

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

เนื้อหาในบทนี้เป็นการสรุปถึง ผลศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพ ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.1 สรุปผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 2) เปรียบเทียบความแตกต่างในลักษณะของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ที่ยอมรับ (Adopters) คาดว่าจะยอมรับ (Likely Adopters) และไม่ยอมรับ (Non-Adopters) บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 3) เปรียบเทียบการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน 4) ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม ของ Everett M. Rogers โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

6.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรความไม่ซับซ้อนที่มีผลมากที่สุด รองลงมาคือ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ตามลำดับ รวมทั้งมีตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร ที่มีผลต่อการคาดว่าจะยอมรับบริการ

ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรอายุเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญ .004 รองลงมาคือ ความไม่ซับซ้อนที่ระดับนัยสำคัญ .010 ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 9 ตัวนี้ ซึ่งได้ตัดตัวแปรการรับรู้ถึงความเสี่ยงออกจากสมการสามารถอธิบายการยอมรับบริการ e-Tax Filing ได้ร้อยละ 50.9 นอกจากนี้ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ที่ยอมรับ (Adopters) กลุ่มผู้ที่คาดว่าจะยอมรับ (Likely Adopters) และกลุ่มที่ไม่ยอมรับ (Non-Adopters) บริการ e-Tax Filing ในด้านลักษณะของผู้รับนวัตกรรม มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาคเอกชน มีการรับนวัตกรรมที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ส่วนค่าคะแนนเฉลี่ยของของตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คะแนนเฉลี่ยในด้านความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการสื่อสารอยู่ที่ระดับมาก คือ ($\bar{X}=2.68$) และ ($\bar{X}=2.56$) ตามลำดับ ส่วนในด้านของความคิดเห็นจะอยู่ที่เชิงบวก-บวกมาก โดยตัวแปรที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ($\bar{X}=3.52$) รองลงมาคือ ความไม่ซับซ้อน ($\bar{X}=3.15$) สำหรับตัวแปรความเสี่ยงมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความเสี่ยง ($\bar{X}=2.41$)

6.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งสิ้น 13 คน ซึ่งประกอบด้วย บุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ใช้บริการ e-Tax Filing จำนวน 5 คน บุคลากรของธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่ใช้บริการ e-Tax Filing จำนวน 5 คน และบุคลากรของกรมสรรพากร ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของกรมสรรพากร จำนวน 1 คน ผู้ดูแลระบบ จำนวน 1 คน และผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน โดยสามารถนำมาสรุปประเด็นตามตัวแปรอิสระทั้ง 10 ตัว ดังนี้

1) การรับรู้ถึงประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบของนวัตกรรม

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จำนวน 13 ราย (ร้อยละ 100) ได้แสดงความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบมีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing โดยผู้ใช้บริการโดยรวมรับรู้ว่าการบริการ e-Tax Filing ดีกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษผ่านหน่วยบริการภาษีต่าง ๆ เช่น ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ สะดวกเนื่องจากไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่หน่วยบริการภาษีต่าง ๆ และสามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง พบว่า สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการให้บริการของกรมสรรพากร นอกจากนี้กรมสรรพากรยังอำนวยความสะดวกโดยที่ผู้ยื่นแบบฯ ทุกคน

สามารถเข้าสู่ระบบ e-Tax Filing เพื่อพิมพ์ใบเสร็จ หรือพิมพ์แบบฯ ที่ได้ทำการยื่นไปแล้วเมื่อใดก็ได้ โดยกรมสรรพากรจะทำหน้าที่เก็บแบบฟอร์มภาษีแทนผู้เสียภาษี หรือกรณีขอคืนภาษีก็สามารถตรวจสอบสถานะของการคืนภาษีได้ แต่อย่างไรก็ตาม มีเพียง 2 รายที่เห็นว่าบริการ e-Tax Filing ไม่ได้ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่าย เนื่องจากใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน จึงต้องเสียค่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ตเอง โดยผู้ให้บริการเห็นว่าค่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ตควรถูกลงกว่าที่เป็นอยู่ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังคาดหวังประโยชน์ที่จะได้รับมากขึ้น เช่น กรณีขอคืนภาษี ทางกรมสรรพากรควรสามารถโอนเงินเข้าบัญชีผู้เสียภาษี แทนที่จะคืนเป็นเช็ค กรณีมีภาษีต้องชำระไม่ควรเสียค่าธรรมเนียม และลดระยะเวลาที่กรมสรรพากรกำหนดให้เก็บเอกสารที่ใช้ประกอบในการยื่นแบบฯ การเสียภาษีต่าง ๆ เพื่อรอตรวจสอบภายหลัง ให้เหลือเพียง 1-2 ปี จากเดิมที่จะต้องเก็บไว้ไว้นานถึง 5 ปี เป็นต้น

