

การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากรของผู้เสียภาษี  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

**The Technology Acceptance Model affects taxpayer's use of personal income tax  
through the E-Filing system of the Revenue Department. in Bangkok**

วัชรพงศ์ สวรรค์ทอง  
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Watcharapong Sawantthong  
E-mail: 6414993077@rumaii.ru.ac.th  
Department of Accounting, Faculty of Business Administration,  
Ramkhamhaeng University, Thailand  
Corresponding author

### บทคัดย่อ

การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้โปรแกรม SPSS เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ใน

การใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ส่วนที่ 4  
ปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ  
รวบรวมข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ (1) สถิติที่ใช้ใน  
การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
(2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way  
ANOVA) และหากในการวิเคราะห์พบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ  
LSD และสถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มี ระดับ  
การศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากรแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ และ  
รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ไม่แตกต่างกัน (2) การวิเคราะห์ถดถอย  
พหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้  
ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน สามารถอธิบายการตัดสินใจใช้บริการการ  
ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร  
ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ได้เท่ากับร้อยละ 67.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## **ABSTRACT**

The Technology Acceptance Model affects taxpayer's use of personal income tax through the E-Filing system of the Revenue Department. in Bangkok. The study aims to investigate factors influencing the acceptance of technology affecting the e-filing of income tax returns for individual taxpayers in the year 2022 through the E-Filing system of the Revenue Department. The research sample comprises 400 individuals residing in the Bangkok Metropolitan Area, selected for the study. The research employs SPSS software for analysis, utilizing a researcher-created questionnaire divided into four sections. Section 1 contains screening questions for respondents, while Section 2 gathers individual factors such as gender, age, education level, income, and occupation. Section 3 consists of factors related to technology acceptance, including perceived usefulness, perceived ease of use, and

perceived security risk. Section 4 encompasses factors influencing the decision to use banking application services. The analysis involves two segments: (1) Descriptive statistics encompassing frequency, percentage, mean, and standard deviation, and (2) Inferential statistics, including t-tests, one-way ANOVA, post hoc LSD comparisons, and multiple regression analysis.

The results suggest that (1) Taxpayers in Bangkok with differing education levels and occupations have varied decisions to use the income tax e-filing service in 2022 through the E-Filing system. However, decisions do not differ based on gender, age, or income. (2) The multiple regression analysis reveals that factors related to technology acceptance, namely perceived benefits, perceived ease of use, and perceived risk, significantly explain the decision to use the income tax e-filing service for individual taxpayers in Bangkok, accounting for 67.70% of the variation, with statistical significance at the 0.05 level.

## บทนำ

ในยุคปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในสังคมไทย เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาและสร้างความก้าวหน้าทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ยกตัวอย่างเช่น ในด้านของการเพิ่มประสิทธิภาพเทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจและบริการต่าง ๆ โดยลดเวลาที่ใช้ในกระบวนการต่าง ๆ และเพิ่มความแม่นยำในการทำงาน ทำให้ธุรกิจสามารถเติบโตและก้าวไปข้างหน้าได้เร็วขึ้น ด้านการพัฒนาองค์กร การยอมรับเทคโนโลยีช่วยให้องค์กรเป็นองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปในรูปแบบดิจิทัลซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถปรับตัวต่อเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงในสถานะที่เร็วขึ้นได้ ทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ด้านการเชื่อมต่อและการสื่อสารเทคโนโลยีช่วยในการเชื่อมต่อและการสื่อสารระหว่างบุคคลและองค์กรในระดับที่ไม่เคยมีมาก่อน โดยทำให้เกิดชุมชนออนไลน์ การแบ่งปันข้อมูลและความรู้ และการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานที่อาศัยอยู่คนละสถานที่ด้านการพัฒนาสังคม เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน ทั้งในด้านการศึกษา การเข้าถึงข้อมูลและความรู้ และการบริการสาธารณะ ทำให้มีโอกาสมหาศาลในการเข้าถึง และการพัฒนาสังคมของประชากรทุกคน และด้านการแก้ไขปัญหาทางสังคมและสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีมีศักยภาพในการแก้ไขปัญหาทางสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ

จัดการทรัพยากรธรรมชาติ การใช้งานพลังงานที่มีประสิทธิภาพสูง และการใช้เทคโนโลยีในการจัดการวิกฤติสภาพแวดล้อม

