

**ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดง
รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ
ประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร**
**Technology Acceptance Factors Affecting the Decisions to
Use the Electronic Personal Income Tax Service System of
Residents in Bang Khae District, Bangkok Metropolis**

Received: September 20, 2023

Revised: October 19, 2023

Accepted: November 27, 2023

คริสต์มาส พวงมาลัย¹ และธัญนันท์ บุญอยู่²

Christmas Phuangmalai and Thanyanan Boonyoo

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร เรียงตามลำดับดังนี้ ทักษะคติที่มีต่อการใช้งาน ($\beta=0.356$) การรับรู้ความปลอดภัย ($\beta=0.281$) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ($\beta=0.174$) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ($\beta=0.164$) ร่วมกันอธิบายการตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าพยากรณ์ร้อยละ 79.30 ($R\text{ Square}=0.793$)

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี การตัดสินใจใช้ระบบ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์; Student of Master of Business Administration Program, Graduate School, Southeast Asia University; Email: kanokladanana@gmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์; Lecturer, Master of Business Administration Program, Graduate School, Southeast Asia University; Email: thanyanan7@gmail.com

ABSTRACT

In this research investigation, the researchers examine the technology acceptance affecting the decisions to use the electronic personal income tax service system of residents in Bang Khae district, Bangkok Metropolis.

The sample population consisted of 400 residents in Bang Khae district, Bangkok Metropolis using the electronic personal income tax service system. The research instrument was a questionnaire. The statistics used in data analysis were percentage, mean, and standard deviation. The technique of multiple regression analysis was also employed.

Findings showed that the technology acceptance affecting the decisions to use the electronic personal income tax service system of the residents under study was in the following descending order: attitude towards use ($\beta = 0.356$); security perception ($\beta = 0.281$); perceived benefits of use ($\beta = 0.174$); and perceived ease of use ($\beta = 0.164$). They could be explanatory of the decisions to use the electronic personal income tax service system of the residents under investigation with the prediction at 79.30 percent ($R^2 = 0.793$).

Keywords: Technology Acceptance, Decisions to use the system, Personal Income Tax Return

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการขึ้นนโยบายทางภาษี เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยมีวิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ด้านนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพที่สร้างเสถียรภาพทางการคลังและยกระดับการให้บริการดิจิทัลด้วยการสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งการออกกฎหมาย E-Service ในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากแพลตฟอร์มต่างประเทศที่มีรายรับจากการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความเป็นธรรมในการเสียภาษีและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยในปีงบประมาณปี 2565 กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีได้ทั้งหมด 2,166,431 ล้านบาท ซึ่งสูงกว่าปี 2564 ถึง 1,875,759 ล้านบาท หรือร้อยละ 15.5 และสูงกว่าประมาณการตามเอกสารงบประมาณถึง 1,876,100 ล้านบาท สาเหตุสำคัญเนื่องจากการฟื้นตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจภายในประเทศจากการที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ที่เริ่มระบาดในปี 2563 คลี่คลายลง และรัฐบาลผ่อนคลายนโยบายมาตรการและข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางทำให้สามารถเปิดรับ

นักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มรูปแบบ จึงส่งผลให้กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าปี 2564 เป็นอย่างมาก (กรมสรรพากร, 2566)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางแค กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับชำระภาษีอากร คืบเงินภาษีอากร ด้านกรรมวิธีภาษีอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การเสียภาษีถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งดำเนินการเร่งรัดภาษีอากรค้างด้านการเงินการบัญชี และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร และด้วยการปรับแผนกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนภารกิจของกรมสรรพากรที่มุ่งเน้นให้มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรและการชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้เกิดความรวดเร็วและความคล่องตัวในการทำธุรกิจ (วรินทร์ เويبแจ๊ และ ธีรพันธ์ บุญอยู่, 2565) จากการศึกษาของสัญญา เนียมเปรม และคณะ (2563) พบว่า ส่วนใหญ่บุคคลธรรมดาและผู้ประกอบการให้ความสนใจต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นจำนวนมาก แต่ก็มีถึงร้อยละ 32 ของจำนวนการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีไม่ใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอิเล็กทรอนิกส์ อันเนื่องมาจากขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบแสดงรายการที่เสียภาษีมีระบบทางเทคโนโลยีที่ซับซ้อนและก่อให้เกิดความล่าช้า จึงส่งผลให้ไม่มั่นใจในเสถียรภาพของระบบการยื่นแบบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และไม่มั่นใจในความครบถ้วนถูกต้องของระบบข้อมูลที่ใช้งานส่งผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบกับขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานการยื่นแบบทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ จึงทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ ก่อให้เกิดผลกระทบตามมาหลังจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ทำให้บุคคลธรรมดาและผู้ประกอบการบางรายต้องมายื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มเติม เนื่องจากกรอกข้อมูลผิดพลาด หรือมิได้ภาษีที่ชำระไว้เกินคืน หรือได้คืนล่าช้า จนเกิดการกระทบกระทั่งกับเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ซึ่งส่งผลเสียต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ทำให้อัตราการตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม การที่จะทำให้บุคคลเกิดการตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการที่สูงขึ้นได้อย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีเข้ามาเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่าย ทัศนคติ และการรับรู้ความปลอดภัยที่ดีที่จะนำไปสู่การตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการที่สูงขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง (ภักทิยา ล้อมอญ, 2564)

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เกิดจากขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบที่ซับซ้อนของระบบเทคโนโลยีที่ล่าช้า จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่มั่นใจในเสถียรภาพของระบบการยื่นแบบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์สูงสุด รองลงมาคือไม่มั่นใจในระบบเกี่ยวกับความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ใช้งานส่งผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานการยื่นแบบทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน

ทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงแนวคิด หลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการวางแผนและพัฒนาระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การที่บุคคลเกิดการรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน ที่ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานที่มีความทันสมัยและความปลอดภัย ทั้งการชำระหนี้ด้วยเงินสดและบัตรเครดิตเพื่อชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอิเล็กทรอนิกส์

การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน หมายถึง การที่บุคคลยอมรับระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอิเล็กทรอนิกส์ว่า สามารถประหยัดเวลาในการเดินทาง สะดวกรวดเร็ว และลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงานการทำธุรกรรมต่าง ๆ

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง การที่บุคคลยอมรับต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอิเล็กทรอนิกส์ว่า สามารถเรียนรู้การใช้งาน จัดการความซับซ้อนในการชำระภาษีได้ และมีขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจน มีความเสถียรมากขึ้น ง่ายต่อการใช้งานได้ด้วยตัวเอง

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน หมายถึง การที่บุคคลยอมรับระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอิเล็กทรอนิกส์ว่า เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีฟังก์ชันการใช้งานที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ สามารถเรียนรู้การใช้งาน และสามารถพัฒนาการให้บริการได้โดยง่าย

การรับรู้ความปลอดภัย หมายถึง การที่บุคคลยอมรับต่อระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอิเล็กทรอนิกส์ว่า มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี มีความปลอดภัยในการชำระหนี้ สามารถใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระภาษีได้ และมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม

การตัดสินใจใช้ระบบ หมายถึง การที่บุคคลยอมรับระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอิเล็กทรอนิกส์ เพราะมีความจำเป็นที่ต้องใช้งาน เนื่องจากระบบมีความสะดวกและมีความปลอดภัยในการใช้งาน ซึ่งการตัดสินใจใช้ระบบอาจเกิดจากการแนะนำของคนรู้จักที่มีความพึงพอใจ

ต่อระบบ หรือการแนะนำให้บุคคลรู้จักตัดสินใจใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอิเล็กทรอนิกส์

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร สามารถจำแนกเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาประกอบด้วย 1) ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ความปลอดภัย และ 2) ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัย คือ ประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ได้ศึกษาในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน-กรกฎาคม พ.ศ. 2566

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การยอมรับเทคโนโลยี การศึกษารูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีได้กำหนดถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีที่สอดคล้องกับองค์การ เพื่อค้นหาสาเหตุที่ผู้ใช้ยอมรับหรือปฏิเสธเทคโนโลยี Fishbein & Ajzen (1975) ได้กล่าวถึงการพัฒนาให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีว่า การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model--TAM) มีพื้นฐานมาจากการนำแนวคิดของ Theory of Reasoned Action (TRA) มาใช้และได้รวบรวมทฤษฎีที่อธิบายถึงบริบทเฉพาะของการยอมรับเทคโนโลยีไว้ กล่าวคือการยอมรับการนำเทคโนโลยีที่มาใช้ เริ่มต้นจากการทำความเข้าใจในเทคโนโลยี การตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยี แล้วนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ การยอมรับเทคโนโลยีจะทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ ทักษะในการใช้เทคโนโลยี การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ใช้ และการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน เมื่อแต่ละบุคคลได้ทดลองใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ แล้วเกิดความพึงพอใจ จึงเกิดการยอมรับเทคโนโลยีใหม่นั้น ๆ (วรินทร เอิบแจ่ม และ ธัญนันท์ บุญอยู่,

2565) นอกจากนี้ Lai (2017) ได้กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นการยอมรับในกระบวนการพัฒนาของระบบเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และยอมรับกับระบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่จะทำให้เกิดตัดสินใจใช้ระบบเทคโนโลยีนั้น ๆ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีจะเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดและยังเป็นหนึ่งในทฤษฎีที่นิยมใช้ในการอธิบายพฤติกรรมกรยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในระบบสารสนเทศและสามารถนำมาประยุกต์ใช้หลากหลายสาขาวิชา เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมประยุกต์ กระบวนการทางธุรกิจ การสื่อสาร และซอฟต์แวร์ระบบ เป็นต้น แนวทางส่งเสริมพัฒนาการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายที่จะนำไปสู่การเกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยี และทำให้เกิดความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการเลือกใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ เป็นผลทำให้เกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาภาคธุรกิจได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะเกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ทัศนคติและการใช้งานของเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น (พรชนก พลาบุญย์, 2558)

จากการศึกษาวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบพบว่า มีนักวิชาการต่าง ๆ ศึกษาไว้หลากหลาย ผู้วิจัยจึงสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ การศึกษาวิจัยของภักทิยา ล้อมมอญ (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่ประกอบด้วย 1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานที่เป็นตัวกำหนดการรับรู้ในปริมาณหรือความสำเร็จที่จะได้รับว่าตรงกับที่ต้องการหรือไม่ และ 2) การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานที่บุคคลยอมรับเทคโนโลยีและนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้งานจริงตามรูปแบบของระบบ โดยเมื่อบุคคลตั้งใจที่นำเทคโนโลยีมาใช้ย่อมก่อให้เกิดพฤติกรรมตัดสินใจใช้ระบบในระดับที่เพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับการศึกษาของสุชาร์ตน์ บุญอยู่ และ สุมาลี รามัญญ (2562) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับตัวแบบเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินที่เป็นเจตคติของบุคคลอันเกิดจากการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้จริง โดยมีองค์ประกอบ 1) ทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการธุรกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งสามารถสร้างประสิทธิภาพทางการเงินได้ 2) การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน เป็นการรับรู้ของบุคคลที่สามารถนำระบบเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ที่สามารถพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ขึ้นใหม่ และ 3) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นความเชื่อของบุคคลที่คาดหวังว่าระบบเทคโนโลยีสามารถใช้งานในระบบได้ง่าย และมีการพัฒนาเป็นเป้าหมายที่จะใช้งานโดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก เช่นเดียวกับการศึกษาของพรพิมล พิสุตร และ ชินโสณ วิสิฐนิจิกร (2565) เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบของผู้ใช้บริการในระดับที่สูงขึ้น

2. การตัดสินใจใช้ระบบ เป็นแผนการตัดสินใจของบุคคลที่จะใช้ระบบเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านบริการ โดยแผนการและระยะเวลาจะแตกต่างกันไปตามการประเมินที่บุคคลได้ใช้บริการ

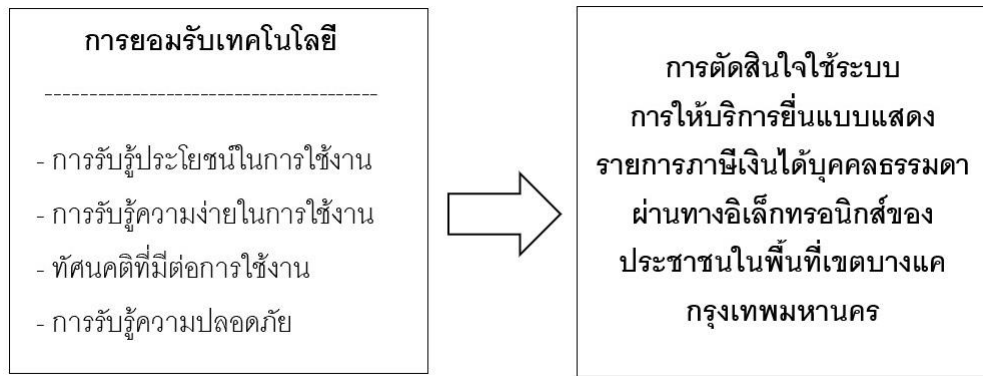
ซึ่งอาจเกิดจากการรับรู้ได้ถึงคุณภาพการบริการและความสามารถในการตอบสนองในการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีนั้น (Wu, 2011) อีกทั้งเป็นพฤติกรรมในรูปแบบของการยอมรับที่เชื่อมโยงตามบริบทระหว่างการตัดสินใจใช้ระบบและการใช้งานจริงทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่จะใช้งานทั้งในปัจจุบันและอนาคต (Izkair & Lakulu, 2021) ด้วยความเต็มใจของแต่ละบุคคลที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีต่อไป โดยบุคคลนั้นเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีด้วยตนเอง การตัดสินใจใช้ระบบเทคโนโลยีถือเป็นหัวใจสำคัญของแนวคิดทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน โดยการตัดสินใจจะเป็นพฤติกรรมของการใช้เทคโนโลยี และเป็นตัวชี้วัดความพร้อมของบุคคลที่จะใช้งานเทคโนโลยี จึงทำให้บุคคลตัดสินใจใช้และคำนึงถึงความเป็นไปได้ ที่เกิดเป็นความพยายามที่จะใช้งาน เพื่อทำให้เกิดการวางแผนหรือการคาดการณ์ที่เป็นการตัดสินใจอย่างแน่วแน่ต่อการตอบสนองของบุคคลในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน (Mazaheri, Richard & Laroche, 2012) นอกจากนี้ยังเป็นความรู้สึกของบุคคลที่พัฒนามาจากความต้องการ โดยเลือกแนวทางปฏิบัติจากทางเลือกต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การตัดสินใจใช้ระบบเป็นการที่บุคคลตกลงหรือยินยอมจ่ายเงินเพื่อแลกเปลี่ยนกับการบริการหรือการใช้ระบบต่าง ๆ โดยเริ่มต้นจากการค้นหาทางเลือก และเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด กระบวนการนี้เป็นกระบวนการสำคัญขององค์กรที่ผู้บริหารจะต้องกระทำอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลข่าวสาร (information) โดยใช้กระบวนการหาโอกาสในการตัดสินใจใช้ระบบ และหาทางเลือกที่พอเป็นไปได้ ในการตัดสินใจใช้ระบบ (ภักทิยา ลีอมอญ, 2564) นับเป็นพฤติกรรมภายใต้รูปแบบการยอมรับที่เชื่อมโยงกับบริบทการตัดสินใจใช้ระบบและการใช้งานจริง รวมถึงเป็นการนำระบบบริหารจัดการทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในอนาคต หรือเป็นการนำมาใช้เพื่อเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ แทนการใช้งานระบบเดิม ๆ จะมีผลทำให้ผู้ใช้งานตัดสินใจใช้งานระบบได้ในอนาคต (อิชิซึ ชินอารมณ และ ธัญนันท์ บุญอยู่, 2563)

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ คือ การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยได้นำแนวคิดของภักทิยา ลีอมอญ (2564) Ooi and Tan (2016) และ Lai (2017) มาพัฒนารอบแนวความคิดในการศึกษาดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) ที่มุ่งค้นหาข้อเท็จจริงและข้อสรุปเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยและใช้ตัวเลขจากแบบสอบถามเพื่อยืนยันสมมติฐานในการศึกษาและมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวคิดของ Cochran (1977) โดยคำนวณขนาดตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 384 ตัวอย่าง แต่เพื่อความน่าเชื่อถือและเสถียรภาพในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง และกำหนดแผนการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นข้อคำถาม 5 ข้อ ให้เลือกเพียงคำตอบเดียวที่เป็นจริง ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามในการประเมินการยอมรับเทคโนโลยีจำแนกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ความปลอดภัย เป็นคำถาม จำนวน 19 ข้อ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามในการประเมินการตัดสินใจใช้ระบบ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 9 ข้อ แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932) ขึ้นต่อมาผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นรายข้อ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม ซึ่งเกณฑ์การหาค่าดัชนี

ความสอดคล้อง (IOC) จะต้องได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 จึงจะนำแบบสอบถามนั้นมาเป็นข้อคำถาม พบว่า ทุกข้อผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ 1.00 จากนั้น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลกับประชากรที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ใช้เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า แบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach & Meehl, 1995) อยู่ระหว่าง 0.953-0.979 แบบทดสอบจึงผ่านเกณฑ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ผู้วิจัยเก็บข้อมูลการวิจัยระหว่างเดือนมิถุนายนถึงกรกฎาคม พ.ศ. 2566 ได้แบบสอบถาม จำนวน 400 ฉบับ แล้วจึงตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ประเด็น คือ 1) การวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ด้วยการหาค่าร้อยละ 2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจใช้ระบบ ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 3) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือคุณลักษณะของข้อมูล 2 ประเภท และจะนำผลของความสัมพันธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์นี้ไปใช้พยากรณ์ค่าตัวแปรหรือคุณลักษณะของข้อมูล

ผลการวิจัย

ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ 63.75 อายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี ร้อยละ 28 สถานภาพโสดร้อยละ 54.25 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 57.25 และส่วนมากมีอาชีพเป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง ร้อยละ 49.00 ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในพื้นที่เขต บางแค กรุงเทพมหานคร ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งปรากฏผลดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
การยอมรับเทคโนโลยี	4.11	0.702	มาก
- การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	4.26	0.796	มาก
- การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	4.00	0.804	มาก
- ทักษะที่มีต่อการใช้งาน	4.13	0.723	มาก
- การรับรู้ความปลอดภัย	4.05	0.791	มาก
การตัดสินใจใช้ระบบ	4.24	0.763	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มีการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.702 และเมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 4.00 4.13 และ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.796 0.804 0.723 และ 0.791 ตามลำดับ นอกจากนี้การตัดสินใจใช้ระบบมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.763

2. ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร แสดงเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจใช้ระบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตนเองแล้ว พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการหาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไปและตัวแปรตาม ดังตาราง 3

ตาราง 3 การวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.240	0.107		2.247	0.025		
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (TA)	0.169	0.037	0.174	4.556	0.001**	0.359	2.784
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (TB)	0.150	0.040	0.164	3.776	0.001**	0.278	3.596
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (TC)	0.376	0.050	0.356	7.523	0.001**	0.234	4.278
การรับรู้ความปลอดภัย (TD)	0.271	0.043	0.281	6.298	0.001**	0.263	3.800