2) การรับรู้ถึงความไม่ซับซ้อนของนวัตกรรม

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ จำนวน 11 ราย (ร้อยละ 84.6) ได้แสดงความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ความไม่ซับซ้อนมีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่รับรู้ว่าการบริการ e-Tax Filing ในทางปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาศึกษาไม่นาน มีขั้นตอนไม่มาก และมีวิธีปฏิบัติที่ง่ายกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ โดยที่สามารถคลิกเรียกแบบฟอร์มให้ขึ้นบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ และทำการป้อนข้อมูล แล้วระบบจะสามารถคำนวณให้โดยอัตโนมัติ ไม่ต้องยกยอดจากข้อหนึ่งไปยังอีกข้อหนึ่ง ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงพบว่า สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการให้บริการของกรมสรรพากร แต่อย่างไรก็ตามมี 2 รายที่เห็นว่าครั้งแรกที่ใช้บริการ e-Tax Filing ก็รู้สึกสับสนอยู่บ้าง

3) การรับรู้ถึงความเสี่ยงของนวัตกรรม

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องมากกว่าสองในสาม จำนวน 9 ราย (ร้อยละ 69.2) ได้แสดงความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ความเสี่ยงมีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing ซึ่งผู้ให้บริการ 3 ราย รับรู้ว่าช่องทางการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ไม่มีความเสี่ยง โดยที่รายแรกเห็นว่าเป็นเพราะใช้บริการเพียงปีละครั้ง และจำนวนเงินค่าภาษีที่ต้องโอนนั้นไม่เกินหลักพัน และรายที่ 2 ซึ่งใช้บริการธนาคารออนไลน์ (Internet Banking) เป็นประจำเห็นว่าไม่มีความเสี่ยง เพราะมีการใช้เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานสากลอยู่แล้ว ส่วนรายที่ 3 เห็นว่าไม่มีความเสี่ยงเช่นกัน แต่ช่องทางอื่น ๆ เช่น Counter Service ของธนาคารสะดวกกว่า เนื่องจากตนเองทำงานที่ธนาคารอยู่แล้ว และไม่ต้องเสียเวลาทำความเข้าใจกับธนาคารเพื่อสมัครขอใช้บริการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือบริการธนาคารออนไลน์ นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์บุคลากรของกรมสรรพากรทั้ง 3 ราย เห็นว่า หากผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ กังวลในเรื่องของความเสี่ยงที่อาจจะ

เกิดขึ้นจากการใช้บริการ e-Tax Filing ก็จะไม่ใช้บริการ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงของกรมสรรพากรกล่าวว่า กรมสรรพากรมั่นใจว่าบริการ e-Tax Filing มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้สูง โดยใช้เทคโนโลยี Secure Socket Layer หรือ SSL ซึ่งใช้ในการเข้ารหัสข้อมูลระหว่างการส่งข้อมูล การยืนยันแบบฯ หรือการส่งข้อมูลไปยังธนาคาร และ Public Key Infrastructure หรือ PKI โดยใช้ในการ ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ตรวจสอบตัวตนของผู้ส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีระบบควบคุมของธนาคารกับกรมสรรพากร ที่จะตรวจสอบว่าข้อมูลถูกต้องหรือไม่ โดยที่ผู้ประกอบการที่เป็นบริษัทข้ามชาติ (Multinational Company) ถ้าเสียภาษีผ่านทาง e-Payment สูงถึง 500 ล้านบาท นอกจากนี้ ผู้เสียภาษียังได้รับการปกป้องจากมาตรา 10 ของกรมสรรพากรเรื่องการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