การใช้เทคโนโลยีมีประโยชน์มากมาย ซึ่งรวมถึงด้านการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ไม่ว่าจะเป็นในด้านของความสะดวกและประหยัดเวลา การใช้เทคโนโลยีช่วยในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบ E-Filing ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถทำกระบวนการนี้ได้ทันทีและที่ใดก็ได้ที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสำนักงานของกรมสรรพากร ซึ่งช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในการเดินทาง ในด้านของความแม่นยำและความถูกต้อง ระบบ E-Filing ช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการกรอกข้อมูลด้วยมือหรือกระดาษ โดยระบบจะมีการตรวจสอบข้อมูลอัตโนมัติและแสดงคำแนะนำเมื่อพบข้อผิดพลาดหรือข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ทำให้มีความแม่นยำและความถูกต้องในการยื่นแบบภาษีมากยิ่งขึ้น ด้านการอัปเดตและการติดตาม ผู้ใช้งานสามารถรับข้อมูลและอัปเดตเกี่ยวกับกฎหมายภาษีและข่าวสารที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ E-Filing ได้ในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่พลาดข่าวสารหรือการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ และสามารถติดตามสถานการณ์ดำเนินงานของการยื่นแบบภาษีได้ในระหว่างขั้นตอนการประมวลผล ด้านการรักษาความปลอดภัย ระบบ E-Filing มีการใช้เทคโนโลยีระบบรักษาความปลอดภัยที่สูงขึ้น เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับหรือการแก้ไขข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต ทำให้ผู้ใช้งานมีความมั่นใจในการส่งข้อมูลสำคัญและที่เป็นสิทธิของตนเอง และยังช่วยในด้านของการลดการใช้กระดาษ การใช้ระบบ E-Filing ช่วยลดการใช้กระดาษในกระบวนการยื่นแบบภาษี ซึ่งเป็นการช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และมีผลทำให้กระบวนการทางธุรกิจเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น ซึ่งโดยรวมแล้วโดยรวมแล้วการใช้เทคโนโลยีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-Filing มีประโยชน์ทั้งในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินการ ความแม่นยำและความถูกต้องของข้อมูล และการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีในการใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสำคัญของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีในการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันต่อการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร

#### **ขอบเขตของงานวิจัย**

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ปีภาษี 2565 และอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ

- ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการระบบ E-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัย ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนมิถุนายน 2566 ถึง สิงหาคม 2566

5. การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ

ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ปีภาษี 2565 และอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 400 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มสะดวก

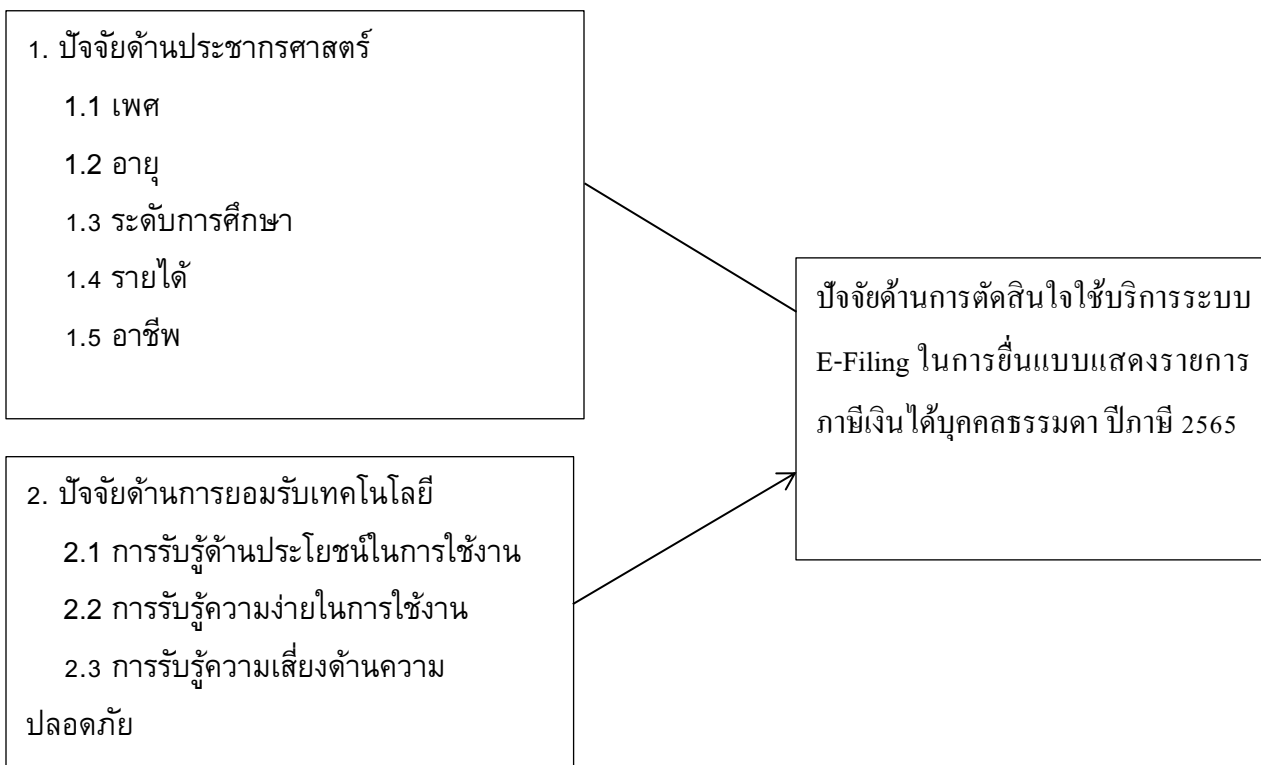
**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อทราบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันต่อการใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร

#### กรอบแนวคิดการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ (ตัวแปรต้น)

#### ตัวแปรตาม



## สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้เสียภาษีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากรของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model - TAM) หรือโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีเป็นกรอบทฤษฎีที่ใช้กันอย่างแพร่หลายเพื่ออธิบายและทำนายการยอมรับและการนำเทคโนโลยีใหม่เข้าใช้งานของผู้ใช้ โมเดลนี้จะให้ข้อมูลในการเข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้เมื่อพิจารณาว่าจะใช้เทคโนโลยีใดบางอย่าง

### ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

Kotler (2003) ขั้นตอนการตัดสินใจของผู้บริโภคแสดงรูปแบบพฤติกรรมการซื้อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ โมเดลนี้โดยแบ่งขั้นตอนต่างๆ ของผู้บริโภคออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การรับรู้ปัญหาหรือความต้องการ (Problem Recognition)
2. การแสวงหาข้อมูล (Information Search)
3. การประเมินและเปรียบเทียบตัวเลือก (Evaluation of Alternative)
4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision)
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัฐวุฒิ ชำรงสุวรรณกิจ 2019 ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวัตกรรมซูเปอร์มาร์เก็ตรูปแบบใหม่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซูเปอร์มาร์เก็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร แต่อาจเพิ่มความสะดวกสบายและ

ความพึงพอใจต่อผู้บริโภครที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ สิ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ซูเปอร์มาร์เก็ตได้แก่ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ปัจจัยทัศนคติต่อเทคโนโลยี ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ เช่น การตอบสนองความต้องการ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย

สิทธิชัย ภูเขาแก้ว 2560 ได้ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภครในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ประกอบด้วยการรับรู้ประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ Grab โดบมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไปเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภครในกรุงเทพมหานครว่าควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเสริมสร้างข้อมูลที่มีคุณภาพสูงขึ้นและเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภคร

ฟาร์พินท์ ฟาภูมิฐกุล 2562 ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับบุคคลธรรมดาในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้มีเงินได้ที่ไม่มีเวลาศึกษาข้อมูลและไม่รู้เรื่องคอมพิวเตอร์พบว่าระบบยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตมีความซับซ้อนเกินไป ทำให้ไม่สะดวกในการใช้ระบบนี้ กรมสรรพากรควรปรับปรุงระบบเพื่อให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น ลดความซับซ้อนของระบบ เพื่อป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลผู้เสียภาษี และ 2) ขั้นตอนการยื่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่มีความเชื่อมั่นในระบบของกรมสรรพากรและการขอคืนเอกสารการคืนเงินภาษีผู้รับการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ไม่เชื่อมั่นในการนำเอกสารมายื่นด้วยตนเองที่สรรพากรมากกว่าไม่ต้องถูกแจ้งเตือนให้นำเอกสารมายื่นยื่น สรรพากรควรให้การรับรู้ถึงประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และขั้นตอนการยื่นแบบที่ถูกต้องที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่ เพื่อป้องกันการคำนวณภาษีที่ผิดพลาด ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดการเสียเวลาในการเดินทาง ทำให้ผู้เสียภาษีรับรู้ถึงประโยชน์ในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับเชิงปริมาณ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าหากระบบมีประโยชน์ช่วยลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการเดินทาง ผู้ใช้งานจะมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น เพื่อช่วยให้ระบบภาษีด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ระเบียบการวิจัย

การศึกษาคั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการด้วย รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็น แบบสอบถาม



(Questionnaire) โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เกิดจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัย วรรณกรรม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงทำการทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

