

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ของผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่

Factors affecting internet personal income tax return filing behavior (e-Filing) of income earners in phrae province

วัลลิกา หงส์song

Wanlika Hongsong

บทคัดย่อ

จากผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เพศหญิง มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/บำนาญ มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) อยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยทัศนคติ ความเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ในภาพรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่ ที่มี อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ของผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 นอกจากนี้ปัจจัย ได้แก่ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านความต้องการใช้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e - Filing) ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านการรับรู้ความเสี่ยงไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e - Filing) ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา , ปัจจัยส่วนบุคคล , ระบบอินเทอร์เน็ต

ABSTRACT

The results showed that most of the samples were female, aged between 31 - 40 years old, marital status, and had a bachelor's degree. Occupation is government service/pension and have an average monthly income of 30,001 baht or more. The sample group had internet personal income tax return filing behavior (e-Filing) at the highest level. Dimensional analysis factors, attitudes, and opinions affecting internet personal income tax return filing behavior (e-Filing) as a whole found that at the highest level. Hypothesis testing found that for people who have income

in phrae province, differences in age, education level and Occupation impacts the internet personal income tax return filing behavior (e-Filing) at a statistical significance level of 0.01. Additionally, the dimensions of perceived ease use, perceive usefulness and and intention to use, were related to the internet personal income tax return filing behavior (e-Filing) at a statistical significance level of 0.01. Except for the perceived risk, it did not affect to the internet personal income tax return filing behavior (e-Filing) at a statistical significance level of 0.05.

Key Word : Internet personal income tax return filing, Personal Factors, Internet

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสังคมโลกพุ่งเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) อย่างเต็มรูปแบบ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในยุคโลกาภิวัตน์ (The Global Environment) กระตุ้นให้องค์กรทุกภาคส่วนเกิดการจัดการภายใต้สภาพแวดล้อมโลกในปัจจุบัน Global Management in Today's World โดยเฉพาะในด้านของเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมาก ดังนั้น แทบทุกองค์กรต่างปรับตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจ พันธกิจ Mission วิสัยทัศน์ Visions เพื่อบรรลุเป้าหมาย Goal ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานภาครัฐบาล สังกัดกระทรวงการคลัง มีพันธกิจคือ “จัดเก็บภาษีตรงเข้านโยบายตรงกลุ่ม บริการตรงใจ” (จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ ยกระดับการให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี เสนอนโยบายทางภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง) ด้วยวิสัยทัศน์ “องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรมด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง” ประกอบกับกรมสรรพากรมุ่งขับเคลื่อนองค์กรด้วยดิจิทัลยึดหลัก Taxpayer Centric โดยได้วางทิศทางของกรมสรรพากรในปี 2566 ไว้ 4 ประเด็นสำคัญ คือ 1) ขับเคลื่อนการจัดเก็บภาษีด้วยข้อมูล 2) การทำรูปแบบใหม่ 3) ทำภาษีให้เป็นเรื่องง่าย 4) องค์กรมีขีดสมรรถนะสูงและทันการเปลี่ยนแปลง (กระทรวงการคลัง, กรมสรรพากร, 2563)

อย่างไรก็ตาม แม้กรมสรรพากรจะมุ่งให้บริการผู้เสียภาษีในด้านดิจิทัลอย่างครบวงจร และมีการปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตมาโดยตลอด แต่ในปัจจุบัน ผู้ศึกษาได้สังเกตและพบเห็นด้วยตนเองว่า ยังมีผู้เสียภาษีหรือผู้มีเงินได้บางส่วน มีทัศนคติ ความเห็น หรือการแสดงออก ที่ยังไม่ยอมรับหรือไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่จะไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง ทั้งนี้ อาจใช้วิธีการขอ จ้าง หรือวานให้ผู้อื่นยื่นให้ และบางกลุ่มยังคงเดินทางเข้าไปขอใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา/สำนักงานสรรพากรพื้นที่

ดังนั้น ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e - Filing) ของผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่ จึงมีความสำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสำหรับให้บริการผู้เสียภาษี เพื่อการยื่นแบบและชำระภาษี

