

การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภาษีของนักตรวจสอบภาษี
ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร
TECHNOLOGY ACCEPTANCE FOR ENHANCING TAX AUDIT EFFICIENCY OF
TAX AUDITORS IN THE BANGKOK AREA REVENUE OFFICES

อภิเดช เต๋อดดี
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Apidate Deedee
E-mail: 6614155013@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภาษีของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากรที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของนักตรวจสอบภาษี กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักตรวจสอบภาษีระดับปฏิบัติการ ชำนาญการ และชำนาญการพิเศษ จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า นักตรวจสอบภาษีมีการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.219 โดยด้านการรับรู้ประโยชน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.510 รองลงมาคือด้านความเกี่ยวข้องกับข้อมูลบัญชี 4.421 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 4.014 และด้านการรับรู้ความเสี่ยงและความน่าเชื่อถือ 3.930 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวม (อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่ง) ไม่ส่งผลให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน ยกเว้นเพศ ซึ่งส่งผลให้การยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีระดับการยอมรับสูงกว่าเพศหญิง สำหรับปัจจัยด้านการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากร พบว่าส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 49.3 เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ กรมสรรพากรควรใช้ประโยชน์จากอิทธิพลทางสังคมเป็นกลยุทธ์หลักในการขับเคลื่อน ควบคู่กับการสร้างความเชื่อมั่นและการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุก รวมถึงการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการสร้างความมั่นใจและเหมาะสมกับบุคลากรแต่ละกลุ่ม เพื่อส่งเสริมให้เกิดการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี, การตรวจสอบภาษี

Abstract

This research aimed to study and compare the level of technology acceptance for enhancing tax audit efficiency of tax auditors in the Bangkok Area Revenue Offices and to analyze the influence of personal factors and training and personnel readiness factors on their technology acceptance. The sample group consisted of 350 tax auditors at the operational, professional, and senior professional levels. The research instrument was a questionnaire, and data were analyzed using descriptive statistics, t-test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The results revealed that the overall technology acceptance among tax auditors for enhancing audit efficiency was at the highest level, with a mean score of 4 .219. Perceived usefulness had the highest mean 4.510, followed by relevance to accounting information 4.421, perceived ease of use 4.014, and perceived risk and trust 3.930, respectively. The hypothesis testing indicated that overall personal factors (age, education level, work experience, and position level) did not lead to different levels of technology acceptance. Only gender had a statistically significant effect on technology acceptance at the 0.05 level, with males demonstrating a higher level of acceptance than females. The training and personnel readiness factors were found to have a statistically significant impact on technology acceptance, explaining 49.3% of the variance. A detailed analysis showed that social influence and training and personnel readiness were the most influential factors.

Recommendations from this research suggest that the Revenue Department should leverage social influence as a key driving strategy, proactively build trust and manage risks, and design training courses that focus on building confidence and are tailored to different personnel groups to promote the most effective acceptance and utilization of technology.

Keywords: Technology Acceptance, Tax Audit

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคแห่งการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เทคโนโลยีได้เข้ามา มีบทบาทในการขับเคลื่อนและปฏิรูปองค์กรในทุกภาคส่วนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรภาครัฐ ซึ่งมีการกิจหลักในการให้บริการประชาชนและบริหารจัดการทรัพยากรของประเทศต่างต้องเผชิญ กับความท้าทายในการปรับกระบวนการทัศน์และนำนวัตกรรมเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความโปร่งใส กรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการจัดเก็บรายได้ เพื่อการพัฒนาประเทศ จึงเป็นหนึ่งในองค์กรที่ต้องปรับตัวให้ทันต่อพลวัตของโลกสมัยใหม่

ภารกิจสำคัญยิ่งอย่าง การตรวจสอบภาษีในอดีตเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยดุลยพินิจ และประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ ควบคู่ไปกับการตรวจสอบเอกสารหลักฐานในรูปแบบกระดาษ โดยมีข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่ชัดเจนหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นความล่าช้าในการประมวลผลข้อมูลจำนวนมาก ความเสี่ยงจากความคลาดเคลื่อนของมนุษย์ (Human Error) และความท้าทายในการติดตามธุรกรรมทางเศรษฐกิจที่มีความซับซ้อนและหลากหลายมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีโดยตรง

กรมสรรพากรได้ริเริ่มนำเทคโนโลยีขั้นสูงเข้ามาเป็นเครื่องมือในการปฏิรูปกระบวนการทำงานเพื่อก้าวข้ามข้อจำกัดดังกล่าว อาทิ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และการใช้กระบวนการประมวลผลอัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้มีศักยภาพมหาศาลในการพลิกโฉมการตรวจสอบภาษีจากการตั้งรับไปสู่การปฏิบัติการเชิงรุกที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลทำให้สามารถระบุความเสี่ยง และพฤติกรรมที่เสี่ยงภาษีได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การลงทุนทางเทคโนโลยีเพียงลำพังไม่สามารถรับประกันความสำเร็จได้ หากปราศจากการยอมรับและใช้งานอย่างเต็มศักยภาพของบุคลากร ซึ่งเป็นหัวใจของการขับเคลื่อนองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจที่มีปริมาณและความซับซ้อนของธุรกรรมสูงสุดในประเทศ บุคลากรกลุ่มนี้อาจมีความคุ้นชินกับวิธีการทำงานแบบเดิมและอาจเผชิญกับความท้าทายในการปรับตัวทั้งความกังวลต่อความมั่นคงในสายอาชีพ ความรู้สึกลัวทักษะเดิมกำลังจะหมดความสำคัญหรือแม้กระทั่งการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หากปราศจาก การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสม การลงทุนมูลค่ามหาศาลอาจไม่นำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดและอาจส่งผลให้การปฏิรูปองค์กรเป็นไปอย่างล่าช้า ด้วยตระหนักถึงความท้าทายดังกล่าวผู้วิจัยจึงเห็นว่ายังคงมีช่องว่างทางความรู้ที่สำคัญเกี่ยวกับการทำความเข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มผู้ใช้งานหลัก

การศึกษานี้จึงมุ่งเน้นที่จะสำรวจและวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากร ในฐานะตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีเพื่อการตรวจสอบภาษีของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยที่ได้จะมีคุณูปการอย่างยิ่งในหลายมิติ ทั้งในเชิงนโยบายสำหรับกรมสรรพากรเพื่อวาง แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ในเชิงบริหารเพื่อออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมและการสื่อสารเพื่อลดแรงต้านและสร้างการมีส่วนร่วม และในเชิงเศรษฐศาสตร์เพื่อรับประกันความคุ้มค่าของการลงทุนด้านเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการจัดเก็บรายได้ของประเทศ นอกจากนี้ผลการศึกษายังสามารถเป็น

กรณีศึกษา และต้นแบบที่สำคัญสำหรับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่กำลังอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล เพื่อให้การปฏิรูปองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภาษี
2. เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภาษี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากรกับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภาษีของนักตรวจสอบภาษี ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภาษีที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากร ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภาษี

ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: ศึกษาวิจัยตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ระยะเวลาการทำงานในสายงานตรวจสอบภาษี, ระดับตำแหน่ง) และ ปัจจัยการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากร (ด้านการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากร, ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร, ด้านอิทธิพลทางสังคม) ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภาษี ซึ่งวัดจาก 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์, การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน, การรับรู้ความเสี่ยงและความน่าเชื่อถือ และความเกี่ยวข้องกับข้อมูลบัญชี

ขอบเขตด้านประชากร: กลุ่มตัวอย่างคือนักตรวจสอบภาษีระดับปฏิบัติการ, ข้าราชการ และ ข้าราชการพิเศษ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่: สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา: ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2568 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2568

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภาษีของนักตรวจสอบภาษี ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ในสายงานตรวจสอบภาษี และระดับตำแหน่ง กับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภาษี
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากร ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากร ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร และด้านอิทธิพลทางสังคม กับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภาษี
4. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและแนวทางสำหรับนักวิจัยหรือผู้ที่สนใจศึกษาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องต่อไป

แนวคิดและทฤษฎี

ประวัติความเป็นมาและการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัลของกรมสรรพากร กรมสรรพากรมีประวัติศาสตร์ยาวนานตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 โดยก่อตั้ง "หอรัษฎากรพิพัฒน์" ในปี พ.ศ. 2416 และสถาปนาเป็นกรมสรรพากรอย่างเป็นทางการในสมัยรัชกาลที่ 6 เมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2458 ปัจจุบันกรมสรรพากรมีภารกิจหลักในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรหลายประเภทซึ่งเป็นรายได้หลักของประเทศ ในยุคดิจิทัล กรมสรรพากรได้กำหนดวิสัยทัศน์สู่การเป็น "องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ" และได้นำเทคโนโลยีขั้นสูงอย่างปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) เข้ามาปฏิวัติกระบวนการตรวจสอบภาษี การเปลี่ยนแปลงนี้ได้เปลี่ยนบทบาทของนักตรวจสอบภาษีจาก "นักสืบ" ที่ใช้ประสบการณ์ ไปสู่ "นักวิเคราะห์ข้อมูล" ที่ต้องต่อยอดจากข้อมูลที่ระบบ AI แจ้งเตือนซึ่งสร้างความท้าทายต่อบุคลากรเป็นอย่างมาก

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนบุคคล หรือปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ใช้อธิบายพฤติกรรมมนุษย์

Kotler และ Keller (2016) มองว่าปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, เพศ, อาชีพ, การศึกษา) เป็นส่วนหนึ่งของ "กล่องดำ" ของผู้ซื้อที่ส่งอิทธิพลต่อกระบวนการรับรู้และการตัดสินใจ

Robbins และ Judge (2018) เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า "คุณลักษณะทางชีวประวัติ" (อายุ, เพศ, อายุงาน) ซึ่งมีความสำคัญต่อการทำความเข้าใจพฤติกรรมในที่ทำงาน เช่น การลาออก หรือความพึงพอใจในงาน

ศิริชัย กาญจนวาสี (2556) จัดให้ปัจจัยเหล่านี้เป็น "ตัวแปรอิสระ" ที่ใช้อธิบายความแปรปรวนของ "ตัวแปรตาม" ซึ่งคือพฤติกรรมหรือทัศนคติที่ต้องการศึกษา

ปัจจัยด้านการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากร

ด้านการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากร: อังอิง ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) ของ Bandura (1986) ซึ่งเน้นเรื่อง ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่น ทำให้บุคลากรกล้าเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีใหม่

การสนับสนุนจากผู้บริหาร: จัดเป็นปัจจัยภายนอกที่สำคัญใน แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เมื่อผู้บริหารแสดงการสนับสนุนอย่างจริงจัง เช่น การจัดสรรงบประมาณ การสื่อสาร วิสัยทัศน์ จะส่งผลให้พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์และไม่ยากเกินไปที่จะใช้งาน

อิทธิพลทางสังคม: แบบจำลอง UTAUT ได้รวม "อิทธิพลทางสังคม" เป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่มีผลต่อเจตนาการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งหมายถึงระดับที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าของเทคโนโลยีนั้นๆ เชื่อว่าเขาควรจะใช้ระบบใหม่นั้น

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model - TAM) ทฤษฎีนี้เสนอโดย Fred Davis ในปี 1989 เป็นกรอบแนวคิดที่ทรงอิทธิพลในการอธิบายพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี โดยมีปัจจัยหลัก 2 ประการ

การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU): ความเชื่อของผู้ใช้ว่าเทคโนโลยีจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use - PEOU): การประเมินของผู้ใช้ว่าจะต้องใช้ความพยายามมากน้อยเพียงใดในการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยี โดย PEOU มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ PU และทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจที่จะใช้งานจริง

การรับรู้ความเสี่ยงและความน่าเชื่อถือ (Perceived Risk and Trust) ในบริบทที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เป็นความลับ ปัจจัยด้านความเสี่ยงและความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง

การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk): ทำหน้าที่เป็น "กำแพง" หรือปัจจัยยับยั้งการยอมรับเทคโนโลยี เช่น ความกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูล, ความถูกต้องของผลลัพธ์ หรือความเสี่ยงด้านอาชีพ

ความน่าเชื่อถือ (Trust): ทำหน้าที่เป็น "สะพาน" หรือปัจจัยส่งเสริมที่ช่วยลดทอนการรับรู้ความเสี่ยง ประกอบด้วยความเชื่อมั่นใน 1) ความสามารถ (Competence), 2) ความมีคุณธรรม (Benevolence), และ 3) ความซื่อสัตย์ (Integrity) ของระบบและองค์กร

ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างงานและเทคโนโลยี (Task-Technology Fit - TTF) ทฤษฎีนี้เสนอโดย Goodhue and Thompson (1995) โดยให้มุมมองว่าเทคโนโลยีจะมีคุณค่าก็ต่อเมื่อคุณลักษณะของเทคโนโลยีนั้นสอดคล้องกับภารกิจที่ต้องปฏิบัติ สำหรับงานตรวจสอบภาษีซึ่งมีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับข้อมูลบัญชีโดยตรง เทคโนโลยีจะมีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อมีฟังก์ชันที่สนับสนุนภารกิจเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม เช่น ความสามารถในการบูรณาการข้อมูล หรือการวิเคราะห์เชิงลึก ดังนั้นตัวแปร "ด้านความเกี่ยวข้องกับข้อมูลบัญชี" ในงานวิจัยนี้จึงเป็นการวัดในมิติของ TTF

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐภัสร์ กุลางกูร (2566) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสังกัดสำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัดในเขตพื้นที่ภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมของเจ้าหน้าที่อยู่ใน ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ, อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยกลุ่มเพศชาย, กลุ่มอายุน้อย (21-37 ปี) และกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีแนวโน้มยอมรับเทคโนโลยีสูงกว่า อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่สำคัญที่สุดของงานวิจัยนี้คือปัจจัยด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี แม้ว่าโดยรวมเจ้าหน้าที่จะรับรู้คุณลักษณะ 5 ด้านในระดับมาก แต่เมื่อวิเคราะห์แล้วพบว่า มีปัจจัยเพียง 2 ด้านที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (การรับรู้ว่าคุณค่าของเทคโนโลยีดีกว่าวิธีการเดิม) และ ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลลัพธ์ (การมองเห็นผลลัพธ์เชิงบวกจากการใช้งาน)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การที่เจ้าหน้าที่จะเปิดรับเทคโนโลยีใหม่นั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับความทันสมัย แต่ขึ้นอยู่กับการที่พวกเขาสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ที่เหนือกว่าวิธีการเดิมได้อย่างชัดเจน และมองเห็นผลลัพธ์เชิงบวกของการใช้งานได้อย่างเป็นรูปธรรม

กานติมา เต็มสุข (2565) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ได้แก่ ระดับการศึกษา, ระดับตำแหน่ง, รายได้เฉลี่ย และอายุงาน ซึ่งสะท้อนว่าประสบการณ์และความก้าวหน้าในสายงานมีผลต่อประสิทธิภาพ ในขณะที่ เพศ และ อายุ กลับไม่พบความแตกต่าง แต่ข้อสำคัญของการวิจัยนี้พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยด้านที่บุคลากรพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทน และด้านลักษณะการบริหารงาน และเมื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลกระทบมากที่สุด พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ โดยสรุปประสิทธิภาพการทำงานของนักตรวจสอบภาษีกลุ่มนี้แม้จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์และตำแหน่งงาน แต่ปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญที่สุดคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย: การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง: ประชากรคือ นักตรวจสอบภาษีระดับปฏิบัติการ ข้าราชการ และ ข้าราชการพิเศษในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 2,412 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ได้จำนวน 343 คน และผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 350 คน เพื่อลดข้อผิดพลาด การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย: ใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

1. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล (Checklist)
2. คำถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากร (5-Point Likert Scale)
3. คำถามวัดการยอมรับเทคโนโลยี (5-Point Likert Scale)
4. ข้อเสนอแนะ (คำถามปลายเปิด)

การสร้างและทดสอบเครื่องมือ: แบบสอบถามถูกสร้างขึ้นโดยบูรณาการจากทฤษฎี TAM, TTF, และแนวคิดด้านความเสี่ยงและความน่าเชื่อถือ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง 35 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.915 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (0.70)

การเก็บรวบรวมข้อมูล: ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms)

การวิเคราะห์ข้อมูล: วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติเชิงพรรณนา: ใช้ค่าความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลและระดับความคิดเห็น

สถิติเชิงอนุมาน: ใช้ t-test และ F-test (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีตามปัจจัยส่วนบุคคล และใช้ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากรต่อการยอมรับเทคโนโลยี

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (79.4%) มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี มากที่สุด (36.3%) รองลงมาคือ 31-40 ปี (31.7%) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (62.6%) มีประสบการณ์ทำงานในสายตรวจสอบภาษีช่วง 1-5 ปี มากที่สุด (36.9%) และส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ (56.9%)

ระดับปัจจัยการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากร โดยรวมแล้ว นักตรวจสอบภาษีมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากรอยู่ใน ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.229) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านอิทธิพลทางสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.359) รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร (4.252) และ ด้านการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากร (4.075) โดยประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุดคือ "การใช้เทคโนโลยีช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ให้ดูทันสมัยและมีความสามารถ" (ค่าเฉลี่ย 4.537)

ระดับการยอมรับเทคโนโลยี การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภาษี โดยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.219) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.510) โดยเฉพาะประเด็น "เทคโนโลยีช่วยให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและทันเวลา" (ค่าเฉลี่ย 4.563) ด้านความเกี่ยวข้องกับข้อมูลบัญชี มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (4.421), ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับมาก (4.014) และด้านการรับรู้ความเสี่ยงและความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.930) แม้จะยังอยู่ในระดับมาก แต่สะท้อนถึงความกังวล โดยเฉพาะประเด็น "ความกังวลว่า การใช้เทคโนโลยีอาจทำให้ข้อมูลสำคัญเกิดความผิดพลาด" ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเพียง 3.466

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลในภาพรวม: ถูก ปฏิเสธ เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวม (อายุ, ระดับการศึกษา, ระยะเวลาการทำงาน, และตำแหน่ง) ไม่ส่งผลให้การยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมแตกต่างกัน ยกเว้น: เพศ เป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดย เพศชาย มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีสูงกว่าเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.521 เทียบกับ 4.141) นอกจากนี้ แม้ปัจจัยอื่นจะไม่ส่งผลต่อภาพรวม แต่กลับส่งผลต่อ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เพียงด้านเดียวโดยกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่า, ประสบการณ์ 6-10 ปี และตำแหน่งสูงกว่าจะรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีใช้งานง่ายกว่ากลุ่มอื่น

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากรในภาพรวม: ได้รับการ ยอมรับ โดยผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณยืนยันว่าปัจจัยกลุ่มนี้ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ และสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 49.3 ($R^2 = 0.493$) เมื่อวิเคราะห์จำแนกรายด้าน พบว่า

ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากร เป็นสองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมมากที่สุด ในขณะที่ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในสมการถดถอย

อภิปรายผล

ผลการวิจัยค้นพบว่านักตรวจสอบภาษีมีการยอมรับเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.219) ซึ่งเป็นข้อพิสูจน์ที่ว่า การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของกรมสรรพากรกำลังเดินทางไปในทิศทางที่ขับเคลื่อนการยอมรับในระดับสูงนี้สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีพื้นฐานโดยปัจจัยที่ได้รับการยอมรับสูงสุดคือด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้วยค่าเฉลี่ยที่สูงถึง 4.510 ผลลัพธ์นี้ยืนยัน ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis (1989) ว่าการยอมรับไม่ได้เกิดจากการ ถูกบังคับใช้ แต่เกิดจากการที่ผู้ใช้งานมองเห็นคุณค่าที่แท้จริงของเทคโนโลยีด้วยตนเอง พวกเขามีความเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอน และเพิ่มความแม่นยำได้จริง ซึ่งสอดคล้องโดยตรงกับงานวิจัยของ ร้อยเอกหญิง ญัฐสุดา ฉ่อยฉ่ำ (2565) ที่พบว่ากำลังพลจะเปิดรับเทคโนโลยีเมื่อมองเห็นประโยชน์ที่ชัดเจนว่าช่วยให้การทำงานสำเร็จลุล่วง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา เด่นเจริญโสภณ (2560) ที่ชี้ว่าการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ทัศนคติที่ดีและความตั้งใจใช้งาน ยิ่งไปกว่านั้นความสำเร็จนี้ยังถูกขับเคลื่อนด้วย ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างงานและเทคโนโลยี (TTF) การที่ด้านความเกี่ยวข้องกับข้อมูลบัญชี ได้คะแนนสูงเป็นลำดับสอง ค่าเฉลี่ย 4.421 เป็นการยืนยันว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้น ไม่ใช่เครื่องมือทั่วไป แต่เป็นเครื่องมือที่ถูกออกแบบมาเพื่อตอบสนองคุณลักษณะของงานของนักตรวจสอบภาษีโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายแหล่งหรือการวิเคราะห์ความผิดปกติของข้อมูลบัญชี ดังนั้นการยอมรับในระดับสูงจึงเป็นผลมาจากความลงตัวของ "คุณค่าของเทคโนโลยี" และ "ความต้องการของงาน" ดังนั้นความท้าทายขององค์กรจึงไม่ใช่การโน้มน้าว ให้คนเห็นคุณค่าของเทคโนโลยี แต่เป็นการสร้างความมั่นใจและออกแบบกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับบุคลากรในทุกระดับ แม้ภาพรวมการยอมรับเทคโนโลยีจะสูงมากแต่การที่ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและความน่าเชื่อถือ เป็นด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.930) ถือเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญสูงสุด สิ่งนี้สะท้อนแนวคิดที่ว่าในสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบสูงอย่างงานตรวจสอบภาษี ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อมูลลับของผู้เสียภาษีและมีผลทางกฎหมาย การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) จะทำหน้าที่เป็น "กำแพง" หรือปัจจัยยับยั้งที่สำคัญ ความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล, ความถูกต้องของผลลัพธ์จาก AI, หรือความเสี่ยงด้านกฎหมายเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ โดยเฉพาะประเด็น "ความกังวลว่า การใช้เทคโนโลยีอาจทำให้ข้อมูลสำคัญเกิดความผิดพลาดได้" ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำเพียง 3.466 แสดงให้เห็นถึงความไม่มั่นใจที่ยังคงหลงเหลืออยู่ ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพของ ร้อยเอกหญิง ญัฐสุดา ฉ่อยฉ่ำ (2565) ที่พบว่าความกังวลด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลเป็นอุปสรรคสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการ ดังนั้นความท้าทายสุดท้ายของกรมสรรพากรจึงไม่ใช่การโน้มน้าวให้บุคลากรเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยีอีกต่อไป แต่เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ (Trust) ในทุกมิติ ตั้งแต่ความสามารถและความเสถียรของระบบไปจนถึงความโปร่งใสในการจัดการข้อมูล เพื่อให้บุคลากรสามารถก้าวข้ามกำแพงแห่งความกังวล และพร้อมที่จะมอบความไว้วางใจให้กับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ (อายุ, ระดับการศึกษา, ประสบการณ์, ระดับตำแหน่ง) ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวม นับเป็นข้อค้นพบที่สำคัญ ผลลัพธ์นี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพร บินอารีย์ (2560) ที่พบว่าในบริบทที่เทคโนโลยีกลายเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงาน

ความแตกต่างส่วนบุคคลจะถูกลดทอนความสำคัญลง อย่างไรก็ตามการวิจัยนี้ค้นพบความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนกว่านั้น กล่าวคือ แม้ปัจจัยอย่างระดับการศึกษา, ประสบการณ์ และตำแหน่ง จะไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวม แต่กลับส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เพียงด้านเดียวนี้คือข้อค้นพบที่ชี้ว่าบุคลากรทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในกลุ่มใดต่างเห็นพ้องต้องกันถึง "ประโยชน์" ของเทคโนโลยี แต่กลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่า มีประสบการณ์ในช่วง 6-10 ปีหรือมีตำแหน่งสูงกว่า จะรู้สึก "มั่นใจ" และรับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีนั้น "ใช้งานง่าย" มากกว่ากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือกลุ่มที่เพิ่งเริ่มต้นทำงาน

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายการยอมรับเทคโนโลยีได้สูงที่สุด และยังเป็นปัจจัยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ในกลุ่มปัจจัยเชิงสนับสนุน (ค่าเฉลี่ย 4.359) ผลลัพธ์นี้สอดคล้องอย่างยิ่งกับ แบบจำลอง UTAUT และ ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม ที่ชี้ว่าการตัดสินใจของบุคคลได้รับอิทธิพลอย่างสูง จากบรรทัดฐานของกลุ่มและบุคคลรอบข้างในบริบทของกรมสรรพากรซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีวัฒนธรรมที่ชัดเจน การที่เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ใช้งานเทคโนโลยี และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการรับรู้ว่าการใช้เครื่องมือใหม่ๆ จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ให้ดูทันสมัยและมีความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.537) ได้สร้างแรงผลักดันทางสังคมเชิงบวกที่ทรงพลังยิ่งกว่าปัจจัยอื่น ในทางกลับกัน ประเด็นที่น่าสนใจคือด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร แม้จะได้รับการรับรู้ในระดับสูง แต่กลับไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในสมการถดถอย เมื่อวิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยอื่น (Sig. = .137) ซึ่งจะขัดแย้งกับงานวิจัยของ นพวรรณ วงษ์ศรีแก้ว (2566) ที่พบว่าการสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยหลักในการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรสายสนับสนุน อย่างไรก็ตามในโครงการเปลี่ยนผ่านระดับองค์กรภาครัฐที่มีนโยบายจากบนลงล่างที่ชัดเจน การสนับสนุนจากผู้บริหารถูกมองว่าเป็น ปัจจัยพื้นฐานที่ต้องมีทุกคนรับรู้ในระดับสูงอยู่แล้ว จนไม่เกิดความแปรปรวน (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.694 ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับด้านการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากร ที่พบค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.749) แต่ปัจจัยที่ขับเคลื่อนการยอมรับ ในการปฏิบัติงานจริงกลับเป็นทักษะ และความมั่นใจที่ได้จากการอบรมซึ่งยืนยันความสำคัญของ ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมของ Bandura (1986) และแรงผลักดันจากเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ

1. จากผลวิจัยพบว่าปัจจัยของการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากรซึ่งด้านอิทธิพลทางสังคมเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดผู้วิจัยจึงเสนอแนะโดยการ ยกกระดับ "อิทธิพลทางสังคม" ให้เป็นกลยุทธ์หลักในการขับเคลื่อน ในเมื่ออิทธิพลทางสังคมเป็นปัจจัยทำนายการยอมรับเทคโนโลยีที่ทรงพลังที่สุด องค์กรควรจัดตั้งโครงการผู้นำการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล หรือ ผู้เชี่ยวชาญเทคโนโลยีประจำหน่วยงาน อย่างเป็นทางการโดยคัดเลือกบุคลากรที่มีทัศนคติเชิงบวกและเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี เพื่อทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง ให้คำปรึกษา และเป็นต้นแบบให้แก่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะช่วยเร่งการยอมรับในวงกว้างได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการสื่อสารจากบนลงล่างเพียงอย่างเดียว

2. จากผลวิจัยพบว่าปัจจัยของการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากร ซึ่งด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง แต่ผลวิจัยชี้ว่าอิทธิพลในการทำนายอาจไม่เท่าปัจจัยอื่น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะโดยการเปลี่ยนบทบาทผู้บริหารสู่ผู้สนับสนุนเชิงปฏิบัติ ผู้บริหารในทุกระดับควร

แสดงออกถึงการสนับสนุนผ่านการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม เช่น เข้าร่วมการฝึกอบรม กล่าวถึงความสำเร็จจากการใช้เทคโนโลยีในการประชุม และนำข้อมูลที่ได้จากระบบใหม่มาใช้ในการตัดสินใจ เพื่อเป็นแบบอย่างและสร้างบรรทัดฐานว่า การใช้เทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานจริง

3. จากผลวิจัยพบว่าในภาพรวมของการยอมรับเทคโนโลยีจะอยู่ในระดับสูง แต่ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและความน่าเชื่อถือเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงเสนอแนะโดยการสร้างความเชื่อมั่นและจัดการความเสี่ยงเชิงรุก เนื่องจาก ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและความน่าเชื่อถือ เป็นด้านที่บุคลากรมีความกังวลมากที่สุด ผู้บริหารควรสื่อสารนโยบาย ด้านความปลอดภัยของข้อมูลและความถูกต้องของระบบอย่างสม่ำเสมอและโปร่งใส ควรมีการจัดตั้งช่องทางรับฟัง ข้อกังวลและรายงานข้อผิดพลาดของระบบที่ชัดเจน และแสดงให้เห็นว่าข้อเสนอแนะเหล่านั้นถูกนำไปปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจัง เพื่อสร้างความไว้วางใจในระยะยาว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ระดับการศึกษาและประสบการณ์ ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ

1. ออกแบบการฝึกอบรมที่เน้นสร้างความมั่นใจและลดความซับซ้อน โดยการฝึกอบรมไม่ควรเป็นลักษณะหนึ่งขนาดเหมาะกับทุกคน ควรมีการจัดอบรมเสริมหรือเวิร์คช็อปกลุ่มย่อยสำหรับบุคลากรที่ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม โดยเน้นการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อสร้างความคุ้นเคยและเพิ่มความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

2. พัฒนาช่องทางการเรียนรู้ นอกจากการจัดอบรมอย่างเป็นทางการควรสร้างคลังความรู้ที่เข้าถึงง่าย เช่น คลิปวิดีโอสั้นสอนการใช้งานฟังก์ชันต่างๆ คู่มือฉบับย่อ หรือเว็บบอร์ดถาม-ตอบปัญหา เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองเมื่อต้องการ และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับอิทธิพลทางสังคมที่เป็นปัจจัยขับเคลื่อนหลัก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้องค์ความรู้ด้านการยอมรับเทคโนโลยีในภาครัฐมีความสมบูรณ์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กว้างขวางยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษานในอนาคต ดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่หาคำตอบเชิงลึก ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อทำความเข้าใจเบื้องหลังของผลลัพธ์เชิงปริมาณ โดยเฉพาะในประเด็นที่น่าสนใจ เช่น ปัจจัยที่ทำให้การยอมรับเทคโนโลยีระหว่างเพศชายและหญิงแตกต่างกัน หรือสาเหตุของความกังวลเชิงลึกด้านความเสี่ยงและความน่าเชื่อถือของระบบ

2. การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบริบท ควรมีการขยายขอบเขตการวิจัยไปยังกลุ่มนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่ต่างจังหวัด หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่มีการนำเทคโนโลยีลักษณะคล้ายคลึงกันมาใช้ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไรในบริบททางวัฒนธรรมองค์กรและลักษณะงานที่ต่างกัน

3. การวิจัยระยะยาวเพื่อติดตามผล การวิจัยครั้งนี้เป็นภาพ ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง ควรมีการวิจัยในระยะยาวเพื่อติดตามผลของการยอมรับเทคโนโลยี ตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของการนำมาใช้ จนถึงช่วงที่

เทคโนโลยีกลายเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ เพื่อให้เห็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ พฤติกรรม และผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป

4. การศึกษาผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่เป็นรูปธรรมการวิจัยนี้มุ่งเน้นที่ “การยอมรับ” ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าสู่ความสำเร็จ ขึ้นต่อไปควรเป็นการวิจัยที่เชื่อมโยงระหว่างระดับการยอมรับ เทคโนโลยีกับการวัดผลลัพธ์เชิงประสิทธิภาพที่เป็นรูปธรรม เช่น การลดระยะเวลา ในการตรวจสอบ, ความแม่นยำในการคัดเลือกรายที่ต้องตรวจสอบ, หรือปริมาณภาษีที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2567). ประวัติความเป็นมาและการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2568, จาก <https://www.rd.go.th/652.html>
- กานติมา เต็มสุข. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กองบริหาร ภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นพวรรณ วงษ์ศรีแก้ว. (2566). การยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับ ปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ร้อยเอกหญิง ญัฐสุดา เฉื่อยฉ่ำ. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของ Generation X กรณีศึกษาของกรมกำลังพลทหารบก. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2556). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สุทธิพร บินอารีย์. (2560). การยอมรับเทคโนโลยีและความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการบัว หลวง เอ็มแบงกิ้ง แอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัจฉรา เตนเจริญโสภณ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการ ปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- Bandura, A. (1986). Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. Prentice-Hall, Inc.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS quarterly, 13(3), 319-340.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. MIS quarterly, 19(2), 213-236.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3), 709-734.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education.