4) อายุ

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องมากกว่าหนึ่งในสาม จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 38.5) ได้แสดงความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า อายุเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing ซึ่งผู้ให้บริการที่ให้สัมภาษณ์มีอายุระหว่าง 23-39 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าอายุไม่มีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing แต่อย่างไรก็ตามการปรับเปลี่ยนทัศนคติของกลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ที่ไม่ใช้บริการซึ่งมีอายุค่อนข้างน้อยให้เปิดรับและลองใช้บริการ e-Tax Filing มีแนวโน้มที่จะทำได้ง่ายกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากรของกรมสรรพากร

5) การศึกษา

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องส่วนน้อย จำนวน 3 ราย (ร้อยละ 23.1) ได้แสดงความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า การศึกษาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing ซึ่งผู้ให้บริการที่ให้สัมภาษณ์มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและโท และทุกคนเห็นว่าการศึกษามีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing โดยให้ความเห็นว่าผู้มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีก็สามารถเรียนรู้วิธีการใช้บริการได้ไม่ยาก ในขณะที่เดียวกันบุคลากรของกรมสรรพากรทุกรายเห็นว่าการศึกษามีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing เพราะหากไม่มีการศึกษาก็จะไม่มีความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

6) ทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องน้อยกว่าสองในสาม จำนวน 8 ราย (ร้อยละ 61.5) ได้แสดงความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing โดยผู้ให้บริการที่ให้สัมภาษณ์ทุกรายมีทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก เนื่องจากเห็นว่า ตนจะต้องปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารโทรคมนาคมที่ทันสมัย

และต้องเปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ ที่เข้ามาในชีวิตของตน รวมถึงบุคลากรของกรมสรรพากร ให้สัมภาษณ์ว่าการมีทักษะเชิงบวกมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการยอมรับเปลี่ยนแปลง หากไม่มีทักษะเชิงบวกก็มีแนวโน้มที่จะปฏิเสธหรือ ไม่ยอมรับนวัตกรรมสูงกว่า

7) ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 76.9) ได้แสดงความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing เนื่องจากผู้ให้บริการทุกรายมีการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ โดยใช้พิมพ์งาน ใช้สื่อสารออนไลน์ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) หรือสนทนาออนไลน์ (Cyber Chat) และการดาวน์โหลดข้อมูล ซอฟต์แวร์ หรือเพลง รวมถึงการซื้อสินค้า/บริการออนไลน์ เป็นต้น ทำให้มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่ดี จึงมีแนวโน้มที่จะใช้บริการ e-Tax Filing มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์น้อยกว่าหรือไม่มีประสบการณ์เลย ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากรของกรมสรรพากร แต่อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการมีความเห็นเพิ่มเติมว่าผู้ที่มีทักษะน้อยกว่าหรือไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก็สามารถยื่นแบบฯ ด้วยวิธี e-Tax Filing ได้เช่นกัน โดยการฝากให้ผู้อื่นดำเนินการยื่นแบบฯ แทนตนเอง

8) พฤติกรรมการสื่อสาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องมากกว่าหนึ่งในสาม จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 38.5) ได้แสดงความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า พฤติกรรมการสื่อสารมีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่บริโภคข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และข้อมูลข่าวสารกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน แต่ส่วนใหญ่เห็นว่าการเปิดรับข่าวสารบ่อยครั้งหรือมีปริมาณการเปิดรับข่าวสารมาก ไม่ได้ทำให้เขาตัดสินใจใช้บริการ e-Tax Filing ในขณะที่บุคลากรของกรมสรรพากรเห็นว่าการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชนต่าง ๆ ส่งผลให้ทราบว่ามีบริการ e-Tax Filing และเลือกใช้บริการในที่สุด

9) การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ 12 ราย (ร้อยละ 92.3) ได้แสดงความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing ซึ่งผู้ให้บริการทุกคนมีคอมพิวเตอร์ใช้ สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้สะดวก และเห็นด้วยกับกรมสรรพากรในการตั้งมาตรฐานห้างสรรพสินค้าในช่วงที่กำหนดให้มีการยื่นแบบฯ แต่มีผู้ให้บริการ 1 รายที่แนะนำว่า การตั้งมาตรฐานควรจัดเป็นลักษณะของขั้วปิด เนื่องจากผู้เสียภาษีบางรายไม่ยอมให้ผู้อื่นเห็นรายได้ของตน และส่วนใหญ่เห็นว่าหากอินเทอร์เน็ตนั้นเข้าถึงได้ยากก็จะไม่ใช้บริการ e-Tax Filing เนื่องจากไม่ได้ทำให้สะดวกขึ้นกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูง

และบุคลากรของกรมสรรพากร กล่าวว่า กรมสรรพากรมีนโยบายที่จะให้บริการทุกจุดโดยตั้งตู้บริการสาธารณะ (Kiosk) เป็นลักษณะของคอมพิวเตอร์ระบบสัมผัสหน้าจอ (Touchscreen) ซึ่งถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่าย โดยมีแผนจะตั้งตามห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ และให้อยู่ประจำสามารถยืมได้ 15 แบบฯ ตลอดปี โดยปัจจุบันมี Kiosk ตั้งที่มานูญครองซึ่งอยู่ประจำ ทางกรมจะเริ่มของบประมาณทำเป็นโครงการนำร่อง (Pilot Project) ก่อน ถ้าเห็นว่าดีก็จะขยายไปยังห้างอื่น ๆ ต่อไป นอกจากนี้กรมสรรพากรยังมีแนวคิดที่จะขยายบริการ e-Tax Filing ไปยังชนบท โดยมีแผนที่จะตั้ง Kiosk ไปรษณีย์ และหากผู้เสียภาษีมีภาษีต้องชำระก็สามารถชำระที่ไปรษณีย์ได้เลย เนื่องจากไปรษณีย์เป็นเจ้าของระบบเครือข่ายออนไลน์

10) ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องมากกว่าครึ่ง 7 ราย (ร้อยละ 53.8) ได้แสดงความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคมมีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing โดยเห็นว่าเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อการใช้บริการ e-Tax Filing เนื่องจากเพื่อนร่วมงานจะเตือนผู้ที่ยังไม่ได้ทำการยื่นแบบฯ ให้ดำเนินการเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตว่างลง และบางครั้งอาจจะทำการป้อนข้อมูลให้ รวมถึงเพื่อนฝูงที่มาแนะนำว่าบริการ e-Tax Filing ดีก็มีอิทธิพลกับเขาเช่นกัน ซึ่งบุคลากรของกรมสรรพากร มีความเห็นว่า หากครอบครัวใดมีบุตรที่กำลังศึกษาอยู่ มักจะมีการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จึงน่าจะมีอิทธิพลต่อการใช้บริการ e-Tax Filing ได้ รวมถึงเพื่อนฝูงและเพื่อนร่วมงานก็น่าจะมีอิทธิพลต่อการใช้บริการ e-Tax Filing เช่นกัน เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ มักจะบอกต่อ ๆ กันว่าหากให้บริการแล้วได้เงินคืนภาษีเร็ว คือ 3-15 วัน ในกรณีที่ไม่มีความผิดปกติของข้อมูล ส่วนกรณีที่เอกสารมีปัญหา เช่น กรมสรรพากรต้องการเอกสารเพิ่มเติม แต่ทางผู้เสียภาษีไม่ส่งให้ทางกรม หรือทางกรมสรรพากรได้มีการติดต่อไปยังผู้เสียภาษีแต่ไม่ได้รับความสนใจ อาจจะเกิน 15 วัน ทั้งนี้ทุก ๆ ปีกรมสรรพากรพยายามปฏิบัติตามเงื่อนไขดังกล่าวที่ได้ตกลงไว้กับผู้เสียภาษี เพื่อให้กลับมาใช้บริการ e-Tax Filing อีก

สรุปได้ว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นว่า ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความไม่ซับซ้อน การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดตามลำดับ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ความเสี่ยง ทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม พฤติกรรมการสื่อสาร อายุ และการศึกษา ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องเห็นว่าผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญไม่มากนักตามลำดับ

6.2 ปัญหาและอุปสรรค

จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคจากแบบสอบถาม และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้นำมาสรุปประเด็นปัญหาและอุปสรรคด้านนโยบายและด้านการดำเนินงานดังต่อไปนี้

6.2.1 ด้านลักษณะของนวัตกรรม

- 1) กรณีมีภาษีต้องชำระเพิ่ม หากใช้บริการ e-Tax Filing จะไม่สามารถเสียภาษีเป็นแบบผ่อนชำระได้ ในขณะที่การยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษสามารถทำได้ โดยต้องทำเรื่องขอผ่อนชำระในหนังสือที่เกิดขึ้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
- 2) การชำระภาษีผ่านช่องทางบัตรเครดิตเอเอ็ม และการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกธนาคาร เช่น ธนาคารออมสิน เป็นต้น
- 3) กรมสรรพากรไม่มีนโยบายให้สามารถชำระภาษีผ่านบัตรเครดิต หรือบัตรเครดิตได้ ซึ่งสร้างความไม่สะดวกกับผู้เสียภาษีบางราย
- 4) ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ระบบจะมีปัญหาเรื่องความล่าช้า อินเทอร์เน็ตล่มหรือขัดข้อง เช่น ไม่สามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ ไม่มีการยืนยันการทำรายการ ไม่สามารถพิมพ์รายละเอียดการยื่นแบบฯ ไว้เป็นหลักฐานได้ เป็นต้น
- 5) ระบบจะใช้งานได้เฉพาะกับบราวเซอร์ Internet Explorer และ Netscape ส่วนบราวเซอร์ตัวใหม่ เช่น Firefox ระบบจะทำงานได้ไม่สมบูรณ์ หรือแสดงผลไม่ถูกต้อง เช่น ในการพิมพ์ใบเสร็จหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้ใช้บริการไม่มั่นใจในรายการที่ทำลงไป และในบางกรณีอาจจะไปยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษซ้ำอีกเพื่อความแน่ใจ เป็นการทำให้ผู้ใช้บริการไม่สะดวก เสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย
- 6) ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จำนวนมากเห็นว่าการจัดเก็บเอกสารที่ใช้ประกอบในการยื่นแบบฯ การเสียภาษีต่าง ๆ ไว้เป็นหลักฐานนานถึง 5 ปี เป็นภาระอย่างมาก เนื่องจากกลัวว่าเอกสารจะหายหากมีการสุ่มตรวจสอบขึ้นมา ทำให้ต้องเสียค่าปรับ
- 7) ไม่มีหมายเหตุคำอธิบายระหว่างการใช้บริการ เกี่ยวกับการกรอกรายละเอียดการชำระภาษีในช่องที่คลุมเครือ
- 8) การติดต่อสื่อสารเพื่อแจ้งถึงปัญหาในการใช้ระบบควรมีมากกว่าการป้อนข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เนื่องจากเวลามีปัญหาเกิดขึ้น ผู้เสียภาษีต้องการคำตอบทันที

6.2.2 ด้านลักษณะของผู้รับนวัตกรรม

- 1) ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ไม่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เนื่องจากลักษณะงานที่รับผิดชอบไม่จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน
- 2) ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ เห็นว่าค่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ตทั้งแบบรายเดือน และต่อชั่วโมง โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีประสิทธิภาพยังราคาสูงไป

6.2.3 ด้านช่องทางและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร

- 1) ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้มีการใช้บริการ e-Tax filing และช่องทางการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ยังถือว่าน้อยไป โดยเฉพาะช่องทาง e-Payment มีผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ หลายรายที่ไม่รู้จักบริการดังกล่าว
- 2) ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ไม่มีอุปกรณ์ในการใช้บริการ e-Tax Filing เช่น ไม่มีคอมพิวเตอร์ มีคอมพิวเตอร์แต่ไม่มีอินเทอร์เน็ต หรือมีคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแต่ไม่มีเครื่องพิมพ์สำหรับพิมพ์เอกสารหรือใบเสร็จเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน เป็นต้น ซึ่งผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ หลายรายมีความต้องการที่จะพิมพ์เอกสารหรือใบเสร็จรับเงินไว้เป็นหลักฐาน

6.3 ข้อเสนอแนะ

6.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

6.3.1.1 ด้านลักษณะของนวัตกรรม

- 1) ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ - เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบของนวัตกรรมมีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing กรมสรรพากรจึงควรมีกลยุทธ์ในการส่งเสริมให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ให้รับรู้ถึงคุณค่าและประโยชน์ของบริการ e-Tax Filing ให้มากขึ้นกว่าเดิมที่เน้นถึงความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของบริการ e-Tax Filing โดยอาจจะเพิ่มช่องทางการชำระภาษีผ่านบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิต เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีมากยิ่งขึ้น ขยายช่องทางการชำระภาษีผ่านบัตรเอทีเอ็ม และการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกธนาคาร กรณีมีภาษีต้องชำระเพิ่ม หากมีภาษีต้องชำระเป็นจำนวนมากสามารถเสียภาษีเป็นแบบผ่อนชำระได้ หรือกรมสรรพากรอาจจะพัฒนารูปแบบการจูงใจด้วยวิธีอื่น ๆ ซึ่งนอกเหนือจากผลประโยชน์ที่เกิดจากการยอมรับนวัตกรรมโดยตรง เช่น ใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการขาย เช่น จัดให้มีการชิงโชคสำหรับผู้ที่ใช้บริการ e-Tax Filing เป็นต้น อันจะส่งเสริมให้เกิดการยอมรับบริการ e-Tax Filing ได้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเห็นว่า ความร่วมมือด้านการให้ข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อให้บริการผู้เสียภาษีนั้นยังมีน้อย โดยรัฐบาลควรจะสนับสนุนให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลออนไลน์ระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีกับกรมสรรพากร ซึ่งปัจจุบันนี้กรมสรรพากรใช้ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของกระทรวงมหาดไทย กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต ในอนาคตควรที่จะสามารถขยายไปใช้ฐานข้อมูลร่วมกับกองทุนรวม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนรวมหุ้นระยะยาว ธนาคาร และบริษัทประกันภัย เป็นต้น โดยจัดทำเป็นดัชนีแหล่งข้อมูลประเภทต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการผู้เสียภาษีในระบบออนไลน์

2) ความไม่ซับซ้อนของนวัตกรรม - เนื่องจากการผลการวิจัยพบว่า ความไม่ซับซ้อนมีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing กรมสรรพากรจึงควรมีกิจกรรมในการส่งเสริมให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ใ้รับรู้ถึงความง่ายต่อการทำความเข้าใจและการให้บริการ e-Tax Filing ให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยเริ่มจากการเข้าสู่เว็บไซต์ควรจะต้องดูแล้วเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ควรมีตัวอย่างการใช้งานบนเว็บไซต์ประกอบ เพื่อให้เข้าใจขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ควรมีทางเลือกที่จะสามารถกำหนดรหัสผ่านด้วยตนเองได้ เพื่อให้จำได้ง่ายขึ้น และช่องติดต่อการใช้งาน ควรมีคำแนะนำหรือหมายเหตุคำอธิบายระหว่างการใช้งาน เกี่ยวกับการกรอกรายละเอียดการชำระภาษีในช่องที่คลุมเครือ เป็นลักษณะของลูกเล่นที่สามารถวาง mouse ลงไปและมีรายละเอียดชี้แจงขึ้นมา เช่น มีรายการใดบ้างที่สามารถนำมาหักค่าลดหย่อนได้ หรือสามารถหักเงินบริจาคได้ไม่เกินจำนวนเท่าใด ในและกรณีที่ยื่นรวมสามี+ภรรยา ต้องป้อนข้อมูลเป็นยอดของสามี+ภรรยา หรือยอดของคนเดียว เป็นต้น รวมทั้งเมื่อเกิดปัญหาในการใช้ระบบ นอกจากสามารถที่จะแจ้งถึงปัญหาการใช้ระบบผ่านอินเทอร์เน็ตแล้ว ควรที่จะสามารถสอบถาม Call Center ได้ด้วย เพื่อจะได้ตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ควรจะปรับปรุงขั้นตอนให้ง่ายและสะดวกมากขึ้น โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติของระบบให้น้อยลง อันจะส่งเสริมให้เกิดการยอมรับมากยิ่งขึ้น

6.3.1.2 ด้านลักษณะของผู้รับนวัตกรรม

1) เนื่องจากการผลการวิจัยพบว่า ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing รัฐบาลจึงควรส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้และทักษะที่เพียงพอในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เนื่องจากก่อนที่ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จะตัดสินใจยอมรับบริการ e-Tax Filing ได้ ส่วนหนึ่งจะต้องมีพื้นฐานความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตก่อน ดังนั้นการกำหนดนโยบายอาจจะต้องทำมากกว่าแค่ส่งเสริมให้เห็นคุณค่าเพื่อเปลี่ยนทัศนคติของผู้ที่ไม่ยอมรับมาเป็นยอมรับบริการ e-Tax Filing โดยอาจจะต้อง

มีการอบรม และให้ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐานแก่ประชาชนทั่วไปก่อน ทั้งนี้เพื่อช่วยลดอุปสรรคด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งสามารถนำไปสู่การยอมรับนวัตกรรมอื่น ๆ ที่เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ได้ด้วยไม่ใช่เพียงแค่บริการ e-Tax Filing

6.3.2 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

6.3.2.1 ด้านลักษณะของนวัตกรรม

1) เนื่องจากสถิติผู้ใช้บริการ e-Tax Filing มีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จึงควรเตรียมระบบให้พร้อม และพัฒนาระบบให้สามารถรองรับกับจำนวนคนที่เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถเข้าสู่ระบบเพื่อใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ไม่ล่าช้า และชัดเจน สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ส่งผลให้กลับมาใช้บริการอีกในอนาคต

2) ควรที่จะทำหมายเหตุว่าเว็บไซต์สามารถรองรับการใช้งานกับบราวเซอร์ Internet Explorer กับ Netscape เท่านั้น ส่วนบราวเซอร์ตัวอื่น เช่น Firefox ระบบจะทำงานได้ไม่สมบูรณ์ หรือแสดงผลไม่ถูกต้องในการพิมพ์ใบเสร็จหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ตามหาก Firefox มีการใช้งานอย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้นทางกรมสรรพากรอาจจะต้องพิจารณาแนวทางการพัฒนาระบบให้สามารถรองรับกับบราวเซอร์นี้ได้

3) ลดระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ให้เหลือเพียง 1-2 ปี เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน เนื่องจากต้องเก็บเอกสารไว้นาน หรือผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ น่าจะมีทางเลือกที่จะสามารถ scan ส่งหลักฐานประกอบการชำระภาษีให้กรมสรรพากรได้ด้วย รวมทั้งสามารถยื่นเอกสารเพิ่มเติมออนไลน์ กรณีที่กรมสรรพากรขอเรียกตรวจสอบ

6.3.2.2 ด้านลักษณะของผู้รับนวัตกรรม

- เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพนั้นยังมีราคาสูงอยู่ ดังนั้น รัฐบาลควรสนับสนุนอย่างจริงจัง เช่น จัดทำโครงการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ราคาประหยัด เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ด้วย

6.3.2.3 ด้านช่องทางและพฤติกรรมกรรมการติดต่อสื่อสาร

1) เนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมีทั้งปี กลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ก็ควรมีทั้งปีโดยผสมผสานกันให้เหมาะสมในแต่ละช่วงที่กำหนดให้มีการยื่นแบบฯ เช่น ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเกี่ยวกับบริการ e-Tax Filing และ e-Payment ผ่านสื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ในช่วงที่กำหนดให้มีการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ มกราคม-มีนาคม และเน้นสื่อบุคคลให้มากขึ้นในช่วงที่มีการยื่นแบบฯ อื่น ๆ อีก 12 แบบฯ โดยให้เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรทำการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น กลุ่มที่ยื่นแบบฯ ภาษีหัก ณ ที่

จ่าย และกลุ่มผู้ประกอบการรายย่อย ๆ เพื่อให้มีการใช้บริการ e-Tax Filing และช่องทาง e-Payment มากขึ้น โดยให้ข้อมูล และคำแนะนำต่าง ๆ อย่างละเอียดชัดเจน และเพียงพอ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ถึงคุณภาพของระบบรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานสากล เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเชื่อมั่นในระบบมากขึ้น

2) รัฐบาลควรขยายจุดให้บริการฟรีผ่านตู้บริการสาธารณะ (Kiosk) และจัดบุคตามห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ ให้มากขึ้น ส่วนในกรณีที่มีพื้นที่ขึ้นแบบฯ มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแต่ไม่มีเครื่องพิมพ์ ก็สามารถใช่วิธีส่งให้ระบบส่งไปเสร็จหรือรายละเอียดการยื่นแบบฯ ไปยังจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ โดยที่ไม่ต้องมีการให้บริการพิมพ์ไปเสร็จให้ ทั้งนี้เพื่อให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของการกระดาษ

6.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

6.3.3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย - การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยสำหรับตัวแปรอิสระที่สนใจเพียง 4 กลุ่มตัวแปร ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งพบว่าตัวแปรทั้งหมดที่นำมาศึกษาสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 50.9 แสดงว่ายังมีตัวแปรอื่น ๆ นอกจากนี้ที่สามารถร่วมกันอธิบายการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้อีกร้อยละ 49.1 โดยที่ในกลุ่มตัวแปรลักษณะของนวัตกรรมของ Rogers นั้น ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ 1) ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ 2) ความซับซ้อน 3) ความเข้ากันได้ 4) ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ และ 5) การสังเกตได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทดสอบไปแล้ว 2 ตัวแปร คือ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ และความไม่ซับซ้อน เนื่องจากการวิจัยในอดีตส่วนใหญ่พบว่าตัวแปรด้านลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมมากที่สุด คือ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ และความไม่ซับซ้อน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะมีการศึกษาผลของตัวแปรอื่น ๆ อีก 3 ตัวที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้เพิ่มเติม คือ ความเข้ากันได้ ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ และการสังเกตได้

6.3.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา - กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอาจจะกำหนดให้เปรียบเทียบหน่วยงานประเภทอื่น ๆ ในกรุงเทพมหานคร ที่มีความคล้ายคลึงกันที่ไม่ใช่บุคลากรของธนาคาร หรืออาจจะศึกษากลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ให้หลากหลายมากขึ้น เช่น กลุ่มบุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบฯ ภ.ง.ด 90 หรือศึกษาให้ครอบคลุมกลุ่มผู้เสียภาษีทั้ง 15 แบบแสดงรายการ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นตัวแทนของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ได้ดีขึ้น (การศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้มี

หน้าที่ยื่นแบบฯ ภ.ง.ด 91 อาจมีข้อจำกัดบางประการในการขยายผลไปยังผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ กลุ่มอื่น ๆ) นอกจากนี้ อาจจะทำการศึกษาการยอมรับบริการ e-Tax Filing ในเขตพื้นที่อื่น ๆ ในต่างจังหวัดที่ไม่ใช่กรุงเทพฯ มหานครอีกด้วย

6.3.3.3 เรื่องที่จะศึกษา - เนื่องจากผู้วิจัยศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing ซึ่งหลังจากช่วงที่ตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับบริการ อาจมีการเปลี่ยนแปลงจากการยอมรับเป็นเลิกรับ (Discontinuance) นวัตกรรม ในกรณีที่น่าไปใช้แล้วไม่เป็นที่ไปตามที่คาดหวัง หรือเปลี่ยนจากการไม่ยอมรับเป็นยอมรับก็ได้ หรือไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม กล่าวคือ ยังมีการใช้วัตกรมนั้น ๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าเนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการ e-Tax Filing นั้นเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปี จึงอาจจะศึกษาให้ลึกซึ้งลงไปถึงปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการอีก (Retention) เช่น การมีค่านิยมร่วมกัน (Shared Value) ระหว่างกรมสรรพากรกับผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ หรือความไว้วางใจ (Trust) ในระบบ e-Tax Filing เป็นต้น

6.4 สรุป

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความไม่ซับซ้อน และความรู้ และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนอายุ และความไม่ซับซ้อน มีผลต่อการคาดว่าจะยอมรับบริการ e-Tax Filing และพบว่าทั้ง 9 ปัจจัย สามารถอธิบายการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้ร้อยละ 50.9 โดยปัจจัยที่อธิบายได้ดีที่สุดสำหรับกลุ่มที่ยอมรับบริการ e-Tax Filing คือ ความไม่ซับซ้อน รองลงมาคือ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่อธิบายได้ดีที่สุดสำหรับกลุ่มผู้ที่ไม่คาดว่าจะยอมรับบริการ e-Tax Filing คือ อายุ และความไม่ซับซ้อน ตามลำดับ

ดังนั้นผู้บริหารของกรมสรรพากรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าว เพราะจะเป็นตัวการสำคัญของการส่งผลให้เกิดการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างแท้จริง จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า เมื่อจัดอันดับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแล้วพบว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นว่า ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความไม่ซับซ้อน การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด ตามลำดับ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่

ความเสี่ยง ทิศนะต่อการเปลี่ยนแปลง ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม พฤติกรรมการสื่อสาร อายุ และ การศึกษา ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องเห็นว่ามีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญไม่มากนักตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะของผู้วิจัย ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน และสำหรับข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ กรอบแนวคิดในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา และเรื่องที่จะศึกษา