

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ
ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

**FACTORS AFFECTING THE DECISION TO USE THE ELECTRONIC TAX
RETURN FILING SYSTEM OF THE PEOPLE IN BANGKOK**

นางสาวปญวีณ์ ธรรมกิจไพโรจน์
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Punyawee Thumakijpiroj

E-mail: punyawee.annn@gmail.com

Department of Accounting, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร (4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ (1) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติการทดสอบแบบ t-Test และการใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหากในการวิเคราะห์พบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ และอาชีพ ที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ที่มีอายุและรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานครไม่ต่างกัน (2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากการใช้งานมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านเครื่องมือและทักษะการใช้งานมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนด้านระบบการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี;ระบบ E – FILING;ผู้เสียภาษี;เงินได้พึงประเมิน

ABSTRACT

The objectives of this study were (1) to study the factors affecting the decision to use the electronic tax return filing system of income earners in Bangkok, (2) to study the factors affecting the decision to use the system electronic tax return filing for income earners in Bangkok classified by personal factors, (3) to study the technology acceptance factors affecting the decision to use the electronic tax return filing system of income earners in Bangkok and (4) to study the factors affecting towards the electronic tax return filing affecting the decision to use the electronic tax return filing system of income earners in Bangkok. The sample of this study consisted of 400 people on Bangkok who had to submit tax returns in Bangkok, using a questionnaire as a tool for data collection. The analysis of the research data was divided into 2 parts as follows: (1) Descriptive statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation, and (2) Inferential statistics including t-Test and one-way ANOVA statistics as well as LSD for a pairwise comparison in case that the differences were found.

The results of the hypothesis testing indicated that (1) the income earners in Bangkok with different personal factors, including genders and occupations were differently decision to use the electronic tax return filing system of tax return filers. In contrast, the income earners in Bangkok with different ages and average monthly income were indifferently decision to use the electronic tax return filing system of tax return filers. (2) Factors including technology acceptance, perceived benefits from use perceived ease of use and awareness of safety risks from use affected the decision to use the electronic tax return filing system of income earners in Bangkok, and (3) Factors In terms of tools and skills affected the decision to use the electronic

tax return filing system of income earners in Bangkok. As for the electronic tax return filing system, It did not affect the decision to use the electronic tax return filing system of income earners in Bangkok.

Keyword: technology acceptance, E-FILING system, taxpayer, taxable income

บทนำ

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่หลักคือการจัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำภาษีที่จัดเก็บได้ให้กับรัฐบาลนำมาใช้พัฒนาประเทศโดยจัดเก็บภาษีทั้งหมด 5 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีนิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ ภายใต้วิสัยทัศน์ “องค์กรชั้นนำจัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรมด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพเพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง” กรมสรรพากรจึงได้มีการจัดการแผนงานด้านเทคโนโลยีโดยให้มีการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) และการให้บริการชำระภาษีผ่านทางออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้สะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถลดขั้นตอนในการทำงานได้อีกด้วย

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) รองรับกรยื่นแบบทุกประเภทภาษี ประกอบด้วยภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ ภาษีมรดก แบบแจ้งเงินได้ต่างด้าว รวมถึงรองรับการยื่นแบบในช่วงเวลาต่าง ๆ เช่น การยื่นแบบปกติภายในกำหนดเวลาการยื่นแบบ การยื่นแบบเพิ่มเติมภายในกำหนดเวลาการยื่นแบบ การยื่นแบบปกติเกินกำหนดเวลา โดยคิดเงินเพิ่ม เบี้ยปรับและค่าปรับอาญา และการยื่นแบบเพิ่มเติมเกินกำหนดเวลาการยื่นแบบ โดยคิดเงินเพิ่มและเบี้ยปรับ ซึ่งการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) มีข้อดีหลายอย่างเช่น 1. ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 2. มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลและคำนวณภาษี 3. ได้รับสิทธิให้ขยายเวลายื่นแบบฯ 4. เปิดบริการไม่เว้นวันหยุดราชการ 5. มีช่องทางชำระภาษีหลายช่องทาง 6. ไม่ต้องรอคิวยื่นแบบฯ 7. สามารถขอคัดแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

