

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account
ของกรมสรรพากร ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเขาสนวงวาง
จังหวัดขอนแก่น**

**Factors Affecting the Acceptance of Innovation, My Tax Account System
of the Revenue Department, of Users in Khaosuankwang District,
Khonkaen Province.**

อัมพร ตรีศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม และการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมกับการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการระบบ My Tax Account ในเขตอำเภอเขาสนวงวาง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 347 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ และแบบมาตราส่วนการประเมินค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบแอลเอสดี และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของนวัตกรรมโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ด้านปัจจัยเกี่ยวกับผู้รับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีปัจจัยเกี่ยวกับผู้รับนวัตกรรมโดยรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และด้านความรู้ความเข้าใจ แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ด้านทัศนคติ และด้านความรู้ความเข้าใจ แตกต่างกัน 2) การยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account โดยรวม ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการยอมรับนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน และผู้ให้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 3) ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของนวัตกรรม ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account โดยอธิบายได้ ร้อยละ 65.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัย

เกี่ยวกับผู้รับนวัตกรรม ทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account โดยอธิบายได้ร้อยละ 74.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ระบบ My Tax Account, ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม, การยอมรับนวัตกรรม

Abstract

The objectives of this research are 1) to study personal factors, factors influencing innovation acceptance, and acceptance of My Tax Account innovation; 2) to compare factors influencing acceptance of My Tax Account innovation; and 3) to study the relationship between factors influencing acceptance of innovation and acceptance of My Tax Account innovation. The sample consisted of 347 My Tax Account users in Khao Suan Kwang District, Khon Kaen Province. The data collection instruments were a checklist questionnaire and a rating scale. The statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, Least-significant different : LSD, and multiple regression analysis.

The results of the study found that 1) In terms of factors related to the characteristics of the innovation that influenced the acceptance of the My Tax Account system innovation, service users with different gender, age, education level, occupation, and average monthly income did not differ from the overall factors related to the characteristics of the innovation. In terms of factors related to the recipients of the innovation that influenced the acceptance of the My Tax Account system innovation, service users with different ages, education levels, and occupations differed from the overall factors related to the recipients of the innovation. When considering each aspect, it was found that service users with different ages and occupations had different personality factors and knowledge and understanding. Service users with different education levels had different personality, attitude, and knowledge and understanding. 2) In terms of the overall acceptance of the My Tax Account system innovation, service users with different genders and average monthly income did not differ from each other in accepting the innovation, and service users with different ages and education levels had different personality, attitude, and knowledge and understanding. Different levels of education and occupations have different overall acceptance of the My Tax Account innovation with statistical significance at .05. 3) Factors related to the characteristics of the innovation, all 5 aspects, are related and influence the acceptance of the My Tax

Account innovation, explaining 65.30 percent with statistical significance at .05. And factors related to the recipients of the innovation, all 3 aspects, are related and influence the acceptance of the My Tax Account innovation, explaining 74.90 percent with statistical significance at .05.

Keywords : My Tax Account System, Factors Influencing Innovation Acceptance, Innovation Acceptance

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคที่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของผู้คน ทำให้พฤติกรรมการใช้ชีวิตเปลี่ยนแปลงอย่างมาก กรมสรรพากรได้พัฒนาเทคโนโลยี 9 ระบบดิจิทัล (9 Digital Transformation) เพื่อยกระดับการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตอบสนองต่อพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้บริการ โดยระบบ My Tax Account เป็น 1 ใน 9 ระบบ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตาม ยังมีปัญหาการยอมรับเทคโนโลยีใหม่จากผู้ให้บริการบางส่วน เช่น ความไม่รู้ ความไม่เข้าใจ และการไม่เปิดรับเทคโนโลยีใหม่ จากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account ของกรมสรรพากร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม และการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account ของกรมสรรพากร ของผู้ให้บริการในเขตอำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม ระบบ My Tax Account ของกรมสรรพากร ของผู้ให้บริการในเขตอำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมกับการยอมรับนวัตกรรม ระบบ My Tax Account ของกรมสรรพากร ของผู้ให้บริการในเขตอำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม ระบบ My Tax Account ของกรมสรรพากร ของผู้ให้บริการในเขตอำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่นแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม ระบบ My Tax Account ของกรมสรรพากร ของผู้ให้บริการในเขตอำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่นแตกต่างกัน
3. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของนวัตกรรม และผู้รับนวัตกรรม มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม ระบบ My Tax Account ของกรมสรรพากร ของผู้ให้บริการในเขตอำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ให้บริการระบบ My Tax Account ของกรมสรรพากรของผู้ให้บริการในเขตอำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น โดยอ้างอิงข้อมูลของกรมสรรพากร ในปี 2567 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเขาสวนกวาง มีผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวนทั้งสิ้น 2,568 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ยามาเน ที่แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับความเชื่อมั่น (Level of confidence) 95% มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 347 ราย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม

ชูติมา ปะติกาณัง (2563) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรม หมายถึง กระบวนการ นโยบาย ผลิตภัณฑ์ หรือระบบที่เป็นสิ่งใหม่ ถูกคิดค้นขึ้นมาใหม่ หรือการปรับปรุงพัฒนาต่อยอดจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนวัตกรรม ต้องสามารถทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นได้ซึ่งอาจจะวัดได้จากตัวเงินที่เพิ่มขึ้น

Rogers (2003, อ้างอิงใน น้ำทิพย์ พรหมสูตร, 2563, น.6) ได้ให้ความหมายของคำว่า นวัตกรรม (Innovation) คือ ความคิด การกระทำหรือวัตถุใหม่ ๆ ซึ่งถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ ๆ ด้วยตัวบุคคลแต่ละคน หรือหน่วยอื่น ๆ ของการยอมรับในสังคม ดังนั้น นวัตกรรมอาจหมายถึง สิ่งใหม่ที่ไม่เคยมีผู้ใดเคยทำมาก่อนเลย สิ่งใหม่ที่เคยทำมาแล้วในอดีตแต่ได้มีการรื้อฟื้นขึ้นมาใหม่ หรือสิ่งใหม่ที่มีการพัฒนามาจากของเก่าที่มีอยู่เดิม

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า นวัตกรรม คือ การสร้างสรรค์หรือการนำเสนอแนวคิด เทคโนโลยี หรือวิธีการใหม่ที่สามารถแก้ปัญหาหรือเพิ่มคุณค่าให้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม นวัตกรรม

ไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่ล้าสมัยเสมอไป แต่สามารถเป็นการปรับปรุงหรือพัฒนาแนวทางที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้นได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

กัญญาภัทร ไสวอมร (2563) ได้ให้ความหมายของการยอมรับนวัตกรรมว่า การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง กระบวนการที่บุคคลพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับแนวความคิด การปฏิบัติหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ โดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้ในสิ่งนั้น ๆ จนทำให้เกิดการรับรู้ในสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น และสิ่งที่ทำนั้นเกิดผลดีต่อผู้ที่ได้กระทำ ซึ่งการจะทำให้เกิดการยอมรับในสิ่งเหล่านั้น

ธีระยุทธ กิติมูล (2564) ได้สรุปคำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ทักษะ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

สรุปได้ว่า การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเปิดรับและนำเทคโนโลยีใหม่หรือวิธีการใหม่มาใช้เพื่อปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือในการใช้ชีวิตประจำวัน โดยอาศัยการเรียนรู้ในสิ่งนั้น ๆ และรับรู้ว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของนวัตกรรม นวัตกรรมแต่ละอย่างมีลักษณะเฉพาะตัวซึ่งสามารถนำมาใช้แก้ไขปัญหาหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นลักษณะของนวัตกรรมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการโน้มน้าวใจ ให้เกิดการยอมรับ คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ (Rogers, 1983. อ้างอิงใน กัญญาภัทร ไสวอมร, 2563. น.28) ได้แก่

1.1 ผลประโยชน์ที่ได้รับจากนวัตกรรม (relation advantage) คือ ระดับของการรับรู้หรือความเชื่อว่านวัตกรรมนั้นมีข้อดีและให้ประโยชน์ต่อผู้ใช้นวัตกรรมนั้นมากเท่าใด ก็มีโอกาสมันจะมีผู้ที่ยอมรับมากขึ้น

1.2 การเข้ากันได้ดีกับสิ่งที่มีอยู่เดิม (compatibility) คือ ระดับของนวัตกรรมซึ่งมีความสอดคล้องกับคุณค่า ประสบการณ์ และความต้องการที่มีอยู่แล้วในตัวผู้รับนวัตกรรมนั้น ๆ ถ้าหากนวัตกรรมนั้นสามารถเข้ากันได้ดีกับสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาก็มีโอกาสได้รับการยอมรับได้ง่ายขึ้น

1.3 ความซับซ้อน (complexity) คือ ระดับของความเชื่อว่านวัตกรรมนั้นมีความยากต่อการเข้าใจและการนำไปใช้ นวัตกรรมที่มีความซับซ้อนน้อยกว่ามีโอกาสที่จะได้รับการยอมรับมากกว่า