ผ่านระบบงานดิจิทัล อันเป็นการ เสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี สนองต่อต่อนโยบายการบริหารการ จัดเก็บภาษีและ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้กรมสรรพากรสามารถดำเนินการตามกรอบแผนงาน และทิศ ทางการขับเคลื่อนกรมสรรพากร สู่การเป็นกรมสรรพากรดิจิทัล (Digital Revenue Department) ยุกระดับการบริการ (Tax Service) และเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการร่วมขับเคลื่อนให้ประเทศไทย ก้าวไปสู่การเป็น ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) ตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (e-Filing) ของผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทัศนคติ ความเห็น ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ของผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ จะมีพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ของผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่ แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านทัศนคติ ความเห็น เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ของผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา (เนื้อหาของตัวแปรต้น ตัวแปรตาม)

1.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่

- ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 6 ตัวแปร ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพ (4) ระดับการศึกษา (5) อาชีพ (6) รายได้ส่วนเฉลี่ยต่อเดือน
- ปัจจัยทัศนคติ ความเห็น เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ได้แก่ (1) ด้านความง่าย ต่อการใช้งาน (Perceived Ease Use) (2) ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) (3) ด้านการ รับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) (4) ด้านความต้องการใช้ (Intention to Use) (Chu & Chu, 2011)

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

- พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (e-Filing) ของผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่ ประกอบด้วย 6 ตัวแปร ได้แก่ (1) ท่าน เลือดยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แทนการยื่นแบบกระดาษ เพราะแบบกระดาษสร้างความยุ่งยาก

และเสียเวลา (2) ท่านสามารถยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง (3) ท่านเลือกยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต เพราะมีช่องทางการยื่นฯ ที่ทำได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ได้สะดวกและรวดเร็ว (4) ท่านมักจะเลือกช่องทางการชำระเงินภาษีอากรผ่านช่องทางอื่นที่สะดวก เพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายังสรรพากรพื้นที่สาขา (5) ท่านมีความตั้งใจที่จะยื่นแบบฯ ประเภทอื่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วย (6) ท่านใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแล้วจะไม่กลับไปใช้การยื่นแบบกระดาษอีก

2. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ “ผู้มีเงินได้” ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90 / ภ.ง.ด.91 ประจำปี 2565 ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ข้อมูลตั้งแต่ 1 มกราคม 2565 – 12 กันยายน 2565) ในเขตจังหวัดแพร่ จำนวน 61,553 คน (จากรายงานสรุปการรับแบบ ภ.ง.ด. 90, 91 ประจำปี 2565 กรมสรรพากร) ใช้สูตรคำนวณ Taro Yamane ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3. ขอบเขตพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ของผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่

4. ขอบเขตระยะเวลา : เดือนกันยายน – ธันวาคม 2565

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร (กระทรวงการคลัง, กรมสรรพากร, 2565) กำหนดไว้ ดังนี้
 1.1 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปที่มีเงินได้ ไม่ว่าจะประเภทใดชนิดใด ถ้าไม่มีกฎหมายยกเว้นให้แล้ว ก็ล้วนอยู่ในข่ายต้องเสียภาษี หรือคือ ภาษีที่จัดเก็บตามที่กฎหมาย “ประมวลรัษฎากร” กำหนดไว้ โดยจัดเก็บเป็นรายปีและอาจจัดเก็บรายครั้งปีจากเงินได้บางประเภท กล่าวคือ จัดเก็บจากการที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยภาษีหนึ่ง ได้รับเงินได้ในเดือนมกราคม ถึงเดือนธันวาคม ของปีใดๆ บุคคลดังกล่าวมีหน้าที่ไปยื่นแบบแสดงรายการภาษีด้วยวิธีการประเมินตนเอง ภายในเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไป

1.2 เงินได้ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เรียกว่า "เงินได้พึงประเมิน" สำหรับเกณฑ์ขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนดไว้ที่ต้องนำมายื่นแบบฯ มีดังนี้ (สำหรับหน่วยภาษี : บุคคลธรรมดาและผู้ถึงแก่ความตาย)

ประเภทเงินได้	โสด	สมรส	แบบแสดงรายการ
เงินเดือนเพียงอย่างเดียว ม.40 (1)	120,000	220,000	ภ.ง.ด.91
เงินได้ประเภทอื่น ม.40 (2) – (8)	60,000	120,000	ภ.ง.ด.90

1.3 ยื่นแบบแสดงรายการได้ที่ 1) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาทุกแห่ง 2) ที่ทำการไปรษณีย์ เฉพาะที่มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานครเท่านั้น 3) **Internet** ทาง **www.rd.go.th** หรือทาง **RD Smart Tax Application** ทางโทรศัพท์มือถือ

1.4 การชำระภาษี สำหรับผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สามารถใช้ช่องทางชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ 1) หน่วยรับชำระที่เข้าร่วมโครงการ (ธนาคารชั้นนำ 22 ธนาคาร / จุดชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส / ที่ทำการไปรษณีย์ / เทสโก้ โลตัส / ทูม มัสนี้ / easyBills) 2) ชำระแบบเชื่อมต่อไปยังระบบชำระเงินของธนาคารโดยตรง 3) ชำระด้วยชุดชำระเงิน (Pay in Slip) หรือด้วย QR Code & Barcode สำหรับช่วงเวลาการให้บริการของแต่ละช่องทาง เป็นไปตามช่วงเวลาของแต่ละหน่วยรับชำระภาษีกำหนดไว้ เช่น E-Payment / ATM on Internet เปิดให้บริการ 06.00 - 22.00 น , Internet Banking / QR Code / Mobile Banking เปิดให้บริการถึงเวลา 22.50 น. เป็นต้น

1.5 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการภาษีในรูปแบบดิจิทัล โดยมีช่องทางการยื่นแบบ 2 ช่องทาง คือ เว็บไซต์กรมสรรพากร www.rd.go.th และแอปพลิเคชัน RD Smart Tax ในงานวิจัยนี้ขอกล่าวความหมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยสามารถเข้าไปใช้บริการได้ที่ www.rd.go.th > หน้าหลัก > E-FILING > ยื่นแบบออนไลน์ > เข้าสู่ระบบ ด้วยหมายเลขผู้ใช้ และรหัสผ่าน ที่ลงทะเบียนไว้ หรือ เมื่อเข้าสู่หน้าหลัก หน้าจอแรกจะแสดงแถบเมนูการยื่นแบบแสดงรายการในช่วงการยื่นแบบฯ ของภาษีนั้น ๆ เป็นปัจจุบัน และจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี การใช้งานด้วยตนเอง ผู้วิจัยได้สรุปข้อดีของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e – Filing) มีดังต่อไปนี้

1. สะดวก ยื่นแบบฯ เวลาไหนก็ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ
2. ได้รับสิทธิการขยายเวลายื่นผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต จากกำหนดเวลาปกติออกไปอีก 8 วัน
3. มีระบบ My Tax Account ด้วยเมนูบริการที่สามารถทำได้ด้วยตนเอง
4. มีช่องทางชำระภาษีหลายช่องทาง (หลากหลายหน่วยรับชำระภาษี) และหลายรูปแบบ
5. ได้รับเงินคืนภาษีอย่างรวดเร็ว ปลอดภัย เข้าบัญชีพร้อมเพย์ หรือตามที่แจ้งไว้
6. ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไป ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ไม่ต้องรอคิว
7. ลดการใช้และเก็บเอกสารประเภทกระดาษ อันเป็นการช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม ลดสภาวะโลกร้อน และลดมลพิษทางอากาศ
8. สิทธิประโยชน์อื่น ๆ เช่น การได้รับแจ้งข่าวสารกรมสรรพากรที่รวดเร็ว

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, หน้า 41) หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพการสมรส ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะที่สำคัญที่สามารถช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยา ช่วยอธิบายถึงความคิด และความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้นๆ ได้อย่างดี (สำหรับกลุ่มเป้าหมายในงานวิจัยนี้ คือ ผู้มีเงินได้ที่ยื่นแบบฯ ในเขตจังหวัดแพร่)