กรมสรรพากรได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Facebook Tiktok และตามสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แต่ยังคงพบว่าประชาชนบางกลุ่มเลือกยื่นแบบฯ กระดาษที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร กับ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อจะนำผลการวิจัยที่ได้ไปหาแนวทางในการประชาสัมพันธ์และแนะนำให้มีความรู้แก่ประชาชนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาลักษณะทางประชากร ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถที่จะทราบจำนวนประชากรได้อย่างชัดเจนจึงใช้ตารางของ Taro Yamane ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยคัดเลือกจากตารางแบบไม่ทราบจำนวนแน่นอน จากค่าความคาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางของ Taro Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการในช่วงเดือนมิถุนายน – สิงหาคม 2566

ขอบเขตด้านตัวแปร

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ คือปัจจัยส่วนบุคคล และการยอมรับเทคโนโลยีส่วนตัวแปรตาม คือการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

1.1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร

- 1.1.1. เพศ
- 1.1.2. อายุ
- 1.1.3. ระดับการศึกษา
- 1.1.4. อาชีพ
- 1.1.5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

- 1.2.1. ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน
- 1.2.2. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน
- 1.2.3. ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการใช้งาน

2. ตัวแปรตาม คือ ตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

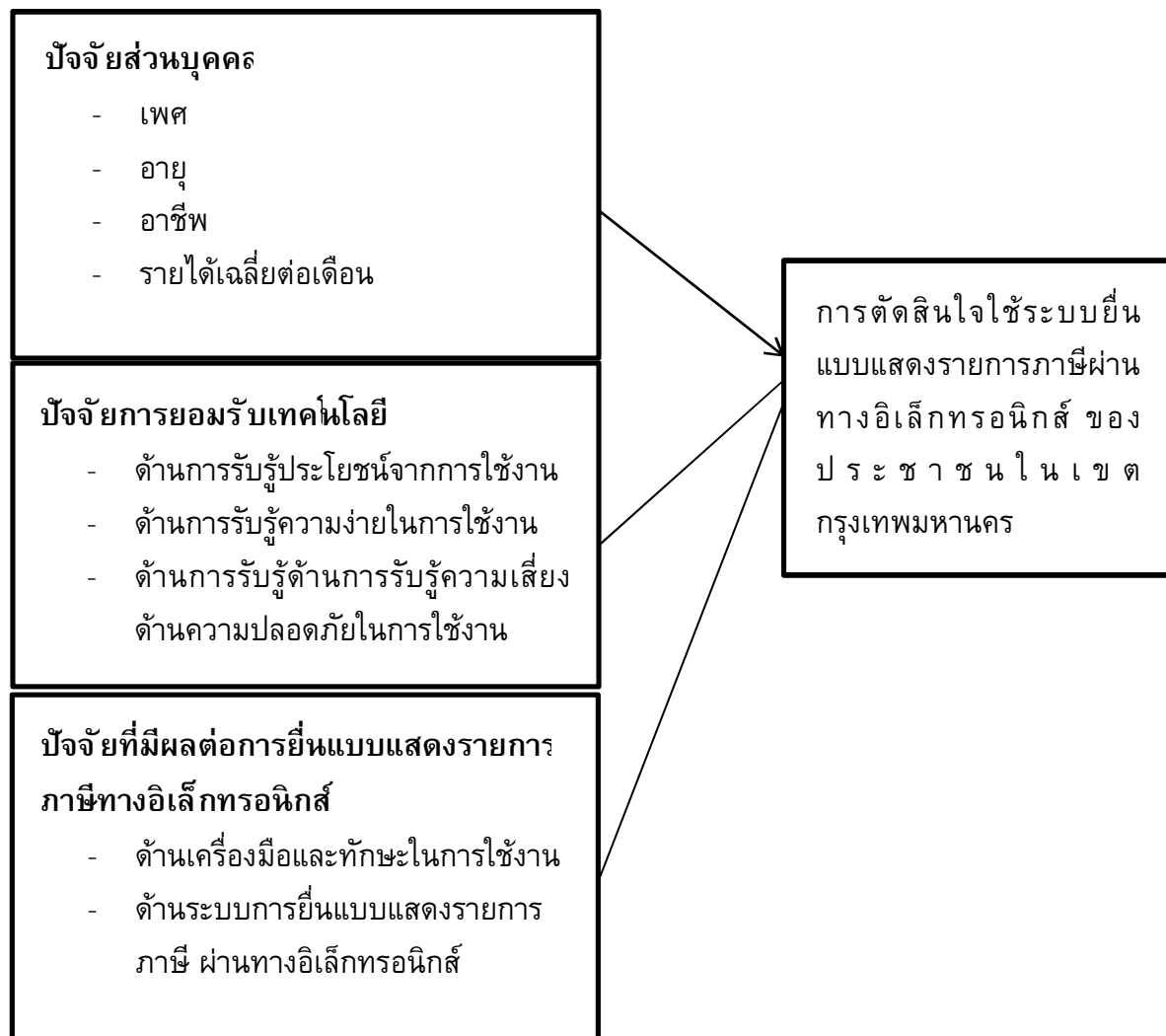
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาข้อดีในการตัดสินใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
3. ได้ข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนาและวางแผนประชาสัมพันธ์การยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล(The theory of reasoned action: TRA)

นำเสนอโดย Ajzen and Fishbein (1980 อ้างถึงใน สุทธิชัย ประทุม, สรัญณี อูเส็นยาง. (2022)) ซึ่งเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social psychology) ที่ถูกนำมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์มากที่สุด โดยได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม เนื่องจากจะต้องพิจารณาเหตุและผลก่อนการกระทำเสมอหลักการของ TRA คือ ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลนั้นคือ ความตั้งใจ แสดงพฤติกรรม (Behavioral intention) ซึ่งความตั้งใจแสดงพฤติกรรมจะได้รับอิทธิพลจาก 2 ปัจจัยได้แก่ 1) ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes towards the behavior) คือปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลประกอบด้วยความเชื่อ ความรู้สึก ทั้งทางบวกและทางลบเกี่ยวกับพฤติกรรม โดยเชื่อว่าถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าจะให้ผลทางบวกก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นด้วยในทางตรงข้ามกันถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าจะให้ผลทางลบก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น เช่นกัน 2) บรรทัดฐานของบุคคลที่มีโดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective norm)คือการรับรู้ของแต่ละบุคคลความคาดหวังหรือความต้องการของกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการแสดง หรือไม่แสดงพฤติกรรมใด ๆ เช่น คนในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน เป็นต้นข้อจำกัดของ TRA คือ พฤติกรรมของแต่ละบุคคลอาจไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริง ถ้าหากพฤติกรรมนั้นมีความซับซ้อนมากกว่า ความสามารถของบุคคลจะควบคุมได้ ทฤษฎี TRA จึงได้ถูกพัฒนาและกลายเป็นทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior: TPB) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior) ถูกนำเสนอโดย Ajzen โดยมีการเพิ่มปัจจัยในการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดง พฤติกรรมใด ๆ (Perceived behavior control) เพื่อลดข้อจำกัดทฤษฎี TRA หลักการของ TPB จะ ทำการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรมโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมประกอบด้วย 3 ปัจจัยได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (2) บรรทัดฐานของบุคคลที่มีโดยรอบการแสดงพฤติกรรม (3) การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดง พฤติกรรมคือการรับรู้ความยากหรือง่ายในการแสดงพฤติกรรมถ้าบุคคลรู้ว่าสามารถ แสดงพฤติกรรมนั้นโดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น ข้อจำกัดที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงเมื่อเวลาผ่านไปจึงนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (The technology acceptance model: TAM) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM) เป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในการใช้เป็นตัวชี้ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีถูกคิดค้นขึ้นโดย Davis ซึ่งได้มีการปรับแต่งเพิ่มเติมมาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักและเหตุผล (The theory of reasoned action) พัฒนามาเป็นแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM) เพื่อใช้ศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในด้านของการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีซึ่งนำเสนอโดย Davis เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาขยายองค์ความรู้ต่อจากทฤษฎี TRA โดยได้ทำการปรับแต่งและขึ้นมาเป็นโมเดล TAM เพื่อใช้ในการศึกษาบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่ในกรอบการแสดงพฤติกรรมเข้ามาใช้เป็นตัวปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง Davis (1985 อ้างถึงใน อภิสรา คงแก้ว. (2023))

TAM ได้ใช้ TRA เป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการอธิบายการเชื่อมโยงกันของ 2 ตัวแปร ในโครงสร้าง คือ

1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) และการรับรู้ว่าย่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) การรับรู้ว่ามีประโยชน์(Perceived Usefulness: PU) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM ซึ่งหมายถึง ระดับขั้นของบุคคลที่เชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศจะเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น การที่บุคคลรับรู้ว่าย่ง่ายต่อการใช้งานเทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงานเดียวกันรวมทั้งถ้าใช้เทคโนโลยีโดยที่เชื่อว่าจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้บริบทขององค์การที่ทำงานอยู่นั้นได้ดียิ่งขึ้นการรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าย่ง่ายต่อการใช้งาน เจตคติของผู้ใช้งานพฤติกรรมการใช้งานอย่างแท้จริง การรับรู้ว่าย่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM อีก ตัวแปรหนึ่งซึ่งหมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานคาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่เป็นเป้าหมายจะใช้ต้องมีความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความมานะพยายาม (ไม่ได้เกิดจากการใช้งานน้อยบ่อยๆ แล้วจึงทำให้เกิดความง่าย)

2.เจตคติของผู้ใช้งาน (Attitude toward Using : A)ความตั้งใจกระทำ(Behavioral Intentions Using : BI) และพฤติกรรมการใช้งาน (Actual System Use) อย่างไรก็ตามในเวลาต่อมาได้ทำการดัดแปลง TAM ขึ้นใหม่โดยปรับให้ไม่มีการรวมทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมเพื่อให้สามารถอธิบายถึงความตั้งใจได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนมากยิ่งขึ้นและเพื่อสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลได้และยังสามารถใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

3. โมเดลการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ **Model of Information System Success**) ของ DeLone และ McLean (2003 อ้างถึงใน อภิสรา คงแก้ว. (2023)) โดยเริ่ม ศึกษาตั้งแต่ปี ค.ศ.1992 จนประกาศใช้อย่างแพร่หลายในปี ค.ศ. 2003 และได้รับการยอมรับเพื่อเป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่

1. คุณภาพระบบ (System Quality) โดยคำนึงถึงความสะดวกในการใช้งาน (Convenience of Access) เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง (Response Time) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) ความมี เสถียรภาพ (Reliability) และความปลอดภัย (Security)

2. คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) โดยคำนึงถึงตัวแปรหลักที่ใช้วัดคุณภาพสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ได้แก่ความถูกต้อง (Accuracy) ความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness)

ความเกี่ยวเนื่อง (Relevance) ความทันต่อเวลา (Timeliness) ความรัดกุม (Conciseness) รูปแบบของสารสนเทศ (Format) ความทันสมัยของสารสนเทศ (Currency) และความแม่นยำ (Precision)

3. คุณภาพการบริการ (Service Quality) โดยคำนึงถึงข้อสังเกตของการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่วนมากจะมุ่งเน้นไป ในด้านของผลิตภัณฑ์ (Product) มากกว่าการบริการ (Service)

4. ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intend to Use) โดยคำนึงถึงผู้ใช้งานเกิดความตั้งใจที่จะใช้งาน

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีพฤติกรรมใช้ซ้ำหรือมีความพึงพอใจ

6. ผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานและปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรพรรณ นุตโร (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 ปี - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 240,001 บาท ใช้บริการยื่นแบบฯ ด้วยตนเองและในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมาเคย “ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต” 3-5 ครั้ง และผลการวิจัยปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านคุณภาพของการให้บริการมากที่สุดส่งผลให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างแน่นอน และผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาด้านน้ำหนักของปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มี 2 ด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านคุณภาพของข้อมูลโดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.354 ดังนั้น ตัวแปรอิสระทุกตัวอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 35.40

ศิริวัฒน์ เปลียนบางยาง (2015) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์และปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาซึ่งประกอบด้วยปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์และปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมส่งผลในระดับมาก

ปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุด รองลงมาคือด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความพร้อมด้าน

เทคโนโลยีและอิทธิพลทางสังคมตามลำดับ ส่วนการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์พบว่า มีเพียงปัจจัยความพร้อมด้านเทคโนโลยีที่ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่วนปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึง ความมีประโยชน์จากการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์และอิทธิพลทางสังคม สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.01

อภิสรดา คงแก้ว (2023) ได้ศึกษาเรื่องจากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit), ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) และปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีการดำเนินการวิจัย

ระเบียบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็น แบบสอบถาม(Questionnaire) โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เกิดจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัย วรรณกรรม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงทำการทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ กลุ่มประชากรที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ที่มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของทาโร ยามาเน่ (Yamane) ในระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์กับผู้ที่มีรายได้ที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีและอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 400 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย คำถามคัดกรอง เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย โดยเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5=มากที่สุด และ 1=น้อยที่สุด)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ด้านเครื่องมือและทักษะในการใช้งาน และด้านระบบการยื่นแบบผ่านอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ(5=มากที่สุด และ 1=น้อยที่สุด)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ(5=มากที่สุด และ 1=น้อยที่สุด)

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน

1.2. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากการใช้งาน ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดง รายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านเครื่องมือและทักษะในการใช้งาน ด้านระบบการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และการตัดสินใจใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1. การวิเคราะห์ t-test One-Way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 ผู้มีรายได้ของประชากรใน กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการตัดสินใจใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทาง อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.05

2.2. การวิเคราะห์ข้อมูลถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อทดสอบปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และ ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ของ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.20 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ร้อยละ 30.80 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.80 อาชีพพนักงานเอกชน ร้อยละ 45.50 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,000– 30,000 บาท ร้อยละ 29.00 กลุ่มตัวอย่างได้ให้ระดับความสำคัญ ของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด และ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากการใช้งานอยู่ในระดับสำคัญมากกลุ่มตัวอย่างได้ให้ระดับความสำคัญ ของปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเครื่องมือและทักษะในการใช้งานและด้านระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทาง อิเล็กทรอนิกส์ มีความสำคัญในระดับมาก ข้อมูลที่นำไปวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าปัจจัยการยอมรับ

เทคโนโลยี คือด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากการใช้งาน สามารถอธิบายการตัดสินใจใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อมูลที่นำไปวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ คือตัวแปรด้านเครื่องมือและทักษะในการใช้งาน สามารถอธิบายการตัดสินใจใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครได้ ส่วนตัวแปรด้านระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่สามารถอธิบายการตัดสินใจใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อพิจารณาพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากการใช้งานและด้านเครื่องมือและทักษะในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ประกอบด้วยข้อท่านรับรู้ว่าการยื่นแบบผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 4.55, S.D. = 0.57) ข้อท่านรับรู้ว่าการยื่นแบบผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านสามารถขยายเวลาการยื่นแบบฯได้อีก 8 วัน (ค่าเฉลี่ย = 4.33, S.D. = 0.76) และท่านรับรู้ว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.44, S.D. = 0.70) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าระบบ E-filing ได้ถูกพัฒนาและออกแบบตามหลักการแก้ปัญหาเพื่อลดความยุ่งยากและซับซ้อน ทำให้ผู้ใช้งานระบบได้รับประโยชน์ที่มากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ผ่านกระดาษ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจะช่วยส่งผลให้มีการเข้าใช้งานระบบ E-filing มากยิ่งขึ้น และทำให้กรมสรรพากรได้รับชำระภาษีและลดการเลี่ยงการเสียภาษีของผู้เสียภาษีได้อีกด้วย ดังนั้น ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจึงส่งผลต่อการยอมรับการใช้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์

2. ปัจจัยด้านความง่ายจากการใช้งาน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญมากที่สุด ประกอบด้วยข้อท่านรับรู้ว่าการยื่นแบบผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนในการยื่นแบบฯ ที่ง่าย (ค่าเฉลี่ย = 4.23, S.D. = 0.73) ข้อท่านรับรู้ว่าการยื่นแบบฯ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย = 4.28, S.D. = 0.73) และระดับความสำคัญมากคือข้อท่านท่านรับรู้ว่าการยื่นแบบฯ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถยื่นได้ตั้งแต่เวลา 06.00 – 22.00 น. (ยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดายื่นได้ ตลอด 24 ชม.) (ค่าเฉลี่ย = 4.11, S.D. = 0.86)

3. ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากการใช้งาน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญมากที่สุด คือข้อท่านรับรู้ว่าการยื่นแบบฯ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยจากการ

ชำระหรือสูญหายของแบบแสดงรายการภาษี (ค่าเฉลี่ย = 4.21 , S.D. = 0.75) และระดับความสำคัญมาก ประกอบด้วยข้อท่านรับรู้ว่าการยื่นแบบฯ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินของท่าน (ค่าเฉลี่ย = 4.14 , S.D. = 0.77) และข้อท่านรับรู้ว่าการยื่นแบบฯ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 4.04, S.D. = 0.74)