1.4 การทดลองได้ (trialability) คือ ระดับของนวัตกรรมที่สามารถมองเห็นผลจากการทดลองปฏิบัติเพื่อให้เห็นผลได้จริง นวัตกรรมที่ไม่สามารถทดลองได้ก่อนมีโอกาสดังกล่าวจะได้รับ การยอมรับช้ากว่า

1.5 การสังเกตเห็นผลได้ (observability) คือ ระดับที่ผลของนวัตกรรม สามารถเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นผลได้ ผลของนวัตกรรมบางชนิดสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย แต่บางชนิดก็สังเกตเห็นได้ยาก

2. ปัจจัยเกี่ยวกับผู้รับนวัตกรรม การที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมหรือไม่ ปัจจัยหนึ่งก็คือตัวของผู้รับนวัตกรรม เพราะถึงแม้ว่านวัตกรรมและเทคโนโลยีจะมีลักษณะที่ดีและเหมาะสมเพียงใด แต่ผู้รับนวัตกรรมนั้นไม่มีความพร้อมที่จะยอมรับและปฏิบัติ นวัตกรรมนั้นก็ไร้ความหมาย ปัจจัยเกี่ยวกับผู้รับนวัตกรรมนั้นได้แก่

2.1 ด้านบุคลิกภาพ (personality) เป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่ได้รับการส่งเสริมกันมาตั้งแต่เล็กจนโต จากการหล่อหลอมของครอบครัว จนกระทั่งถึงสถาบันการศึกษา เป็นส่วนที่ทำให้เกิดบุคลิกภาพ เช่น อาจจะเป็นคนที่มีความมั่นใจในตนเอง เปิดกว้าง การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นต้น ลักษณะทางบุคลิกภาพย่อมเป็นส่วนที่เกื้อหนุนหรือต่อต้านการยอมรับนวัตกรรม

2.2 ด้านทัศนคติ (attitude) คือ วิธีคิด ความเชื่อ และมุมมองของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว หากมีทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือมีทัศนคติที่ดีก่อน ถึงจะเกิดการยอมรับ

2.3 ด้านความรู้ความเข้าใจ (knowledge) คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติ กล่าวคือ สามารถเรียนรู้การใช้ระบบ My Tax Account จนเกิดความเข้าใจ และสามารถแนะนำการใช้ระบบให้กับผู้ใช้บริการท่านอื่นได้

แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ทฤษฎีนี้มีปัจจัยหลักได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) คือ เชื่อว่านวัตกรรมจะเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น รวมไปถึงมีส่วนช่วยให้ใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว และมีความถูกต้องแม่นยำขึ้น และการรับรู้ในการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังต่อนวัตกรรมว่าต้องมีความง่ายและมีความเป็นอิสระ สามารถศึกษาวิธีการใช้ได้ด้วยตนเองโดยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อน (Davis, 1989. อ้างถึงใน วนิดา แสงชลิต, 2565, น.15)

แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM2)

เป็นการนำเอา TAM มาปรับปรุงในเรื่องของข้อจำกัดของตัวแปรที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี โดยการเพิ่มตัวแปรที่มีผลต่อ การรับรู้ถึงประโยชน์ทั้งหมด

7 ตัวแปร และถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ประกอบด้วย ตัวแปรที่ส่งผลต่อสังคม (Social influence) และลักษณะของระบบ (System characteristics) (Venkatesh & Davis, 2000. อ้างถึงใน ธนชา ธนเดชะวิวัฒน์, 2564, น.18)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการระบบ My Tax Account ในเขตอำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 2,568 ราย โดยอ้างอิงจากข้อมูลระบบเจ้าหน้าที่เพื่อบริหารจัดการ e-filing ของกรมสรรพากร ในปี 2567

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการระบบ My Tax Account ในเขตอำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 347 ราย ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณ ของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด ทั้งแบบสอบถามแบบกระดาษ ควบคู่กับ แบบสอบถามแบบออนไลน์โดยใช้ Google form ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 - 4 แบบสอบถามจะเป็นลักษณะปลายปิด แบบมาตราส่วนการประเมินค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 33 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ศึกษาได้ รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 370 ชุด