ปณิตา บัณฑิต (2563, หน้า 10 – 13) ได้กล่าวถึง ความหมายของ ปัจจัยส่วนบุคคล ไว้ ดังนี้ 1) เพศ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่บ่งบอกถึงความแตกต่าง คือ ชายและหญิง 2) อายุ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของร่างกายที่เป็นไปตามกาลเวลา ช่วงชีวิตของบุคคลตามกฎหมาย ตลอดจน วิธีการนับ การเริ่ม และการสิ้นสุดลงของอายุบุคคล 3) สถานภาพ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นระหว่าง เพศชายและหญิง ในการบ่งบอกสถานภาพว่าเป็นสามีภรรยา โดยการบอกสถานภาพนั้นจะแบ่งจำแนก ออกเป็น โสด สมรส และหย่าร้าง 4) ระดับการศึกษา หมายถึง การกำหนดหลักสูตร จุดมุ่งหมาย แนวนโยบาย ระบบการจัด และแนวทางในการจัดการศึกษา 5) อาชีพ หมายถึง งานที่ทำเป็นประจำ โดย ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อนำมาเลี้ยงตนเอง ครอบครัว และเพื่อชื้อจ่ายปัจจัยที่จำเป็นหรือต้องการ 6) รายได้ ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง เงินรายได้หรือเงินที่ได้รับจากการประกอบอาชีพ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความหมายของปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยสรุปได้ ว่า บุคคลที่คุณสมบัติทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่าง ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ทำให้เกิดรูปแบบกลไกทางความคิด ทักษะคิดและการ ตัดสินใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี อันจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนางานที่ เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีซึ่งเป็นเรื่องสำคัญในปัจจุบัน ที่สังคมในยุคนี้ต้องปรับตัวให้ทันกับ นวัตกรรมที่ล้ำหน้าไปอย่างรวดเร็ว

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

Foster (1973) ได้กล่าวไว้ว่า “การยอมรับเทคโนโลยี” หมายถึง การที่บุคคลใด บุคคลหนึ่ง หรือประชาชน ได้ทำการศึกษาเรียนรู้ โดยผ่านขั้นตอนของการรับรู้ และการยอมรับเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมี การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้นั้นๆ จะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติจนแน่ใจว่า เทคโนโลยีนั้น จะสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอน จึงกล้ายอมรับเทคโนโลยีนั้น

ทฤษฎี Technology Acceptance Model (TAM) โดย Suthie Promsena (2020) ได้อธิบาย ว่า TAM นั้น การที่จะเกิด “Behavioral Intention — BI” ขึ้นได้นั้น จะมาจาก 2 ปัจจัยหลักนั้นก็คือ “Attitude Toward Using — A” (ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบฯ นั้น) ร่วมกับ “Perceived Usefulness — U” (การรับรู้ว่าตัวระบบฯ มีประโยชน์จากการทำงาน) ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยสมการ :

$$\text{Behavioral Intention} = \text{Attitude} + \text{Perceived Usefulness}$$

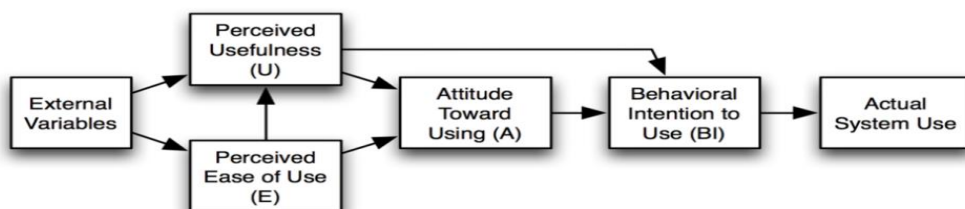


Figure 1: Technology Acceptance Model (Davis et al., 1989)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะเกิดการยอมรับเทคโนโลยีสิ่งใด ก็ย่อมต้องมีโอกาสได้เรียนรู้ศึกษา ไปจนถึงการทดลองใช้ด้วยตนเอง จนมั่นใจได้ว่า สามารถใช้งานได้ง่าย และจะเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง จึงจะยอมรับและนำไปใช้โดยตนเองไปจนถึงแนะนำผู้อื่นได้ ซึ่งการยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากเกิดสิ่งต่อไปนี้ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use) การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) ทศนคติที่มีต่อการ ใช้ (Attitude toward Using) และการนำมาใช้งานจริง (Actual Use) (Chu & Chu, 2011) (อ้างใน สุพิศตรา วังเย็น ,2563)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

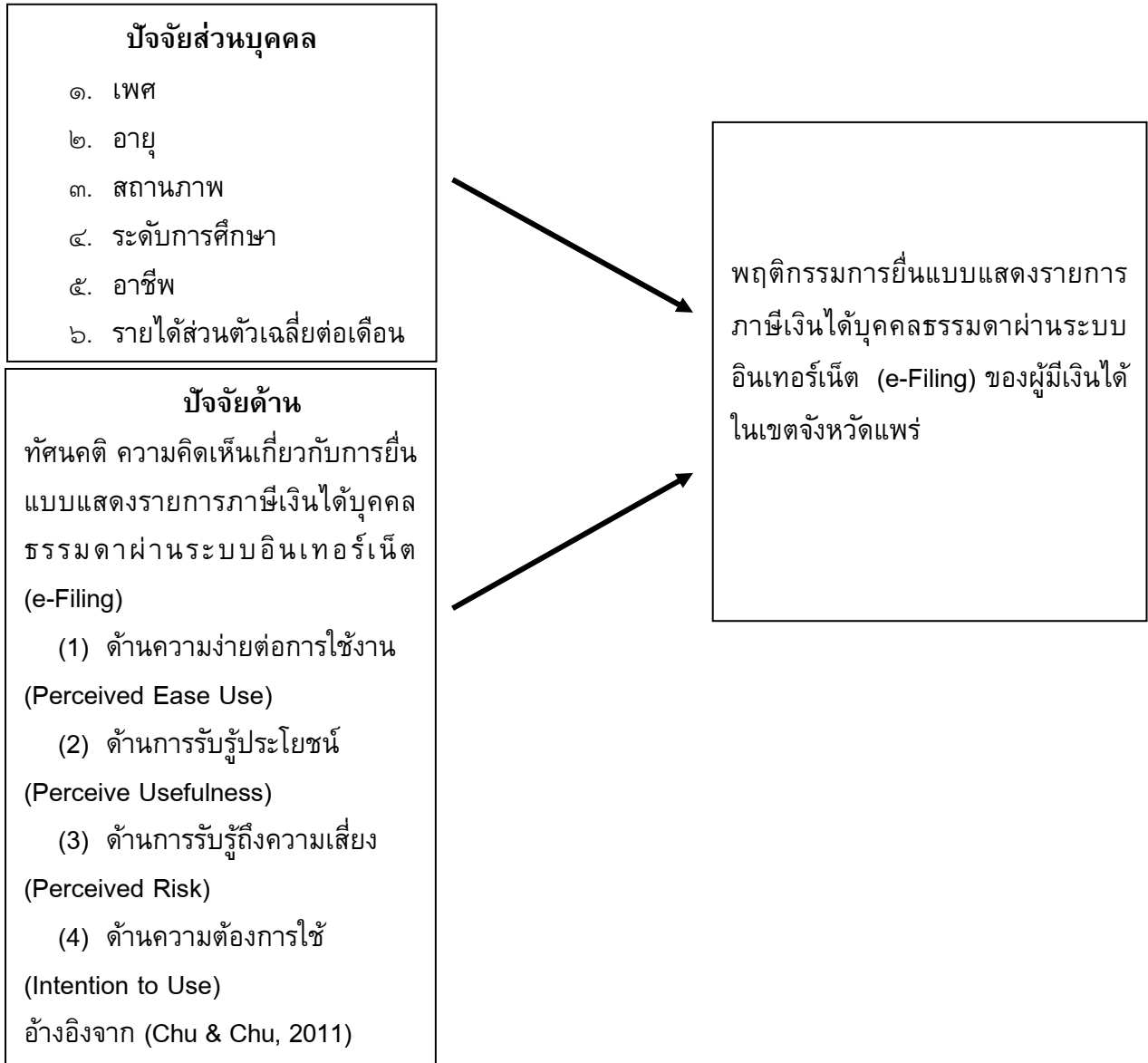
สุพิศตรา วังเย็น (2563) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชีของสภาอุตสาหกรรมจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease Use) มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease Use) และ ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ส่วนด้านความตั้งใจใช้ (Intention to Use) ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลทางบัญชี

พัชรพิณท์ พ้าภิษฐกุล (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผล ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

Hamner and Qazi (2009) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีโดยใช้ TAM ในการพิจารณาการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในหน่วยงานภาครัฐของประเทศปากีสถาน ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางด้านบุคคล ปัจจัยทางด้านความเชื่อ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมขององค์กร รวมไปถึงปัจจัยทางด้านระบบ ล้วนส่งผลกระทบต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อเจตนาที่จะใช้งานและการใช้งานระบบอย่างแท้จริงต่อไป

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

ได้กำหนดตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรต้น (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัยและเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบ ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร : ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ “ผู้มีเงินได้” ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90 / ภ.ง.ด.91 ประจำปี 2565 ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตจังหวัดแพร่ จำนวน 61,553 คน

กลุ่มตัวอย่าง : ใช้สูตรคำนวณ Taro Yamane โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ และกำหนดค่าคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 เปอร์เซ็นต์ จำนวนได้ 398 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non - Probability) คือการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการ

3. การสร้างเครื่องมือและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการการมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติ ความเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ซึ่งใช้ลักษณะคำถามแบบ Linkert Scale กำหนดข้อคำถาม ประกอบด้วย 4 ด้านๆ ละ 3 ข้อ จำนวนรวมทั้งสิ้น 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีคำถามจำนวน 7 ข้อ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ (Linkert Scale) จำนวน 6 ข้อ และคำถามปลายเปิดจำนวน 1 ข้อ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะ / คำติชม โดยข้อคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถามส่วนที่ 3 มีคำตอบให้เลือกในลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Interval Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert's Five Rating Scale)

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและให้คำแนะนำ เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ครอบคลุมถึงเนื้อหาของงานวิจัย โดยได้ทำการตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC : Index of item objective congruence) และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน ทั้งนี้ แบบสอบถามมีค่า IOC เท่ากับ 1 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้

นำแบบสอบถามทดสอบกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try Out) จำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์ (Cronbach's Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach 1970 : 161) วัดหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา Cronbach Alpha เท่ากับ 0.981 อยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบ Google Form ส่งลิงค์หรือคิวอาร์โค้ดของแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook และ E-mail

5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล : สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation , S.D.) ในการวิเคราะห์ ตัวแปร

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis)

1. ค่า t-test ใช้ในการวิเคราะห์หาความแตกต่างรายกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบฯ

2. ค่า F-Test ใช้วิเคราะห์หาความแตกต่างของลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (F-Test) ในการหาความแตกต่างของกลุ่มประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

3. การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison) โดยใช้วิธี Least -Significant Different (LSD) จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนเป็นการทดสอบว่าจะมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันหรือไม่ ถ้า

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (significant) ก็จะต้องทำการทดสอบหลังการวิเคราะห์ (Post hoc test) โดยวิธีการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison)

4. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (MRA) ซึ่งศึกษาปัจจัยทัศนคติ ความเห็น เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบฯ

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาจากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่ จำนวน 400 ราย พบว่า เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 234 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.50 และเพศชาย จำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.50

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 130 ราย คิดเป็น ร้อยละ 32.5 รองลงมา มีอายุ 40 - 50 ปี จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.8 อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.3 และน้อยที่สุดมีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5 ตามลำดับ

สถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 189 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.3 และน้อยที่สุด สถานภาพหม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่ จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 199 ราย คิดเป็น ร้อยละ 49.8 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท และสูงกว่า จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.8 ระดับปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 17 ระดับ ปวช. จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.8 และน้อยที่สุด ระดับมัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ/บำนาญ จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา คือ อาชีพ รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.5 อาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.5 และน้อยที่สุด อาชีพเจ้าของกิจการ จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่ มีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 143 ราย คิดเป็น ร้อยละ 35.8 รองลงมา คือ มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 109 ราย คิดเป็น ร้อยละ 27.3 มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.8 และน้อยที่สุด มีรายได้ 5,000 – 15,000 บาท จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติ ความเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing)

ระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติ ความเห็น เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ	ระดับความคิดเห็น (N=400)		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	4.46	0.81	มากที่สุด

2. ด้านการรับรู้ประโยชน์	4.66	0.56	มากที่สุด
3. ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง	4.55	0.66	มากที่สุด
4. ด้านความต้องการใช้	4.63	0.63	มากที่สุด
ความคิดเห็นรวม	4.57	0.67	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมา คือ ด้านความต้องการใช้ ($\bar{X} = 4.63$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.46$)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ของผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่

พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านเลือกยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแทนการยื่นแบบกระดาษเพราะแบบกระดาษสร้างความยุ่งยากและเสียเวลา	4.78	0.56	มากที่สุด
2. ท่านสามารถยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง	4.32	1.21	มากที่สุด
3. ท่านเลือกยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพราะมีช่องทางการยื่นฯ ที่ทำได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ได้สะดวกและรวดเร็ว	4.75	0.58	มากที่สุด
4. ท่านมักจะเลือกช่องทางการชำระภาษีอากรผ่านช่องทางอื่นที่สะดวก เพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายังสรรพากรพื้นที่ หรือสรรพากรพื้นที่สาขา	4.69	0.67	มากที่สุด
5. ท่านตั้งใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ประเภทอื่นๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตด้วย	4.49	0.83	มากที่สุด
6. ท่านใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วจะไม่กลับไปใช้การยื่นแบบกระดาษอีก	4.66	0.64	มากที่สุด
ความคิดเห็นรวม	4.61	0.61	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1. ท่านเลือกยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแทนการยื่นแบบกระดาษ ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมา คือ ข้อ 3. ท่านเลือกยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพราะมีช่องทางการยื่นฯ ที่ทำได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ได้สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.75$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 2. ท่านสามารถยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.32$)

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรมการณ์แบบฯ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล จะมีพฤติกรรมการณ์แบบฯ แตกต่างกัน

1. เพศ	N	\bar{x}	S.D.	t	Sig
ชาย	166	4.66	0.611	1.663	0.198
หญิง	234	4.58	0.616		

	แหล่งความแปรปรวน	Sum of squares	df	Mean squares	F	Sig
2. อายุ	ระหว่างกลุ่ม	6.323	3	2.108	5.767	0.001**
	ภายในกลุ่ม	144.731	396	0.365		
	รวม	151.054	399			
3. สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.055	2	0.028	0.073	0.930
	ภายในกลุ่ม	150.999	397	0.380		
	รวม	151.054	399			
4. ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	9.352	4	2.338	6.517	0.000**
	ภายในกลุ่ม	141.702	395	0.359		
	รวม	151.054	399			
5. อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	12.403	3	4.134	11.808	0.000**
	ภายในกลุ่ม	138.651	396	0.350		
	รวม	151.054	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง เมื่อนำผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ดังนั้น จึงตรวจสอบโดยใช้วิธีจับคู่ พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1) เพศ พบว่าผู้ยื่นแบบฯ ที่มีเพศต่างกันจะมีพฤติกรรมการณ์แบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) อายุ พบว่าผู้ยื่นแบบฯ ที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีพฤติกรรมการยื่นแบบฯ น้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31 - 40 ปี, กลุ่มที่มีอายุ 31 - 40 ปี และ 41 – 50 ปี มีพฤติกรรมการยื่นแบบฯ มากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มที่มีอายุอื่นไม่แตกต่างกัน

3) สถานภาพ พบว่าผู้ยื่นแบบฯ ที่มีสถานภาพต่างกันจะมีพฤติกรรมการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ระดับการศึกษา พบว่าผู้ยื่นแบบฯ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มที่มีระดับ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่ามีพฤติกรรมการยื่นแบบฯ น้อยกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวช. ปริญญาตรี และปริญญาโท และสูงกว่า, ระดับการศึกษา ปวช. มีพฤติกรรมการยื่นแบบฯ มากกว่าระดับ ปวส/ปวท/อนุปริญญา และการศึกษาระดับ ปวส/ปวท/อนุปริญญา มีพฤติกรรมการยื่นแบบฯ น้อยกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโท และสูงกว่า ส่วนกลุ่มที่มีระดับการศึกษาอื่นไม่แตกต่างกัน

5) อาชีพ พบว่าผู้ยื่นแบบฯ ที่มีอาชีพต่างกันมีพฤติกรรมการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ และอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีพฤติกรรมการยื่นแบบฯ น้อยกว่า กลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและข้าราชการ/บำนาญ ส่วนกลุ่มที่มีอาชีพอื่นไม่แตกต่างกัน

6) รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ยื่นแบบฯ ที่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีพฤติกรรมการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติ ความเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ของผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่ ด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ MRA

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant ค่าคงที่	0.368	0.106		3.469	0.001**
ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	0.247	0.026	0.328	9.659	0.000**
ด้านการรับรู้ประโยชน์	0.253	0.040	0.233	6.265	0.000**
ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง	0.018	0.024	0.019	0.743	0.458
ด้านความต้องการใช้	0.408	0.040	0.421	10.154	0.000**

$Y = 0.368 + .247(X1) + .253(X2) + .018(X3) + .408(X4) + e$
 $R^2 = 0.843$ $Adjust R^2 = 0.841$ $F = 530.369$ $Sig = 0.000$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางแสดงว่า ตัวแปรต้น ทักษะคติ ความเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) อธิบายความผันแปรของ พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่ ได้สูง คิดเป็นร้อยละ 84.1 (Adjust R² = 0.841)

อภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เพศหญิง มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/บำนาญ มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) อยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยทักษะคติ ความเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ในภาพรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ จะมีพฤติกรรมการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ของผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคล ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อการยื่นแบบฯ นอกจากนั้นได้แก่ เพศ สถานภาพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ไม่ส่งผลต่อการยื่นแบบฯของผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่ ทั้งนี้ ส่วนใหญ่ อายุที่อยู่ในช่วงวัยทำงานจะให้ความสนใจต่อการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีหน้าที่ตามกฎหมาย และอยู่ในวัยที่คุ้นเคยและใช้เทคโนโลยีมาแล้วระยะหนึ่ง ทั้งนี้ ยังมีปัจจัยด้านระดับการศึกษาและอาชีพ ที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบฯ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านทักษะคติ ความเห็น เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ของผู้มีเงินได้ในเขตจังหวัดแพร่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ได้แก่ ปัจจัยด้านความต้องการใช้ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจ ต้องการใช้เทคโนโลยีโดยต้องการศึกษาเรียนรู้และพร้อมที่จะแนะนำบุคคลอื่น เพื่ออำนวยความสะดวก ช่วยประหยัดเวลา ลดต้นทุน ทั้งนี้ ในด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง ในเรื่องของรหัสผ่าน หรือข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการชำระเงินออนไลน์ ต่างไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบฯ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์, การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ข้อเสนอแนะ

1) ปัจจัยด้านความต้องการใช้ เป็นปัจจัยแรกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบฯ หากเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียที่นิยมในปัจจุบัน เช่น Facebook Line Instagram Twitter YouTube TikTok โดยเฉพาะการทำ Video สั้น ที่เน้น Content ที่น่าสนใจ ดึงดูด เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายผู้มีเงินได้ ทำให้ภาษีเป็นเรื่องที่เข้าถึงง่าย ไม่น่าเบื่อ และสอดแทรกความรู้เรื่องภาษี วิธีการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จะทำให้ผู้ยื่นแบบฯ เกิดความสนใจ ต้องการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

2) จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความง่ายต่อการใช้งาน หากระบบมีการพัฒนาให้การใช้งานง่ายมากกว่าเดิม เช่น มีเมนูแนะนำในแต่ละหัวข้อ Popup ขึ้น หรือ Click เข้าดูคำอธิบาย ในแต่ละขั้นตอนได้ในหน้าจอทันที และระบบมีการดึงข้อมูลบางส่วนที่เคยบันทึกในครั้งก่อนมาให้อัตโนมัติ เพื่อทำการตรวจสอบและยืนยันอีกครั้ง โดยไม่ต้องกรอกเข้าไปใหม่ เช่น ชื่อ เลขประจำตัวประชาชน คู่สมรส บุตร บิดา มารดา เป็นต้น อาจจะทำให้อัตราการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสูงขึ้น

3) สำหรับปัจจัยที่ไม่ส่งผลเลย คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง อาจต้องมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มในเรื่องการสร้างความมั่นใจในเรื่องของการกังวลเรื่อง ข้อมูลส่วนตัวรั่วไหล รวมไปถึงการมั่นใจในระบบการชำระเงินออนไลน์ มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการคลัง กรมสรรพากร, สำนักแผนภาษี. (2563). เกี่ยวกับกรมสรรพากร. ค้นเมื่อ 12 กันยายน 2565. จาก <https://www.rd.go.th/>.
- ปณิตา บัณฑิต. (2563). การตัดสินใจเลือกซื้ออาหารคลีนของพนักงานที่ทำงาน ที่อาคารสินสาทรทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร: กรุงเทพฯ. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฟ้าร์พิณท์ ฟ้าวิชฎกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน: จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สุพัตรา วังเย็น. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชีของสภาอุตสาหกรรมจังหวัด: ศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีของสภาอุตสาหกรรมจังหวัด 77 จังหวัด. สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Chonlatee Business Group. (2017). e filing คืออะไร ค้นเมื่อ 13 กันยายน 2565. จาก <https://chonlatee.co.th>.
- Hamner and Qazi. (2009). Expanding the Technology Acceptance Model to examine Personal Computing Technology utilization in government agencies in developing countries. ค้นเมื่อ 14 กันยายน 2565. จาก www.researchgate.net/publication.
- Suthee Promsena. (2020). ทฤษฎี Technology Acceptance Model (TAM). ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2565). จาก <https://medium.com/@sutheepromsena/the-technology-acceptance-model-tam>.