตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ ถึง มีนาคม พ.ศ.2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐและกรมสรรพากรสามารถปรับปรุงระบบ D - My Tax (Digital My Tax) และพัฒนานโยบายการใช้เทคโนโลยีในภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ สะดวกต่อการใช้งาน และก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด
2. ผลการศึกษาจะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เสียภาษีในการใช้ระบบ D - My Tax (Digital My Tax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างแพร่หลาย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดในการอธิบายพฤติกรรมของการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลและเป็นหนึ่งในทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในด้านระบบสารสนเทศ (Aggelidis & Chatzoglou, 2016) ซึ่งแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ (Davis et al., 1989) โดยแบบจำลองนี้มุ่งเน้นที่การรับรู้ของผู้ใช้เกี่ยวกับเทคโนโลยีซึ่งมีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานและการใช้งานจริง ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ทศคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) ความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intention to Use) การใช้งานจริง (Actual System Use)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

การตัดสินใจ คือ กระบวนการทางตรรกวิทยาที่ใช้ในการพิจารณา วิเคราะห์ และคัดเลือกทางเลือกที่เหมาะสมจากทางเลือกที่มีอยู่โดยอาศัยเหตุผลและความเป็นจริงเป็นหลักในการตัดสินใจ เพื่อให้สามารถเลือกแนวทางที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์มากที่สุด (Bernard, 1972) แม้ว่าผู้บริโภคแต่ละคนจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน แต่กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคก็มีรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541, อ้างถึงใน ชนัญชิตา กันศิริ, 2562: 8-10) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ การรับรู้ความต้องการ (Need Recognition) การค้นหาข้อมูล (Information Search) การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior)

ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดโดยจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนด ภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษี ได้แก่ บุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง และวิสาหกิจชุมชน ประเภทเงินได้ที่ต้องเสียภาษีมี 8 ประเภท เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าธรรมเนียม

ค่าลิขสิทธิ์ ดอกเบี้ย เงินปันผล การให้เช่าทรัพย์สิน วิชาชีพอิสระ การรับเหมา และเงินได้จากการประกอบธุรกิจ เป็นต้น

ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ D – My Tax (Digital My Tax)

ระบบ D – My Tax (Digital My Tax) เป็นแพลตฟอร์มที่กรมสรรพากรได้พัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการด้านภาษีในรูปแบบครบวงจร (One Portal) โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีทั้งในส่วนของบริษัทและบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลในการเข้าถึงบริการทางภาษีได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยผ่านระบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ โดยปัจจุบันระบบ D – My Tax ให้บริการใน 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ระบบบริการภาษีส่วนบุคคลและองค์กร ระบบการเชื่อมโยงและตรวจสอบข้อมูลภาษี และระบบสนับสนุนและควบคุมมาตรฐานการจัดเก็บภาษี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนศยาภา บุญรอด (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าย่่งต่อการใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์

มาริสาลิมลีลา (2565) ได้ทำการศึกษาปัจจัยเชิงจิตและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานระบบ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความสะดวกและรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภัทนพงศ์ พรหมสร (2566) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-TAX ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ประกอบด้วย ด้านการต้องการ และด้านการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าย่่ง ด้านทัศนคติ และด้านความตั้งใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ศรารัม รุ่งกิตต์พิภักดิ์ (2566) ได้ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ผลการศึกษาคพบว่า 1) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ทัศนคติในการใช้งาน

ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ของ W.G. Cochran (1953) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 เพื่อความแม่นยำของข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหาตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.05 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.05 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามที่ผ่าน Google Forms โดยคำนึงถึงความชัดเจนของคำถาม ความครบถ้วนของเนื้อหา และความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วจึงเข้าไปพูดคุยกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เสียภาษี เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ และดำเนินการแจกคิวอาร์โค้ด (QR Code) แบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พร้อมกับอธิบายวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม เมื่อได้รับข้อมูลครบถ้วน จึงดำเนินการดาวน์โหลดข้อมูลจาก Google Forms เป็นไฟล์ Excel และนำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่เพื่อเตรียมสำหรับการนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequencies)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
5. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
6. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 400 คน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 มีสถานภาพโสด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการรับรู้ว่าใช้งานง่าย และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงปัญหา และด้านการตัดสินใจใช้บริการ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการ ด้านการประเมินผลทางเลือก และด้านการค้นหาข้อมูล ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่ายางานง่าย และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้ว่ายางานง่ายส่งผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน

อภิปรายผล

จากการศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ซึ่งด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ พบว่า ระบบ D – My Tax ช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการด้านภาษี ระบบ D – My Tax ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลภาษีของตนเองได้ตลอดเวลา ระบบ D – My Tax ช่วยลดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูล การใช้ระบบ D – My Tax ช่วยลดภาระในการจัดเตรียมเอกสารทางภาษี ระบบ D – My Tax ช่วยให้สามารถติดตามสถานะการยื่นภาษีได้แบบเรียลไทม์ ระบบ D – My Tax ช่วยให้สามารถยื่นภาษีได้อย่างสะดวกขึ้น ระบบ D – My Tax ช่วยให้สามารถจัดการภาษีของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาริสา ลืมศิลา (2565) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการรับรู้

ประโยชน์ของการใช้งานระบบส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านการตรงกำหนดเวลา ด้านความถูกต้องของการยื่นแบบ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความสะดวกและรวดเร็วอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการรับรู้ว่ายาง่ายพบว่า ระบบ D – My Tax ทำให้สามารถดำเนินการต่างๆ ได้โดยใช้เวลาไม่นาน ระบบ D – My Tax สามารถใช้งานได้อย่างง่ายดาย ระบบ D – My Tax มีเมนูและตัวเลือกที่ชัดเจนทำให้สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย ระบบ D – My Tax สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีมากนัก ระบบ D – My Tax มีขั้นตอนที่ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย ระบบ D – My Tax ทำให้ดำเนินการยื่นภาษีได้โดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น ระบบ D – My Tax มีขั้นตอนการสมัครและการเข้าสู่ระบบที่ไม่ยุ่งยาก ซึ่งสอดคล้องกับ อนุสรณ์ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่ายาง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน พบว่า ระบบ D – My Tax นำไปใช้งานต่อไปในอนาคตระบบ D – My Tax เป็นการปรับตัวที่ดีในการเข้าสู่ยุคดิจิทัล ระบบ D – My Tax เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การยื่นภาษีสะดวกสบายยิ่งขึ้น ระบบ D – My Tax ทำให้รู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล ระบบ D – My Tax เป็นนวัตกรรมที่ช่วยให้การยื่นภาษีมีความสะดวกและทันสมัย ระบบ D – My Tax เป็นตัวเลือกที่ควรแนะนำให้ผู้อื่นใช้ เพราะมีความสะดวกและปลอดภัย ระบบ D – My Tax ทำให้รู้สึกพอใจกับการใช้เพราะช่วยให้ประหยัดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ ศรารักษ์ รุ่งกิตติพิภทร์ (2566) ได้ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

2. การตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงปัญหา และด้านการตัดสินใจใช้บริการ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการ ด้านการประเมินผลทางเลือก และด้านการค้นหาข้อมูล ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทณพงศ์ พรหมสร (2566) ได้ทำการศึกษาปัจจัย ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-TAX ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ประกอบด้วย ด้านการต้องการ และด้านการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย ด้านการ

รับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่าย ด้านทัศนคติ และด้านความตั้งใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการตัดสินใจของผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขต กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน Pearson Correlation ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่าย และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรารัม รุ่งกิตติภัทร์ (2566) ได้ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 29 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ทัศนคติในการใช้งานส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

4. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้ว่าง่ายส่งผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทพวงศ์ พรหมสร (2566) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-TAX ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่าย ด้านทัศนคติ และด้านความตั้งใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ของผู้ประกอบการในเขต กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านการรับรู้ว่าง่าย ข้อเสนอแนะ คือ ระบบ D - My Tax ควรได้รับการพัฒนาให้สามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้น โดยการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของระบบ IT โดยการเพิ่มขีดความสามารถของเซิร์ฟเวอร์ให้รองรับปริมาณการใช้งานที่สูงขึ้น โดยเฉพาะช่วงเวลาที่มียุติใช้งานจำนวนมาก เช่น ช่วงปลายมีนาคมถึงต้นเมษายนซึ่งเป็นช่วงใกล้หมดเขตกำหนดเวลาการยื่นแบบ ผู้เสียภาษีจำนวนมากเข้าใช้งานระบบ

D - My Tax พร้อมกัน ส่งผลให้ระบบไหลลื่นบ้างรายระบบบ้างขณะกรอกข้อมูล หากมีการเพิ่มขีดความสามารถของเซิร์ฟเวอร์ระบบจะสามารถปรับขนาดการรองรับตามจำนวนผู้ใช้งานจริง ทำให้ระบบไม่ล่มหรือช้า และควรลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ โดยการดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลอื่นอัตโนมัติ เช่น เดิมผู้เสียภาษีต้องกรอกเลขประจำตัวนายจ้างและรายได้ด้วยตนเอง หากระบบสามารถดึงข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคมหรือจากนายจ้างได้โดยอัตโนมัติ จะช่วยลดขั้นตอนและความผิดพลาดจากการกรอกข้อมูลเอง และทำให้ขั้นตอนรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ ควรมีการออกแบบระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างง่าย โดยการออกแบบระบบให้เป็นมิตรกับผู้ใช้ (User-friendly) และรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์พกพา เช่น สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต โดยมีการจัดวางเมนูที่ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีการแสดงขั้นตอนการใช้งานอย่างเป็นระบบ เช่น แสดงขั้นตอนการยื่นภาษีแบบ Step-by-Step พร้อมคำอธิบายประกอบในแต่ละขั้นตอน ควรมีเมนูและตัวเลือกที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายขึ้นโดยควรจัดหมวดหมู่เนื้อหาอย่างเป็นระบบ เช่น แยกเมนูสำหรับการยื่นแบบภาษี, การตรวจสอบสถานะ, คำถามที่พบบ่อย และติดต่อเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้ผู้ใช้รู้สึกสับสนระหว่างการใช้งาน รวมถึงควรออกแบบให้สามารถใช้งานได้ง่ายแม้ผู้ใช้ไม่มีพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เช่น การเพิ่มบริการช่วยเหลือแบบ Live Chat หรือ AI Chatbot เพื่อให้สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำแบบเรียลไทม์ และจัดทำคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย หรือวิดีโอสั้นเพื่ออธิบายขั้นตอนการดำเนินการ เป็นต้น

2. ด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ ข้อเสนอแนะ คือ ระบบ D – My Tax ควรช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการด้านภาษี โดยการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลรายได้และสิทธิประโยชน์ของผู้เสียภาษี เพื่อแนะนำแนวทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่เหมาะสมได้โดยอัตโนมัติ เช่น หากผู้เสียภาษีใช้สิทธิหักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิตทุกปี ระบบสามารถแนะนำให้ใช้สิทธินี้อีกครั้งโดยไม่ต้องกรอกใหม่ หรือเตือนว่า “ยังไม่ได้ใช้สิทธิประกันชีวิตปีนี้” ก่อนการยื่นแบบ นอกจากนี้ ควรเพิ่ม Mobile Application ที่เชื่อมต่อกับระบบ D – My Tax เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถตรวจสอบข้อมูลสถานะการยื่นภาษี ผลการคืนภาษี หรือตรวจสอบเอกสารที่ยังขาดอยู่ได้ทุกที่ทุกเวลา เช่น หลังจากยื่นแบบเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้สามารถเปิดแอปพลิเคชันเพื่อตรวจสอบได้ทันทีว่า “เอกสารครบถ้วน” หรือ “อยู่ระหว่างตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่สรรพากร” ซึ่งจะช่วยลดความจำเป็นในการโทรศัพท์สอบถามหรือเดินทางไปสำนักงาน อีกทั้งควรลดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูล โดยการใช้ AI เพื่อดึงข้อมูลจากเอกสารโดยอัตโนมัติ เช่น ข้อมูลเงินได้จากนายจ้างซึ่งปัจจุบันนายจ้างมีหน้าที่นำส่งข้อมูลผ่านระบบ e-Filing ของกรมสรรพากรอยู่แล้ว หากระบบสามารถเชื่อมโยงและดึงข้อมูลเหล่านี้มาแสดงในแบบแสดงรายการภาษีโดยตรง จะช่วยลดภาระของผู้เสียภาษีในการกรอกข้อมูลรายได้ด้วยตนเอง และลดความเสี่ยงในการกรอกข้อมูลไม่ครบหรือผิดพลาด และควรลดภาระในการจัดเตรียมเอกสารทางภาษี โดยการพัฒนาระบบให้สามารถดึงข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกได้โดยอัตโนมัติ เช่น การเชื่อมโยงกับธนาคาร หน่วยงานราชการ และบริษัทเอกชน เพื่อดึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิลดหย่อนภาษีเข้าสู่ระบบ D – My Tax โดยไม่ต้องให้ผู้เสียภาษีอัปโหลดเอกสารด้วยตนเอง เช่น

การเชื่อมโยงกับธนาคารเพื่อดึงข้อมูลดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นคำลดหย่อนตามกฎหมาย หรือ การเชื่อมโยงกับสำนักงานประกันสังคมเพื่อดึงข้อมูลเงินสมทบที่ผู้เสียภาษีจ่ายประจำปี รวมถึงการเชื่อมโยงกับ บริษัทประกันชีวิตเพื่อนำเข้าข้อมูลเบี้ยประกันชีวิตและประกันสุขภาพแบบอัตโนมัติ เป็นต้น

3. ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ข้อเสนอแนะ คือ ควรพัฒนาให้ระบบ D - My Tax เป็นแพลตฟอร์มที่มีความน่าใช้งานอย่างต่อเนื่อง โดยการเพิ่ม Smart Tax Dashboard ที่สรุปข้อมูลภาษีของผู้ใช้ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น เงินได้ที่ต้องเสียภาษี คำลดหย่อนที่สามารถใช้สิทธิได้ สถานะการยื่นแบบ และสถานะการคืนภาษี โดยแสดงในรูปแบบกราฟ แผนภูมิ หรือสัญลักษณ์ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถติดตามข้อมูลของตนเองได้แบบเรียลไทม์ เช่น หากมีรายการภาษีค้างชำระ ระบบสามารถแจ้งเตือนพร้อมแนบลิงก์เพื่อชำระเงินได้ทันที ควรทำให้ระบบ D - My Tax เป็นตัวอย่างที่ดีของการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล โดยควรรองรับการใช้ Digital ID (NDID) สำหรับการยืนยันตัวตนแบบปลอดภัย แทนการใช้รหัสผ่านหรือรหัส OTP ซึ่งอาจเสี่ยงต่อการโจรกรรมข้อมูลในอนาคต อีกทั้งควรเชื่อมโยงกับระบบ National Digital Wallet หรือช่องทางชำระภาษีอื่นๆ ที่สะดวก เช่น Prompt Pay หรือแอปธนาคาร เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถชำระภาษีได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย ควรพัฒนาระบบ D - My Tax ให้เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การยื่นภาษีสะดวกสบายยิ่งขึ้น เช่น พัฒนา One-Click Filing ที่ให้ผู้เสียภาษียื่นภาษีได้เพียงกดปุ่มเดียว โดยระบบจะดึงข้อมูลเงินได้จากนายจ้างผ่าน e-Filing ข้อมูลคำลดหย่อนจากบริษัทประกัน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หรือข้อมูลดอกเบี้ยบ้านจากธนาคาร มาแสดงในแบบแสดงรายการภาษีโดยอัตโนมัติ ผู้เสียภาษีเพียงตรวจสอบความถูกต้องและกด “ยืนยัน” ก็สามารถยื่นแบบได้ทันที และควรทำให้ผู้เสียภาษีรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล มีการสื่อสารอย่างชัดเจนกับผู้ใช้งานเกี่ยวกับมาตรการความปลอดภัยที่ระบบใช้ เช่น แสดงไอคอน “เว็บไซต์ปลอดภัย” (Secure Site) มีข้อความแจ้งเตือนเรื่องสิทธิส่วนบุคคล และนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้เสียภาษีรับรู้และมั่นใจว่าข้อมูลของตนเองจะไม่รั่วไหลหรือถูกนำไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถนำไปพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในการศึกษารoundต่อไปควรมีการศึกษารอบกลุ่มพื้นที่อื่นๆ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้ใช้เพียงตัวแปรด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อหาความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) เท่านั้น ในการศึกษารoundต่อไปควรพิจารณาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้วย เช่น อายุ อาชีพ หรือระดับการศึกษา ส่งต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ D – My Tax (Digital My Tax) มากน้อยเพียงใด

ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบ D – My Tax (Digital My Tax) ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชนัญชิตา กันศิริ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออร์แกนิกผ่านช่องทางออนไลน์. (การค้นคว้าอิสระ).

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภัทณพงศ์ พรหมสร. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-TAX ของผู้ประกอบการในเขต

กรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์). หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มาริสาลิมศิลา. (2565). ปัจจัยเชิงจิตและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 1. (การค้นคว้าอิสระ). หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต:

มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ศรารักษ์ รุ่งกิตติพิภัทร์. (2566). การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระ

ภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29.

(การค้นคว้าอิสระ). ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

อณิสยาภา บุญรอด.(2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการ

พร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม.

(วิทยานิพนธ์). หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Aggelidis, P., & Chatzoglou, D. (2016). Using a modified technology acceptance model in hospitals.

International Journal of Medical Informatics, 78.

Bernard, C. I. (1972). The functions of executive. Massachusetts: Harvard University Press.

Cochran, W.G. 1953. Sampling Techniques. New York : John Wiley & Sons, Inc.

Davis et al. (1989), User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models,

Management Science, 35(8), 982-1003.