2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการ ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ นวัตกรรมระบบ My Tax Account ของกรมสรรพากร ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทุกฉบับด้วยตนเอง และนำมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทำการวิจัยดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่ใช้การวิจัยครั้งนี้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางโดยค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรที่ศึกษา โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามโดยใช้ค่า Cronbach's Alpha ส่วนสถิติที่นำมาใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การทดสอบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การทดสอบแอลเอสดี (Least-significant different : LSD) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงพหุคูณ (Multiple regression)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้ง 3 ข้อ สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า 1) ด้านลักษณะของนวัตกรรม ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account ด้านความเข้ากันได้ และด้านความสลับซับซ้อน แตกต่างกัน 2) ด้านผู้รับนวัตกรรม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account ไม่แตกต่างกัน ผู้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริการที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account ด้านบุคลิกภาพ และด้านความรู้ความเข้าใจ แตกต่างกัน ส่วนผู้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account ด้านบุคลิกภาพ ด้านทัศนคติ และด้านความรู้ความเข้าใจ แตกต่างกัน

2. การยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account พบว่า ผู้บริการที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการยอมรับนวัตกรรม ไม่แตกต่างกัน ผู้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา

และอาชีพต่างกัน มีการยอมรับนวัตกรรม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีการยอมรับนวัตกรรม ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการยอมรับนวัตกรรม ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์หาค่าการถดถอยพหุคูณ ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมกับการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account พบว่า 1) ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของนวัตกรรมกับการยอมรับนวัตกรรม ระบบ My Tax Account ด้านประโยชน์ส่วนเพิ่ม ด้านความเข้ากันได้ ด้านความสลับซับซ้อน ด้านการสังเกตเห็นผลได้ และด้านการทดลองใช้ได้ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอธิบายได้ร้อยละ 65.30 ($R^2 = .653$) 2) ปัจจัยเกี่ยวกับผู้รับนวัตกรรมกับการยอมรับนวัตกรรม ระบบ My Tax Account ด้านบุคลิกภาพ ด้านทัศนคติ และด้านความรู้ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอธิบายได้ร้อยละ 74.90 ($R^2 = .749$)

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม ระบบ My Tax Account ของกรมสรรพากร ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม และการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account ของกรมสรรพากร ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น มีประเด็นในการอภิปรายผล ดังนี้

1.1 ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของนวัตกรรม ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด ผู้ใช้บริการตระหนักถึงความสำคัญของนวัตกรรมระบบ My Tax Account เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีมีความเติบโตอย่างรวดเร็ว และทำให้การใช้ชีวิตสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น กรมสรรพากรจึงได้พัฒนาระบบ My Tax Account เรื่อยมาจนครอบคลุมรายการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทุกรายการ ทำให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของนวัตกรรม โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านประโยชน์ส่วนเพิ่ม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความสลับซับซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญาภัทร ไสวอมร (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมบริการธนาคารออนไลน์ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ

ยอมรับนวัตกรรมบริการธนาคารออนไลน์ในการทำธุรกรรมทางการเงิน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความซับซ้อน

1.2 ปัจจัยเกี่ยวกับผู้รับนวัตกรรม ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account ของกรมสรรพากร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่าลักษณะของผู้รับนวัตกรรมใน ด้านบุคลิกภาพ ด้านทัศนคติ และด้านความรู้ความเข้าใจ ล้วนมีอิทธิพลสำคัญต่อการยอมรับนวัตกรรม โดยด้านบุคลิกภาพ ส่งผลต่อวิธีตอบสนองต่อนวัตกรรมใหม่ เช่น ผู้ที่เปิดรับสิ่งใหม่และมีความอยากรู้อยากเห็น มักจะสนใจทดลองและยอมรับนวัตกรรมได้ง่าย ด้านทัศนคติ มีบทบาทสำคัญต่อการยอมรับ เพราะสะท้อนถึงการรับรู้และความรู้สึกต่อสิ่งใหม่ เช่น การรับรู้คุณค่า หากผู้รับนวัตกรรมมองว่านวัตกรรมระบบ My Tax Account ช่วยแก้ปัญหา และเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบฯ พวกเขาจะยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account ได้ง่าย ด้านความรู้ความเข้าใจ ส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจและความสามารถในการใช้งาน เช่น การรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ และการทำความเข้าใจการใช้งานระบบ My Tax Account หากผู้รับนวัตกรรมมีข้อมูล และสามารถค้นคว้าหาข้อมูลการใช้ระบบได้ด้วยตนเอง จะช่วยให้พวกเขาเข้าใจและยอมรับได้ง่าย