4. ปัจจัยด้านเครื่องมือและทักษะในการใช้งาน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญมากประกอบด้วยข้อท่านขาดทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 4.10, S.D. = 0.74) ข้อท่านไม่มีคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการยื่นแบบฯ อิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย = 4.15, S.D. = 0.70) และ ข้อท่านมีคอมพิวเตอร์ใช้งานแต่ขาดการเชื่อมต่อทางอินเทอร์เน็ต หรือระบบคอมพิวเตอร์เป็นรุ่นเก่า (ค่าเฉลี่ย = 4.07, S.D. = 0.73) สอดคล้องกับงานวิจัยของ กันต์ อินทวงศ์ (2015) ที่กล่าวว่า การถ่ายทอดเทคโนโลยีจะเกิดขึ้นก็ เพราะระดับความรู้ความสามารถของการใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกันจึงต้องพิจารณาผล ที่คาดหวังว่าจะให้ผู้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีได้รับสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ 1. มีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีนั้นๆ คือ ผู้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีจะต้องได้รับความรู้ความเข้าใจตลอดจนมองเห็นประโยชน์ และ ความสำคัญของเทคโนโลยีนั้นๆ ก่อนเป็นอันดับแรก 2. เปลี่ยนทัศนคติ คือ ผู้รับอาจจะยังไม่เคยมีประสบการณ์ และไม่เคยรู้จักเทคโนโลยีที่นำมาถ่ายทอด เขาอาจจะไม่ต้องการหรือไม่สนใจ ดังนั้น ผู้ให้การถ่ายทอดจะต้องหาวิธีการเปลี่ยนทัศนคติให้ผู้รับการยอมรับเทคโนโลยีด้วยความเต็มใจ ศรัทธาและมองเห็นประโยชน์ที่จะได้รับอย่างแท้จริง 3. ทักษะ คือ เราหวังที่จะให้ผู้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีสามารถนำเทคโนโลยี ซึ่งเป็นเครื่องมือเครื่องใช้และหรือกระบวนการวิธีการด้วยตนเองดูแลเองถ้าผลิตได้เองก็จะดีที่สุด กล่าวได้ว่าถ้าการถ่ายทอดเทคโนโลยีสามารถดำเนินการให้ได้ครบทั้ง 3 ประการ ดังกล่าวแล้วจะเป็นที่เชื่อได้ว่าเมื่อผู้ถ่ายทอดเทคโนโลยีย้ายออกจากพื้นที่ผู้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือชาวชนบท จะยังคงใช้เทคโนโลยีนั้นตลอดไปด้วยความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และทักษะของชาวชนบทนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

1. กรมสรรพากรควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้หลายช่องทางมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนหันมาใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นอีกด้วย 2. กรมสรรพากรควรเปิดช่องทางในการให้ความรู้ในการยื่นแบบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มากขึ้นเพื่อสามารถตอบปัญหาของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้รวดเร็วขึ้น ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป 1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในด้านผู้ใช้บริการควรศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ อิเล็กทรอนิกส์ในด้านหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์

2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่น ๆ นอกเหนือจากตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้เนื่องจากมีตัวแปรอื่นที่ได้จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมยังไม่ได้นำมาศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2562). ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.วันที่ค้นข้อมูล 10 สิงหาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.rd.go.th/62149.html>
- กัมพล ราชวงษ์, สมชาย คุ่มพูล. (2015). การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพในองค์กรอสังหาริมทรัพย์โดยใช้หลักธรรมาภิบาลกรณีศึกษาบริษัท แสนสิริ จำกัด(มหาชน). วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 4(1), 16-34.
- กันต์ อินทวงศ์. (2015). การถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อการยอมรับนวัตกรรมสู่ชุมชน.วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 10(2), 1-10.
- ชุมแพร บุญยืน, นวรัตน์ เดชพิมล, ฤกานดา สุภาวัฒน์, ศิริริษา วอนแก่น้อย.(2018).ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ Information Technology Acceptance Theories. Chophayom Journal, 29(1), 359-372.
- นันทญา สุจินตวงษ์. (2015). ปัญหาภาษีเงินได้เกี่ยวกับกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์. Ramkhamhaeng Law Journal, 4(2), 89-114.
- ฟาริพันธ์ ฟาฏฐิษฐกุล.(2562).ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสีจิงหวัดลำพูน,มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- วิชาดา ไม้เงินงาม, สวรรยา ธรรมอภิพล (2021). พฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการกลุ่มเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแคกรุงเทพมหานคร. Rajamangala University of Technology Tawan-ok Social Science Journal, 10(2), 63-69.
- วัชรินทร์ ฮองอู่.(2516). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีหัก ณ ที่จ่ายทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู (Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- ศิริรัตน์ มุขดารา. (2012). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9.
- ศิริวัฒน์ เปลี้นบางยาง. (2015). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, 11(1), 207-215.
- สำนักทะเบียนกลาง. (2566). จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร.วันที่ค้นข้อมูล 20 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <https://moe360.blog/2023/01/25/thai-population-2565/>
- สุทิพย์ ประทุม, สรัญณี อุเสินยาง. (2022). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในยุควิถีชีวิตใหม่.วารสารละศีร์, 6(1), 1-18.
- อภิสรดา คงแก้ว. (2023). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).