

Conceptual Framework of Acceptance of Technology and Quality of Information Technology Systems That Affects The Intention to Use The Internet Corporate Income Tax Return Filing Service

Arisara Tanapawat^{1*} and Somboon Saraphat¹

¹ Department of Industrial Administration and Development, Faculty of Management Sciences Kasetsart University, Thailand

* Corresponding author. E-mail: arisara.tana@ku.th

ABSTRACT

Technology development to facilitate executives in the government's industrial system will bring speed of service Reduce transaction costs for executives develop a systematic storage of industrial information systems, especially information about the payment of corporate tax. This is extremely important that the government should continue to pay attention and promote it. This is to encourage executives to focus on and use online tax payment services. This will be beneficial to the management of the national tax collection system in order to achieve the overall goals of the nation in the future. This article would like to present a conceptual framework on Acceptance of technology and quality of information technology system that affects the intention to use the corporate income tax return filing service via the Internet. From the literature review it was found that these are important factors that researchers have widely studied. In each context that is being studied, there will be different results of the study according to the sample and research context. This research aims to explain the key factors leading to intentional use of internet corporate income tax return filing services.

Keywords: Acceptance of Technology, Quality of Information Technology Systems, Intention to Use

กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต

อริสรา ธนาวัฒน์^{1*} และ สมบูรณ์ สารพัด¹

¹ สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

* Corresponding author. E-mail: arisara.tana@ku.th

บทคัดย่อ

การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้บริหารในระบบอุตสาหกรรมของภาครัฐ จะนำมาซึ่งความรวดเร็วในการให้บริการ ลดต้นทุนการทำรายการของผู้บริหาร พัฒนาการจัดเก็บระบบสารสนเทศของอุตสาหกรรมได้อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล อันเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ภาครัฐควรให้ความสนใจและส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริหารหันมาให้ความสำคัญและใช้บริการชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์ อันจะเป็นผลดีต่อการบริหารจัดการระบบการจัดเก็บภาษีของประเทศชาติเพื่อบรรลุเป้าหมายโดยรวมของประเทศชาติต่อไป บทความนี้ต้องการนำเสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต บทความนี้จะนำเสนอถึงกรอบแนวคิดด้านการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งจากการศึกษาปัจจัยดังกล่าว พบว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่นักศึกษาวิจัยมีการนำมาศึกษากันอย่างแพร่หลาย ซึ่งในแต่ละบริบทที่มีการศึกษานั้นก็จะมีผลของการศึกษาที่แตกต่างกันไปตามกลุ่มตัวอย่างและบริบทของงานวิจัย อีกทั้งงานวิจัยยังมุ่งศึกษาเพื่ออธิบายถึงปัจจัยที่สำคัญที่จะนำไปสู่การตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ, คุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ, การตั้งใจใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

© 2023 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวสู่ยุคดิจิทัลอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทต่อประชาชนในการใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบของดิจิทัล เพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และหลายช่องทาง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็วในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) จากการศึกษาพบอีกว่าหลังจากสถานการณ์โควิดคลี่คลายลง และ รัฐบาลได้เปิดประเทศมากขึ้น ทำให้รายได้ของประชาชนและภาคธุรกิจปรับตัวดีขึ้น และส่งผลต่อยอดการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลให้ดีขึ้นตาม โดยกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานจัดเก็บรายได้อันดับหนึ่งและได้จัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลที่สะท้อนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ พบว่า ยอดจัดเก็บในปีงบประมาณ 2565 ปรับตัวดีขึ้นทั้งนี้ ข้อมูลการจัดเก็บรายได้จากภาษีเงินได้นิติบุคคลและบุคคลธรรมดาย้อนหลัง 5 ปี ซึ่งรวมถึง ปีงบประมาณ 2565 มีดังนี้

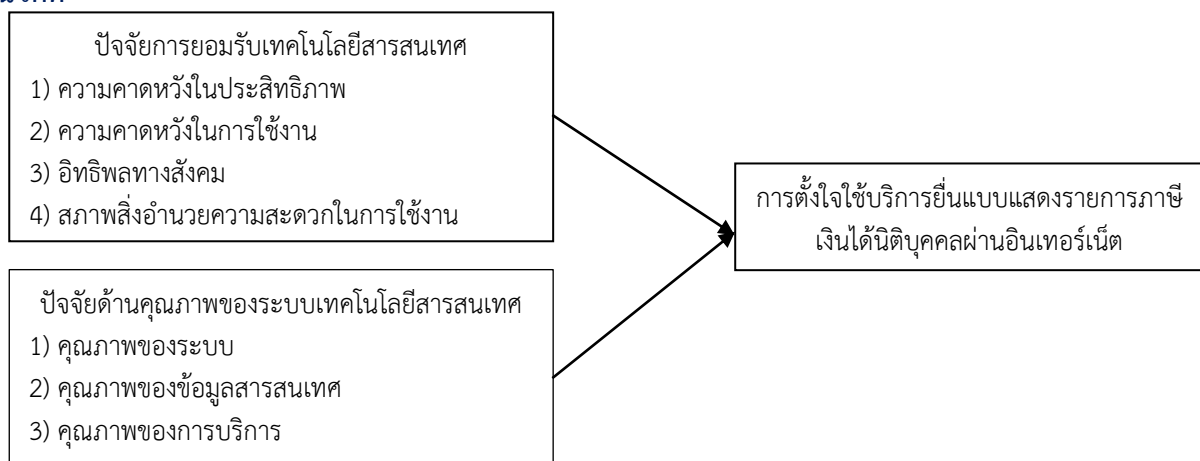
ตารางที่ 1 ตารางแสดงรายได้จากภาษีเงินได้นิติบุคคลย้อนหลัง 5 ปี (หน่วย: ล้านบาท)

ชื่อรายการ	2565	2564	2563	2562	2561
ภาษีเงินได้นิติบุคคล	747,801	641,698	589,329	693,426	670,734

จากแนวโน้มของยอดจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลที่เพิ่มมากขึ้น กรมสรรพากรจึงมีนโยบายในการมุ่งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ ทั้งในด้านการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีรวมถึงการให้บริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้เสียภาษีและประชาชนโดยทั่วไปได้รับบริการที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้เลือกใช้บริการที่ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้น กรมสรรพากร ได้มีการยกระดับการบริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ใหม่ (New e - Filing) ด้วยฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลายให้ผู้เสียภาษีใช้งานได้ง่ายและสะดวกยิ่งกว่าเดิม (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2564) ทำให้ในส่วนหน้าเว็บไซต์ให้บริการ และขั้นตอนการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์มีการเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งผู้เขียนได้ทำการสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างบางส่วนก็ได้รับข้อมูลว่า จากการที่กรมสรรพากรมีการปรับปรุงในส่วนหน้าเว็บไซต์ให้บริการ และขั้นตอนการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์อยู่บ่อยครั้ง ทำให้ผู้ยื่นภาษีพบเจอปัญหาจากทั้งในส่วน of ระบบ และจากขั้นตอนการยื่นภาษีที่ปรับเปลี่ยนไป หรือปัญหาจำนวนผู้ใช้บริการที่ลงทะเบียนในระบบมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปีทำให้ระบบมีการตอบสนองที่ช้าในช่วงเดือนที่มีผู้ทำรายการจำนวนมาก ซึ่งประเด็นดังกล่าวไม่ได้ส่งผลดีให้กับสรรพากร แต่กลับส่งผลทำให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น จากการศึกษาของ นิชาพันธ์ ขาวนา (2559) พบว่ายังมีผู้ยื่นภาษีบางส่วนที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทำให้จำเป็นต้องเดินทางไปยื่นภาษีด้วยตนเอง ซึ่งบางครั้งการให้คำแนะนำ/ปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจนเป็นมาตรฐาน จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องกลับมายื่นแบบภาษีเพิ่มเติมในภายหลัง บางรายกลับถูกเสียค่าปรับเพิ่ม จนเกิดกระแสเรียกร้องให้มีการอบรมให้ความรู้ผ่านสื่อในช่องทางต่างๆ และให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด ซึ่งส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบ หรือจะในด้านของคุณภาพของระบบก็มีความสำคัญเช่นกัน โดยพบผลการศึกษาของ สุวิชาดา เสาสสูง (2563) ซึ่งได้อธิบายถึงคุณภาพของระบบที่ดีนั้นจะต้องมี คุณลักษณะ คือ มีความง่ายและความปลอดภัยในการใช้งาน มีความเสถียรภาพในการประมวลผล มีเวลาในการตอบสนองที่รวดเร็ว และมีความง่ายในการเข้าถึง มีระบบโครงสร้างการใช้งานที่ดี และเป็นตัวช่วยในการหาข้อมูลที่ง่ายขึ้น จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับการใช้ระบบ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้เขียนมุ่งหวังที่จะ อธิบายถึงที่มาและความสำคัญของการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาสรุปให้เห็นถึงปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้งานระบบมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบมากยิ่งขึ้น จากเหตุผลข้างต้น ผู้เขียนจึงประสงค์นำเสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการใช้งานด้านเทคโนโลยีและคุณภาพการยื่นภาษีออนไลน์ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ เข้าใจถึงสถานการณ์ในการเปลี่ยนแปลงและแนวทางในการพัฒนา เพื่อนำไปประกอบการพัฒนาศักยภาพการวางแผนงาน การวางแผนการบริหารจัดการ การวางแผน กลยุทธ์และการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการของกรมสรรพากรให้ดีขึ้นตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล

กรมสรรพากร (2563) กล่าวว่า ภาษีเงินได้นิติบุคคล คือ ภาษีอากรประเภทหนึ่งที่บัญญัติไว้ในประมวลรัษฎากร จัดเก็บจากเงินได้ของบริษัท หรือ ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล

ธนอม เกตุเอม (2564) กล่าวถึง ภาษีเงินได้นิติบุคคล ว่า ภาษีเงินได้นิติบุคคล เป็นภาษีเงินได้อีกประเภทหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับคนทำธุรกิจ ซึ่งคนส่วนใหญ่จะมีความเชื่อว่า ถ้าหากจดทะเบียนนิติบุคคลแล้ว (จดทะเบียนบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน) จะได้รับประโยชน์มากกว่าการเป็นบุคคลธรรมดาที่ต้องเสีย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพราะเสียภาษีในจำนวนที่ต่ำกว่า เป็นภาษีเงินได้ประเภทหนึ่งที่เรียกเก็บจากนิติบุคคลตามที่กฎหมายภาษี (ประมวลรัษฎากร) กำหนดหน้าที่ไว้ให้ โดยมีหลักการคำนวณจากฐานภาษีทั้งหมด 4 ประเภท ดังนี้ 1. กำไรสุทธิ 2. ยอดรายได้ก่อนหักรายจ่าย 3. เงินได้ที่จ่ายจากหรือในประเทศไทย 4. การจำหน่ายเงินกำไรออกไปจากประเทศไทย

ระบบยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Filing) การให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการภาษีที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตแทนการกรอกแบบแสดงรายการภาษีและยื่นแบบด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้ใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ทำการยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังคงมีอยู่ตามปกติ

สรุปทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล คือ เป็นภาษีอากรประเภทหนึ่งที่บัญญัติไว้ในประมวลรัษฎากร จัดเก็บจากเงินได้ของบริษัท หรือ ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยปกติ จัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป ซึ่งในปัจจุบันกรมสรรพากรได้กำหนดให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ 2 วิธี คือ

1) การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยตนเอง คือการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยตนเอง การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีอากรโดยทั่วไปให้ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีอากรตามที่กำหนดไว้ต่ออำเภอ ที่ว่าการอำเภอท้องที่ ที่ว่าการเขตหรืออาจจะยื่นแบบทางไปรษณีย์ได้โดยถือเอาวันที่ลงทะเบียนเป็นวันรับแบบแสดงรายการชำระภาษี

2) การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามเว็บไซต์ของกรมสรรพากร คือ การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีของประชาชนตามเว็บไซต์ของกรมสรรพากรจากเว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้มีสิทธิขอให้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประเภทของแบบที่สามารถยื่นและชำระผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

Venkatesh, Davis and Morris (2003) ได้เสนอทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยต่างๆ ที่ผ่านมา เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and User of Technology: UTAUT) ได้อธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีด้านพฤติกรรมจำนวนทั้งสิ้น 8 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of Reasoned Action: TRA) เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์มากที่สุด ตามทฤษฎีได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์เป็นผล จากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อและบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพราะคิดว่าเป็นสิ่งสมควรกระทำหลักการของทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of Reasoned Action: TRA) แม้ว่าการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Individual behavior) เกิดจากการตัดสินใจของบุคคล แต่ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมโดยตรง คือความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ซึ่งความตั้งใจแสดงพฤติกรรมจะได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ 1) ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes Towards the Behavior) 2) บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm) อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ยังคงมี

ข้อจำกัดเนื่องจากการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลอาจ ไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริงถ้าหากพฤติกรรมนั้นมีความซับซ้อน ยุ่งยากมากเกินไปกว่า ความสามารถของบุคคลจะควบคุมได้

2. ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นการนำแนวคิดคิด พื้นฐานของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี มาผนวกกับทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of Reasoned Action: TRA) สร้างเป็นแบบจำลองเพื่อใช้สำหรับอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการประเมินระดับของการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ โดย Davis (1985) ได้อธิบายความสัมพันธ์แต่ละส่วนของแบบจำลองตามแนวคิดของแบบจำลอง การยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model : TAM) โดยพิจารณาตัวแปร ภายนอก (External Variables) ต่างๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ของผู้ใช้ 2 ลักษณะ คือ 1) การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ (Perceived Usefulness) แสดงถึงระดับที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) แสดงถึงระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่า ไม่ต้องอาศัยความพยายาม (Free of Effort) ในการใช้งานระบบ ความหมายคือหากผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการใช้งาน ผู้ใช้จะรับรู้ว่าเป็นเทคโนโลยี นอกจากตัวแปรภายนอกแล้ว การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เป็นสาเหตุที่มีผลต่อการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ และหาก ผู้ใช้งานสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ รวมทั้งรับทราบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำมาใช้งานได้ง่าย ส่งผลกับทัศนคติต่อ การใช้งาน (Attitude Toward Using) จะก่อให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention) ในการใช้งาน และส่งผล ให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้จริง (Actual Use)

3. ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivational Model: MM) ใช้สำหรับการวิจัยทางด้านจิตวิทยา ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการ แสดงพฤติกรรม Davis และคณะ จึงได้นำทฤษฎีแรงจูงใจมาปรับใช้วิจัยทางการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ หลักการ ของทฤษฎีแรงจูงใจคือ การจูงใจ หรือแรงจูงใจ (Motivation) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นใน บุคคลที่ใช้ความพยายามในการ ผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่อง และมีแนวทางที่แน่นอนเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งการแสดงพฤติกรรมจะมี สาเหตุ และสิ่งเร้าที่แตกต่างกันมาเป็นแรงขับเคลื่อนจนทำให้เกิดการตอบสนองในรูปของพฤติกรรมแรงจูงใจสามารถจำแนก ได้ดังนี้ 1) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) คือ การรับรู้ถึงแรงจูงใจของมนุษย์เกิดจากความสัมพันธ์โดยตรงระหว่าง บุคคลกับสิ่งที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย 2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) คือ การรับรู้ถึงแรงจูงใจของมนุษย์จะเกิดขึ้น ถ้าบุคคลสามารถคาดหวังได้ว่าเมื่อทำงานสำเร็จ แล้วจะได้รับสิ่งที่ต้องการได้จากงานนั้น และเห็นว่าบุคคลต้องทำอะไรบ้าง จึงควรได้รับรางวัลผลตอบแทน และรางวัลผลตอบแทนต้องมาก เท่าไรจึงลงมือทำงานนั้น

4. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำตาม หลักเหตุและผล (Theory of Reasoned Action : TRA) โดย Ajzen, I. (1991) ได้เพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึง การควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (Perceived Behavioral Control) เพื่อลดข้อจำกัดของทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of Reasoned Action : TRA) และสามารถ นำมาปรับใช้เพื่อศึกษาความตั้งใจและพฤติกรรมในบริบทที่หลากหลาย รวมถึงสามารถช่วยสร้างความเข้าใจในการยอมรับ การใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลได้ หลักการของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) จะ ศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจ แสดงพฤติกรรมนั้น ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ 1) ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม 2) บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่ โดยรอบการแสดงพฤติกรรม 3) การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองใน การแสดงพฤติกรรมใดๆ อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) มีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้การนำทฤษฎีพฤติกรรม ตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) มาอธิบายทัศนคติ และพฤติกรรมอาจเกิดความคลาดเคลื่อนได้ เช่น ข้อจำกัดที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงเมื่อ เวลาผ่านไป

5. ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB เพื่อใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสพการณ์ การใช้ระบบว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุง และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดย Taylor, S., & Todd, P. A. (1995) ได้ พัฒนาขยายเพิ่มเติมทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับ เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) โดยการผนวก

บรรทัดฐานของบุคคล ที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง ในการแสดงพฤติกรรมใดๆ จากทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) ร่วมกับปัจจัยองค์ประกอบของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลที่มีความซับซ้อนได้มากยิ่งขึ้นโดยใช้ การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ ระบุถึงอุปสรรคของการใช้งาน เช่น ข้อจำกัดด้านทักษะ ของแต่ละบุคคล เป็นต้น และใช้บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมใดๆ ระบุถึงความคิดเห็นของกลุ่มบุคคลในสังคมที่อาจมีความสำคัญต่อผู้ใช้ในอนาคต

6. ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้ เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากแบบจำลอง Theory of interpersonal behavior โดย Triandis, H.C. (1977) ได้อธิบายถึงศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งนี้ Thompson, R.L., Higgins, C.A. and Howell, J.M. (1991) ได้นำมาปรับใช้ศึกษาในบริบทของระบบสารสนเทศ เพื่อพยากรณ์การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล อย่างไรก็ตามแบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization : MPCU) เหมาะสำหรับนำมาใช้พยากรณ์ การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล Thompson และคณะ จึงใช้แบบจำลอง การใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization : MPCU) เพื่อการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้มากกว่าที่จะศึกษาและอธิบายความตั้งใจ หลักการของแบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization : MPCU) คือการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ได้รับแรงขับเคลื่อนจาก 1) ผลลัพธ์ที่ตามมาในระยะยาว (Long Term Consequence) 2) ความสามารถของระบบสารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบสารสนเทศจะเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานได้ (Job-fit) 3) นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน (Complexity) 4) ผลของการใช้งาน ที่ส่งผลให้เกิดความรู้สึกสนุกสนาน อิ่มเอมใจ ประทับใจ หรืออึดอัดใจ ความกลัว หรือความไม่พอใจ (Affect Toward Use) 5) ปัจจัยทาง สังคมที่เป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรม และการได้ปฏิบัติต่อกันในสถานการณ์สังคมนั้นๆ (Social factor) 6) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitation Conditions) เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความง่ายในการปฏิบัติงาน

7. ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายถึง นวัตกรรม และใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) เป็นทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมวิทยา (Sociology) นำเสนอโดย Rogers, E.M. (1995) สำหรับใช้ศึกษาการเผยแพร่ นวัตกรรม ทั้งนี้ Moore, G.C. and Benbasat, I. (1991) ได้ปรับใช้แนวคิด คุณลักษณะของนวัตกรรม (Characteristics of Innovation) จากทฤษฎีการรับรู้ด้วยคุณสมบัติ (Theory of Perceived attribute) ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักที่ได้รับ ความนิยมมากที่สุดของทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory: DOI) เพื่อศึกษาการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล หลักการคุณลักษณะของนวัตกรรมแสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งที่ง่ายต่อการยอมรับควรมีคุณลักษณะ 5 ประการ ดังนี้ 1) นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือ มีข้อดีกว่า (Relative Advantage) คือการรับรู้ว่าการนวัตกรรมนั้นสามารถใช้งานได้ดีกว่าที่เคยมีมาก่อน 2) ง่ายต่อการ ใช้งาน (Ease of Use) คือการรับรู้ว่าการนวัตกรรมนั้นใช้งานได้ง่าย 3) สามารถสังเกตเห็นได้ (Visibility) คือสามารถสังเกตเห็นบุคคลอื่นๆในองค์กรใช้งาน ระบบสารสนเทศได้ 4) ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับ ผู้ใช้งาน (Compatibility) คือ ความสอดคล้องกับความต้องการ หรือประสบการณ์ของกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการยอมรับ นวัตกรรม 5) ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ คือผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้ นวัตกรรมนั้นจะต้องสามารถจับ ต้องได้ สังเกตได้ และสามารถถ่ายทอดได้

8. ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพล จากสิ่งแวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคล และคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT) เป็นหนึ่งในทฤษฎีที่ใช้ศึกษาการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมมนุษย์ นำเสนอโดย Bandura, A. (2012) ตามทฤษฎี อธิบายว่าความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะได้รับแรงขับเคลื่อน จากความเชื่อมั่นของผู้ใช้ (Self-Efficacy) และความคาดหวังในผลลัพธ์ของการทำงาน (Outcome Expectation) Campeau and Higgins จึงได้ปรับใช้ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory : SCT) เพื่อศึกษาในบริบทการใช้คอมพิวเตอร์ แต่อย่างไรก็ตาม วัตถุประสงค์และพื้นฐานของทฤษฎีสามารถใช้ศึกษาการ

ยอมรับการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศได้จากหลักการของทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory : SCT) ศึกษาความตั้งใจ แสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อน จากปัจจัย 5 ประการ ได้แก่ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน (Outcome Expectation-Performance) 2) ความคาดหวังในตัวบุคคลที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน (Outcome Expectation-Personal) 3) ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน 4) ผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงพฤติกรรม (Affect) เช่น ความชอบส่วนบุคคลที่มีต่อ พฤติกรรม ซึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการใช้คอมพิวเตอร์ 5) ความวิตกกังวล (Anxiety) คือความกังวล หรือความรู้สึกต่างๆ ซึ่งเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นเมื่อมีการแสดงพฤติกรรม เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

Venkatesh et al. (2003) ได้ทำการศึกษาบริษัทและองค์กร 4 แห่งที่กำลังประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ โดยเป็นองค์กรที่มีความแตกต่างทางเทคโนโลยีลักษณะองค์กรประเภทอุตสาหกรรมหน้าห้องเครื่องและลักษณะการใช้งานเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบจำนวนทั้งสิ้น 654 ราย และวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีทางสถิติ Partial Least Squares (PLS) ผลจากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ามี 4 ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ (Behavioral Intention) และการใช้งานระบบ (Use Behavior) คือ

1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความหมายคล้ายคลึงกับความคาดหวังในประสิทธิภาพ ทฤษฎีต่างๆ 5 ปัจจัยดังนี้

1) Perceived Usefulness คือ ระดับความเชื่อด้านประโยชน์ของผู้ใช้ว่าการใช้ระบบจะช่วย เพิ่มให้ผลของการปฏิบัติงานดีขึ้น (TAM Model)

2) Extrinsic Motivation คือ ผู้ที่สามารถใช้ระบบในการปฏิบัติงานได้จะนำไปสู่ผลงานที่มีค่า และทำให้ได้รับในสิ่งที่ดีกว่าผู้อื่นเช่นมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานได้รับการขึ้นเงินเดือนหรือได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (MM Model)

3) Job-fit คือ ความสามารถของระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ แต่ละบุคคลได้ (MPCU Model)

4) Relative Advantage คือระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่าสิ่งที่ผ่านมา (IDT Model)

5) Outcome Expectations คือความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นความคาดหวังจากการปฏิบัติงาน และความคาดหวังส่วนบุคคล (SCT Model)

2. ความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) คือ ระดับความง่าย ในการมีส่วนร่วมในการใช้ระบบประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลักดังนี้

1) Perceived Ease of Use คือระดับความเชื่อของบุคคลว่าการใช้ระบบเทคโนโลยี ไม่ต้องใช้ความพยายามสูงในการใช้งานมากนัก (TAM Model)

2) Complexity คือระดับของการเข้าใจถึงความยากที่จะเข้าใจและการใช้ระบบ (MPCU Model)

3) Ease of Use คือระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่ายากต่อการใช้งาน (IDT Model)

3. อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) คือ การรับรู้ของแต่ละบุคคลว่ากลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อบุคคลได้ให้ความคาดหวัง หรือเชื่อว่าแต่ละบุคคลควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิด เช่นเดียวกันกับอิทธิพลของสังคม ได้กำหนดปัจจัยทางพฤติกรรม 3 ปัจจัยดังนี้

1) Subjective Norm คือความเข้าใจของบุคคลกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มีอิทธิพล ที่มีต่อตนเอง (TRA Model)

2) Social Factors คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและข้อตกลง ระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในสถานการณ์สังคมนั้นๆ (MPCU Model)

3) Image คือระดับของการใช้นวัตกรรม (ระบบ) ที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะภาพทางสังคม (IDT Model)

4. สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) คือ ระดับความเชื่อของ บุคคลว่าองค์กร และสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีอยู่มีส่วนช่วยสนับสนุนต่อการใช้ ระบบประกอบด้วย 3 ปัจจัยที่กำหนดไว้ดังนี้

1) Perceived Behavioral Control คือ ความเข้าใจถึงการรับรู้อำนาจในการควบคุมระบบ ทั้งภายในและภายนอก (ภายในคือผู้ใช้ระบบเช่นความรู้ความสามารถของผู้ใช้ ระบบและภายนอกคือสิ่งอำนวยความสะดวกจากองค์กร เช่นคู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ด้าน IT) (TPB Model)

2) Facilitating Conditions คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ด้านสภาพแวดล้อมเพื่อสร้าง ความง่ายในการปฏิบัติงานรวมถึงการจัดเตรียมระบบการสนับสนุนด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (MPCU Model)

3) Compatibility คือ ระดับของการเข้าใจระบบงานว่ามีความถูกต้องเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นการปรับปรุงที่มี ศักยภาพ (IDT Model)

กล่าวโดยสรุป แนวคิดทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and User of Technology: UTAUT) จากการศึกษาของ Venkatesh, Davis and Morris (2003) ได้อธิบายว่าเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจาก ทฤษฎีด้านพฤติกรรม ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1. ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of Reasoned Action: TRA) 2. ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) 3. ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivational Model: MM) 4. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) 5. ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB 6. ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้ เทคโนโลยีของแต่ละ บุคคล (Model of PC Utilization: MPCU) 7. ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) หรือ (Diffusion of Innovations: DOI) 8. ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์และ คุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT) เมื่อนำมาทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัท และองค์กร พบว่ามี 4 ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ (Behavioral Intention) และการใช้งานระบบ (Use Behavior) คือ 1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) 2. ความ คาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) 3. อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) 4. สภาพสิ่ง อำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Condition)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฐาปนพงศ์ กลิ่นนิล (2558) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่า เป็นการรวมกันของ 3 ปัจจัยได้แก่ 1) คุณภาพ ของระบบ (System Quality) 2) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) 3) คุณภาพของ การ บริการ (Service Quality)

เตชะพิทย์ ผลวงค์ (2561) ได้ให้คำนิยามของความสำเร็จของระบบสารสนเทศว่าใช้ประเมินประสิทธิภาพและ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

DeLone & McLean (2003) ได้กล่าวถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศโดยทฤษฎีดังกล่าวมีปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ได้แก่

1. คุณภาพของระบบ (System Quality) หมายถึง ระบบที่มีความยืดหยุ่นมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและ เวลาที่ใช้ในการตอบสนองของระบบ

2. คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) หมายถึง ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศได้จาก การประมวลผลใน ระบบหรือสิ่งที่สารสนเทศมอบให้กับองค์กร

3. คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ รวมถึงความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความเชื่อมั่น

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตพบว่า นักศึกษาวิจัยได้ใช้หลักการทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามหลักการทฤษฎี IS Success Model มาเป็นทฤษฎีหลักในการนำมาศึกษาถึง การตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถสรุปตัวแปรที่สำคัญที่นำมาศึกษาได้แก่ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ 2) ความคาดหวังในการใช้งาน 3) อิทธิพลทางสังคม 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ 1) คุณภาพของระบบ 2) คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ 3) คุณภาพของการบริการ ทั้งนี้ผู้เขียนจึงได้ทำการสรุปการทบทวนวรรณกรรมได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางสรุปผลการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตั้งใจใช้ระบบ การยอมรับการใช้ระบบ

ผู้วิจัย (ปี) ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	ปฐมพร รอดศิริ (2564)	ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563)	ประสิทธิ์ เติ้ลจุฑาล (2563)	สุวิภาดา เสาส่ง (2563)	วราพรรณ นุตร์โร (2561)	พรชนก พลาบุลย์ (2558)	อาริศรา นนทะคุณ (2561)	วันทนี มงคลทรัพย์กุล และคณะ (2559)	สุธิกานต์ สุขโกลม (2562)
ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	○	○	○			○	○	○	
1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	○	○	○			○	○		
2) ความคาดหวังในการใช้งาน	○	○	○			○	○		
3) อิทธิพลทางสังคม	○	○	○			○	○		
4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	○	○	○			○	○		
คุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		○		○	○				○
1) คุณภาพของระบบ		○		○	○				○
2) คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ		○		○	○				○
3) คุณภาพของการบริการ		○		○	○				○
การตั้งใจใช้ระบบ การยอมรับการใช้ระบบ	○	○	○	○	○	○	○	○	○

แนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาและการทบทวนวรรณกรรมของผู้เขียนพบว่า มีนิติบุคคลจำนวนมากที่ยังไม่ได้มีการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งทั้งนี้ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต นั้นคือการยอมรับเทคโนโลยี โดยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี นั้นส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษี เนื่องจากการสร้างความภักดีและความสัมพันธ์ที่ดีในเชิงบวกระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของกรมสรรพากรกับผู้ใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตที่อำนวยความสะดวกโดยการปรับโครงสร้างให้มีความเป็นมาตรฐาน มีการประชาสัมพันธ์แนะนำถึงประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อกระตุ้นให้เกิดการคล้อยตาม เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยการ

สร้างความเชื่อมั่น มีความน่าเชื่อถือ มีทัศนคติที่ดีต่อคุณภาพของการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงปัจจุบันการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต จะประสบความสำเร็จได้นั้น ในส่วนของระบบบริการยื่นแบบฯ ต้องมีคุณภาพของระบบที่ดีมากมายหลายประการ เช่น ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว และด้านความปลอดภัย ที่จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการคำนวณภาษี ประหยัดเวลา ช่วยประหยัดทรัพยากรซึ่งจะเป็นผลทำให้ช่วยลดภาระและเวลาของผู้เสียภาษีอีกด้วย และยังพบอีกว่าหากระบบมีคุณภาพดีดังที่กล่าวมาข้างต้น ก็ส่งผลให้เกิดการใช้บริการระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นเหตุให้องค์กรหันมาใช้บริการระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตทุกเดือนภาษี แทนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีด้วยกระดาษผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามากขึ้น

บทสรุป

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่หลักคือการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการจัดเก็บรายได้ให้ภาครัฐเพื่อนำรายได้ที่จัดเก็บได้ให้กับรัฐบาลนำมาใช้ในการบริหารและพัฒนาประเทศ กรมสรรพากรได้มีการจัดการแผนงานด้านระบบเทคโนโลยีโดยให้มีผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เริ่มจากการ บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคลและพัฒนาจนครบทุกประเภทแบบภาษี เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน กรมสรรพากรได้วางระบบการให้บริการยื่นแบบผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ตมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งจำนวนผู้ใช้บริการที่ลงทะเบียนในระบบมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี เนื่องจากประชาชนเห็นว่า สะดวกกว่าการเดินทางมายื่นด้วยตนเองที่สรรพากร แต่อย่างไรก็ตามยังพบปัญหาต่างๆ จากการให้บริการยื่นแบบผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ต เช่น ผู้ใช้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต การให้คำแนะนำ/ปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจนเป็นมาตรฐาน อีกทั้งกรมสรรพากร มีการยกระดับการบริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ใหม่ (New e - Filing) ทำให้มีการปรับปรุงในส่วนหน้าเว็บไซต์ให้บริการ และขั้นตอนการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์อยู่บ่อยครั้ง จากการสำรวจของกรมสรรพากรพบว่าจำนวนแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจำนวนมากที่ไม่ยื่นแบบชำระผ่านอินเทอร์เน็ต ในขณะที่แนวโน้มการจ่ายภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในส่วนของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มียอดการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาเป็นจำนวนมาก และได้รับการตอบรับเพิ่มทุก ๆ ปี เพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตตามเป้าหมาย จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาถึงปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี พร้อมกับสำรวจความพอใจต่อคุณภาพของระบบ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ทำให้นิติบุคคลเห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการและเข้าใช้บริการมากขึ้น อีกทั้งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในปัจจุบันส่วนใหญ่จะมุ่งศึกษา ปัจจัยในด้านการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งยังถือว่าไม่เพียงพอต่อการศึกษถึงความตั้งใจใช้งานระบบของผู้ใช้งาน โดยปัจจัยในด้านคุณภาพของระบบก็มีความสำคัญที่จะต้องศึกษาเช่นกัน โดยคุณภาพของระบบที่ดีนั้นจะต้องมี คุณลักษณะ คือ มีความง่ายและความปลอดภัยในการใช้งาน มีความเสถียรภาพในการประมวลผล มีเวลาในการตอบสนองที่รวดเร็ว และมีความง่ายในการเข้าถึง มีระบบโครงสร้างการใช้งานที่ดี และเป็นตัวช่วยในการหาข้อมูลที่ง่ายขึ้น จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับการใช้ระบบ ดังนั้นในการศึกษาถึงการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต จึงต้องมีการดำเนินการศึกษาตัวแปรสำคัญที่สำคัญ คือ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) 2. ความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) 3. อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) 4. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Condition) และ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 1. คุณภาพของระบบ 2. คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ 3. คุณภาพของการบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2540). ประวัติการจัดเก็บภาษีอากร. สืบค้น 13 เมษายน 2565. จาก <https://www.rd.go.th/3453.html>.
- _____. (2544). กรมสรรพากรยกระดับการให้บริการด้านไอที. สืบค้น 13 เมษายน 2565. จาก <https://www.rd.go.th/1818.html>.
- _____. (2563). ความรู้เรื่องภาษีที่นิติบุคคลควรทราบ. สืบค้น 13 เมษายน 2565. จาก <https://www.rd.go.th/9292.html>.
- ฐานพวงศ์ กลิ่นนิล. (2559). องค์ประกอบด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศในการซื้อสินค้าออนไลน์ บริบทสินค้าเด็ก. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, 12(3), 21-37.
- เตชะพิทย ผลาวงศ์. (2561). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานโมบายแบงก์กิ้งตู้ ในแง่ภาพลักษณ์ขององค์กรและคุณภาพของโปรแกรมประยุกต์เด็ก. (วิทยาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- นิขานันท์ ขาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ปฐมพร รอดศิริ. (2564). คุณภาพของระบบสารสนเทศ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้การรับรู้ความมีประโยชน์และความพึงพอใจส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นและส่งคำขอความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing). (บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ปฐมาภรณ์ บำรุงผล. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ประสิทธิ์ เฟดจ์वाल. (2563). ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล). (บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- พรชนก พลาบุญย์. (2558). การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และ พฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน ระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของรัฐบาลไทย. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- วรพรรณ นุตโร. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- วันทนี มงคลทรัพย์กุล, อัญญา ดิษฐานนท์, อรพรรณ คงมา, มาลัย และ จันทร์จิรา นพคุณธรรมชาติ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ: กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร, 39(1), 3-9.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). การสำรวจการมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2563. สืบค้น 13 เมษายน 2565. จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านICT/เทคโนโลยีในครัวเรือน/2563/Pocketbook63.pdf>.
- สุธิกานต์ สุขโกลม. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริหารจัดการและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์. (บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- สุวิชาติ เสาสูง. (2563). คุณภาพของระบบและทัศนคติของผู้ใช้ที่มีผลต่อการให้บริการระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร. (บัญชีมหาบัณฑิต สาขาบัญชี, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- อาริสรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. (เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.

- Bandura, A. (2012). Social cognitive theory. In P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski, & E. T. Higgins (Eds.), *Handbook of theories of social psychology*. (pp. 349–373). New York: Sage Publications Ltd.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The Delone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Foster, M. G. (1973). *Traditional Societies and Technological Change*. New York: Harper and Row.
- Moore, G.C. and Benbasat, I. (1991) Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research*, 2, 173-191.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Rogers, E.M. (1995). *Diffusion of Innovations*. (4th ed.). New York: The Free Press
- Rogers, E.M. & Shoemaker F.Floyd. (1978). *Communication of innovations: A cross cultural approach*. New York: TheFree Press.
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information systems research*, 6(2), 144-176.
- Thompson, R. L., Higgins, C. A., & Howell, J. M. (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, 15, 124-143.
- Triandis, H. C. (1977). Subjective culture and interpersonal relations across cultures. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 285(1), 418-434.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 27(3), 425-478.