1.3 การยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account ของกรมสรรพากร โดยรวม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำคือด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการรับรู้วาระบบ My Tax Account มีประโยชน์อย่างชัดเจน เช่น การช่วยลดเวลาในการยื่นภาษี ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น การเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่มีประสิทธิภาพ และการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวได้สะดวก การรับรู้ประโยชน์นี้ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับระบบของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาสอดคล้องกับทฤษฎี Technology Acceptance Model (TAM) ของ Davis (1989) ซึ่งระบุว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และลดข้อผิดพลาดในกระบวนการยื่นภาษี เป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้ผู้ใช้ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ส่วนด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ผู้ใช้งานรับรู้วาระบบ My Tax Account มีความง่ายต่อการใช้งาน เช่น ง่ายต่อการเรียนรู้ และทำความเข้าใจ และขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีบทบาทสำคัญในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้ โดยเฉพาะผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี การที่ระบบ My Tax Account ถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่ายอาจช่วยลดความกังวลและเพิ่มความมั่นใจของผู้ใช้มือใหม่ เหตุผลนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่แสดงว่าความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบดิจิทัล ผลการศึกษาสอดคล้องกับทฤษฎี Technology Acceptance Model (TAM2) ของ Venkatesh & Davis (2000) ที่กล่าวว่าความง่ายในการใช้งานจะช่วยเพิ่มการยอมรับทางอ้อมผ่านการปรับปรุงการรับรู้ประโยชน์ นอกจากนี้ยังพบว่า หากมีองค์ประกอบที่ซับซ้อนเกินไป อาจทำให้ผู้ใช้ลดความตั้งใจในการใช้งาน

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account ของกรมสรรพากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีประเด็นในการอภิปรายผล ดังนี้

2.1. จากปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ My Tax Account เพราะระบบถูกใช้งานตามข้อบังคับทางกฎหมาย และข้อมูลต้องเป็นจริงเท่านั้น ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศกร ธงหวด (2564) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking ของคนสูงวัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของคนสูงวัย ทั้งในด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking ไม่แตกต่างกัน

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ อาชีพ และการศึกษา มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้ 1) ด้านอายุ เพราะในกลุ่มรุ่นใหม่มักยอมรับและใช้งานนวัตกรรมได้ง่ายกว่าผู้สูงอายุ ซึ่งอาจมีความลังเลหรือประสบปัญหาในการเรียนรู้การใช้งานระบบใหม่ 2) ด้านอาชีพ บุคคลที่ใช้อินเทอร์เน็ต หรือเทคโนโลยีบ่อย มีแนวโน้มที่จะเปิดรับและปรับตัวเข้ากับระบบใหม่ได้ง่าย 3) ด้านระดับการศึกษา บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักเข้าใจและปรับตัวกับการใช้ระบบ My Tax Account ได้เร็วกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำอาจรู้สึกไม่มั่นใจหรือมีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญาภัทร ไสวอมร (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมบริการธนาคารออนไลน์ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมบริการธนาคารออนไลน์ในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยรวมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ กรมสรรพากรควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ My Tax Account เช่น การประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และความแม่นยำ โดยเรียบเรียงข้อมูลในมุมมองของผู้ใช้งาน เผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พร้อมทั้งขอความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ ให้แจ้งไปยังผู้ให้บริการ ในการอนุญาตให้ทางหน่วยงานเปิดเผยข้อมูลกับกรมสรรพากร

1.2 ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ควรพัฒนาอินเทอร์เฟซของระบบ My Tax Account ให้ใช้งานง่าย ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และประเมินผลผ่านความคิดเห็นผู้ใช้งานและการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น ระยะเวลาการใช้งานหรืออัตราความสำเร็จของการทำรายการ ทั้งนี้ควรสื่อสารให้ผู้ใช้งานเห็นว่าระบบช่วยให้เรื่องง่ายขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพในชีวิตประจำวัน

เอกสารอ้างอิง

กัญญาภัทร ไสวอมร. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมบริการธนาคารออนไลน์ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุพรรณบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.

ชุตินา ปะติกาณัง. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมในการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยใบหน้าผ่านตู้ ATM ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารนวัตกรรมและการจัดการ, 5(เพิ่มเติม), 31-42.

ธนา ธนเดชะวัฒน์. (2564). การยอมรับเทคโนโลยีการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว.

ธีระยุทธ กิตติมุล. (2564). พฤติกรรมการใช้งานและการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันเครือข่ายสังคมออนไลน์ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.

น้ำทิพย์ พรหมสูตร. (2563). การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, คณะบริหารศาสตร์.

พงศกร ธงหวด. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking ของคนสูงวัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, สาขาวิชาการจัดการ.

วนิดา แสงขวลิตร. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี. (สารนิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี.