

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-TAX ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร
FACTORS AFFECTING THE DECISION TO USE E-TAX SERVICES OF ENTREPRENEURS
IN BANGKOK

ภัทน์พงศ์ พรหมศรี¹
กังวาน ยอดวิเศษศักดิ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax 2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ส่งผลต่อการกระบวนการตัดสินใจใช้บริการตามแนวคิด AIDA Model ด้านการรับรู้ การสนใจ การต้องการ และการตัดสินใจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 372 คน ซึ่งการสุ่มเก็บตัวอย่างแบบเจาะจงและการสุ่มแบบตามสะดวก ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ การทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการรับรู้ว่าจะง่าย ด้านทัศนคติและด้านความตั้งใจอยู่ในระดับมาก ส่วนกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ประกอบด้วยด้านการต้องการ และด้านการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการสนใจและด้านการรับรู้อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ประกอบการที่มีปัจจัยส่วนผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย ระยะเวลาที่เปิดกิจการและด้านการรับรู้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าจะง่าย ด้านทัศนคติ และด้านความตั้งใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยผลการวิจัยในการครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ว่าจะง่าย ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ของผู้ประกอบการ

คำสำคัญ: ใบก้ากับภาชีอเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการ การยอมรับเทคโนโลยี การตัดสินใจซื้อตามแนวคิด AIDA Model

¹สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ABSTRACT

The aims of this research are as follows: 1) to study the factors influencing businesses' decisions to use E-Tax services. 2) to study the factors affecting businesses' acceptance of technology influencing their decisions to use E-Tax services in the Bangkok, which affecting the decision-making process according to the AIDA Model, focusing on perception, interest, desire, and decision making. A questionnaire was used as the instrument for data collection. In order to collect data from business owners in the Bangkok. The sample consisted of 315 samples were calculated and group sampling was done by selecting areas in Bangkok. The data analyzed using statistics, including mean, percentage and standard deviations, as well as t-tests, analysis of variance, and multiple regression analysis to test the hypothesis. The research findings indicate that the factor of technology acceptance concerning perceived benefits is at the highest level. As for the aspects of perceived ease, attitude and intention, they are at a high level. Concerning the decision-making process to use E-Tax services, it comprises aspects of desire and decision-making at the highest level. Moreover, interest and perception are at a high level as well. The results of the hypothesis testing results indicate that there are statistically significant differences in the factors among business owners, including the duration of business operation and perception, influencing the decision to use E-Tax services among business owners in the Bangkok at a significance level of .05. Furthermore, technology acceptance aspect, which includes perceived benefits, perceived ease, attitude, and intention, significantly impacts the decision to use E-Tax services among business owners in the Bangkok at a significance level of .05. The findings of this study demonstrate that perceived benefits and perceived ease significantly influence the decision to use E-Tax services among business owners.

Keywords: Electronic Tax Invoice, Entrepreneur, Technology acceptance, Purchasing decisions according to the AIDA Model

บทนำ

ใบกำกับภาษีเป็นเอกสารหลักฐานสำคัญที่ออกโดยผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อกรมสรรพากร ซึ่งต้องมีหน้าที่ในการจัดทำและออกใบกำกับภาษีให้แก่ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการทุกครั้งที่มีการขายสินค้าหรือให้บริการทันทีที่มีการชำระเงินและแสดงถึงการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มเกิดขึ้น เพื่อแสดงมูลค่าของสินค้าหรือบริการ และจำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการเรียกเก็บหรือพึงเรียกเก็บจากการขายสินค้าหรือให้บริการในแต่ละครั้ง หรือในกรณีที่ผู้ซื้อสินค้ามาใช้บริการจำนวนหลายครั้งต่อวันผู้ประกอบการสามารถพิจารณาออกใบกำกับภาษีรวมเพียงครั้งเดียวในหนึ่งวันทำการสำหรับผู้ซื้อสินค้านั้นก็ได้ โดยรายละเอียดสำคัญที่ต้องแสดงในใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบประกอบด้วย ชื่อใบกำกับภาษีที่แสดงให้เห็นชัดเจน ชื่อ ที่อยู่ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้ประกอบการ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ หมายเลขลำดับของใบกำกับภาษี ชนิด ประเภทของสินค้าหรือบริการ วัน เดือน ปี ที่ออกใบกำกับภาษี ซึ่งรายละเอียดต่างๆ ในใบกำกับภาษีจะต้องแสดงอย่างชัดเจน สามารถอ่านและเห็นรายละเอียดดังกล่าวได้ (กรมสรรพากร, ม.ป.ป) เนื่องจากใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบประกอบด้วยรายละเอียดต่างๆ จำนวนมาก อีกทั้ง

ยังต้องแสดงรายการสินค้าให้ครบถ้วนสมบูรณ์จึงทำให้ใบกำกับภาษีเต็มรูปมีขนาดใหญ่ ต่อมากรมสรรพากรได้อนุญาตให้ใช้ใบกำกับภาษีอย่างย่อที่มีขนาดและรายละเอียดที่ลดลงแต่ยังคงความหมายของการแสดงภาษีมูลค่าเพิ่มที่ชำระอย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการใช้งานมากขึ้น โดยทุกครั้งที่มีการขายสินค้าหรือมีการใช้บริการ ผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องออกใบกำกับภาษีที่ถูกต้องให้แก่ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ และต้องจัดทำใบกำกับภาษีแบบเต็มรูปทันทีที่ได้รับการร้องขอจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการอีกด้วย (Ginkgo Soft. 2022) ต่อมากรมสรรพากรได้มีการปรับปรุงรูปแบบการออกใบกำกับภาษีให้มีความสะดวกสบายต่อผู้ประกอบการมากขึ้น โดยได้รับระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบันทึกและส่งข้อมูลการชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งเป็นไปตามประมวลรัษฎากร ใบกำกับภาษีตามมาตรา 86/4 รวมถึง ใบเพิ่มหนี้ตามมาตรา 86/9 และใบลดหนี้ตามมาตรา 86/10 รวมถึงใบรับตามมาตรา 105 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร ที่ได้มีการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้ลงลายมือชื่อดิจิทัลด้วยวิธีการที่กรมสรรพากรกำหนด โดยผู้ประกอบการสามารถยื่นเจตจำนงในการขอใช้บริการใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์เพื่อขออนุญาตเปิดดำเนินการออกภาษีในรูปแบบดังกล่าวได้ ผ่านช่องทางการส่งอีเมลถึงผู้ซื้อและสำเนา CC ไปยังระบบกลางที่ csemail@etax.teda.th เพื่อให้ระบบประทับรับรองเวลา (Time Stamp) จากนั้น ระบบ E-Tax Invoice by Email จะส่งใบกำกับภาษีที่ประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ไปยังอีเมลของผู้ซื้อและผู้ขายเพื่อเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐาน และนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากรโดยอัตโนมัติ ตามระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ E-Tax Invoice by Email พ.ศ. 2560 (กรมสรรพากร, 2560) ถึงแม้ว่าระบบการออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ E-Tax Invoice นั้นจะเปิดให้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2560 แต่ยังคงพบว่ามีจำนวนผู้ใช้งานในระบบดังกล่าวไม่มากนัก ซึ่งจากสถิติการขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ประกอบการออกใบกำกับภาษี/ใบรับ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ E-Tax Invoice & E-Receipt และ E-Tax Invoice by Email ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2566 พบว่า มีจำนวนผู้ประกอบการที่ใช้บริการใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนทั้งสิ้น 3,045 ราย (กรมสรรพากร, 2566) หากจะเทียบกับจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจและกิจการต่างที่มีจำนวนมากกว่า 114,829 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2565) จึงจะเห็นได้ว่าจำนวนผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการระบบดังกล่าวมีจำนวนน้อย ซึ่งอาจเนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจใช้บริการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนผู้ประกอบการที่ส่งผลการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเป็นผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่จัดตั้งธุรกิจขึ้นมาด้วยตนเอง สามารถรับผิดชอบความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจได้ทั้งหมด มีการค้นหาโอกาสทางธุรกิจให้ตนเอง และส่งมอบสินค้าหรือบริการตามความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างผลกำไรคืนสู่ธุรกิจของตนเอง (ศิริวัฒน์ ตั้งทรงเจริญ, 2558)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

การศึกษาทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินการโดยใช้แนวคิดทฤษฎีแบบจำลอง ซึ่งได้รับการพัฒนามาจากทฤษฎีพื้นฐานเพื่ออธิบายและทำนายพฤติกรรมกรยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมและมี

การใช้งานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) เป็นทฤษฎีพื้นฐานสำหรับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคล ทฤษฎีนี้ถูกพัฒนาโดย Fishbein และ Ajzen (1975) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ (Attitude) ความเชื่อ (Beliefs) ความตั้งใจ (Intention) และพฤติกรรม (Behavior) โดยทฤษฎีนี้ยึดหยุ่นตามแนวคิดที่บุคคลจะมีหรือไม่มีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องเกิดจากความตั้งใจและมีเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ หากประเมินว่าพฤติกรรมนั้นมีผลบวกต่อบุคคลและบุคคลมีความสำคัญต่อตนเอง เขาจะเห็นควรแสดงพฤติกรรมนั้น และเมื่อทัศนคติและบรรทัดฐานสอดคล้องกันกับความตั้งใจ พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติและบรรทัดฐาน ทำให้มีความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น และเมื่อสอดคล้องกัน จึงสามารถกระทำพฤติกรรมได้ดีขึ้น นอกจากนี้ ทฤษฎียังกล่าวถึงความเชื่อที่เป็นพื้นฐานของทัศนคติ เรียกว่าความเชื่อตามพฤติกรรม (Behavioral beliefs) และความเชื่อที่เป็นพื้นฐานของบรรทัดฐาน คือความเชื่อจากกลุ่มอ้างอิง (Normative belief) ซึ่งทำให้ทฤษฎี TRA เป็นเครื่องมือที่ดีในการอธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี โดยการวิเคราะห์ทัศนคติต่อการใช้งานและบรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้า

Schiffman and Kanuk (1994) ได้ให้ความหมายของกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค หมายถึง ขั้นตอนการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ตั้งแต่สองทางเลือกขึ้นไป โดยพฤติกรรมผู้บริโภคจะพิจารณาจากกระบวนการตัดสินใจ ทางด้านจิตใจ หรือความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมทางกายภาพ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ และ พฤติกรรมการซื้อตามบุคคลอื่น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่ขึ้นทะเบียนให้บริการใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนทั้งสิ้น 3,045 ราย (กรมสรรพากร, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่ขึ้นทะเบียนให้บริการใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรการคำนวณของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลื่อน 5% ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 372 ราย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนผู้ประกอบการ ประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงาน ระยะเวลาที่เปิดกิจการ พฤติกรรมการเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีข้อความ 5 ข้อ โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่เป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านการยอมรับทางเทคโนโลยี เพื่อสอบถามความคิดเห็น จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) และ ด้านการรับรู้ว่ายางต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) ทัศนคติของผู้ใช้ (Attitude towards use) ความตั้งใจที่จะใช้ (Behavioral Intention to Use) เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบสามารถเรียงลำดับ (Ranking Question) ตามมาตราวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ตามแนวคิด AIDA Model 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย การดึงดูดความตั้งใจ (Attention) การสร้างความสนใจ (Interest) การกระตุ้นความต้องการ (Desire) และการทำให้ผู้ซื้อเกิดการตัดสินใจซื้อ (Action) เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบสามารถเรียงลำดับ (Ranking Question) ตามมาตราวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนผู้ประกอบการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกิจการที่เป็นนิติบุคคล ประเภท บริษัทจำกัด จำนวนพนักงาน 50 - 150 คน ระยะเวลาที่เปิดกิจการ 6-10 ปี พฤติกรรมการเก็บข้อมูล เก็บในระบบขององค์กร

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) ด้านการรับรู้ว่าง่าย มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) และด้านความตั้งใจ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ สามารถจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

2.1) ด้านการรับรู้ประโยชน์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับท่านเข้าใจว่าระบบ E-Tax ช่วยจัดทำเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นเสียภาษีอย่างถูกต้องครบถ้วน ท่านเข้าใจว่าระบบ E-Tax เป็นเทคโนโลยีการเก็บข้อมูลที่ทันสมัยมากที่สุดในยุคนี้ ท่านเข้าใจว่าระบบ E-Tax ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานภายในบริษัท ท่านเข้าใจว่าระบบ E-Tax มีความปลอดภัยในการใช้งาน และท่านเข้าใจว่าระบบ E-Tax ตอบโจทย์การใช้งานในการยื่นภาษีกับคู่ค้าของท่าน

2.2) ด้านการรับรู้ว่าง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับท่านเชื่อว่าระบบ E-Tax สะดวกในการยื่นเสียภาษี ท่านเชื่อว่าระบบ E-Tax สะดวกในการจัดเก็บข้อมูลใบกำกับ ท่านเชื่อว่าระบบ E-Tax สะดวกในการเข้าถึงบริการ ท่านเชื่อว่าระบบ E-Tax สะดวกในการลดหนี้ และท่านเชื่อว่าระบบ E-Tax สะดวกในการเรียกใช้งานข้อมูลใบกำกับภาษี

2.3) ด้านความตั้งใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคิดว่าระบบ E-Tax ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานภายในบริษัท คิดว่าระบบ E-Tax ตอบโจทย์การใช้งานในการยื่นภาษีกับคู่ค้าของท่าน คิดว่าระบบ E-Tax เป็นเทคโนโลยีการเก็บข้อมูลที่ทันสมัยมากที่สุดในยุคนี้ คิดว่าระบบ E-Tax มีความปลอดภัยในการใช้งาน และคิดว่าระบบ E-Tax ช่วยจัดทำเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นเสียภาษีอย่างถูกต้องครบถ้วน

2.4) ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับมีความตั้งใจใช้ระบบ E-Tax เนื่องจากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานภายในบริษัท มีความตั้งใจใช้ระบบ E-Tax เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีการเก็บข้อมูลที่ทันสมัยมากที่สุดในยุคนี้ มีความตั้งใจใช้ระบบ E-Tax เนื่องจากมีความปลอดภัยในการใช้งาน มีความตั้งใจใช้ระบบ E-Tax เนื่องจากช่วยจัดทำเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นเสียภาษีอย่างถูกต้องครบถ้วน และมีความตั้งใจใช้ระบบ E-Tax เนื่องจากตอบโจทย์การใช้งานในการยื่นภาษีกับคู่ค้าของท่าน

ส่วนที่ 3 ด้านกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการต้องการ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) ด้านการสนใจ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$) และด้านการรับรู้ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ สามารถจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

3.1) ด้านการรับรู้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับมีทราบว่าจะระบบ E-Tax ช่วยจัดทำเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นเสียภาษีอย่างถูกต้องครบถ้วน ทราบว่าระบบ E-Tax ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานภายในบริษัท ทราบว่าระบบ E-Tax ตอบโจทย์การใช้งานในการยื่นภาษีกับคู่ค้าของท่าน ทราบว่าระบบ E-Tax เป็นเทคโนโลยีการเก็บข้อมูลที่ทันสมัยที่สุดในยุคนี้ และทราบว่าจะระบบ E-Tax มีความปลอดภัยในการใช้งาน

3.2) ด้านการสนใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับสนใจใช้ระบบ E-Tax เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีการเก็บข้อมูลที่ทันสมัยที่สุดในยุคนี้ สนใจใช้ระบบ E-Tax เนื่องจากมีความปลอดภัยในการใช้งาน สนใจใช้ระบบ E-Tax เนื่องจากตอบโจทย์

การใช้งานในการยื่นภาษีกับคู่ค้าของท่าน สนใจใช้ระบบ E-Tax เนื่องจากช่วยจัดทำเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นเสียภาษีอย่างถูกต้องครบถ้วน และสนใจใช้ระบบ E-Tax เนื่องจากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานภายในบริษัท

3.3) ด้านการต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับต้องการใช้งานระบบ E-Tax เนื่องจากมีความปลอดภัยในการใช้งาน มีต้องการใช้งานระบบ E-Tax เนื่องจากตอบโจทย์การใช้งานในการยื่นภาษีกับคู่ค้าของท่าน ต้องการใช้งานระบบ E-Tax เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีการเก็บข้อมูลที่ทันสมัยมากที่สุดในยุคนี้ ต้องการใช้งานระบบ E-Tax เนื่องจากช่วยจัดทำเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นเสียภาษีอย่างถูกต้องครบถ้วน และต้องการใช้งานระบบ E-Tax เนื่องจากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานภายใน

3.4) ด้านการตัดสินใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับตัดสินใจใช้งานระบบ E-Tax เนื่องจากมีความปลอดภัยในการใช้งาน ตัดสินใจใช้งานระบบ E-Tax เนื่องจากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานภายในบริษัท ตัดสินใจใช้งานระบบ E-Tax เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีการเก็บข้อมูลที่ทันสมัยมากที่สุดในยุคนี้ ตัดสินใจใช้งานระบบ E-Tax เนื่องจากช่วยจัดทำเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นเสียภาษีอย่างถูกต้องครบถ้วน และตัดสินใจใช้งานระบบ E-Tax เนื่องจากตอบโจทย์การใช้งานในการยื่นภาษีกับคู่ค้าของท่าน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ประกอบการที่มีปัจจัยส่วนผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงานในองค์กร และระยะเวลาที่เปิดกิจการส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ E-Tax ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$)

สมมติฐานข้อที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่าย ด้านทัศนคติ และด้านความตั้งใจ ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ E-Tax ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 31.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่ด้านการรับรู้ประโยชน์ ($\beta = 0.249$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความตั้งใจ ($\beta = 0.240$) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 68.7 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่นๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษา โดยสามารถเขียนสมการทำนายที่ส่งผลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ E-Tax ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลและอภิปรายผล

ผู้ประกอบการที่มีปัจจัยส่วนผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงานในองค์กร และระยะเวลาที่เปิดกิจการส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ E-Tax ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติน หนูเจริญกุล (2566) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ และปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร โดยปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลไม่มีอิทธิพลทางตรง

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับ โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการรับรู้ประโยชน์ รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ว่าง่าย และด้านความตั้งใจ สอดคล้องกับ สิบพงษ์ ปัทมโยธิน (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบฯ ออนไลน์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบฯ ออนไลน์ ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยการรับรู้

ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ปัจจัยการตระหนักถึงความสำคัญ ปัจจัยความเชื่อมั่น ปัจจัยคุณภาพของการให้บริการ ปัจจัยทัศนคติของผู้ใช้งาน และปัจจัยพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่าย ด้านทัศนคติ และด้านความตั้งใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุญญวิมล ธรรมกิจไพโรจน์ (2566) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากการใช้งานมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทาง อิเล็กทรอนิกส์ของผู้มีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่สอดคล้องกับสุธีกานต์ สุขโกมล (2562) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือระบบ รูปแบบของระบบ การตอบสนองของระบบ และความเร็วของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล และความทันเวลาของข้อมูล ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายของการใช้ระบบการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการที่มีปัจจัยส่วนผู้ประกอบการ ประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงานในองค์กร ระยะเวลาที่เปิดกิจการ พฤติกรรมการเก็บข้อมูล มีการเลือกใช้งานระบบบริการ E-Tax ตามความเหมาะสมขององค์กร จึงทำให้องค์กรมีระบบการใช้งานที่เป็นระเบียบ และง่ายต่อการค้นหาในการดำเนินงาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี เป็นส่วนที่สำคัญในการเลือกใช้งานบริการ E-Tax ทั้งใน ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่าย ด้านทัศนคติ และด้านความตั้งใจ ในแต่ละด้านมีความสำคัญต่อองค์กร ในการทำงาน จะช่วยส่งเสริมการทำงานในองค์กรให้เกิด ประสิทธิภาพประสิทธิผล

ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่าย ด้านทัศนคติ และด้านความตั้งใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax แนวโน้มการทำงานในปัจจุบันระบบต่างๆที่มีเพิ่มขึ้น ส่งผลให้องค์กรรับรู้ และศึกษาระบบต่างๆเพิ่มขึ้นเพื่อนำมาปรับใช้ในองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อเป็นการศึกษาข้อมูลเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์นักบัญชีโดยตรง หรือผู้ประกอบการที่ใช้งานระบบการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax) เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขและพัฒนากระบวนการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax) ให้ตรงกับความต้องการในการใช้งาน

2) ในการศึกษาเพิ่มเติมจากงานวิจัย ควรมีการแยกกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างในด้านของตำแหน่งงานในองค์กร เพื่อศึกษามุมมองที่แตกต่างออกไป เช่น มุมมองของผู้บริหารที่มีต่อการใช้งานระบบการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax) หรือมุมมองของนักบัญชีที่มีต่อระบบการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax) ซึ่งอาจจะช่วยให้ผลการวิจัยที่ได้มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จไม่ได้หากผู้วิจัยไม่ได้รับความกรุณา และความเมตตาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กังวาน ยอดวิเศษศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ซึ่งเป็นผู้ชี้แนะแนวทางช่วยเหลือและให้คำแนะนำเป็นอย่างดีเสมอมา ตรวจสอบสารนิพนธ์ให้ผ่านลุล่วงไปได้ด้วยดีนับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างสูงไว้ ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารทางบริษัทการศึกษาครั้งนี้ผู้บังคับบัญชาที่เปิดโอกาสทางการศึกษาและส่งเสริมการพัฒนาความรู้เสมอมา ขอกราบขอบพระคุณประธานกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ในครั้งนี้ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ กุลวิเศษชนะ และกรรมการสอบผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐยา ประดิษฐสุวรรณ ที่ให้คำแนะนำในการจัดทำและปรับปรุงที่เพิ่มพูนความรู้ให้กับสารนิพนธ์ฉบับนี้คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นของขวัญพระคุณอันยิ่งใหญ่ ของบิดาและมารดา ผู้ให้ความรัก ความเมตตา และสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาอย่างดีมาโดยตลอดรวมทั้งผู้อยู่เบื้องหลังของความสำเร็จในครั้งนี้ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจในการก้าวผ่านอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำวิจัยครั้งนี้สุดทายนี้อธิษฐานขอขอบพระคุณคณาจารย์เจ้าหน้าที่ เพื่อน ๆ สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่คอยช่วยเหลือ ในทุกๆด้านของการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2560). ข้อมูลเกี่ยวกับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ e-tax invoice & Receipt. เข้าถึงได้จาก https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/#/index/aboutinfo#top.
- กรมสรรพากร, (2566). รายชื่อผู้ประกอบการออกใบกำกับภาษี/ใบรับ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt และ e-Tax Invoice by Email. เข้าถึงได้จาก <https://efiling.rd.go.th/rd-questionnaire-web/etax-invoice>
- กรมสรรพากร, (ม.ป.ป). รูปแบบของใบกำกับภาษี. เข้าถึงได้จาก https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/SMEs/infographic/13-1.vat_360.pdf
- กฤติน หนูเจริญกุล (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice & E-Receipt) ของกรมสรรพากร. วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา ปีที่ 5 ฉบับที่ 2: เมษายน-มิถุนายน 2566
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). หลักสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์. มหาวิทยาลัย.
- บุญวินัย ธรรมกิจไพโรจน์ (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาบัณฑิต). (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี). สืบค้นจาก http://narinnet.sut.ac.th:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/376/RMUTI_Kanyaphat_Thes170.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- วนิดา ตะนุรักษ์. (2559). อิทธิพลของทัศนคติต่อการใช้งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมการความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานอุตสาหกรรมการค้าส่งและค้าปลีกไทย.วารสารสมาคมนักวิจัย, 22(1), 41-53
- วินัย ปณิธานรักษ์ชัย (2562) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมลของผู้ทำบัญชี ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

- วิมพ์วิภา เกตุเทียน. (2556). คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนิน
 ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัท วิสิทธิพัฒนา จำกัด
 ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. สืบค้นจาก
<http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/933/131875.pdf?sequence=1>.
- ศิริวัฒน์ ตั้งทรงเจริญ. (2558). คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษาระดับปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจในเขต
 กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). สืบค้นจาก
http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5702030767_2923_1899.pdf
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, (2565). จำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2565. เข้าถึงได้จาก
<https://data.go.th/dataset/https-sme-go-th-th-page-php-modulekey-348>
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษารวมการพัฒนารวมชน
 ออฤดี สุขเสริม. (2564). การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของ
 ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1.มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ. (การค้นคว้าอิสระ
 ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).
- อาริศรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพ
 มหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ).
- อุศณี กอจิตตวนิจ. (2553). ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน
 อินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาชีพบัญชี, 6(16), 28-42.
- สืบพงษ์ ปัทมโยธิน. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการและ
 ชำระภาษีออนไลน์ (E-filing) สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). (สาร
 นิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
 กรุงเทพฯ.
- ธนาคาร ปทีปกมล. (2561). แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน
 เครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- phanuphong sekt. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ในระดับ Software-as-a-
 Service (SaaS) ของพนักงานองค์กร เอกชน ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร. เข้าถึงได้จาก <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1261/1/phanuphong.sekt.pdf>. 13 มกราคม 2558.
- Ajzen I, Fishbein M. (1975). Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research. Addison-Wesley Publishing Company:Inc.
- Ajzen, I. (1980). From intentions to actions. Attitudes, personality, and behavior, Chicago: the Dorsey Press. p:112-145.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50(2), 179-211.
- Hatten, T. S. (2006). Small Business Management: Entrepreneurship and Beyond (3rd ed.). Boston: Houghton Mifflin.

Kotler, Philip. 1997. Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control. 9th Edition.
New Jersey : Prentice Hall, Inc..

Kotler, Philip and Keller, Lane Kevin. 2012. Marketing Management. 14th ed. Edinburgh Gate, England: Pearson
Education Limited.

Schiffman, Leon G. and Kanuk, Leslie Lazer. Consumer Behavior. 5 th Edition. New Jersey: Prentice - Hall,
1994.