

การยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบ
รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
**The Government E-Service Acceptance and Usage of Personal Income
Tax E-Filing System**

ชญาณี นาคสุกดี

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Chayanee Naksukdee

National Institute of Development Administration, Thailand

E-mail : Parkland284@gmail.com

บทคัดย่อ

การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ถูกพัฒนาและนำมาใช้ในการให้บริการสำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น งานวิจัยนี้ จึงได้ศึกษาสถานการณ์การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในปัจจุบัน และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาการให้บริการต่อไป โดยการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม โดยสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ หรือผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องการบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 9 คน และเก็บแบบสอบถามกับประชาชนในกรุงเทพมหานครที่ยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร จำนวน 480 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัย พบว่า

1. กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนการยื่นแบบ การชำระเงิน การคืนภาษี ใบกำกับภาษี ภาษีหัก ณ ที่จ่ายผ่านธนาคาร เพื่อให้ภาครัฐกิจและประชาชนเข้าถึงการทำธุรกรรมภาษีได้สะดวกยิ่งขึ้น
2. ปัจจัยการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่าปัจจัยดังกล่าว ได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากความตั้งใจในการใช้งาน

3. ทักษะและความสามารถทางดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ ควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนตามลำดับ

คำสำคัญ: การยอมรับ; การบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์; การยื่นแบบรายการภาษี; เงินได้บุคคลธรรมดา

Abstract

Government services through electronic systems were developed and used to provide services for filing personal income tax returns to create convenience for the citizens. However, to make them more efficiently, this research studied the current situation of government services through the electronic system for filing personal income tax returns and factors affecting the acceptance and use of government services through electronic systems to develop policy recommendations for further development of services. This research was a mixed-methods research, using the interviews with 9 experts and experts in government services via electronic systems and questionnaires with a total of 480 citizens who submitted personal income tax online via the website of the Revenue Department in the Bangkok area. Tools employed included questionnaires and interviews. Statistics for data analysis were mean, standard deviation with structural equation modeling (SEM).

The research results found that

1. The Revenue Department was an important government agency and provided services through an electronic system from e-Registration), e-filing, e-payment, e-Refund, e-tax Invoice, to e-Withholding Tax to help businesses and citizens access to tax transactions more conveniently.

2. The acceptance and use of government services via electronic systems for filing personal income tax returns were consistent with empirical data at the statistical significance level of 0.05 and were directly influenced by the intention to use.

3. Digital skills and abilities of government personnel should be improved to keep up with the changes which could enhance work efficiency and the ability to respond to the needs of the citizens respectively.

Keywords: Acceptance; Government Service Use Via Electronic Systems; Filing Tax Returns; Personal Income

บทนำ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีที่มาจากมติรัฐมนตรีเมื่อปี 2539 โดยออกนโยบายกำหนดให้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทยในระยะ 5 ปีแรก เพื่อพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านปรับปรุงกระบวนการทำงานและให้บริการของรัฐ จากการออกนโยบายฉบับที่ 1 ดำเนินการเรื่อยมาจนถึงฉบับ 3 ที่กำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาไปสู่เป้าหมายในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านกลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2539; สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2545; กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2560 ได้กำหนดให้รัฐบาลพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล ดังนั้น ทิศทางในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญที่มีบทบัญญัติให้นำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน เช่น หนึ่งในบทบัญญัติ คือ ให้นำเทคโนโลยีที่มีความเหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน และจัดทำกรบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมีสาระสำคัญครอบคลุมถึงการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน เพื่อเป็นระบบข้อมูลในการบริหารราชการแผ่นดิน และบริการประชาชน รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐ เพื่อจูงใจให้ผู้มีความรู้ ความสามารถอย่างแท้จริงมาทำงานในหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560) โดยแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่าและปฏิบัติงานเทียบกับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกัน และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สะดวกและโปร่งใส (สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2561)

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ยกกรมสรรพกร ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่สำคัญแห่งหนึ่งและมีการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาเป็นกรณีศึกษา เฉพาะการให้บริการด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หรือ e-filing เป็นระบบที่มีความสำคัญ เนื่องจากระบบดังกล่าวเป็นระบบที่ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะต้องยื่นแบบเพื่อแสดงรายได้เพื่อชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อเป็นรายได้ในการพัฒนาประเทศ สำหรับปัจจัยที่นำมาใช้ในการศึกษามาจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM1-3) หลักการของทฤษฎีดังกล่าวเสนอว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและความง่ายในใช้งาน เป็นตัวทำนายที่สำคัญของการใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) โดยทฤษฎีดังกล่าว เสนอว่า การแสดงพฤติกรรมของมนุษย์จะได้รับอิทธิพลจากความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) และสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม คือ การรับรู้ความสามารถในการควบคุม

พฤติกรรมของตนเอง (Perceived Behavioral Control) ในการแสดงพฤติกรรมที่เกิดจากความเชื่อของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่อาจจะส่งเสริมหรือขัดขวางต่อการแสดงพฤติกรรมนั้น และเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จึงได้นำปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ที่ส่งผลต่อการตั้งใจในการใช้งาน ของแนวคิดแบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model) และการรับรู้ความเสี่ยงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญ ทั้งทางด้านข้อมูลส่วนตัว ด้านประสิทธิภาพของระบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง ที่กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงเป็นการรับรู้ถึงความแน่นอนในการรักษาความปลอดภัย การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวและความไม่ชัดเจนครบถ้วนของข้อมูลของผู้ซื้อหรือใช้บริการได้รับ ทำให้เกิดผลกระทบทางลบนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการใช้บริการที่ได้รับรู้เสี่ยงนั้น

ด้วยที่มาและความสำคัญดังกล่าว ทำให้การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government E-Service) ถูกพัฒนาและนำมาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายหน่วยงานภาครัฐ เพื่อช่วยให้การบริหารงานภายในภาครัฐเกิดประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ โดยช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงภาครัฐ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์การใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ยกกรมสรรพากร ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่สำคัญแห่งหนึ่งและมีการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาเป็นกรณีศึกษา เฉพาะการให้บริการด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หรือ e-filing เป็นระบบที่มีความสำคัญ เนื่องจากระบบดังกล่าวเป็นระบบที่ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะต้องยื่นแบบเพื่อแสดงรายได้เพื่อชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อเป็นรายได้ในการพัฒนาประเทศ

ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ มุ่งสร้างองค์ความรู้ใหม่เพื่อพัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงและบรรลุเป้าหมายการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของประชาชน นำไปสู่คุณภาพบริการที่ดีขึ้น เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และมีความคล่องตัวในการบริหารงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่ออธิบายสถานการณ์การใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
3. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยรายละเอียดระเบียบวิธีวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. **กลุ่มเป้าหมาย** ประกอบด้วย ประชาชนผู้ที่ยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร และอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากประชากรที่มีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ใช้สูตรดังนี้ (W.G.cochran อ้างใน กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 385 ตัวอย่าง เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันการสูญหายของตัวอย่าง ความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ จึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการสูญหายของกลุ่มตัวอย่างเป็นร้อยละ 20 (Gupta et al. 2016) ซึ่งจะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 480 คน โดยการใช้วิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling)

การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องหรือมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในเรื่องการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในส่วน of สถานการณ์ในปัจจุบันและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 9 ตัวอย่าง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. นำร่างแบบสอบถามเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา
2. นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจความตรงเชิงเนื้อหาตลอดจนความเหมาะสมถูกต้องของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ แล้วเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปเป็นข้อคำถาม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.6 – 1.00

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.889 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขการใช้ภาษาและข้อความให้ชัดเจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น แล้วนำไปดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไปประชากรตัวอย่างต่อไป

แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 12 ตัวแปร มีเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นตามวิธีของลิเคิร์ท เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 การใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเชิงเสนอแนะ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลและผลวิจัยในเชิงลึก

แบบสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Protocol) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 ท่าน โดยใช้คำถามปลายเปิดเป็นแนวคำถามสำหรับการวิจัยในครั้งนี้เพื่ออธิบายสถานการณ์การใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันของประชาชนและเพื่อเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

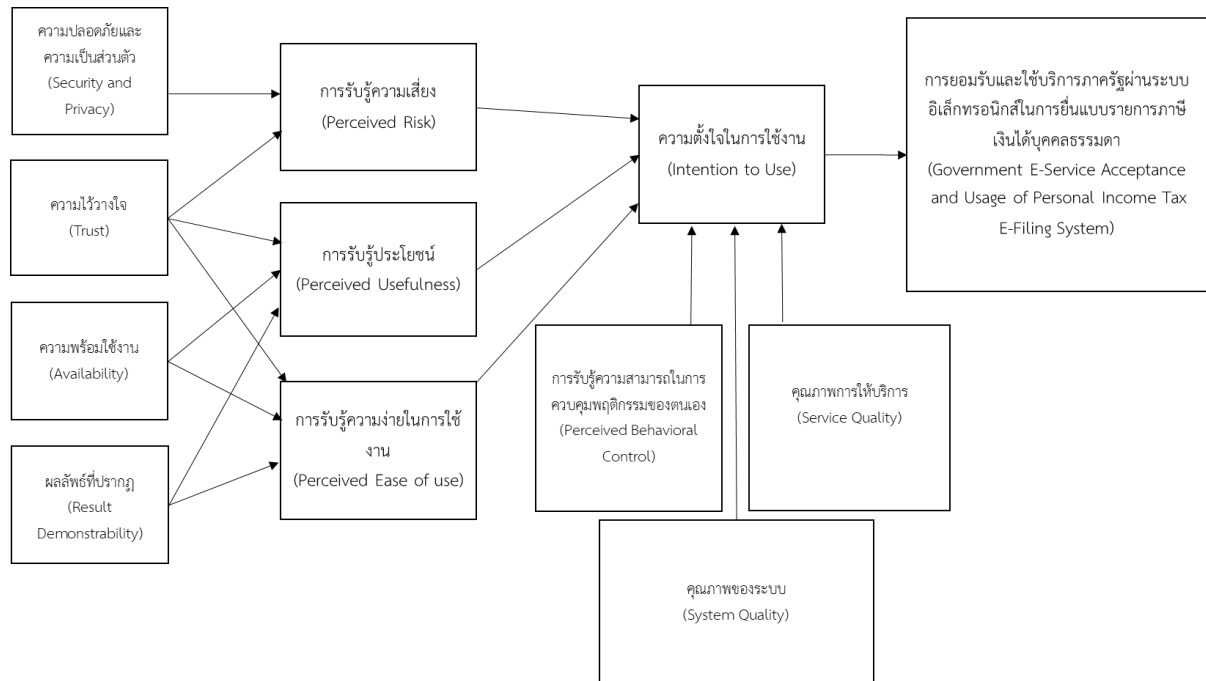
ส่วนที่ 1 สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในส่วน of สถานการณ์ในปัจจุบันและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนานำมาหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าสูงสุดและต่ำสุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ทำนายปัจจัยที่ผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic induction) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของเรื่องนั้น (สุข, 2021)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. สถานการณ์การใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในปัจจุบัน

จากมติรัฐมนตรีเมื่อปี 2539 ได้ออกนโยบายกำหนดให้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทยในระยะ 5 ปีแรก เพื่อพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านปรับปรุงกระบวนการทำงานและให้บริการของรัฐ จากการออกนโยบายฉบับที่ 1 ดำเนินการเรื่อยมาจนถึงฉบับ 3 ที่กำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาไปสู่เป้าหมายในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านกลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ รวมถึงรัฐธรรมนูญ ปี 60 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติ เป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล ดังนั้นทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ ที่มีบทบัญญัติให้นำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน เช่น หนึ่งในบทบัญญัติคือ ให้นำเทคโนโลยีที่มีความเหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน และจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหาร ด้วยที่มาและความสำคัญ

ดังกล่าว ทำให้การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government E-Service) ถูกพัฒนาและนำมาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายหน่วยงานภาครัฐ เพื่อตอบสนองทั้งความต้องการของประชาชน และช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงภาครัฐ และช่วยให้การบริหารงานภายในภาครัฐเองเกิดประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการของภาครัฐนั้น ประชาชนผู้ให้บริการให้ความสนใจเลือกใช้นาน้อยเพียงใด และปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ประชาชนผู้ให้บริการเกิดการยอมรับ และหันมาใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันกรมสรรพากร ได้ยกระดับการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์โดยได้เปิดใช้ระบบ New e-filing การยื่นแบบ ฯ และชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ตั้งแต่วันที่ 6 ตุลาคม 2564 เปิดระบบกรณียื่นแบบ ฯ และชำระภาษีเพิ่มเติม เกินกำหนดเวลา เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2564 เปิดระบบการจัดการสิทธิการใช้งานระบบ ฯ ดังนั้นเพื่อให้การรณรงค์และประชาสัมพันธ์การใช้ e-Service ของกรมสรรพากรบรรลุวัตถุประสงค์ ภาครัฐกิจและประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และเข้ามาใช้ e-Service ด้วยความสมัครใจอย่างกว้างขวาง ตอบสนองนโยบายของกรมสรรพากรในการขับเคลื่อน การทำภาษีเป็นเรื่องง่าย ปรับบริการและกระบวนการเป็นดิจิทัล 100% ให้ตรงใจ ผู้เสียภาษี และเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จึงจัดทำโครงการ “รณรงค์และประชาสัมพันธ์การใช้ e-Service ของกรมสรรพากรปี 2566” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ภาครัฐกิจและประชาชน มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ e-Service กรมสรรพากร สร้างแรงจูงใจให้เข้ามาใช้ e-Service ด้วยความสมัครใจ รวมถึงเพิ่มจำนวนรายใหม่ให้ยื่นแบบแสดงรายการ และสร้างมุมมองที่ดีของผู้เสียภาษีต่อกรมสรรพากร สำหรับผลที่คาดว่าจะได้รับ คือจำนวนแบบที่ยื่นผ่านอิเล็กทรอนิกส์ได้ตามเป้าหมาย ผู้เสียภาษีที่มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถใช้ e-Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเกิดความสะดวกรวดเร็วในการยื่นภาษีและลดงานค้าง อันส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการและเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี อันเป็นการขับเคลื่อนกลยุทธ์ ในด้าน Digital Transformation ตลอดจนการขับเคลื่อนให้เกิดการยื่นแบบผ่าน Digital Service ในทิศทางการทำภาษีเป็นเรื่องง่าย

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีรายละเอียดดังนี้

2.1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$, $SD=0.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านปัจจัยการรับรู้ตั้งใจในการใช้งาน ($\bar{X}=3.96$, $SD=0.53$) รองลงมาคือ การยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ($\bar{X}=3.92$, $SD=0.52$) และน้อยที่สุดคือ ด้านปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ($\bar{X}=3.53$, $SD=0.74$)

2) การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling)

ปัจจัยการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย ด้านปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ด้านปัจจัยความไว้วางใจ ด้านปัจจัยความพร้อมใช้งาน ด้านปัจจัยผลลัพธ์ที่ปรากฏ ด้านปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ด้านปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ ด้านปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านปัจจัยการรับรู้ตั้งใจในการใช้งาน ด้านปัจจัยการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง ด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และด้านปัจจัยคุณภาพของระบบ ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 23.488 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 15 ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.074 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.566 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.992 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.997 ค่ารากกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.034 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.006 จากผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยค่าสถิติต่าง ๆ พบว่า โมเดลปัจจัยการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และยังพบว่าการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากความตั้งใจในการใช้งาน

3) ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานโมเดลสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า มีการยอมรับสมมติฐาน ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลกระทบเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีผลกระทบเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งานมีผลกระทบเชิงบวกต่อการยอมรับและใช้งานในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวมีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ความเสี่ยง ความพร้อมใช้งานมีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ผลลัพธ์ที่ปรากฏมีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ผลลัพธ์ที่ปรากฏมีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน คุณภาพของระบบมีผลกระทบเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน ส่วนข้อที่ปฏิเสธสมมติฐาน ได้แก่ ความไว้วางใจมีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจมีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (H7b) ความไว้วางใจมีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความพร้อมใช้งานมีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของตนเองมีผลกระทบเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน คุณภาพในการให้บริการมีผลกระทบเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1) นโยบายเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการสัมภาษณ์นโยบายเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์พบว่าแบ่งออกเป็น 5 ประเด็นดังนี้

ประเด็นที่หนึ่ง การกำหนดนโยบายมีผลกระทบต่อคนในวงกว้าง ดังนั้นควรกำหนดแนวทางการดำเนินการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติร่วมกันทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาระบบการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยนโยบายเหล่านั้นต้องได้รับการยอมรับและได้รับความร่วมมือในการขับเคลื่อนนโยบายจากหลากหลายหน่วยงานหรือกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องถึงจะทำให้โยบายนั้นขับเคลื่อนไปได้ ในกรณีของกรมสรรพากร ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามมาตรการที่ทางรัฐกำหนดให้ในแต่ละปี เช่น โครงการ ช้อปดีมีคืน ดอกเบี้ยกู้ยืมเพื่อซื้อหรือสร้างที่อยู่อาศัย เป็นต้น

ประเด็นที่สอง นโยบายที่นำมาใช้ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

ประเด็นที่สาม นโยบายที่นำมาใช้ต้องสร้างความเชื่อมั่นว่าเป็นนโยบายที่ยกศักยภาพของการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และผลักดันทุกมิติให้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน

ประเด็นที่สี่ การกำหนดนโยบายทั้งแผนไอทีและแผนยกระดับทั้งบุคลากรภาครัฐ ทักษะในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือทางดิจิทัล ให้ทุกส่วนร่วมคิดร่วมพัฒนา ช่วยกันแก้ไขปัญหาอย่างเต็มประสิทธิภาพในแนวทางที่สอดคล้องกัน

ประเด็นที่ห้า นโยบายที่นำมาใช้ควรมาจากการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่าง

2) แนวทางส่งเสริมให้เกิดการยอมรับและใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสรุปได้ 3 แนวทาง ดังนี้

แนวทางที่ 1 ส่งเสริมผ่านประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ได้รับเงินคืนภาษีเร็วขึ้นมีความชัดเจนในรายละเอียดมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องชัดเจน โดยอาจจะใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านบุคคลที่มีอิทธิพลในโลกโซเชียลตามแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter หรือ Youtube

แนวทางที่ 2 ใช้การเข้าถึงพื้นที่ทางไกล โดยอาจตั้งอาสาสมัครในชุมชนแห่งนั้น เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมประโยชน์ที่จะได้รับ และข้อมูลการลดหย่อนต่างๆ

แนวทางที่ 3 แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการ คุณภาพของระบบ และการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ตัวชี้วัดทั้งรูปแบบตัวเลขและแบบบรรยาย นำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ และนำเสนอผลลัพธ์ทางเว็บไซต์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในแต่ละด้านอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว

ปัจจัยความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้การสงวนรักษาไว้ซึ่งความลับความครบถ้วนถูกต้องความพร้อมใช้ของข้อมูลที่มีความสำคัญและการปกป้องข้อมูลส่วนตัวในระบบอิเล็กทรอนิกส์สิทธิการปกป้องข้อมูลความส่วนตัวของผู้ใช้งานที่บุคคลหรือหน่วยงานอื่นจะนำไปจัดเก็บนำไปใช้ประโยชน์ ในปัจจุบันประเด็นด้านความเป็นส่วนตัวถือเป็นสิ่งหนึ่งที่ประชาชนเริ่มให้ความสำคัญเนื่องจากข้อมูลที่สามารถระบุถึงตัวตนและความเป็นส่วนตัวโดยข้อมูลส่วนบุคคลสามารถถูกนำไปใช้ได้หลายมิติ การรักษาไว้ได้ซึ่งความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวจะเป็นหนึ่งในปัจจัยที่จะนำไปสู่การยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lallmahomed et al. (2017) ได้ทำการศึกษาในการนำ e-Government ไปใช้ในองค์กรขนาดเล็ก โดยสำรวจกับประชาชนในเกาะมอริเชียส พบว่า รัฐบาลควรมีส่วนร่วมในการรับรู้ถึงปัจจัยการนำ e-Government ไปใช้ในองค์กรขนาดเล็ก เพื่อที่จะปรับปรุงคุณภาพโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวเพื่อเพิ่มความไว้วางใจและลดการต่อต้านต่อการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Carter et al. (2011) บทบาทของความปลอดภัยและความไว้วางใจในการใช้บริการยื่นภาษีออนไลน์ การศึกษานี้ใช้โมเดล UTAUT พร้อมกับปัจจัยการรับรู้ส่วนบุคคล ความปลอดภัยและความไว้วางใจเพื่ออธิบายการนำระบบการยื่นแบบภาษีออนไลน์มาใช้

2. ด้านปัจจัยความไว้วางใจ

ความไว้วางใจเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้การยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีการตรวจสอบข้อมูลของผู้ใช้งานก่อนเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ การปรับปรุงระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้มีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลในการใช้บริการยื่นแบบอยู่เสมอ จึงทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการใช้บริการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทั้งนี้การปรับปรุงพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในระบบ และนำไปสู่การยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบ

อิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alkraiiji and Ameen (2021) ได้นำเสนอรูปแบบใหม่ของความจงรักภักดีของประชาชนที่มีต่อบริการ e-Government จากการผสมระหว่างรูปแบบคุณภาพการบริการและทฤษฎีความไว้วางใจ นอกจากนี้ ยังได้แบ่งการศึกษาในเรื่องความไว้วางใจออกเป็นสามปัจจัยได้แก่ ความไว้วางใจในรัฐบาล ความไว้วางใจระบบ e-Government และการจัดการความไว้วางใจ โดยนำทั้งสามปัจจัยดังกล่าวมาสร้างเป็นรูปแบบ นอกจากนี้ผลการศึกษายังเสนอให้เห็นบทบาทของความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการเพื่อนำไปสู่การเพิ่มความไว้วางใจของประชาชนและความภักดีที่มีต่อการใช้บริการ e-Government และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Li (2021) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทของความไว้วางใจและความเสี่ยงในระบบ e-Government จากมุมมองการยอมรับของประชาชนผ่านทฤษฎี UTAUT ผลการศึกษาพบว่า ความไว้วางใจต่อรัฐบาลและความไว้วางใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อการยอมรับ e-Government

3. ด้านปัจจัยความพร้อมใช้งาน

ปัจจัยความพร้อมใช้งานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ระบบในการใช้งานที่มีเสถียรภาพ สามารถตอบสนองการใช้งานได้ตลอดเวลาที่ผู้ใช้งานต้องการ ซึ่งในการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ความพร้อมในการใช้งานถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่นำไปสู่การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ต่างต้องมีความพร้อมเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างทันทั่วทั้งที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Li (2021) ได้เสนอบทความเรื่อง บทบาทของความไว้วางใจและความเสี่ยงในระบบ e-Government จากมุมมองการยอมรับของประชาชนผ่านทฤษฎี UTAUT และ TAM ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังของความพยายาม อิทธิพลทางสังคม เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก และความพร้อมในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับ e-Government ของประชาชน

4. ด้านปัจจัยผลลัพธ์ที่ปรากฏ

ปัจจัยผลลัพธ์ที่ปรากฏอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผลลัพธ์ที่ปรากฏ (Result Demonstrability) เป็นหนึ่งในปัจจัยภายนอกที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาในทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 2 ปัจจัยผลลัพธ์ที่ปรากฏเป็นระดับการรับรู้ส่วนบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ที่ปรากฏหลังจากที่ใช้งานระบบสารสนเทศไปแล้ว ปัจจัยผลลัพธ์ที่ปรากฏ ถือเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alruwaie et al. (2020) ได้ศึกษาการให้บริการ e-Government อย่างต่อเนื่องของพลเมือง: บทบาทของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความคาดหวังในผลลัพธ์ และความพึงพอใจ พบว่า ประสิทธิภาพก่อนหน้า อิทธิพลทางสังคม คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพการบริการ ความคาดหวังในผลลัพธ์ส่วนบุคคล และความพึงพอใจ เป็นตัวทำนายที่สำคัญของความตั้งใจของประชาชนในการใช้ e-Government

5. ด้านปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้การรับรู้ความเสี่ยงอาจเป็นเพราะประชาชนผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความเข้าใจดีว่าการใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอาจเกิดปัญหาข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การกรอกสถานภาพผิด ทำให้การคำนวณการลดหย่อนผิดพลาดได้ หรือการกรอกจำนวนเงินผิดพลาดก็ยังสามารถยื่นแบบได้ เป็นต้น ซึ่งอาจทำให้มีโอกาสถูกตรวจสอบย้อนหลัง หรือขอให้ยื่นเอกสารเพิ่มเติมในภายหลังได้ ฉะนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ควรกำหนดให้ระบบมีข้อความเตือนให้ตรวจสอบให้ถูกต้องในการกรอกข้อมูลในจุดสำคัญที่ผู้ใช้งานควรให้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Li (2021) ได้เสนอบทความเรื่อง บทบาทของความไว้วางใจและความเสี่ยงในระบบ e-Government จากมุมมองการยอมรับของประชาชนผ่านทฤษฎี UTAUT ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการยอมรับ e-Government ผลลัพธ์ยังระบุด้วยว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) ความคาดหวังของความพยายาม (EE) อิทธิพลทางสังคม (SI) และเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับ e-Government ของประชาชน

6. ด้านปัจจัยการรับรู้ประโยชน์

ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาช่วยให้ผู้มีเงินได้ได้รับความสะดวก ประหยัดเวลา ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัคร ช่วยให้ลดข้อผิดพลาดในการชำระภาษี มีความถูกต้องแม่นยำ และมีความปลอดภัย เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก ดังนั้นปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานจึงส่งผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นภาษีแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา เขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Akram et al. (2019) ได้สำรวจความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีกับพฤติกรรมกรการใช้บริการการยื่นภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลลัพธ์ยืนยันว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (perceived functional benefit)

7. ด้านปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าระบบมีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน มีความชัดเจนและภาษาเข้าใจง่าย มีขั้นตอนการคำนวณภาษีที่ถูกต้องครบถ้วน เชื่อถือได้ มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ต้องนำเสนอเอกสารหลักฐานการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงินที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว จะสามารถช่วยเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มมากขึ้นได้ ดังนั้นปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน จึงส่งผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Suradi et al. (2020) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ e-Government ของเยาวชนในโอมาน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่ายของการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมให้เยาวชนใช้บริการ e-Government หรือพัฒนาแอปพลิเคชัน e-Service ของรัฐบาล

8. ด้านปัจจัยการรับรู้ตั้งใจในการใช้งาน

ปัจจัยการรับรู้ตั้งใจในการใช้งานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยุ่งยากและมีเอกสารต่าง ๆ มากมายที่ต้องคอยจัดทำ ซึ่งการที่ทางภาครัฐออกแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระในการจัดการเอกสารของประชาชนผู้ที่ต้องเสียภาษีทุกคน คอยอำนวยความสะดวกและคอยให้คำแนะนำในขั้นตอนของการกรอกเอกสารต่าง ๆ ดังนั้นการรับรู้ตั้งใจในการใช้งานจึงเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alruwaie et al. (2020) ได้ศึกษาการศึกษาการใช้บริการ e-Government อย่างต่อเนื่องของพลเมือง: บทบาทของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความคาดหวังในผลลัพธ์ และความพึงพอใจ พบว่าประสบการณ์ก่อนหน้า อิทธิพลทางสังคม คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพการบริการ ความคาดหวังในผลลัพธ์ส่วนบุคคล และความพึงพอใจ เป็นตัวทำนายที่สำคัญของความตั้งใจของประชาชนในการใช้ e-Government

9. ด้านปัจจัยการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง

ปัจจัยการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของตนเองอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ทฤษฎีที่ใช้ทำนายพฤติกรรมส่วนบุคคล และช่วยให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ โดยได้รับการพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล โดยมีแนวความคิดที่ว่ามนุษย์เป็นผู้ที่มีเหตุผลและใช้ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ดังนั้นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจึงเป็นพฤติกรรมที่มีเหตุผล (Ajzen and Fishbein, 1980) ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์และสิ่งที่ส่งผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ประกอบไปด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ 1) ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม 2) บรรทัดฐานของบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรม และ 3) การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรม โดยทั้ง 3 ปัจจัยเกิดจากความเชื่อที่ถูกชี้นำ 3 ประการ

1) ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม 2) ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง และ 3) ความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุม (วิวัฒน์ จันทร์กิงทอง, 2557) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mensah et al. (2020) ได้ศึกษาการรับบริการ e-Government ผ่านการประยุกต์ทฤษฎีรวมการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (UMEGA) ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังของความพยายามและอิทธิพลทางสังคมไม่ได้ทำนายทัศนคติต่อการใช้บริการ e-Government อย่างไรก็ตาม พบว่าเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกเป็นตัวกำหนดทั้งความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้และความคาดหวังของความพยายาม รวมถึงการรับรู้ถึงคุณภาพบริการมีผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการ e-Government

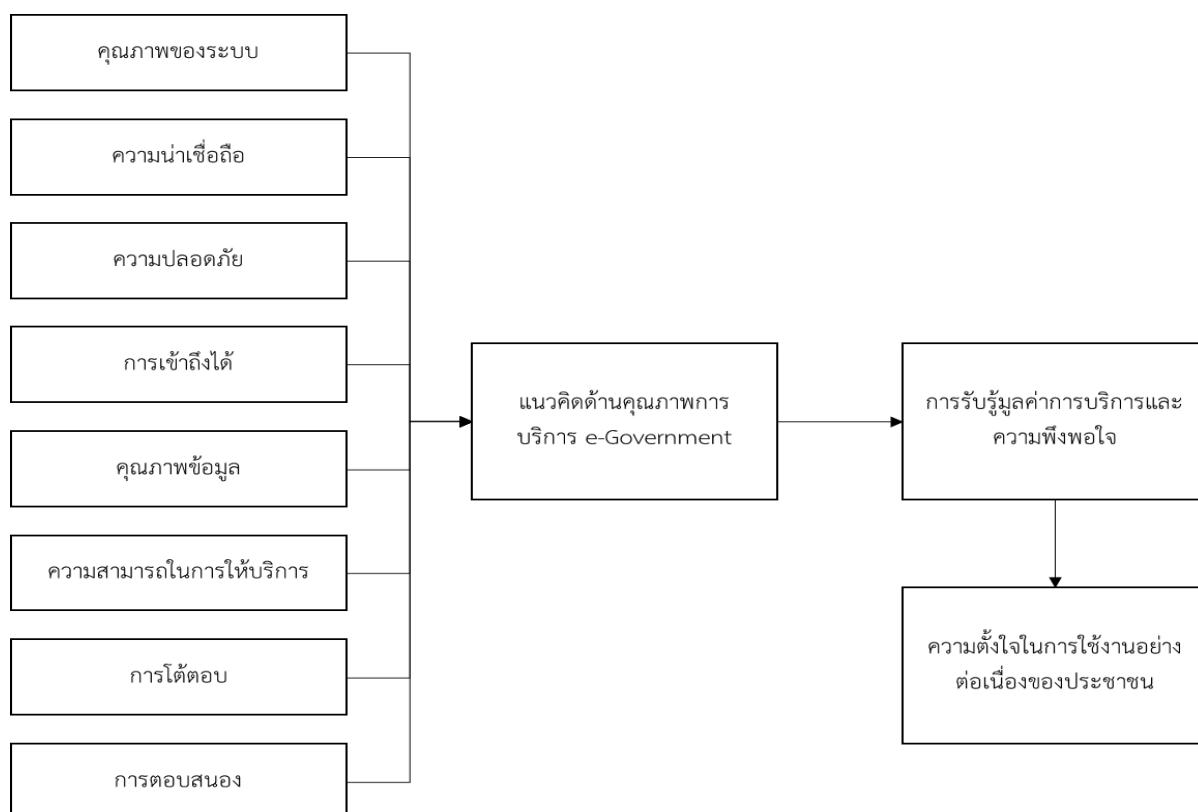
10. ด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการส่งผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเมื่อมีการยื่นแบบแสดงรายการทางภาษี ผู้ใช้งานสามารถยื่นแบบแสดง รายการทางภาษีได้ด้วยตนเอง เมื่อเกิดความสงสัยหรือข้อซักถามเกี่ยวกับการใช้งานในระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผ่านการใช้เทคโนโลยีที่เป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารกันโดยตรงอย่างไร้ขีดจำกัด และจากฟังก์ชันการใช้งานที่อำนวยความสะดวกช่วยอธิบายรายละเอียดที่ซับซ้อนให้มีความเข้าใจง่ายและชัดเจนมากยิ่งขึ้น สิ่งสำคัญคือการเลือกใช้ภาษาต้องไม่ซับซ้อน เข้าถึง ได้กับผู้ใช้งานทุกคนและไม่จำเป็นต้องมีความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับภาษีคุณภาพบริการจึงส่งผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alruwaie et al. (2020) ได้ศึกษาการศึกษาการใช้บริการ e-Government อย่างต่อเนื่องของพลเมือง: บทบาทของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความคาดหวังในผลลัพธ์ และความพึงพอใจ พบว่า คุณภาพการบริการเป็นตัวทำนายที่สำคัญของความตั้งใจของประชาชนในการใช้ e-Government

11. ด้านปัจจัยคุณภาพของระบบ

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งหน่วยงานภาครัฐได้พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพื่อลดปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านกระดาษที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน เมื่อมีการใช้งานผ่านระบบส่งผลให้ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถดำเนินการยื่นภาษีได้ด้วยตนเอง คุณภาพระบบจึงส่งผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Li and Shang (2020) ได้ศึกษาถึงคุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่า และความตั้งใจในการใช้อย่างต่อเนื่องของประชาชนในระบบ e-Government ใช้กรณีศึกษาจากประเทศจีน ผลการวิจัยพบว่า แนวคิดด้านคุณภาพการบริการ e-Government มี 8 มิติ ได้แก่ คุณภาพของระบบ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าถึงได้ คุณภาพข้อมูล ความสามารถในการให้บริการ

การโต้ตอบ และการตอบสนอง การรับรู้มูลค่าการบริการเป็นตัวกลางที่มีประสิทธิภาพระหว่างคุณภาพการบริการและความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่องของประชาชน ความตั้งใจที่จะใช้เป็นผลจากคุณภาพการบริการ มูลค่าของการให้บริการและความพึงพอใจ



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่สังเคราะห์ได้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1. โมเดลปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นการจะทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีหันมายอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต้องมีการนำปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 11 ปัจจัยมาประยุกต์ใช้เพื่อประชาชนได้เข้าถึงระบบและส่งผลการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นสิ่งที่กระทำได้โดยง่ายและส่งผลดีทำให้ภาครัฐสามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มมากขึ้นในอนาคต

2. ด้านปัจจัยการรับรู้ตั้งใจในการใช้งานเป็นด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด ดังนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าถึงระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีพิจารณาการให้บริการ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นทางเลือกแรก นอกจากนี้ตั้งใจที่จะเพิ่มการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษียังทำให้ในอนาคตประชาชนผู้เสียภาษีจะยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มมากขึ้น

3. นโยบายที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อาชีพ อายุ ของผู้ใช้งาน

4. ให้ความสำคัญต่อการรับฟังความคิดเห็นหรือปัญหาในการใช้งานโดยเพิ่มช่องทางในการร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาในการใช้งาน เช่น Call Center ช่องทางออนไลน์ 24 ชม.

5. กำหนดนโยบายของกระบวนการทำงานภายใน ในเรื่องความมีคุณภาพของข้อมูลและระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และความมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

6. หน่วยงานภาครัฐควรตระหนักถึงความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ที่เกี่ยวกับการยื่นแบบ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้เห็นถึงประโยชน์ และที่สำคัญควรหาช่องทางในการให้ความรู้เข้าถึงประชาชนทุกคนเพื่อเป็นการชักจูงและส่งเสริมให้มีการใช้ช่องทางการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้ประสบผลสำเร็จ อีกทั้งนำไปเป็นข้อมูลปรับปรุง พัฒนาระบบให้เกิดประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจจะส่งผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่น ความพึงพอใจ ทัศนคติ ความคาดหวัง อิทธิพลทางสังคม กระบวนการในการให้บริการ เป็นต้น เพื่อให้เข้าใจความต้องการของประชาชนในการใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างแท้จริง นำมาปรับปรุงหรือสร้างความน่าเชื่อถือให้กับระบบดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และนำไปปรับใช้ในอนาคต

2. ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นเพียงประชาชนผู้ที่ยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร และอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเปลี่ยนขนาดของกลุ่มประชากรจากระดับจังหวัดเป็นระดับภาคเพื่อรับข้อมูลที่มีความแตกต่างกันออกไป หรืออาจศึกษาผู้ที่ใช้บริการในการยื่นแบบและชำระภาษีกลุ่มประเภทภาษีอื่น เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น และเพื่อให้ผลการวิจัยมีหลากหลายมากยิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพื่อจะได้นำข้อมูลทางประชากรศาสตร์มาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ เช่น เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส การเป็นผู้นำครอบครัว เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *สถิติสำหรับงานวิจัย ฉบับปรับปรุงใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2554). *กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 (ฉบับย่อ)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2539). *ไอที 2000 : นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2545). *กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส แอนด์กราฟฟิค จำกัด.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพมหานคร: สำนักการพิมพ์.
- ฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2567. แหล่งที่มา: http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/484.pdf
- วิวัฒน์ จันทรกึ่งทอง. (2557). ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนกับความภักดีของนักท่องเที่ยว. *มหาวิทยาลัยศิลปากร*. 34 (2), 132-146
- สุข, ส. อ. (2021). การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ: Qualitative Data Analysis. *วารสารวิจัยและวัดผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา*. 1 (1), 25-36.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Akram, U. et al. (2020). Prevalence and psychiatric correlates of suicidal ideation in UK university students. *Journal of Affective Disorders*. 272, 191-197
- Alkraihi, A., & Ameen, N. (2021). The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services. *Information Technology & People*.
- Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. *Government information quarterly*. 37 (3), 101485.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2011). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information systems journal*. 15 (1), 5-25
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. Psychology Press.
- Gupta et al. (2016). *Sustainable Management of Keratin Waste Biomass: Applications and Future Perspectives*. Brazilian Archives of Biology and Technology, 59, e16150684.<https://doi.org/10.1590/1678-4324-2016150684>
- Lallmahomed, M. Z., Lallmahomed, N., & Lallmahomed, G. M. (2017). Factors influencing the adoption of e-Government services in Mauritius. *Telematics and Informatics*. 34 (4), 57-72.
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*. 57 (3), 103197.
- Li, Y., & Shang, H. (2021). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*. 57 (3), 103197.
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government services adoption: an extension of the unified model of electronic government adoption. *SAGE Open*. 10 (2), 2158244020933593.
- Suradi, Z., Yusoff, N. H., & AlMashiki, K. S. (2020). Factors Affecting the Use of E-Government Services Among Youths in Oman. *SAR Journal*. 3 (1), 17-23.