### **ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้ใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปีภาษี 2565 จำนวน 2,284,929 คน (ข้อมูลกรมสรรพากร เดือนเมษายน 2566) กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5 % (Taro Yamane, 1973) ผลจากการคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 400 คน ผู้วิจัยจึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ อยู่ที่จำนวน 400 คน จากประชากรทั้งหมด 2,284,929 คน ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### **การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้อจากการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อการตอบปัญหาการวิจัย

โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารทางวิชาการ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่แสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องในครั้งนี้ และนำไปสู่ขั้นตอนของการให้ความหมายของนิยามศัพท์เฉพาะเป็นแนวทางในการพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนด โดยการตั้งข้อคำถาม ในแบบสอบถามต้องเป็นคำถามที่มีความครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ ซึ่งการวิจัยนี้เป็นวิธีวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด โดยผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ แบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กำหนดให้ผู้ตอบ

แบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ โดยรูปแบบของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ (5=มากที่สุด และ 1=น้อยที่สุด)

ส่วนที่ 3 การประเมิน ปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ โดยรูปแบบของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ (5=มากที่สุด และ 1=น้อยที่สุด)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอาชีพ

2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. การตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ในการทดสอบค่าความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของ

กลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน โดยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.2 ช่วงอายุ 25 - 40 ปี ร้อยละ 64.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 76.20 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 34.00 และมีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 47.00

กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และอยู่ในระดับความสำคัญมาก คือ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญของการตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากรของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด คือจากเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมด ท่านจึงใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ท่านพึงพอใจในการใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ท่านจะใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ต่อไปเรื่อยๆ และท่านจะแนะนำให้คนรอบตัวท่านใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากรแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน

แตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน สามารถอธิบายการตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ได้เท่ากับร้อยละ 67.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ในการตัดสินใจใช้ใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟาร์พินท์ ฟาฏฐิฐกุล (2562) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบุคคลธรรมดาในเขตอำเภอลี้จังหวัดลำพูนได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน และปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีที่ระดับสูง โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลการสัมภาษณ์ที่เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพแสดงว่าผู้ใช้งานยอมรับการใช้ระบบเมื่อมีความสะดวกสบาย เช่น รู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน หากระบบมีประโยชน์ช่วยลดค่าใช้จ่าย ทำให้รู้ถึงประโยชน์ก็จะมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น

จากการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานในการตัดสินใจใช้ใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ภูษาแก้ว (2560) ที่กล่าวว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ประกอบด้วยการรับรู้ประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ Grab โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไปเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครว่าควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการวิจัยเชิง

คุณภาพเพื่อเสริมสร้างข้อมูลที่มีคุณภาพสูงขึ้นและเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภค สอดคล้องกับงานวิจัยของจากรูวรรณ พิมเสน และดารณี เอื้อชนะจิต ที่กล่าวว่า 1) คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ: การยื่นแบบภาษีเงินได้ของบุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีผลต่อความสำเร็จของระบบ ดังนั้นควรให้ความสำคัญในด้านความพึงพอใจและความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศ และระบบการรับรู้ความจำเป็นในการใช้ระบบ เช่น ความเข้าใจในการกรอกแบบภาษี ความรู้สึกที่มั่นใจในระบบ 2) คุณภาพของระบบ: การแสดงรายการภาษีเงินได้ของบุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีผลต่อความสำเร็จของระบบ ควรให้ความสำคัญในด้านความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่แสดงให้กับผู้ใช้ระบบ เพื่อให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ 3) การรับรู้ความยอมรับ: ผู้ใช้ระบบควรมีความเห็นเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบ การยื่นแบบภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การรับรู้ความยอมรับนี้เกิดขึ้นได้จากการมีความสามารถในการเรียนรู้และใช้งานระบบได้ง่าย การที่ระบบมีขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปวางแผนและใช้ในงานต่างๆ ได้อย่างตรงประเด็น และ 4) ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ: ผู้ใช้ระบบควรมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยควรให้ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือและความสะดวกสบายในการเข้าถึงระบบ รวมถึงความเหมาะสมในการทำงานของระบบเพื่อให้ความพึงพอใจแก่ผู้ใช้

จากการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งานในการตัดสินใจใช้ใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัฐพล ชำรงสุวรรณกิจ (2019) ที่กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซูเปอร์มาร์เก็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร แต่อาจเพิ่มความสะดวกสบายและความพึงพอใจต่อผู้บริโภคที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ สิ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซูเปอร์มาร์เก็ตได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ปัจจัยทัศนคติต่อเทคโนโลยี ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ เช่น การตอบสนองความต้องการ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรพรรณ แซ่ลี ที่กล่าวว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครมีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในระดับที่สูง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของกรมสรรพากรอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพื่อเพิ่ม

ความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการยื่นแบบภาษี ควรพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัย (Cyber Security) เพื่อให้มีความปลอดภัยที่สูงขึ้น และเพิ่มช่องทางในการชำระภาษีเพื่อความสะดวกสบายของผู้ใช้งาน อีกทั้งควรพัฒนาระบบการตรวจสอบข้อมูลเพื่อลดขั้นตอนการเรียกเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ยื่นแบบและลดการใช้เอกสารที่ต้องนำส่งเพิ่มเติมให้กับเจ้าหน้าที่สรรพากร

### **ข้อเสนอแนะ**

1. ด้านการรู้ประโยชน์ในการใช้งาน จากการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ดังนั้น กรมสรรพากรผู้พัฒนาระบบควรให้ความสำคัญในเรื่องประโยชน์ในการใช้งานทั้งทางตรงและทางอ้อมในการใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ยกตัวอย่างเช่น การพัฒนาระบบให้ใช้งานมีความเสถียรในการใช้งานมากขึ้น ลดขั้นตอนในการใช้งาน ทำให้ผู้เสียภาษีประหยัดค่าใช้จ่ายประหยัดเวลา มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน มีระบบที่ช่วยลดข้อผิดพลาดในการกรอกแบบแสดงรายการ และการใช้งานระบบ E-Filing กรมสรรพากรช่วยลดการใช้กระดาษลดผลกระทบต่อสภาวะโลกร้อนส่งผลให้เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ถ้าหากผู้เสียภาษีรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานก็จะมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น
2. ด้านการรู้ความง่ายในการใช้งาน จากการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญมาก ในการตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ดังนั้น กรมสรรพากรผู้พัฒนาระบบควรให้ความสำคัญในเรื่อง การเพิ่มความง่ายในการใช้งานระบบ E-Filing ยกตัวอย่างเช่น การพัฒนาระบบโดยลดขั้นตอนการกรอกแบบแสดงรายการด้วยมือ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลจากหน่วยงานอื่น และผู้เสียภาษีสามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับในการกรอกแบบแสดงรายการ เพื่อให้แบบแสดงรายการที่ยื่นผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากรมีความถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือมากขึ้น ลดภาระของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในการตรวจสอบข้อมูลในแบบแสดงรายการ และเป็นการลดขั้นตอน ลดความยุ่งยากในการใช้งานระบบ E-Filing กรมสรรพากร ถ้าหากผู้เสียภาษีรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานก็จะมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น

3. ด้านการรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย จากการศึกษพบว่า ผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญมาก ในการตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2565 ผ่านระบบ E-Filing กรมสรรพากร ดังนั้น กรมสรรพากรผู้พัฒนาระบบควรให้ความสำคัญในเรื่อง ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยเพิ่มขึ้นจากเดิม ไม่ว่าจะเป็นการใช้ระบบยืนยันตัวแบบสองระดับ 2 factor authentication ลดการรั่วไหลของข้อมูลทั้งข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลด้านการเงินของผู้เสียภาษี การพัฒนาระบบ cyber security ให้มีความปลอดภัยมากขึ้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อความ แอปพลิเคชัน หรือเว็บไซต์จากมิจฉาชีพที่อ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเพิ่มความเชื่อมั่นต่อกรมสรรพากร ถ้าหากผู้เสียภาษีรับรู้ถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและมาตรฐานที่ดีของกรมสรรพากรในการใช้งานก็จะมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

Saeliew, U., & Penvutikul, P. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร. *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*, 8(12).

Suthee Promsena. (2564). The Technology Acceptance Model — TAM (ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี) พื้นฐานที่ต้องรู้ในการบริการจัดการระบบสารสนเทศ สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 10, 2566 จาก <https://medium.com/@sutheepromsena/the-technology-acceptance-model-tam>

กรมสรรพากร. (2566) กองบริหารการเสียภาษีอิเล็กทรอนิกส์ สืบค้นเมื่อวันที่ มิถุนายน 9, 2566 จาก <https://rdsrv.rd.go.th/14000.html>

นางสาวจรรุณี มณีศรี. (2561). การนำเทคโนโลยี E-Payment มาใช้ในการตรวจสอบภาษียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นางสาวฐิติญาภรณ์ มาขุนทด. (2561). ระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง