

ความคาดหวังการใช้งาน ความไว้วางใจ และทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน
ส่งผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงาน
บัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15
Usage Expectation, Trust and Attitude Towards Usage
Behavior Affect Acceptance of Tax Filing Via RD Prep Program
of Local Accountants in Bangkok
Area Revenue Office 15

รุตติกานต์ อู่สำหัดดี
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

RUTTIGAN USADEE
E-mail: 6314154073@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวังการใช้งาน ความไว้วางใจ และทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ความคาดหวังการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในมากที่สุด ($\bar{x} = 4.41$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{x} = 4.71$) ความไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$) ทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$) และการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (2) ความคาดหวัง ด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ความไว้วางใจและทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งานมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การยอมรับการยื่นแบบภาษี

Abstract

The purpose of this study is to examine the usage expectation, trust and attitude towards usage behavior affect the acceptance of tax filing via RD Prep program of local accountants in Bangkok Area Revenue Office 15, factors include demographic factors, usage expectation, trust, attitude towards usage behavior. The 400 sample were drawn from local accountants in Bangkok Area Revenue Office 15. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most local accountants in Bangkok Area Revenue Office 15 of the respondents were female, aged 31- 40 years, single, received Bachelor's Degree and received monthly income of 10,001 - 20,000 bath. Usage expectation were at the highest ($\bar{x} = 4.41$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were ease of use ($\bar{x} = 4.71$). Trust was at the highest ($\bar{x} = 4.34$). Attitude towards usage behavior was at the highest ($\bar{x} = 4.11$). Acceptance of tax filing via RD Prep program of local accountants in Bangkok Area Revenue Office 15 was rated at the highest ($\bar{x} = 4.30$).

The results of hypothesis test show that (2) Usage expectation; ease of use, usefulness had effect the acceptance of tax filing via RD Prep program of local accountants in Bangkok Area Revenue Office 15 at statistical significance of 0.05 levels. (3) Trust and attitude towards usage behavior had effect the acceptance of tax filing via RD Prep program of local accountants in Bangkok Area Revenue Office 15 at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Acceptance of Tax Filing

บทนำ

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานจัดเก็บรายได้หลักของประเทศ มีภารกิจที่ท้าทายอย่างยิ่งภายใต้สถานการณ์ Covid-19 เนื่องจากรัฐบาลจำเป็นต้องใช้งบประมาณเพื่อการดูแลด้านเศรษฐกิจและสังคมควบคู่ไปกับการรักษาวินัยทางการคลัง เพื่อสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศในระยะยาว จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของการจัดเก็บรายได้ทางภาษีอากรภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ การปรับตัวก้าวตามทันคลื่นการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งในด้านพัฒนาการของธุรกิจในยุคดิจิทัลเทคโนโลยีนโยบายทางภาษีอากรและพันธกรณีระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงการตั้งเป้าหมายการทำงานที่ท้าทายเพื่อยกระดับการทำงานของกรมสรรพากร (กรมสรรพากร, 2564)

จากความคิดสู่ความร่วมมือของ RD Smart Team ทำให้กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่เปิดกว้างสร้างการมีส่วนร่วมเชื่อมโยงการทำงานอย่างไร้รอยต่อให้มีความสำคัญต่อผู้รับบริการที่สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก รับผิดชอบ บริหารงานในกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร การชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ประเมินผลการบริหารงาน รวมทั้งให้บริการข้อมูลข่าวสารความรู้เกี่ยวกับภาษี สรรพากร การยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร การชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการออกไปรับรอง อิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้เสียภาษีอากร เพื่อให้เป็นไปตาม กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนพัฒนาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร และชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (กรมสรรพากร, 2564)

ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Electronic Government Service e-Government) เป็นระบบที่สามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น ประหยัดเวลามากขึ้น ได้เงินภาษีคืนเร็วขึ้น การบริการยื่นภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) เป็นระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงในด้านความสะดวกรวดเร็ว ความรวดเร็ว ประหยัดเวลาเดินทาง ลดต้นทุนกระดาษ เกิดการผิดพลาดน้อยในการคำนวณประสบความสำเร็จ และได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก (ปรัชญนันท์ นิลสุข, 2555)

สำหรับวิธีการในการยื่นภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) เป็นระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตบริการยื่นแบบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกยื่นแบบได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ ยื่นแบบออนไลน์ การเตรียมข้อมูลผ่านโปรแกรมยื่นผ่านสำนักงานตัวแทน และยื่นแบบแอปพลิเคชัน โดยการยื่นแบบออนไลน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบจำเป็นต้องใช้โปรแกรม RD Prep สำหรับผู้เสียภาษีที่ประสงค์จะยื่นแบบโดยจัดเตรียมข้อมูลการยื่นแบบผ่านโปรแกรม โดยผู้ใช้งานดาวน์โหลดและติดตั้งโปรแกรมในเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วทำการจัดเตรียมข้อมูลแบบ จากนั้นอัปโหลดไฟล์ข้อมูลแบบที่ได้จัดเตรียมไว้ (กรมสรรพากร, 2566)

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในองค์กรจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้งาน ความไว้วางใจ และทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบในการเสริมสร้าง ปรับปรุงคุณภาพ และสามารถนำไป

ปรับใช้พัฒนาระบบสนับสนุนการยื่นแบบภาษีได้อย่างประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดีให้แก่องค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15
2. เพื่อศึกษาการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังการใช้งาน ความไว้วางใจและทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งานที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ในปี พ.ศ. 2566 ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความคาดหวังการใช้งาน ความไว้วางใจ และทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวังการใช้งาน ความไว้วางใจ และทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน ตัวแปรตาม คือ การยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้การยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังการใช้งานมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

สมมติฐานที่ 4 ทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งานมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15
2. ทำให้ทราบถึงการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวังการใช้งาน ความไว้วางใจ และทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการใช้งาน
3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่กรมสรรพากรในการปรับปรุงบริหารงานและพัฒนาระบบการยื่นแบบภาษีให้ดียิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

Davis (1989) กล่าวว่า ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model--TAM) คือ การยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีระบบสารสนเทศในการยอมรับ เทคโนโลยีผู้ใช้จะยอมรับเทคโนโลยีนี้ก็ต่อเมื่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย (1) ความเข้าใจถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง การรับรู้ถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้แล้วเกิดประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นการได้รับผลประโยชน์จากเทคโนโลยี เช่น การลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดเวลาในการทำงาน การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว (2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง การทราบถึงการใช้เทคโนโลยีแล้วทำให้การทำงานมีความง่ายขึ้นเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกจากเดิมที่มีการทำงานแบบใช้มืออาจจะทำให้ช้า หรือติดขัดหลังจากมีนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สามารถทำให้งานเสร็จรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระดับความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่คาดหวังต่อการใช้งาน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

Vroom (1964) ทฤษฎีความคาดหวัง จากแนวคิดของนักจิตวิทยาซึ่งอยู่ในกลุ่มปัญญานิยม (Cognitive) มีความเชื่อว่ามันมนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ความคิดหรือปัญญาในการตัดสินใจว่าจะกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งใดอย่างหนึ่งออกไปเพื่อที่จะไปสู่เป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ตามความเชื่อนี้จึงเกิดฐานคติ (Assumptions) ดังนั้น พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากผลรวมของแรงผลักดันภายในตัวเองและจากสิ่งแวดล้อม โดยความต้องการและเป้าหมายของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน และการตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมใดของแต่ละบุคคลจะเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่างโดยมีความคาดหวังกับผลลัพธ์ที่ได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นออกไปแล้วจากฐานคติดังกล่าว โดยที่ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นแนวความคิดทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Theory) ที่มุ่งอธิบายแนวทางและวิธีการในการศึกษาความต้องการและแรงจูงใจ จึงยังมีแนวความคิดอีกหลายแนวคิดในกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีความเป็นเสมอภาค (Equity Theory) ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ที่เป็นแนวความคิดและทฤษฎีสำคัญที่ช่วยให้ผู้ศึกษาเห็นถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจและความต้องการรวมถึงผลงานได้อย่างชัดเจนมากขึ้นในเชิงการศึกษาแรงจูงใจโดยอ้างอิงทฤษฎีความคาดหวังเป็นไปตามสมการดังนี้

Motivation = E x V x I (Expectancy Valence Instrumentality) โดยที่ ความคาดหวัง (Expectancy--E) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลถึงความน่าจะเป็น หรือความไปได้ที่ความพยายามของเขาจะนำไปสู่ผลงานโดยความคาดหวังมีค่าตั้งแต่ 0 -1 ส่วนคุณค่าของผลตอบแทน (Valence--V) ที่หมายถึง การรับรู้ของบุคคล เกี่ยวกับคุณค่าของผลที่จะเกิดขึ้นว่ามีความชอบหรือความต้องการที่จะบรรลุผล ดังกล่าวมาน้อยเพียงไรและการเป็นเครื่องมือ (Instrumentality--I)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

McAllister (1995) ได้ศึกษาปัจจัยความไว้วางใจบนพื้นฐานของการรับรู้ (Cognition-based Trust Antecedents) จากการสังเกตการณ์รับรู้ที่เกิดจาก ผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติและลักษณะของผู้ขายออนไลน์จาก 3 ตัวแปรที่สำคัญ ได้แก่ (1) การรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัว (Perceived Privacy) เป็นการรับรู้ ของผู้ใช้งานจากความเป็นไปได้ที่ผู้ทำธุรกิจออนไลน์จะพยายามปกป้องข้อมูลที่เป็น ความลับของผู้ใช้งานที่ถูกเก็บ รวบรวมในระหว่างการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานโดย ไม่ได้รับอนุญาต จากความกังวลของ ผู้ใช้งานเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ทำธุรกิจออนไลน์นำมาตรการป้องกันความเป็นส่วนตัวมา ใช้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือต่อการรับรู้ และส่งเสริมให้ผู้ใช้งานทำธุรกรรมออนไลน์ เพิ่มขึ้น (2) คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) เป็นการรับรู้ทั่วไป ของผู้ใช้งานในด้านความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับ สินค้าหรือบริการซึ่งคุณภาพของข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตนั้น มีความหลากหลาย ตั้งแต่ ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสูงและเชื่อถือได้ไปจนถึง ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ดังนั้น ผู้ใช้งาน ที่มีศักยภาพจึงมีแนวโน้มที่จะตระหนักถึงข้อมูลบนเว็บไซต์ให้มี ข้อมูลที่ถูกต้อง และ สมบูรณ์เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจของผู้ใช้งาน (3) การรับรู้ถึงการรักษา ความปลอดภัย (Perceived Security) เป็นการรับรู้ของผู้ใช้งานที่มีต่อผู้ทำธุรกิจ ออนไลน์ในการตอบสนองต่อความปลอดภัย เมื่อผู้ใช้งานค้นพบถึง คุณลักษณะ ด้านความปลอดภัยบนเว็บไซต์ จะส่งผลต่อความสามารถในการรับรู้ถึงความตั้งใจ ของผู้ประกอบการเพื่อตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยในระหว่างการทำ ธุรกรรมออนไลน์ เช่น นโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยในเรื่องของระบบการรับ ชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยทำให้ผู้ใช้งานตัดสินใจซื้อ เนื่องจากมาตรการ รักษาความปลอดภัย ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้งานไว้วางใจมากขึ้นและช่วยลดความเสี่ยงใน การทำธุรกรรม

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติต่อพฤติกรรมกาใช้งาน

Fishbein and Ajzen (1975) ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action--TRA) นี้ ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการทำความเข้าใจ อธิบาย และคาดการณ์หรือทำนายเกี่ยวกับการที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมใด ๆ นั้น สามารถทำนายจากการวัดความเชื่อ (Beliefs) ทัศนคติ (Attitudes) และความตั้งใจ กระทำ (Intention) ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวพัฒนาขึ้นโดยทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ (Knowledge) และทัศนคติ (Attitude) และได้เสนอกรอบความเกี่ยวข้องกัน ระหว่างความเชื่อ (Beliefs) ทัศนคติ (Attitude) ความตั้งใจ (Intention) และ พฤติกรรม (Behavior) ซึ่งแนวคิดของทฤษฎีดังกล่าวเชื่อว่ามนุษย์โดยปกติจะเป็นผู้มี เหตุผลและใช้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อตนเองอย่างเป็นระบบเพื่อให้บรรลุถึง

การตัดสินใจของตนอีกทั้งพฤติกรรมของมนุษย์ไม่ได้ถูกกำหนดโดยขาดการพิจารณามาก่อน ซึ่งการพิจารณาสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมและความตั้งใจปฏิบัติพฤติกรรมของบุคคลจะมีตัวกำหนดที่สำคัญ 2 ประการ คือ ทศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward Performing the Behavior) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) ในการที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น โดยที่พฤติกรรม ความตั้งใจ (Behavioral Intention) กล่าวคือ ความเชื่อของคนเรากลับเปลี่ยนเป็น ความตั้งใจ (Intension) และความตั้งใจมีผลต่อการแสดงพฤติกรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็น การวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่ว ประชากร ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเลือกกลุ่มที่ผู้ศึกษาใช้เหตุผลในการเลือกคือ ผู้ที่มาติดต่อหรือใช้บริการต้องเป็น พนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 เท่านั้น

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้น ไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังการใช้

งานซึ่งประกอบด้วย ด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจส่งผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในการใช้งาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำความเข้าใจความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 40 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค Cronbach (1974) (Cronbach's Alpha) ความคาดหวังการใช้งานภาพรวมเท่ากับ 0.906 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน

0.834 ด้านการรับรู้ประโยชน์ 0.896 ความไว้วางใจภาพรวมเท่ากับ 0.910 ทศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งานภาพรวมเท่ากับ 0.906 การยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ภาพรวมเท่ากับ 0.841

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ในปี 2566 โดยการสุ่มอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเลือกกลุ่มที่ผู้ศึกษาใช้เหตุผลในการเลือกคือ ผู้ที่มาติดต่อหรือใช้บริการต้องเป็นพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 เท่านั้น ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 400 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความถี่โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความคาดหวังการใช้งาน ความไว้วางใจทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน และการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 การยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 การยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาความคาดหวังการใช้งาน ความไว้วางใจ และทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep

ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องความคาดหวังการใช้งานความไว้วางใจ และทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังการใช้งานของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ ความไว้วางใจของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งานของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผลการวิเคราะห์การยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ผลการเปรียบเทียบการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ พนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้การยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความคาดหวังการใช้งาน ด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจ มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความไว้วางใจ มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านมีความพยายามเรียนรู้วิธีการใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเรียนรู้วิธีการใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep อันดับแรกผู้ใช้งานต้องมีความรู้พื้นฐานด้านระบบคอมพิวเตอร์ โดยขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมจะเริ่มจากดาวน์โหลดติดตั้ง และวิธีการใช้ระบบโปรแกรม RD Prep จึงทำให้พนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 มีความเห็นว่า การเรียนรู้วิธีการใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep นั้น อาจเป็นเรื่องที่ไม่ถนัดของพนักงานบัญชีที่ต้องปรับใช้เพื่อให้เกิดทักษะและการใช้งานที่ถูกต้อง ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep มีประสิทธิภาพกว่าที่คาดการณ์ไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟาร์พินท์ ฟาณิชฐกุล (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้มีเงินได้มีความตั้งใจใช้ระบบ และผู้มีเงินได้คิดว่าการใช้ระบบมีประสิทธิภาพกว่าที่คาดการณ์ไว้ โดยทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน

2. ผลการศึกษาการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep พนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้การยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ซึ่งสอดคล้องกับวารสารของ ศุภินันท์ ดิศรอบ และคณะ (2562) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการของเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS และ MRT ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ไม่พบความแตกต่างในการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยังสอดคล้องกับวิจัยของ วาสนา ทองเสียน (2562) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มบริษัทพานาโซนิคในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาความคาดหวังการใช้งานมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ความคาดหวังการใช้งาน ด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ให้ความสำคัญต่อความคาดหวังการใช้งาน ด้านความยากง่ายต่อการใช้งานในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า เนื่องจากการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep มีคู่มือการใช้งาน การลงทะเบียน และการติดตั้งโปรแกรม เป็นต้น ที่ระบบไว้อย่างละเอียดสามารถเข้าถึงได้ง่ายโดยผ่านระบบเครือข่าย และสามารถใช้งานได้สะดวกตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อความรวดเร็วและถูกต้องในการยื่นแบบภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมรี วงษาสน (2559) ทำการศึกษาความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังการใช้งานด้านความยากง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ความคาดหวังการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ให้ความสำคัญต่อความคาดหวังการใช้งานด้านการรับรู้ประโยชน์ ในระดับมาก มีความเห็นว่า โปรแกรม RD Prep เป็นระบบที่ใช้เตรียมข้อมูลภาษีก่อนการยื่นแบบ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน โดยระบบมีความน่าเชื่อถือและปลอดภัยต่อผู้ใช้งานและระบบสารสนเทศด้วย จึงส่งผลต่อระดับการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมรี วงษาสน (2559) ทำการศึกษา ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยพบว่า ด้านความคาดหวังประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษาความไว้วางใจ มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 สามารถสรุปได้ดังนี้

ความไว้วางใจ มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ให้ความสำคัญต่อความไว้วางใจ ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่าโปรแกรม RD Prep เป็นระบบที่ใช้เตรียมข้อมูลภาษีก่อนการยื่นแบบที่ช่วย

อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานโดยระบบมีความน่าเชื่อถือและปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน และระบบสารสนเทศด้วย จึงส่งผลต่อระดับการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานมาศ ศรีเอี่ยมกุล และรชฎ ขำบุญ (2563) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ทศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 สามารถสรุปได้ดังนี้

ทศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ให้ความสำคัญต่อทศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน ในระดับมาก มีความเห็นว่าพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 รับรู้ถึงประโยชน์ของการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep มีความเป็นธรรมและโปร่งใส ให้ความสะดวกสบายและช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีประสบความสำเร็จ จึงเกิดการยอมรับเป็นผลให้มีความตั้งใจใช้งานต่ออย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟ้ารพีณัฒน์ ฟ้าภูษิตกุล (2562) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านทศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและวางแผนการบริหารงานระบบการยื่นแบบภาษีของกรมสรรพากรให้เกิดการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้การยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ดังนั้น กรมสรรพากรจึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านเพศ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้งานจึงส่งผลต่อการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ไม่ต่างกัน

ความคาดหวังการใช้งาน

1. ความคาดหวังการใช้งานด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อระดับการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ดังนั้น ด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาระบบการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรมผ่านโปรแกรม RD Prep ให้มีความคล่องตัวใช้งานง่ายในทุกช่องทางการยื่นแบบภาษี เช่น เพิ่มช่องทางการยื่นแบบภาษีผ่านแอปพลิเคชัน RD Prep เป็นต้น ด้านการรับรู้ประโยชน์ กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้งานทราบถึงประโยชน์ของระบบการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรมผ่านโปรแกรม RD Prep และเพิ่มสมรรถนะของประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมให้ตอบโจทย์ผู้ใช้งานได้มากที่สุด

ความไว้วางใจ

2. ความไว้วางใจ มีผลต่อมีผลต่อระดับการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ดังนั้น กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ของผู้ใช้งานให้เกิดความไว้วางใจโดยการสร้างความน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์และโปร่งใส โดยมีฝ่ายสนับสนุนช่วยให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้งาน จนทำให้ผู้ใช้งานพิสูจน์ได้ว่ามีความปลอดภัยในการใช้งาน

ทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการใช้งาน

3. ทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการใช้งาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ทัศนคติต่อพฤติกรรมกรรมการใช้งาน มีผลต่อระดับการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ของพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ดังนั้น กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องความถูกต้องแม่นยำของการยื่นภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep จะทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกมั่นใจทุกครั้งที่ยื่นแบบภาษีโดยมีระบบตรวจสอบข้อมูลเพื่อหาความผิดปกติของข้อมูลบางตัวก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อลดความผิดพลาดของการยื่นแบบภาษี

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำโดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อกรมสรรพากรในการพัฒนาระบบการยื่นแบบภาษีให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานบัญชีบริษัทในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น พนักงานบัญชีบริษัททั้งหมดในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงระดับการยอมรับการยื่นแบบภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep ในภาพรวมทั้งกรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2564). *รายงานประจำปี 2564*. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก https://www.rd.go.th/fileadmin/download/annual_report/annual_report_64.pdf
- กรมสรรพากร. (2566). *วิธีการในการยื่นภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)*. ค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://efiling.rd.go.th/rd-cms/>
- ฐานมาศ ศรีเยี่ยมกุล และรชฎ ขาบญ. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2555). *e-Revenue กรมสรรพากร*. ค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/86992>
- ฟ้ารพีพันธ์ ฟ้าภูษิตกุล. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- เมรี วงษาสน. (2559). *ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วาสนา ทองเสียน. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มบริษัท พานาโซนิคในประเทศไทย*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภินันท์ ดีครอบ, อานนท์ ตันติวรศรี, และพรทิพย์ ชุ่มเมืองปัก (2561). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการของเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS และ MRT. *วารสารวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 2(1), 1-13.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological Testing (3rd ed)*. New York : Harper & Row.
- Davis, F. D. (1989). Perceived use fullness, perceived ease of use and user acceptance of Information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: an introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation Work and motivation*. Oxford, England: Wiley.
- Yamane., T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed)*. New York: Harper and Row Publications.