หมายเหตุ - Durbin-Watson = 2.048, R = 0.891, R² = 0.793, Adjusted R² = 0.791, F = 379.027 Sig. = 0.001

(* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05; ** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001)

จากตาราง 3 สามารถอธิบายตัวแปรพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบได้ โดยพบว่า ค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 2.048 แสดงให้เห็นว่า ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน กลุ่มตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน เนื่องจากค่าที่ได้อยู่ในช่วงของเกณฑ์ ส่วนค่า R เท่ากับ 0.891 ซึ่งค่า R ดังกล่าวเข้าใกล้ 1 แสดงกลุ่มตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน โดยมีสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) ที่สามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับเทคโนโลยีได้ร้อยละ 79.30 ส่วนค่า F เท่ากับ 379.027 แสดงให้เห็นว่า การถดถอยพหุคูณมีสัดส่วนที่อธิบายการเปลี่ยนแปลงของการตัดสินใจใช้ระบบได้มากกว่าสัดส่วนที่อธิบายไม่ได้ถึง 379.027 เท่า นอกจากนี้ค่า Sig ได้เท่ากับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีอย่างน้อย 1 ด้านมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้ระบบได้เช่นกัน และเมื่อพิจารณาตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีตามค่า Tolerance พบว่าค่าที่ได้อยู่ระหว่าง 0.234-0.359 ที่มีค่าไม่เข้าใกล้ 0 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าอยู่ที่ 2.784-4.278 ซึ่งน้อยกว่า 10 แสดงให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยีไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) จึงเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรอิสระหรือการยอมรับเทคโนโลยีที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ตัว สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของการตัดสินใจใช้ระบบได้ ร้อยละ 79.30 ($R^2=0.793$) โดยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบได้ คือ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (TA) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (TB) ทักษะที่มีต่อการใช้งาน (TC) และการรับรู้ความปลอดภัย (TD) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายการตัดสินใจใช้ระบบได้ดีที่สุด คือ ด้านทักษะที่มีต่อการใช้งาน ($\beta=0.356$) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ความปลอดภัย ($\beta=0.281$) ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ($\beta=0.174$) และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ($\beta=0.164$)

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษา พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เนื่องจากการยอมรับเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทักษะที่มีสำหรับใช้งาน รวมถึงด้านการรับรู้ความปลอดภัย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ต้องสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และทำระบบให้ง่ายต่อการใช้งาน เพื่อให้ประชาชนรับรู้ถึงการใช้งานที่ปลอดภัยและตัดสินใจใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของสิทธิชัย ภูษาแก้ว (2560) ซึ่งพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีในด้าน

การรับรู้ประโยชน์และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน มีประโยชน์และมีความจำเป็นต่อการใช้งานในการเดินทาง ซึ่งเป็นปัจจัยที่สนับสนุนการตัดสินใจใช้บริการ Grab เนื่องจากสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองได้อย่างรวดเร็วกับโทรศัพท์ทุกรุ่น ใช้งานได้ง่าย สามารถช่วยให้ใช้บริการเรียกรถโดยสารส่วนบุคคลได้สะดวกมากขึ้น ทำนองเดียวกับการศึกษาของสุชาร์ตน์ บุญอยู่ และ สุมาลี รามัญญ (2562) ที่พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคาร การให้ความสำคัญกับปัจจัยทางอารมณ์ของผู้ใช้และคุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงินจะเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพิ่มขึ้น และนำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารด้วยเช่นกัน ทำนองเดียวกับการศึกษาของ Moura, Almeida, Silva, Veiga, and Costa (2020) ที่พบว่า ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้ต้องยอมรับเทคโนโลยี เนื่องจากเทคโนโลยีจะช่วยให้ทำงานได้ดีขึ้น และเห็นว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจใช้ทรัพยากรทางเทคโนโลยี ความคาดหวังในประโยชน์ไปในเชิงบวกมากกว่า และยังเชื่อว่าเทคโนโลยีจะช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำนักงานสรรพากรในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ควรสร้างการยอมรับเทคโนโลยี โดยมุ่งเน้นสร้างให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งานด้วยการสร้างรหัส OTP ที่สามารถสร้างระบบการยืนยันตัวตน เพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องนำไปใช้งานได้ต่อไป และควรมุ่งเน้นให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ ความง่าย และทัศนคติที่ดี อาทิ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อทุกช่องทาง นำเสนอให้เห็นถึงประโยชน์ ความง่าย และความปลอดภัยในการใช้งาน ที่สามารถนำมาปรับให้เกิดความเหมาะสมในการใช้ระบบที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ประกอบกับการนำอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้ตัดสินใจใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุหรือปัจจัยอื่น ๆ หรือตัวแปรคั่นกลาง และตัวแปรตามอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และประสบการณ์การใช้งาน เพื่อนำไปสู่การค้นคว้าในเรื่องการพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรให้ดียิ่งขึ้น

2.2 การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาระบบ เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบและกำหนดเป็นโมเดลในการพัฒนาการใช้งานให้กับประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มรากฐานในการใช้บริการระบบของประชาชนในยุคฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2566). RD มุ่งสู่องค์กรนวัตกรรมด้วยบริการที่เป็นเลิศ. สืบค้นจาก www.rd.go.th.
- พรชนก พลาบุญย์. (2558). การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของรัฐบาลไทย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรพิมล พิสุตร และ ชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา. (2565). การรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง (Uniswap) ในประเทศไทย. วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 5(1), 25-38.
- ภททิยา ลีอมอญ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Skyscanner ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรินทร์ เอิบแจ่ม และ ธัญนันท์ บุญอยู่. (2565). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการนวัตกรรมยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่หนองแขม. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 8(8), 153-166.
- สัญญา เนียนเปรม, วณันพรณ์ ชื่นพิบูลย์, เมชยา ท่าพิมาย, และ กนกวรรณ ศิริแก้ว. (2563). ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภายในโครงการชลประทานขอนแก่น. วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ, 7(1), 1-14.
- ลลิตชัย ภูเขาแก้ว. (2560). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุชาร์ตน์ บุญอยู่ และ สุมาลี รามัญ. (2562). ตัวแบบเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 5(3), 299-314.
- อติชัย ชื่นอารมณ และ ธัญนันท์ บุญอยู่. (2563). โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบบริหารจัดการคิวอาร์โค้ดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตธนบุรี. วารสารรังสิตสารสนเทศ, 26(1), 6-21.

- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques*. (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J., & Meehl, P. E. (1955). Construct validity in psychological tests. *Psychological Bulletin*, 52(4), 281-302.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Izkair, A. S., & Lakulu, M. M. (2021). Experience moderator effect on the variables that influence intention to use mobile learning. *Bulletin of Electrical Engineering and informatics*, 10(5), 2875-2883.
- Lai, P. (2017). The literature review of technology adoption models and theories for the novelty technology. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 14(1), 21-38.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5-53.
- Mazaheri, E., Richard, M. O., & Laroche, M. (2012). The role of emotions in online consumer behavior: A comparison of search, experience, and credence services. *Journal of Service Marketing*, 26(7), 535-550.
- Moura, I. V., Almeida, L. B., Silva, W. V., Veiga, C. P., & Costa, F. (2020). Predictor factors of intention to use technological resources: A multigroup study about the approach of technology acceptance model. *Sage open*, 10, 1-17.
- Ooi, K. B., & Tan, G. W. H. (2016). Mobile technology acceptance model: An investigation using mobile users to explore smartphone credit card. *Journal of Expert Systems with Applications*, 59, 33–46.
- Wu, Z. T. Z. (2011). A meta-analysis of the impact of trust on technology acceptance model: Investigation of moderating influence of subject and context type. *International Journal of Information Management*, 31(6), 572-581.