

ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี
และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
(บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล)

ประสิทธิ์ เผด็จपाल

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2563

**Factors and acceptance in technology in the system of tax filing and pay
taxes on the internet**

(Individual tax and Corporation tax)



Prasit Pladetpal

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Accountancy Program

College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University

2020

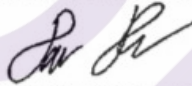



ใบรับรองสารนิพนธ์

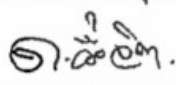
วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี
และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล)
เสนอโดย นายประสิทธิ์ เมด็จपाल
สาขาวิชา บัญชีมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผศ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม

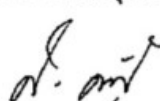
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว


.....ประธานกรรมการ
(ผศ.ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู)


.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(ผศ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)


.....กรรมการ
(ผศ.ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีรับรองแล้ว


.....คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
(ผศ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่..11..เดือน...ก.ค..พ.ศ..2563

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล)
ชื่อผู้เขียน	ประสิทธิ์ เผด็จपाल
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาปัจจัย และการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบ ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และ นิติบุคคล) ของผู้มีเงินได้ในส่วนของกรมสรรพากรพื้นที่ 8 กรุงเทพมหานคร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลาดพร้าว และบางเขน กับกรมสรรพากรพื้นที่ 25 กรุงเทพมหานคร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัดและตลิ่งชัน โดยการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล จำนวน 393 คน รูปแบบการวิจัยเป็นแบบสำรวจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงปริมาณ ได้แก่ สถิติในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงเส้น ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อ ทำการศึกษาปัจจัยใน การยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 - 40 ปี นับถือศาสนา พุทธ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ตำแหน่งงานอยู่ในส่วนของ พนักงาน/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และประเภทผู้เสียภาษีเงินได้ เป็นทั้ง บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล ระดับภาพรวมทั้งหมดกับผลการทดสอบ 2 ด้าน ทางด้านการรับรู้ใน การยอมรับในระบบเทคโนโลยี และ ด้านความพึงพอใจในการยอมรับระบบเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านการรับรู้ และความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ เสียภาษี (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ในปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่น แบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : การยอมรับการใช้เทคโนโลยี, การรับรู้การใช้เทคโนโลยี, ความพึงพอใจการใช้

The Title	Factors and Acceptance in Technology in the System of Tax Filing and Pay Taxes on the Internet. (Individual Tax and Corporation Tax)
The Author	Prasit Pladetpal
Thesis Advisor	Asst.Prof.Dr.Siridech Kamsuprom
Department	Accountancy
Academic Year	2019

ABSTRACT

The objective of this study was to investigate the factors of acceptance on the technology in the system of tax filing and payment by mean of internet (Individual tax and Corporation tax) of the taxpayers in the Revenue Department, Area 8 Bangkok (Lat Phrao Branch, and Bang Khen Branch) and the taxpayer in the Revenue Department, Area 25, Bangkok (Bang Phlat Branch, and Taling- Chan Branch). Questionnaire survey responded by 393 taxpayers (Individual tax and Corporation tax) was used. Quantitative data was analyzed by descriptive statistics with frequency, percentage, standard deviation, and linear regression analysis.

The results of the study revealed that most of the samples were female, aged between 36-40 years old, Buddhists, possessed a Bachelor's degree, worked as a private company employee with the staff position, received an average monthly income of 20,001-30,000 baht. The types of income taxpayers were both Individual tax and Corporation tax. Findings of two-sided testing on the recognition the technology acceptance and the satisfaction revealed that various factors in their recognition and satisfaction was significantly related to the personal factors of taxpayers (Individual tax and Corporation tax).

Keywords: technology Acceptance, Recognition to technology, Satisfaction in using technology

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้างานศึกษาค้นคว้าวิจัย ฉบับนี้สำเร็จได้แบบสมบูรณ์ โดยได้รับความกรุณา และได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดียิ่ง จากท่าน ผศ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่อง และเสนอวิธีในการทำวิจัย เพื่อให้มีความสอดคล้องกับ ปัจจัยเพื่อทำการเสนอที่ถูกต้อง รวมไปถึงให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ มาโดยตลอด เพื่อให้การค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นกระทั่งสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ และขอจารึกพระคุณนี้ไว้ในความทรงจำในการทำวิจัยว่ามีความสำเร็จ ในครั้งนี้เกิดขึ้นได้ด้วยความกรุณาจากท่านอาจารย์ที่ช่วยเหลือ และคอยชี้แนะเป็นอย่างดี ตลอดท่านอาจารย์ทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือและคอยชี้แนะเพิ่มเติม และขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วย ผศ.ดร.พันธันท์ เพชรเชิดชู และผศ.ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต ที่กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และเสนอข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์ที่มีส่วนทำให้งานวิจัยเล่มนี้จากการตั้งใจในการทำวิจัยของผู้ทำวิจัย ให้มีคุณค่า และคุณประโยชน์มากทวีคูณยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตทุกๆ ท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ประสบการณ์ รวมไปถึงอาจารย์พิเศษคุณวุฒิ ที่มาทำการประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ จากประสบการณ์จริง ในการทำงาน เพื่อให้ทางผู้วิจัยได้นำไปประยุกต์ และนำวิธีการจากการศึกษาไปใช้ในการทำงาน และการดำเนินชีวิต รวมถึงการประกอบวิชาชีพในการทำงานและการดำเนินชีวิตได้จริง ผู้วิจัยมีความรู้สึกซาบซึ้งที่ได้รับคำปรึกษา ได้รับความช่วยเหลือ และวิธีการแก้ไขปัญหามากมาย รวมไปถึงความรู้ จากท่านคณาจารย์ทุก ๆ ท่าน จึงขอขอบพระคุณอย่างสูงมากจากใจของผู้วิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างที่สุด

ขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ทุกท่านในกรมสรรพากรเขตพื้นที่ 8 และกรมสรรพากรเขตพื้นที่ 25 จังหวัดกรุงเทพมหานครที่ให้ความอนุเคราะห์เพื่อให้ทางผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามกับผู้เสียภาษี เพื่อมาทำงานวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องในด้านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวชื่อนามที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ทั้งนี้คุณค่าของงานวิจัย และประโยชน์อันพึงได้จากการศึกษาในครั้งนี้ และประโยชน์ใด ๆ ที่อาจมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาคุณเวทิตาแต่บิดา มารดา ที่ให้กำเนิดและรักษาเลี้ยงดู ให้การศึกษา รวมไปถึงครอบครัวที่ให้ความช่วยเหลือคำปรึกษาตลอดครูบาอาจารย์ และผู้เขียนหนังสือและบทความต่าง ๆ ที่ให้ความรู้ ทฤษฎี การปฏิบัติ กับผู้วิจัยในครั้งนี้ ทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี และเป็นตัวอย่างการศึกษาสำหรับผู้สนใจต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ	๑
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการทำวิจัยศึกษาปัจจัย.....	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานการทำวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการทำวิจัย.....	4
1.6 ตัวแปรของการวิจัย.....	4
1.7 ระยะเวลาในการศึกษา.....	4
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	7
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล....	9
2.3 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB).....	16
2.4 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม (Technology Acceptance Model: TAM).....	17
2.5 ทฤษฎีและแนวความคิดแบบดั้งเดิม (Classical Theory).....	19
2.6 ทฤษฎีและแนวความคิดดั้งเดิมแบบสมัยใหม่ (Neo – Classical Theory of Organization).....	19
2.7 ทฤษฎีและแนวความคิดแบบสมัยปัจจุบัน.....	20
2.8 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT).....	23
2.9 แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ตามระดับต่ำไปสู่ระดับสูงขึ้นไป.....	23
2.10 แนวคิดที่เกี่ยวข้องเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	24
2.11 รูปแบบการบูรณาการ TPB และ TAM.....	26
2.12 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีและระเบียบการดำเนินงานวิจัย.....	32
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	32
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4 ผลการศึกษาวิจัย.....	39
4.1 สถิติในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม.....	39
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	40
4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	43
4.4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น.....	48
4.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ.....	52
5. บทสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	55
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	55
5.2 การทดสอบสมมติฐาน เพศและอายุ.....	63
5.3 อภิปรายผล.....	71
5.4 ข้อจำกัดของงานวิจัย.....	81
5.5 ข้อเสนอแนะของงานวิจัย.....	81
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	92
ก.	93
ข.	98
ประวัติผู้เขียน.....	116

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) จากวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ เป็นเรื่องที่ทำ ทายรัฐบาลทั่วโลกหากทำสำเร็จ จะเป็นการสร้างมิติใหม่ของหน่วยงานของรัฐในลักษณะ ที่เดียว ทัศน์ใด ทั่วไทย ทุกเวลา ซึ่งก็คือการให้ประชาชนได้พอกับบริการของภาครัฐด้วยการเสียเวลาน้อย ที่สุด ใช้เวลากับการบริการน้อยที่สุด สิ้นเปลืองน้อยที่สุด ราคาค่าน้อยที่สุดให้สังคมมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง กับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างใกล้ชิด เอกชนสามารถค้าขายกับรัฐคล่องขึ้น ค่าใช้จ่ายใน การประกอบการลดลง และยังเพิ่มความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐมากขึ้น ประการสำคัญก็ คือ ประชาชนจะต้องให้ความสนใจกับการพัฒนาและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สวทช. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์) ทางกรมสรรพากรจึงสนับสนุนในเรื่องนโยบาย e-Government ใน เรื่องของวัตถุประสงค์ของการให้บริการขึ้นแบบๆ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ในการเพื่อพัฒนา ระบบจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้เสียภาษี เพิ่มคุณภาพและความ ถูกต้องของข้อมูล ให้บริการที่ดีมากยิ่งขึ้น เนื่องจากลดขั้นตอนขึ้นแบบๆ และชำระภาษี และลด ต้นทุนทั้งด้านผู้เสียภาษีและกรมสรรพากร (สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงาน กรมสรรพากร) เป็นระบบการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงในด้านความ สะดวกสบาย ความรวดเร็ว ประหยัดเวลาเดินทางลดต้นทุนกระดาษ เกิดการผิดพลาดน้อยในการ คำนวณประมวลผลสำเร็จ และได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก (ปรัชญนันท์ นิลสุข, 2550) อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบ e-Government (Revenue) รongรับการขึ้นแบบและชำระเงิน ภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้น รัฐบาลต้องเสียงบประมาณไปมาก และงบประมาณที่เสียไปก็ คือเงินภาษีของประชาชนที่จ่ายให้แก่ภาครัฐนั่นเอง ดังนั้น ประชาชนจึงควรที่จะได้รับประโยชน์ จากระบบการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด แต่ในปัจจุบันนี้ยังมีปัญหาและ อุปสรรคหลายประการที่ทำให้ประชาชนและผู้ประกอบการบางส่วนเลือกที่จะไม่ใช้บริการ ทั้งที่ การขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีข้อดี และข้อได้เสียว่าการขึ้นแบบทางอื่นหลาย ประการจึงเป็นเหตุ และผลที่ต้องการศึกษาถึงปัญหา และต้องการศึกษาว่าผู้ประกอบการ กับ ประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจ และปัจจัยอะไรที่ทำให้มีผลต่อระบบอินเทอร์เน็ตที่ กรมสรรพากรได้ลงทุนพัฒนาและจัดทำขึ้น รวมไปถึงปัจจัยที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจ ปัญหาและ อุปสรรคในการใช้บริการ ทางอินเทอร์เน็ตให้ดียิ่งขึ้น และทำให้การใช้บริการ ผ่านระบบสามารถ ตอบ ในสิ่งที่ผู้ประกอบการและประชาชนในเรื่องแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ตได้อย่างมากที่สุด และเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ และภาษีของผู้ประกอบการ และ ประชาชนให้ถูกวัตถุประสงค์มากที่สุด

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอยู่ในความรับผิดชอบ ของสรรพากรพื้นที่จังหวัดกรุงเทพฯ กระทรวงการคลัง มีหน้าที่ให้บริการจัดเก็บภาษีของผู้มีเงินได้ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ตามประมวลการในแต่ละปีพร้อมจัดเก็บภาษีตามนโยบายของรัฐบาลอย่างเป็นธรรม ในแต่ละปีมีผู้ประกอบการทั้งบุคคลธรรมดา องค์กรธุรกิจ และหน่วยงานรัฐบาล ได้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทั้งสองช่องทาง ได้แก่ ยื่นด้วยตนเองที่สรรพากรพื้นที่สาขาและกรมสรรพากรพื้นที่ หรือยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในแต่ละปี สรรพากรพื้นที่สาขา มีใช้เพียงจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมายการจัดเก็บเท่านั้น แต่ต้องมีหน้าที่ขับเคลื่อนตามนโยบาย e – Revenue ในการรณรงค์ยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นเป็นประจำทุกปี และได้ส่งผลรายงานให้ทางสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดกรุงเทพฯ ให้ทางกรมสรรพากรทราบเป็นประจำ เพื่อให้ได้ตามจำนวนที่กำหนด ด้วยวิธีการสร้างความเข้าใจ ให้ข้อมูลข่าวสาร แจกเอกสารของกรมสรรพากร เพื่อเพิ่มความรู้มากขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ตลอดจนชี้แจงขั้นตอนที่ง่ายไม่ซับซ้อนและสะดวกที่สุด อาทิเช่น สอนวิธีการยื่น แบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตให้กับผู้ประกอบการที่ยังไม่เคยยื่นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อสร้างความรู้ แล้วให้บุคคลเหล่านั้นนำข้อมูลไปเผยแพร่ต่อเพื่อนร่วมงานหรือแนะนำคนใกล้ชิด ส่วนองค์กรหรือบริษัทได้มีสำนักงานบัญชีประจำ เป็นผู้รับจ้างทำบัญชีส่วนใหญ่แล้วยื่นทางอินเทอร์เน็ตแต่ยังมีบางองค์กรธุรกิจและหน่วยงานรัฐบาลที่ยังยื่นด้วยตนเองที่สำนักงานพื้นที่สาขา ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้แนะนำ และขอความร่วมมือให้ยื่นทางอินเทอร์เน็ตเพราะสามารถขยายระยะเวลาในการดำเนินการได้อีก 8 วันปัญหาที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในกรมสรรพากรพื้นที่สาขา คือ กลุ่มประเภทภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภยานิติบุคคล ถึงแม้เจ้าหน้าที่พยายามรณรงค์และขอความร่วมมือไปยังผู้ประกอบการทุกรายที่มีเงินได้ 40 (1) – 40 (8) ทั้งผู้ประกอบการ ร้านค้า หรือผู้มีเงินได้จากเงินเดือนและค่าตอบแทน หรือผู้มีเงินได้ตามประมวลรัษฎากร ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2481 เริ่มใช้ตั้งแต่ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2481 (สุเทพ พงษ์พิทักษ์, 2555) แต่การให้ความร่วมมือยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบุคคลนั้น ไม่ถึงร้อยละ 50 ในแต่ละปี ภาษี เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรผู้มีเงินและบริษัท นิติบุคคลได้ในกรมสรรพากรพื้นที่ จึงทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามนโยบายของกรมสรรพากรได้ ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้เสียภาษีในนามบุคคลธรรมดาและในนามนิติบุคคล จึงมีความสนใจที่จะดำเนินการวิจัยเรื่อง บัณฑิตและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดกรุงเทพมหานคร ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการทำวิจัยศึกษา

ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ในกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1. เพื่อศึกษาทางด้านการรับรู้ และการเข้าใจรวมไปถึงความพึงพอใจทางด้านต่างๆ กับส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ที่มีผลการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลผู้เสียภาษี ในการยอมรับในเทคโนโลยีระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาประยุกต์ในการส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีเลือกใช้ และยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำวิจัย

1. ต้องการให้ประโยชน์กับทางกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในการขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการและผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบ และอาจจะนำไปสู่กระบวนการแก้ไขในภาครัฐในการแก้ไขในสิ่งที่ได้รับจากการทำวิจัยในครั้งนี้
2. ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาและบริษัทนิติบุคคลผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตของกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. ได้ข้อมูลในการพัฒนาการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้และบริษัท ห้างฯ ร้านฯ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวปฏิบัติให้กับกรมสรรพากรที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบการดูแลของกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในการยื่นแบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเป็นการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับด้านเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษี

1.4 สมมติฐานการทำวิจัย

ปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม การใช้บริการที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้และบริษัท ห้างฯ ร้านฯ ในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยการรับรู้และความเข้าใจมีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตของกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ การใช้งานมีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตของกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านอายุ เพศ มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตพื้นที่ของกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.5 ขอบเขตของการทำวิจัย

1. งานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตพื้นที่การศึกษางานวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตพื้นที่เฉพาะเขตกรมสรรพากรพื้นที่เขตบางเขน ประกอบไปด้วยพื้นที่รับผิดชอบ แขวงสายไหม, แขวงท่าแร้ง, แขวงออเงิน, แขวงคลองถนน, แขวงอนุสาวรีย์ และเขตกรมสรรพากรพื้นที่เขตบางกอกน้อย ประกอบไปด้วยพื้นที่รับผิดชอบ ขว.บ้านช่างหล่อ, ขว.อรุณอมรินทร์, ขว.บางขุนศรี, ขว.บางขุนนนท์, **ขว.ศิริราช**

3. ขอบเขตด้านประชากร การศึกษางานวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตประชากรของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาและบริษัท ห้างฯ ร้านฯ ที่เป็นภาษีเงินได้นิติบุคคล เฉพาะเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขาเขตบางเขน และเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขาบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.6 ตัวแปรของการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่การรับรู้และความเข้าใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี และความพึงพอใจ ในการเลือกใช้เทคโนโลยีในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลผู้เสียภาษีในการรับรู้ และความพึงพอใจในการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

1.7. ระยะเวลาในการศึกษา เดือนพฤษภาคม 2563 – เดือนมิถุนายน 2563

1.8. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัย หมายถึง ปัจจัยด้านบุคคล เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง งาน และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมสรรพากร

2. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบ e – Government Service เป็นระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐที่ประสบผลสำเร็จ และเป็นที่ยอมรับจากการใช้บริการเป็นระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงเพื่อสื่อสารได้ทั่วถึงทุกมุมโลก โดยให้ความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งาน

3. ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาและเงินได้นิติบุคคล หมายถึง

3.1 ผู้ที่มีเงินได้พึงประเมิน และรวมไปถึงบริษัท ห้างฯ ร้านฯทุกประเภทในปีภาษีที่ผ่านมาที่ประกอบกิจการในประเทศไทยและอาศัยอยู่ในประเทศไทย ไม่ต่ำกว่า 180 วันของผู้มีเงินได้ของเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขาเขตบางเขน และพื้นที่สาขาบางกอกน้อย และบุคคลธรรมดาที่มีเงินได้ประเภทที่ 1 (40 (1)) มีรายได้จากจ้างค่าแรงงาน เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส บำนาญ บำเหน็จ และยังมีรายได้นอกเหนือจากประเภทที่ 1 เช่น รายได้จากตำแหน่งโดยหน้าที่ หรือรายได้ที่มาจากประกอบกิจการ ร้านค้า ธุรกิจ พาณิชยกรรมของผู้มีเงินได้ และภาษีจากเงินได้นิติบุคคลในเขตกรมสรรพากรพื้นที่บางเขน

3.2 ผู้มีเงินได้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. 94

และ

ภ.ง.ด. 90 และภาษีเงินได้นิติบุคคล ชำระภาษีนิติบุคคล ภงด.50 และภงด. 51 ของผู้มีเงินได้ในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขาบางเขน

4. แบบแสดงรายการ หมายถึง ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา และนิติบุคคลที่มีรายได้เกิดขึ้นระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม ของปี ที่ผ่านมา อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้ 1) บุคคลธรรมดา 2) ผู้ถึงแก่ความตาย ระหว่างปี ภาษี และ 3) กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่งของผู้มีเงินได้และบริษัทฯ ห้างฯ ร้านฯในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขาเขตบางเขน และเขตกรมสรรพากรพื้นที่บางกอกน้อย

5. การยอมรับ หมายถึง เกิดความรับรู้ความเข้าใจว่ามีประโยชน์ง่ายต่อการใช้งาน และมีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดกรุงเทพมหานคร

6. ความพึงพอใจ หมายถึง เกิดจากความรู้สึกเมื่อได้ใช้เทคโนโลยีในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้ในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการทำวิจัยการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ระบบขึ้นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีนิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย

7. ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยที่มีอิทธิพล ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ ในการยอมรับในเทคโนโลยี โดยแบ่งเป็น การรับรู้การสมัคร การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้คุณภาพ การรับรู้ความเชื่อถือ การรับรู้ประสิทธิภาพ การรับรู้ระยะเวลา การรับรู้ความถูกต้อง การรับรู้ความสะดวกและรวดเร็ว และการรับรู้การชำระ กับ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น ความพึงพอใจในการเข้าระบบ ความพึงพอใจเมื่อใช้ระบบ ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ ความพึงพอใจด้านประโยชน์ ความพึงพอใจความง่ายของระบบ ความพึงพอใจความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ และความพึงพอใจในความปลอดภัยของระบบ ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยทางด้านบุคคลในการยอมรับการใช้ระบบขึ้นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ต(ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และ ภาษีเงินได้นิติบุคคล)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษางานวิจัย

เรื่อง ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัด กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการทำวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
<p>ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษี</p> <ul style="list-style-type: none">• การรับรู้ในการสมัคร• การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ• ความง่ายในการใช้งาน• ความคาดหวังในการใช้งาน• คุณภาพของการบริการการให้ข้อมูล• ด้านความปลอดภัยและความเชื่อถือไว้วางใจ• การคาดหวังถึงประสิทธิภาพของการใช้งาน• การรับรู้ด้านความถูกต้องของข้อมูล• ความสะดวกและความรวดเร็วเพื่อเข้าทำงาน• การรับรู้ถึงระบบในด้านการจ่ายชำระ และการขอเอกสารสำคัญจากระบบฯ <p>ปัจจัยความพึงพอใจ และความเข้าใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษี</p> <ul style="list-style-type: none">• การใช้ระบบฯ ในครั้งแรก• ระยะเวลาที่กำหนด• ด้านประสิทธิภาพของการใช้งานของ	<p>การให้บริการและการใช้งานบริการของเทคโนโลยีระบบของการยื่นแบบและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต</p> <ul style="list-style-type: none">• ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี<ul style="list-style-type: none">• ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภท<ul style="list-style-type: none">- ภาษีบุคคลธรรมดา- ภาษีนิติบุคคล- ระบบการชำระภาษีและขอคืนภาษี

<p>ระบบฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ด้านประโยชน์ของการใช้งานของระบบฯความพึงพอใจในการรับรู้ และความเข้าใจถึงวิธีการใช้งานของระบบฯ • ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ • การให้บริการข้อมูลกับการประชาสัมพันธ์เพื่อใช้งานระบบฯ • ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้งานของระบบฯ • ด้านรูปแบบและวิธีการใช้งานของระบบฯ • ความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล 	
---	--

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล
 - 1.1 ประวัติการเสียภาษี
 - 1.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคล
 - 1.3 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบฯ
2. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB).
3. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม (Technology Acceptance Model: TAM)
4. ทฤษฎีและแนวความคิดแบบดั้งเดิม (Classical Theory)
5. ทฤษฎีและแนวความคิดดั้งเดิมแบบสมัยใหม่ (Neo – Classical Theory of Organization)
6. ทฤษฎีและแนวความคิดแบบสมัยปัจจุบัน (Modern Theory of Organization)
7. ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)
8. แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ตามระดับต่ำไปสู่ระดับสูงขึ้นไปของบุคคล (Bloom et al.1956(อ้างถึงใน อักษร สวัสดิ์, 2542, หน้า 26-28)
9. แนวคิดที่เกี่ยวข้องเทคโนโลยีสารสนเทศ
10. รูปแบบการบูรณาการ TPB และ TAM

11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคล

การจัดเก็บภาษีอากรในสมัยรัชกาลที่ 7 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2468 - ปัจจุบัน) (หนังสือที่ระลึกในการเปิดอาคารกรมสรรพากร 2 กันยายน 2540)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคล

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคล คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป และบริษัท ห้างฯ ร้านฯ ที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด และมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปี ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายใน เดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีช่วงครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

เกณฑ์การคำนวณภาษี

เนื่องจากผู้มีเงินได้ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความยากง่ายหรือต้นทุนที่แตกต่างกัน เพื่อความเป็นธรรมในกฎหมาย จึงได้แบ่งลักษณะเงินได้ (พึงประเมิน) ออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อกำหนดวิธีคำนวณภาษีให้เกิดความเป็นธรรมมากที่สุด ดังนี้

เงินได้ประเภทที่ 1 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ เป็นต้น

เงินได้ประเภทที่ 2 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำหรือจากการรับทำงานให้ ไม่ว่าจะเป็นค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ค่าส่วนลด เงินอุดหนุนในงานที่ทำ เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส เงิน ทรรศน์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ บรรดาที่ได้ เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ นั้น เป็นต้น

เงินได้ประเภทที่ 3 ได้แก่ ค่าแห่งกู้ยืม ค่าแห่งลิขสิทธิ์หรือสิทธิอย่างอื่นเงินปี หรือเงินได้ที่มีลักษณะเป็นเงินรายปี อันได้มาจากพันธกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล

เงินได้ประเภทที่ 4 ได้แก่ ดอกเบี้ย เงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไร เงินลดทุนเงินเพิ่มทุน ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนหุ้น เป็นต้น

เงินได้ประเภทที่ 5 ได้แก่ เงินได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน เงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้ เนื่องจากการให้เช่าทรัพย์สิน การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน การผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อน ซึ่งผู้ขาย ได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อมานั้น โดยไม่ต้องคืนเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว

เงินได้ประเภทที่ 6 ได้แก่ เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือวิชากฎหมายการประกอบโรคศิลป์ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาชีพอื่นซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกา กำหนดชนิดไว้

เงินได้ประเภทที่ 7 ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหา สัมภาระในส่วนสำคัญ นอกเหนือจากเครื่องมือ

เงินได้ประเภทที่ 8 ได้แก่ เงินได้จากการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตรการอุตสาหกรรม การขนส่ง การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือการอื่นนอกจากที่ระบุไว้ในประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7 แล้ว และรวมไปถึงการขายสินค้าออนไลน์ (กรมสรรพากร, 2019)

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคลมี 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 “ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี” เป็นการยื่นแบบแสดงรายการ เงินได้เฉพาะเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 5, 6, 7 หรือ 8 ที่ได้รับตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือน มิถุนายนไม่ว่าจะมีเงินได้ประเภทอื่นรวมอยู่ด้วยหรือไม่ก็ตาม โดยยื่นภายในเดือนกันยายนของปี ภาษีนั้นและภาษีที่เสียนี้ไปเป็นเครดิตหักออกจากภาษีสิ้นปี ได้ระยะที่ 2 “ภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคลสิ้นปี” เป็นการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้พึงประเมินที่ได้รับ แล้วในระหว่างปีภาษี โดยยื่นภายในเดือนมีนาคมและเดือนพฤษภาคมของปีถัดไปการยื่นแบบ แสดงรายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

วัตถุประสงค์ของการให้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คืออะไร

1. เพื่อพัฒนาระบบจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้เสียภาษี นอกเหนือจากยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ
3. เพิ่มคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูล
4. ให้บริการที่ดีมากยิ่งขึ้น เนื่องจากลดขั้นตอนยื่นแบบฯ และชำระภาษี
5. ลดต้นทุนทั้งด้านผู้เสียภาษี และกรมสรรพากร
6. สนับสนุนนโยบาย E-Government

ประโยชน์ที่จะได้รับจากใช้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คืออะไร (สำนักบริหาร การเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (บอ.) ปรับปรุงล่าสุด 6 มกราคม 2559)

1. กรมสรรพากรไม่คิดค่าใช้จ่ายในการสมัครการใช้บริการยื่นแบบฯ กรณีที่ยื่นแบบฯ แล้วมีเงินภาษีต้องชำระ หน่วยรับชำระภาษี และช่องทางชำระภาษีมีให้เลือกใช้อย่างหลากหลาย ซึ่งมีทั้งฟรีและคิดค่าบริการ
2. ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
3. ผู้ใช้บริการได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลา ยื่นแบบฯ และชำระภาษี ออกไปอีก 8 วัน นับแต่วันพ้นกำหนดเวลายื่นแบบ แสดงรายการภาษีตามที่กฎหมายกำหนด

คำสั่งแจงกรมสรรพากร เรื่อง การขยายกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ฉบับที่ 3)

ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังได้อาศัยอำนาจตามมาตรา 3 อัญญา วรรคสอง แห่งประมวลรัษฎากร ขยายกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษี การชำระภาษีและการนำส่งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตออกไปอีก 8 วัน นับแต่วันพ้นกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษีตามที่ กฎหมายกำหนดโดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีลดการใช้กระดาษเพื่อ สนับสนุนโครงการร่วมชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอน ไดออกไซด์ของกรมสรรพากร (RD Carbon Credit) อันเป็นการปลูกจิตสำนึกให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมี่ส่วนร่วมกับสังคมในการลดภาวะโลกร้อน สำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีตามประมวลรัษฎากรที่กำหนดให้ยื่นรายการภาษีตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2555 และจะสิ้นสุดโครงการในวันที่ 31 มกราคม 2558 นั้น

เพื่อให้โครงการดังกล่าวดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังจึงได้ขยายกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษี การชำระภาษี และการนำส่งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตออกไปอีก 8 วัน นับแต่วันพ้นกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษีตามที่กฎหมายกำหนดตามมาตรา 3 อัญญา วรรคสอง แห่งประมวลรัษฎากร ทั้งนี้ สำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีตามประมวลรัษฎากรที่กำหนดให้ยื่นรายการระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2558 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2560 ซึ่งเป็นการขยายกำหนดเวลาออกไปอีก 2 ปีต่อเนื่องจากเดิม ตามคำสั่งแจงกรมสรรพากร เรื่อง การขยายกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ลงวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2555 และคำสั่งแจงกรมสรรพากร เรื่อง

การขยายกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2557 (สำนักกฎหมาย กรมสรรพากร 14 มกราคม 2558)

4. บริการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เปิดบริการ 24 ชม. ของทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ สำหรับ บริการยื่นแบบฯ ประเภทอื่น ๆ เปิดบริการระหว่าง 6.00-22.00 น. ของทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ทั้งนี้ต้องอยู่ในระหว่างช่วงกำหนดเวลายื่นแบบฯ ประเภทนั้นๆ และถ้าวันสุดท้ายของกำหนดเวลายื่นแบบฯ ตรงกับวันหยุดราชการ จะมีสิทธิยื่นแบบฯ ในวันทำการถัดไปได้อีก 1 วัน
5. มีโปรแกรมที่จะช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น ตามที่กรอกไว้ในแบบฯ และหากพบข้อมูลที่ผิดพลาดในบางกรณีระบบจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที
6. เพื่อความมั่นใจว่ากรมสรรพากรได้รับแบบฯ และเงินภาษีที่ท่านชำระแล้ว จะมีหลักฐานยืนยันใน 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการยื่นแบบฯ สำเร็จ

ระดับที่ 2 ยืนยันการรับแบบฯ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมลล์) ในวันถัดไป

ระดับที่ 3 ยืนยันการรับชำระภาษีด้วยใบเสร็จรับเงิน ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถพิมพ์ได้ด้วยตนเองทางเว็บไซต์โดยเข้าสู่ระบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน แล้วป้อน หมายเลขผู้ใช้ และ รหัสผ่าน ที่ใช้ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต กรณียื่นแบบฯ แล้วมีเงินภาษีต้องชำระ พิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ ถัดจากวันที่ชำระภาษีแล้วประมาณ 2 วันทำการ

7. ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจากลดขั้นตอน อาทิ การบันทึกข้อมูล และการตรวจสอบการบันทึกข้อมูล

1. ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการผ่านภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1) เข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรที่ www.rd.go.th

2) เลือกรายการบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

3) เลือกรายการบริการยื่น แบบ ภ.ง.ด. 90 หรือ ภ.ง.ด. 91 หรือ ภ.ง.ด.51 หรือ ภ.ง.ด. 50

แล้วแต่กรณีประเภทภาษีเงินได้

4) ถ้าเข้าสู่การใช้บริการครั้งแรก ให้เลือกรายการลงทะเบียนก่อน เมื่อได้ลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านบนหน้าจอ แต่ถ้าเป็นนิติบุคคลทำการขอรหัสผ่านกรมสรรพากรพื้นที่สาขาที่ขึ้นกับพื้นที่ของนิติบุคคลนั้น

5) เข้าสู่ระบบโดยบันทึกหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน

6) ป้อนรายการข้อมูล ได้แก่ รายการเงินได้ ค่าลดหย่อนเงินได้ที่ได้รับยกเว้นภาษีหัก ณ ที่จ่าย ฯลฯ แล้ว คลิก “ตกลง” เพื่อยืนยันการขึ้นแบบแสดงรายการเสียภาษี

7) เมื่อได้ตรวจสอบรายการข้อมูลที่บันทึกและสั่งให้ระบบคำนวณภาษีแล้วกรณีไม่มีภาษีต้องชำระโปรแกรมจะแจ้งผลการรับแบบและหมายเลขอ้างอิง เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการขึ้นแบบแสดงรายการเสียภาษี กรมสรรพากรจึงจะส่งใบเสร็จรับเงินให้ตามที่อยู่ที่ได้ลงทะเบียนไว้ และสามารถสั่งพิมพ์ได้หลังจากที่ชำระเงินไปแล้ว 1 วันทำการ ตามลำดับ

กรณีมีภาษีต้องชำระ หากเลือกวิธีชำระภาษีผ่าน e – Payment ให้ระบบธนาคารที่ท่านใช้บริการอยู่ และดำเนินการตามขั้นตอนของธนาคารนั้น หากเลือกวิธีชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร ระบบจะแจ้งเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร รหัสควบคุม และจำนวนภาษีที่ต้องเสีย เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำไปชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารต่อไปเพื่อความสะดวกและถูกต้อง โปรดสั่งพิมพ์หรือจดข้อมูลดังกล่าวไว้ด้วย และหากเลือกวิธีชำระภาษี ณ เคาน์เตอร์ ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Pay at Post) ระบบจะแจ้งรายการข้อมูลตามที่ลูกค้าได้ลงทะเบียนที่อยู่ที่ไว้ 2 ขั้นตอนการชำระภาษี

เมื่อได้ทำรายการขึ้นแบบ ภ.ง.ด. 90 หรือ ภ.ง.ด. 91 ภ.ง.ด.50 ภ.ง.ด.51 ผ่านอินเทอร์เน็ตเรียบร้อยแล้วและเป็นกรณีที่มีภาษีต้องชำระ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระภาษี ทั้งจำนวนในวันใดก็ได้ภายในกำหนดเวลาขึ้นแบบ โดยมีทางเลือกในการชำระภาษีวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังนี้

2.1 การชำระภาษีผ่านบริการอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ โดยวิธีการชำระภาษีผ่าน e – Payment เป็นระบบการชำระเงินพร้อมกับการยื่นรายการข้อมูลตามแบบฯ

2.1.1 ผู้ใช้บริการต้องทำความตกลงกับธนาคารไว้แล้ว

2.1.2 เลือกธนาคารที่ต้องการส่งโอนเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคารเพื่อชำระภาษี

2.1.3 ทำรายการโอนเงินตามขั้นตอนของธนาคาร

2.1.4 เมื่อทำรายการโดยครบถ้วนแล้วโปรแกรมจะแจ้ง หมายเลขอ้างอิงการขึ้นแบบฯ และชำระภาษีให้

2.1.5 กรมสรรพากรจะส่งใบเสร็จรับเงินทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตามที่อยู่ที่แสดงในแบบให้โดยเร็วและสามารถสั่งพิมพ์ได้จากในระบบของกรมสรรพากร

2.2 การชำระภาษีผ่านบริการอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์โดยการชำระวิธีอื่น

2.2.1 เลือกบริการชำระภาษี

2.2.2 ป้อนข้อมูลหมายเลขประจำตัวผู้เสียภาษี รหัสควบคุม และจำนวนภาษีต้องชำระที่ได้จากโปรแกรมการขึ้นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต

2.2.3 หากข้อมูลตามที่อยู่ผู้ประกอบการที่ลงทะเบียนไว้ ถูกต้องธนาคารจะโอนเงินจากบัญชีเงินฝากของท่านเข้าบัญชีกรมสรรพากรเพื่อชำระภาษี

2.2.4 กรมสรรพากร จะส่งใบเสร็จรับเงินทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตามที่อยู่ที่ได้ลงทะเบียนไว้ในแบบฯ ให้โดยเร็ว

กรณีชำระผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Tailor Machine: ATM) ต้องเป็นเครื่องของธนาคารผู้ออกบัตรเท่านั้น

2.3 การชำระเงินทางไปรษณีย์ Pay at Post ให้นำรายการข้อมูลที่ได้รับจากระบบได้แก่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร รหัสควบคุม จำนวนเงินภาษี ไปชำระเงินภาษีอากรได้ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ กรมสรรพากรจะส่งใบเสร็จรับเงินทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตามที่อยู่ที่ได้ลงทะเบียนไว้ให้โดยเร็ว

3. เงื่อนไขการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. 91 และภ.ง.ด. 90 และ ภ.ง.ด. 50 และ ภ.ง.ด. 51

1) เป็นบริการยื่น ภ.ง.ด. 91 สำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานประเภทเดียวเป็นบริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 สำหรับผู้มีเงินได้กรณีทั่วไป และภ.ง.ด. 50 และ ภ.ง.ด. 51 ของนิติบุคคลที่มีเงินได้

2) เป็นผู้มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรและมีเลขประจำตัวประชาชน (กรณีมีสัญชาติไทย)

3) เป็นแบบแสดงรายการภาษีที่ไม่ได้ขอคืนภาษี

4) เป็นการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีตลอด 24 ชั่วโมงของทุกวันเว้นวันที่ 31 มีนาคม จะปิดการให้บริการ เวลา 22.00 น.

5) เป็นการยื่นแบบแสดงรายการภาษีภายในกำหนดเวลาและชำระภาษีทั้งจำนวนในคราวเดียวเท่านั้น

6) กรณีชำระผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Tailor Machine: ATM) ต้องเป็นเครื่องของธนาคารผู้ออกบัตรเท่านั้น

7) กรณีชำระภาษีผ่าน e - Payment จะต้องทำความเข้าใจกับธนาคารก่อนหากมิได้ชำระภาษีภายในกำหนดเวลาจะถือว่าท่านยังมีได้ยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 และ ภ.ง.ด. 91 สำหรับท่านที่มีหน้าที่ไปยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 และ ภ.ง.ด. 91 และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขตหรือสำนักงานสรรพากรอำเภอ

4. การผ่อนชำระภาษี

ถ้ามีภาษีที่ต้องชำระ จำนวนตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป ทั้งภาษีครึ่งปี และภาษีสิ้นปีผู้เสียภาษีมิสิทธิ ขอฟ่อนชำระภาษีได้เป็น 3 งวด โดยไม่ต้องเสียเงินเพิ่ม ผู้เสียภาษีอาจติดต่อขอผ่อนผันการ

ชำระได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยใช้แบบ บ.ช. 35 จำนวน 1 ชุด 3 แผ่นข้อความเหมือนกัน ดังนี้

งวดที่ 1 ชำระพร้อมกับการยื่นแบบแสดงรายการภายในวันที่ 30 กันยายน หรือวันที่ 31 มีนาคม

งวดที่ 2 ชำระภายใน 1 เดือนนับแต่วันที่ต้องชำระงวดที่ 1

งวดที่ 3 ชำระภายใน 1 เดือนนับแต่วันที่ต้องชำระงวดที่ 2

ถ้าภายในงวดใดงวดหนึ่งมิได้ชำระภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ผู้เสียภาษีหมดสิทธิ์ที่จะชำระภาษีเป็นรายงวด และต้องเสียเงินเพิ่มในอัตราร้อยละ 1.5 ต่อเดือน หรือเศษของเดือนของเงินภาษีงวดที่เหลือ

5. การขอคืนเงินภาษีอากร

กรณีขอคืนภาษีที่ชำระไว้เกิน กรมสรรพากรจะคืนเงินภาษีโดยส่งเป็นเช็ค (Cheque) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พร้อมกับหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้ผู้ขอคืนตามที่อยู่ที่ระบุในแบบแสดงรายการภาษีทางไปรษณีย์ ทั้งนี้ กรมสรรพากรมีบริการเพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้เสียภาษีที่ประสงค์จะขอคืนเงินภาษีที่ชำระไว้เกินตามแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. 90 และ ภ.ง.ด. 91 ตั้งแต่ปี ภาษี พ.ศ. 2558 โดยผู้มีเงินได้ที่ได้รับเงินภาษีคืน สามารถเลือกให้ส่งเช็คคืนภาษีทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) เสียค่าใช้จ่ายฉบับละ 32 บาท โดยจะหักจากเงินภาษีที่ได้รับคืน (ต้องได้รับคืนไม่น้อยกว่าค่าบริการฝากส่ง) กรณีขอคืนภาษีที่ชำระไว้เกิน หากมิได้ลงลายมือชื่อแจ้งความประสงค์จะขอคืนเงินภาษีที่ชำระไว้เกินกรมสรรพากรจะยังไม่พิจารณาคืนเงินภาษีที่ชำระไว้เกินนั้น (กรมสรรพากร, 2559)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

1. ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
2. โปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามที่กรอกไว้ในแบบแสดงรายการหากพบข้อมูลที่ผิดพลาดในบางกรณีระบบจะแจ้งรายการเตือนให้ทราบทันที
3. ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบ แสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน นับตั้งแต่วันสุดท้ายของกำหนดเวลายื่นแบบ ทุกประเภท หมายเหตุ : หากวันสุดท้ายตรงกับวันหยุดราชการ ให้ขยาย เวลาการยื่นแบบ และชำระภาษีออกไปอีก 1 วัน
4. ได้รับสิทธิพิเศษคืนเงินภาษีมูลค่า รวดเร็ว ผู้ส่งออกที่ดี คืนเร็วภายใน 15 วัน ผู้ประกอบการขึ้นทะเบียน คืนเร็วภายใน 30 วัน

5. เปิดบริการไม่เว้นวันหยุดราชการบริการขึ้นแบบ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. 90/91/94 เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ขึ้นแบบอื่น ๆ ยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เปิดบริการ 06.00-22.00 น.ของทุกวัน
บริการชำระภาษี

ช่องทาง E-Payment (Online Real time), ATM บนอินเทอร์เน็ต เปิดบริการ 06.00-22.00 ของทุกวัน

ช่องทางอื่น

เวลาเปิดบริการเป็นไปตามเวลาของหน่วยรับชำระภาษี

บริการอื่น ๆ เปิดบริการ 24 ชั่วโมง

2. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เอจเซน (Ajzen, 1991) เป็นทฤษฎีที่เพิ่มเติมมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Actions หรือ TRM) ของ เอจเซนและฟิชเบน(Ajzen & Fishbein, 1975) และได้พัฒนาเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1985 พบว่า ถ้าหากเป็นพฤติกรรมที่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินความสามารถที่ควบคุมได้ทฤษฎีการกระทำ อย่างมีเหตุผลอาจไม่เป็นจริง ดังนั้น จึงได้เพิ่มตัวแปรการรับรู้ถึงการควบคุม พฤติกรรมในรูปแบบของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)ชาณูวิทช์ ตั้งสุวรรณกุล (2554) กล่าวถึงสาระพื้นฐานของทฤษฎีไว้ว่า

พฤติกรรม (Behavior หรือ B) ส่วนมากของบุคคลอยู่ภายใต้การควบคุมของเจตนาเชิงพฤติกรรม หรือเรียกสั้น ๆ ว่า เจตนาเชิงพฤติกรรมของเขาที่จะทำ หรือไม่ทำ พฤติกรรมนั้น ๆ สามารถสรุปได้ ดังนี้ TPB เป็นการรับรู้ของบุคคลที่สามารถจะทำ พฤติกรรมนั้นและเป็นความเชื่อของบุคคลที่มีผลเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม โดยมีความเชื่อ 3 ประการได้แก่

1. ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) บุคคลใดมีพฤติกรรมในทางบวกก็มีแนวโน้มทางทัศนคติที่ดีก็เกิดเจตนาหรือตั้งใจ แต่ถ้ามีพฤติกรรมทางลบ แสดงว่ามีทัศนคติต่อพฤติกรรมนั้น

2. ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) ถ้าตัวบุคคลนั้นได้รับรู้ถึงพฤติกรรมกลุ่มอ้างอิงที่พฤติกรรมสอดคล้องยอมทำให้เกิดแนวโน้มทำตามด้วย

3. ความเชื่อที่สามารถควบคุมได้ (Control Beliefs) ถ้ากลุ่มบุคคลนั้นได้รับรู้ถึงความเชื่อที่สามารถที่จะกระทำตามพฤติกรรมได้ แล้วสามารถเกิดผลของความตั้งใจพร้อมมีแนวโน้มที่จะทำตามพฤติกรรมนั้นได้ ทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความตั้งใจ การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม

3. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม (Technology Acceptance Model: TAM)

แนวคิดเกี่ยวกับกับยอมรับกฤษฎมันต์ วัฒนาณรงค์ (2556) กล่าวว่า การยอมรับหรือรับมาเป็นของตนซึ่งการตัดสินใจให้ยอมรับจากผู้อื่นหรือจากวัตถุ สิ่งของ วิธีคิด วิธีการทำงาน การใช้ชีวิต แม้แต่ความเชื่อสิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ แก่ตนเอง จนก่อให้เกิดอิทธิพลในลักษณะการเปลี่ยนแปลง เพื่อการยอมรับของตัวเอง ถือว่าเป็นการยอมรับทางตรง ซึ่งมาควบคู่กับการเผยแพร่ นวัตกรรม เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่เสมอ ๆ ปณิตา โพธิ์โพ้น (2555) ศึกษากระบวนการเผยแพร่และการยอมรับนวัตกรรม การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง กระบวนการของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นเป้าหมายรับ การพิจารณา และการปฏิเสธหรือการยอมรับปฏิบัติตามนวัตกรรมใดนวัตกรรมหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า เป็นการตัดสินใจในนวัตกรรมหลักศิลา คงทรัพย์ (2554) ศึกษาเรื่องการยอมรับระบบอินทราเน็ตให้ ความหมายการยอมรับ หมายถึง เป็นการชักจูงทางด้านจิตใจ เมื่อเกิดขึ้นจากการได้ยิ่นเพียงครั้งแรก แล้วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและยอมรับนำไปใช้ ฟอสเตอร์ (Foster, 1973) อ้างถึงใน หลักศิลา คงทรัพย์ การยอมรับ หมายถึง ประชาชนที่มีการเรียนรู้และศึกษา โดยผ่านขั้นตอนการรับรู้ หากมีการรับรู้ด้วยตัวเองและการรับรู้นั้นต้องไปสู่การทดลองปฏิบัติจนเกิดการยอมรับ กิตติพร ไชยโรจน์ (2555) ศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี กล่าวว่า เป็นกระบวนการยอมรับทางสังคม ที่แสดงออกถึงการยอมรับนำไปปฏิบัติ โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 การรับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่ วิธีการใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ หรือกิจกรรมของบุคคลนั้น ยังไม่มีความรู้สึกซึ่งเกี่ยวข้องกับเนื้อหา หรือคุณประโยชน์ของนวัตกรรมนั้น ๆ ทำให้เกิดความอยากรู้นั้นต่อไป

ขั้นที่ 2 สนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจ ทราขละเอียดเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ ๆ เพิ่มเติม จะทำให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่ ๆ หรือสิ่งใหม่ ๆ มากขึ้น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ และค่านิยม ตลอดจนบรรทัดฐานทางสังคม หรือประสบการณ์เก่า ๆ ของบุคคลนั้น

ขั้นที่ 3 ประเมินค่า (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่จะได้ไตร่ตรองถึงประโยชน์ในการทดลองใช้วิธีการหรือวิทยาการใหม่ ๆ ดีหรือไม่ เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่โดยบุคคลนั้นมักจะคิดว่าการใช้วิทยาใหม่ ๆ เป็นการเสี่ยงทำ ให้ไม่แน่ใจถึงผลที่จะได้รับในขั้นนี้จึงเป็นการสร้างแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่เขาตัดสินใจเพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกับนวัตกรรมมีคุณค่าและมีประโยชน์

ขั้นที่ 4 ทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นที่ใช้วิทยาการใหม่ ๆ นั้น กับสถานการณ์ตนเองเป็นการทดลองบางส่วนก่อน เพื่อจะได้ดูว่าผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับว่าดีจริงอย่างที่คิดไว้ในขั้นประเมิน ซึ่งผลการทดลองจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

ขั้นที่ 5 ยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรับวิทยาการใหม่ ๆ นั้น ไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่หลังจากได้ทดลองปฏิบัติและเห็นประโยชน์ แล้วยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้นทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ดาร์วิส (Davis, 1989) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย ดาร์วิส (Davis) ซึ่งเป็นการปรับแต่งและเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎี TRA เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลอง TAM และใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบ การแสดงพฤติกรรม เข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง

ตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับ ดังต่อไปนี้

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน การใช้จริงทัศนคติต่อการใช้อัตราการยอมรับ
ความตั้งใจในการใช้งาน

ตัวแปรภายนอก

1. ตัวแปรภายนอก
2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์
3. การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้
4. ทัศนคติต่อการใช้อัตราการยอมรับ
5. พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน
6. การใช้จริง

ตัวแปรภายนอก เช่น ข้อมูลจากประชากรศาสตร์ ประสบการณ์ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ และรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานการรับรู้ว่ามีประโยชน์ คือ ปัจจัยในการรับรู้การใช้สารสนเทศในแต่ละบุคคลว่าเกิดประสิทธิภาพ การนำไปใช้ในการปฏิบัติอย่างไรบ้าง โดยส่งผลต่อการแสดง ความตั้งใจและแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ คือ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีในด้านความสำเร็จ ตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลหรือไม่ทัศนคติต่อการใช้อัตราการยอมรับเป็นการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานอย่างง่ายของระบบสารสนเทศ และเกิดการส่งผลในการยอมรับ จึงมีทัศนคติที่มีต่อการใช้งานพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน มีปัจจัย 3 ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคม

4. ทฤษฎีและแนวความคิดแบบดั้งเดิม (Classical Theory) (HR NOTE.asia)

ทฤษฎีและแนวความคิดแบบดั้งเดิมนี้ได้เริ่มต้นช่วงปลายศตวรรษที่ 19 เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในช่วงที่โลกเริ่มปรับตัวเข้าสู่สังคมอุตสาหกรรม ทฤษฎีดั้งเดิมในยุค

เริ่มต้นนี้จะมีลักษณะมุ่งเน้นไปยังผลผลิตที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effective and Efficient Productivity) เป็นหลัก มากกว่าการใส่ใจบุคคล ระบบการบริหารงานจึงเน้นการมีแบบแผน กฎเกณฑ์ โครงสร้างชัดเจนแน่นอน มีรูปแบบตายตัว ลักษณะเป็นองค์กรที่มีรูปแบบ (Formal Organization) โดยมุ่งเน้นให้เกิดผลผลิตสูงสุด ยุคนี้นมนุษย์ที่ใช้แรงงานจะถูกมองเป็นเสมือนเครื่องจักรกล ยิ่งเพิ่มประสิทธิภาพมนุษย์ให้ทำงานได้ดีขึ้นเท่าไรก็ยิ่งสร้างผลผลิตได้ปริมาณเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น โดยทฤษฎีและแนวความคิดในกลุ่มนี้อาจแบ่งเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. แนวความคิดการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management)

การจัดการแบบวิทยาศาสตร์นั้นหมายถึงการจัดการการทำงานแบบมีระบบ โดยอาศัยเทคนิคหรือวิธีการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ซึ่งก็คือ “กฎระเบียบ” นำมาใช้กับการปฏิบัติงาน มีการศึกษาเหตุและผล เก็บข้อมูล ตลอดจนวิเคราะห์เพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุดในการทำงานนั้นๆ เริ่มเกิดขึ้นในช่วงต้น ของยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมที่เริ่มเปลี่ยนจากแรงงานคนมาเป็นแรงงานจากเครื่องจักร ทฤษฎีในยุคนี้จะมุ่งเน้นไปยังเป้าหมายผลสำเร็จ ที่มาจากการจัดการทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. แนวความคิดการจัดการแบบหลักการบริหาร (Administrative Management)

แนวคิดนี้เกิดขึ้นในยุคคลาสสิกเช่นกัน แต่จะมีการจัดการที่เป็นระบบระเบียบขึ้น แนวความคิดนี้เกิดจากความเชื่อที่ว่าการบริหาร แบบวิทยาศาสตร์นั้นเป็นลักษณะสากลที่มีอยู่เป็นปกติอยู่แล้วแต่นักทฤษฎีในกลุ่มการจัดการแบบการบริหารนี้ จะมุ่งเน้นสนใจในการปรับปรุงการทำงานของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายการจัดการ โดยเฉพาะไม่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการทำงานของพนักงานระดับล่าง โดยนักทฤษฎีกลุ่มนี้จะมีสมมติฐานว่าความสำเร็จของงานนั้นขึ้นอยู่กับการทำงานของฝ่ายจัดการหรือฝ่ายบริหารเสียมากกว่า

5. ทฤษฎีและแนวความคิดดั้งเดิมแบบสมัยใหม่ (Neo – Classical Theory of Organization)

ทฤษฎีและแนวความคิดนี้พัฒนามาจากทฤษฎีและแนวความคิดแบบดั้งเดิม (Classical Theory) โดยพัฒนามาพร้อมกับวิชาการด้านสังคมวิทยาและจิตวิทยา ทฤษฎีนี้เริ่มพัฒนาขึ้นในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 ซึ่งเริ่มมีการศึกษาด้านปัจจัยมนุษย์เพิ่มขึ้น มองเห็นคุณค่าและความสำคัญของบุคคลากร ตลอดจนการบริหารงานบุคคลในเชิงมนุษยสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังเริ่มเกิดการศึกษากลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Group) ซึ่งแฝงเข้ามาในองค์กรที่มีรูปแบบมากขึ้นเรื่อยๆ ตลอดจนให้ความสนใจในด้านความต้องการของมนุษย์ที่สามารถส่งผลต่อกระบวนการทำงานและพัฒนาตนเอง สำหรับแนวคิดที่โดดเด่นในยุคนี้ก็ได้แก่

2.1 แนวความคิดการจัดการแบบมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation)

แนวคิดนี้ค่อนข้างจะขัดแย้งกับแนวความคิดการจัดการ แบบวิทยาศาสตร์ที่เน้นไปที่ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นหลัก และมองข้ามความสำคัญของบุคคลไป มุ่งให้มนุษย์ทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามกระบวนการควบคุมต่างๆ โดยคำนึงถึงผลผลิตเป็นสำคัญ แต่นักทฤษฎีในแนวมนุษย์สัมพันธ์นี้มีแนวความคิดว่าการที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยแรงงานคนเป็นสำคัญ แล้วมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีความต้องการหลากหลายมิติและไร้เหตุผลด้วย ไม่ได้ทำงานเพื่อหวังตอบแทนเรื่องค่าจ้างเพียงอย่างเดียว อีกทั้งมนุษย์ทุกคนยังมีลักษณะที่แตกต่างกัน ฉะนั้นการใส่ใจเรื่องความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อผลผลิตโดยตรงด้วยเช่นกัน และส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

6. ทฤษฎีและแนวความคิดแบบสมัยปัจจุบัน (Modern Theory of Organization)

ในยุคที่สภาพสังคมและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไว ธุรกิจต่างๆ มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว การบริหารจัดการมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เน้นการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการองค์กรจึงมีการผสมผสานหลากหลายรายละเอียดเข้ามา โดยเฉพาะการนำเอาหลักคณิตศาสตร์เข้ามาใช้ในกระบวนการคำนวณต่างๆ เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ไปจนถึงการบริหารงานบุคคลที่มีความซับซ้อนมากขึ้น รวมถึงการสร้างกลยุทธ์ต่างๆ ในการบริหารจัดการออกมาหลากหลายรูปแบบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงที่สุด สำหรับในยุคการบริหารสมัยใหม่นี้มีนักทฤษฎียุคใหม่เกิดขึ้นมากมาย และสม่ำเสมอ มีการค้นคิดวิธีการบริหารจัดการหลากหลายรูปแบบออกมาไม่ต่างจากการทดลองทางวิทยาศาสตร์

7. ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)

Venkatesh, Davis, and Morris (2003) ได้เสนอทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยต่างๆ ที่ผ่านมาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ได้อธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีด้านพฤติกรรมจำนวนทั้งสิ้น 8 ทฤษฎีคือ

- 1) ทฤษฎีที่ใช้ สำหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action: TRA)
- 2) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)
- 3) ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยา เพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้ อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM)

4) ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรม ซึ่งได้ รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behavior: TPB)

5) ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB เพื่อใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสพการณ์การใช้ระบบ ว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่

6) ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยี และใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU)

7) ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับ ความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) หรือ Diffusion of Innovations: DOI

8) ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคลและ คุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT) Venkatesh et al. (2003) ได้ศึกษาบริษัทและองค์กร 4 แห่งที่กำลังประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ โดยเป็นองค์กรที่มีความแตกต่างทางเทคโนโลยี ลักษณะองค์กรประเภทอุตสาหกรรมหน้าที่ องค์กรและลักษณะการใช้งาน เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบงานทั้งสิ้น 654 ราย ทดสอบหาความเชื่อมั่นและความตรงด้วยวิธีทางสถิติ Cronbach' s Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.70 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ Partial Least Squares (PLS) ผลจากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากตารางข้างต้น พบว่ามี 4 ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ (Behavioral Intention) และการใช้งานระบบ (Use Behavior) คือ

1. ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน (Performance Expectancy) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่าการใช้ระบบจะทำให้ประสบผลสำเร็จ ในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัยที่ได้จากการพัฒนาและรวมทฤษฎีต่างๆ 5 ปัจจัย ดังนี้

1.1 Perceived Usefulness คือ ระดับความเชื่อด้านประโยชน์ของผู้ใช้ว่า การใช้งานระบบจะช่วยให้ผลของการปฏิบัติงานดีขึ้น (TAM Model)

1.2 Extrinsic Motivation คือ ผู้ที่สามารถใช้ระบบ ในการปฏิบัติงานได้ จะนำไปสู่ผลงานที่มีค่า และทำให้ได้รับในสิ่งที่ดีกว่าผู้อื่น เช่น มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานได้รับการขึ้น เงินเดือน หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (MM Model)

1.3 Job-fit คือ ความสามารถของระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้ (MPCU Model)

1.4 Relative Advantage คือ ระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่าสิ่งที่ผ่านมา (IDT Model)

1.5 Outcome Expectations คือ ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นความคาดหวังจากการปฏิบัติงานและความคาดหวังส่วนบุคคล (SCT Model)

2. ความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) คือ ระดับความง่ายในการมีส่วนร่วมในการใช้ระบบ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ดังนี้

2.1 Perceived Ease of Use คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่า การใช้ระบบเทคโนโลยีไม่ต้องใช้ความพยายามสูงในการใช้งานมากนัก (TAM Model)

2.2 Complexity คือ ระดับของการเข้าใจถึงความยากที่จะเข้าใจและการใช้ระบบ (MPCU Model)

2.3 Ease of Use คือ ระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่ายากต่อการใช้งาน (IDT Model)

3. อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) คือ ระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดปัจจัยทางพฤติกรรม 3 ปัจจัย ดังนี้

3.1 Subjective Norm คือ ความเข้าใจของบุคคลกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มีอิทธิพลที่มีต่อตนเอง (TRA Model)

3.2 Social Factors คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและข้อตกลงระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในสถานการณ์สังคมนั้นๆ (MPCU Model)

3.3 Image คือ ระดับของการใช้นวัตกรรม (ระบบ) ที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะภาพทางสังคม (IDT Model)

4. สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่า องค์กรและสิ่งอำนวยความสะดวก/อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีอยู่ มีส่วนช่วยสนับสนุนต่อการใช้ระบบ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยที่กำหนดไว้ ดังนี้

4.1 Perceived Behavioral Control คือ ความเข้าใจถึงการรับรู้อำนาจในการควบคุมระบบทั้งภายในและภายนอก (ภายใน คือ ผู้ใช้ระบบ เช่น ความรู้ความสามารถของผู้ใช้ระบบและภายนอก คือ สิ่งอำนวยความสะดวกจากองค์กร เช่น คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ด้าน IT) (TPB Model)

4.2 Facilitating Conditions คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ด้านสภาพแวดล้อมเพื่อสร้างความง่ายในการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดเตรียมระบบการสนับสนุนด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (MPCU Model)

4.3 Compatibility คือ ระดับของการเข้าใจระบบงานว่า มีความถูกต้อง เป็นสิ่งจำเป็นและเป็นการปรับปรุงที่มีศักยภาพ (IDT Model) นอกจากนี้ พบ 3 ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ คือ

1. ทักษะคติต่อการใช้งานระบบ (Attitude toward the Technology) คือ ปฏิกริยาตอบสนองของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้ระบบ ประกอบด้วยโครงสร้างที่ใช้ในการพัฒนา คือ 1) Attitudetoward behavior คือ ทักษะคติที่มีต่อพฤติกรรม (TRA Model) 2) Intrinsic motivation คือ การจูงใจจากภายใน (MM Model) 3) Affect toward use คือ ผลกระทบจากการใช้งาน (MPCU Model) และ 4) Affect คือ ผลที่เกิดขึ้น (SCT Model)

2. ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานระบบ (Self-Efficacy) คือ การพิจารณาถึงความสามารถของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในการใช้เทคโนโลยีเพื่อความสำเร็จของงาน โดยมีโครงสร้างที่ได้รับการพัฒนามาจาก SCT Model

3. ความกังวลใจของผู้ใช้งานระบบ (Anxiety) คือ การพิจารณาถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้ใช้งานระบบที่ตอบสนองเมื่อมีการใช้งาน มีโครงสร้างที่ได้รับการพัฒนามาจาก SCT Model เช่นเดียวกับ Self-Efficacy นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ (Behavioral Intention Of Use the System) มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ (Use Behavior) ซึ่ง พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ ได้รับการพัฒนามาจากทฤษฎี TAM (Davis, 1989) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า คือแผนสำหรับการใช้งาน และ พฤติกรรมการใช้ระบบ หรืออีกนัยหนึ่งเรียกว่า”การใช้งานจริง (Actual Use)” นั้น หมายถึง การวัดการกระทำหรือการปฏิบัติของรายละเอียดการใช้งานระบบงานวิจัยที่ผ่านมาของ Venkatesh et al. (2003) พบว่า

8. แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้การรับรู้ตามระดับต่ำไปสู่ระดับสูงขึ้นไปของบุคคล (Bloom et al.1956 (อ้างถึงใน อักษร สวัสดิ์. 2542 หน้า 26-28) รวม 6 ระดับไว้ดังนี้

ความรู้ (Knowledge) คือความสามารถในการจดจำและระลึกถึงปรากฏการณ์ต่าง ๆ เรื่องราวต่าง ๆ เริ่มจากสิ่งทำงาน ๆ ที่เป็นอิสระต่อกัน ไปจนถึงสิ่งที่มีความซับซ้อนและสัมพันธ์ระหว่างกัน

ความเข้าใจ (Comprehension) คือ ความสามารถในการขยายความรู้ ความจำ อย่างมีเหตุมีผล และมีความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปความหรือการขยายความ

การนำไปใช้ (Application) คือ ความสามารถที่การนำความรู้ ความเข้าใจ เพื่อไปแก้ปัญหาที่แปลกใหม่ หรือเหตุการณ์ ที่มีความใกล้เคียงสำหรับเรื่องนั้น

การวิเคราะห์ (Analysis) คือ ความสามารถในการแยกแยะพิจารณาสิ่งต่าง ๆ แบ่งออกเป็น ส่วนย่อยโดยมีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นกระบวนการช่วยให้เกิดความเข้าใจอย่าง แท้จริง

การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถนำส่วนประกอบต่าง ๆ มาเข้ากันเพื่อให้เป็น เรื่องราวเดียวกัน เพื่อสร้างรูปแบบหรือ โครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจน ซึ่งต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์

การประเมินผล (Evaluation) คือ ความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับเนื้อหา ความคิด โครงสร้างและวิธีการ โดยมีการกำหนดเกณฑ์ เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ

ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจดจำข้อเท็จจริง รวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ จาก การศึกษา การสังเกต การได้ยิน การมองเห็น และจากประสบการณ์ที่ได้ สะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันมา ส่วนความเข้าใจ เป็นความสามารถในการนำความรู้มาแปลความ ตีความ และสรุปความตาม ความเข้าใจของบุคคลนั้น (สมศรี ชันทอง, 2550)

9. แนวคิดที่เกี่ยวข้องเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ Taylor (1988 อ้างอิงจากดลดาวัลย์ ไทยธัญญาณิช, 2536: 10) ได้กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศว่าหมายถึง การใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม เพื่อใช้ในการเก็บประมวลถ่ายทอดและแสดงผลพัทธ์ของข้อมูลข่าวสาร ในรูปของภาพเสียง ตัวอักษรและตัวเลขความสามารถในการรับข้อมูลจากแหล่งข่าวสารจำนวนมากทั้ง ในรูปของภาพ และตัวอักษรและความสามารถในการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังแหล่งต่างๆ ได้อย่างกว้างไกล โดย เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะสามารถพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารในองค์กรได้เป็นอย่างดี ไพรัช รัชพงษ์ (2539 : 55 - 60) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็นการประยุกต์เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ (ซึ่งได้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลาย) โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วย ในการเก็บและบันทึกข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการประมวลผล ให้เกิดเป็นสารสนเทศสำหรับจัดส่ง ไปให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้ซึ่งการจัดส่งผู้ใช้นั้นอาจจะ ใช้ระบบโทรคมนาคมเช่นระบบ โทรสารระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอื่นในหน่วยงาน หรือในธุรกิจต่างๆ มุ่งไปที่การคิดค้นวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลการจัดระบบข้อมูลให้ผู้ใช้ สามารถร่วมกันใช้ข้อมูลได้ อย่างสะดวกการจัดทำรายงานตลอดจนผลลัพธ์ในรูปแบบกราฟิกที่ผู้ใช้ เข้าใจง่ายการจัดทำระบบต่างๆ เพื่อช่วยสนับสนุนการบริหารการ จัดการของผู้บริหารเลยไปจนถึง การสนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์ธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศหมายถึง เทคโนโลยีหลายกลุ่มรวมกัน เพื่อก่อให้เกิดการติดต่อเชื่อมโยงหรือการจัดหาการวิเคราะห์ประมวลผลการจัดเก็บและจัดการ เผยแพร่ การใช้สารสนเทศ

(ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ข่าวสารและข้อมูลดิบจนถึงความรู้วิชาการ) ให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบของสื่อต่างๆ ทั้งเสียงภาพและตัวอักษรด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ 2539:19), ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศคือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสารสนเทศเริ่มจากการจัดเก็บประมวลผลแสดงผลและเผยแพร่สารสนเทศทั้งการส่งผ่าน และรับสารสนเทศ ด้วยวิธีการอันรวดเร็วองค์ประกอบ ของเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล และระบบการจัดการข้อมูลเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นั้น จะใช้สำหรับการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นการคัดเลือกการจัดการวิเคราะห์เนื้อหาหรือการค้นคืนสารสนเทศเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล จะช่วยให้การสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้ในที่ต่างๆ เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนและทันต่อเหตุการณ์เช่นข้อมูลซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวเลขตัวอักษรภาพและ เสียงโดยเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบสื่อสารข้อมูล เช่นระบบโทรศัพท์ โทรเลข วิทยุโทรทัศน์ และเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การสร้างสารสนเทศให้ผู้ใช้ นั้น ไม่สามารถกระทำได้หากยังขาดข้อมูล ที่เป็นวัตถุดิบในการสร้างสารสนเทศสิ่งที่สำคัญตามมา คือการนำข้อมูลเข้าระบบที่จะจัดระเบียบข้อมูลจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบที่ เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการค้นคืนบำรุงรักษาปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูล รวมทั้งการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ

สุชาดา กิระนันท์ (2541 : 34 - 35) กล่าวว่าความต้องการเครือข่ายการสื่อสาร ข้อมูลเกิดจากสาเหตุหลายประการคือ

1. ความต้องการในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยเฉพาะเมื่อทรัพยากรนั้นเป็นสิ่งจำเป็นหายากแต่หรือมีราคาแพงการจัดทำเครือข่ายภายในองค์กรเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องเข้าด้วยกันทำให้สามารถใช้อุปกรณ์บางอย่างร่วมกันได้เช่นการใช้เครื่องพิมพ์ร่วมกัน
2. การใช้ข้อมูลร่วมกันข้อมูลที่ดีเป็นสิ่งหายากและใช้ต้นทุนสูงในการเก็บรวบรวมและสร้างฐานข้อมูล
3. พัฒนาการด้านคอมพิวเตอร์ทำให้สามารถใช้ระบบการประมวลผลข้อมูล
4. การประมวลผลแบบกระจาย (distributed data processing) ซึ่งเป็นระบบที่กระจายการประมวลผลไปยังคอมพิวเตอร์ที่ตั้งอยู่ในสถานที่ต่างกัน และเชื่อมโยงกันด้วยระบบเครือข่ายสื่อสารโทรคมนาคมทำให้สามารถทำการบันทึกและตรวจสอบปรับปรุงข้อมูลสถานที่เกิดข้อมูลก่อนส่งข้อมูลต่อมายังศูนย์กลางได้การจัดเครือข่าย (networking) คือการเชื่อมต่อเชิงอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำให้

เกิดการสื่อสารทางไกลหรือโทรคมนาคมเครือข่ายโทรคมนาคมจะทำหน้าที่ในการส่งข้อมูลเสียงหรือภาพจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งโดยอาศัยเครือข่ายและอุปกรณ์อื่นๆ ที่มีอยู่ในระบบทำการดำเนินงานเพื่อให้แน่ใจว่าสารสนเทศที่ต้องการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างถูกต้องประเภทของเครือข่ายแบ่งได้ดังต่อไปนี้

- 1) เครือข่ายโทรคมนาคมคอมพิวเตอร์ (computer telecommunications network) โดยระบบเครือข่ายนี้มีคอมพิวเตอร์กลางเป็นตัวควบคุมระบบและอุปกรณ์อื่นๆ
- 2) ระบบเครือข่ายท้องถิ่น (local area network หรือ Lan) ระบบนี้เป็นระบบที่มีขอบเขตการดำเนินงานในพื้นที่แคบๆเช่นภายในอาคารหรือภายในหน่วยงานเดียวกัน
- 3) ระบบเครือข่ายวงกว้าง (wide area network หรือ Wan) ซึ่งครอบคลุมพื้นที่วงกว้างกว่าระบบLanมากและต้องใช้ระบบการสื่อสารที่อาศัยระบบเครือข่ายโทรศัพท์หรือระบบสายเช่า (leased line) จากหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการ
- 4) ระบบเครือข่ายมูลค่าเพิ่ม (value added networks) เป็นกรณี ที่ผู้ใช้ระบบเครือข่ายไม่ต้องจัดการด้านโทรคมนาคม ด้วยตนเองแต่ ให้หน่วยงานอื่นเป็นผู้ทำหน้าที่จัดการด้านโทรคมนาคมแทนผู้ใช้จะมีฐานะเป็นสมาชิกผู้รับบริการจากหน่วยงานนั้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายมากขึ้น เนื่องจากมีความสะดวกสบายมากขึ้นและสามารถทำงานได้เร็วทันเวลาและความต้องการ โดยเฉพาะสำหรับงานด้านการบัญชีและในปัจจุบันมีผู้บริหาร หน่วยงานภาครัฐได้มีนโยบายกำหนดให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น เช่น การจ่ายชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์การจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น จึงเป็นที่สนใจของบุคคลทั่วไป แต่อย่างไรก็ตามการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาอาจส่งผลต่อผู้ใช้หากมีความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น ความไม่เข้าใจ ความยากของระบบ หรือรวมถึงวัฒนธรรมขององค์กรที่จะมีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหรือไม่อย่างไร

10. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้าง

ทางด้านทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบนั้น ส่วนใหญ่จะพบอยู่ใน TRA Model, TPB Model และMM Model และปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ Performance Expectancy (PE) เป็นระดับที่บุคคลมีความเชื่อว่าการใช้ระบบจะช่วยให้บรรลุผลประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ประโยชน์ (TAM, การรวมกันระหว่างTAM – TPB) แรงจูงใจภายนอก (MM) ปริมาณของงาน (MPCU) ประโยชน์ที่ได้รับเชิงเปรียบเทียบ (DOI) และการคาดหวังผล (SCT) ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นการสร้างอยู่ภายในความแข็งแกร่งของแบบจำลอง แต่ละแบบบนความตั้งใจและจุดสำคัญ เป็นการวัดทั้งความสมัครใจและการบังคับ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่มีอิทธิพลต่อการคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ซึ่งเป็นสมมุติฐานที่จะตรวจสอบความเพศและอายุ Effort Expectancy (EE) เป็นระดับของความสะดวกเกี่ยวกับการใช้ระบบ โครงสร้างแบบจำลองอื่นที่เป็นแนวทางเดียวกัน คือ การรับรู้ประโยชน์ (TAM) และความซับซ้อน (DOI และ MPCU) โดยเกี่ยวข้องทั้งสมัครใจและบังคับ ตามวรรณกรรมที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในความตั้งใจเชิงพฤติกรรม เป็นสมมุติฐานที่จะตรวจสอบตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ Social Influence (SI) เป็นระดับที่บุคคลอื่นเห็นว่ามีผลสำคัญและเขาควรจะใช้ระบบใหม่นี้ ซึ่งคล้ายกับโครงสร้างที่แสดงใน การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (TRA, TAM, TPB / DTPB และการรวมกันระหว่าง TAM - TPB), ปัจจัยทางสังคม (MPCU) และภาพลักษณ์ (DOI) เปรียบเทียบกันระหว่างแบบจำลองพบว่า การสร้างพฤติกรรมที่เหมือนกับบุคคลอื่น มันไม่สำคัญกับบริบทของความสมัครใจและกลายเป็นสิ่งสำคัญเมื่อใช้บังคับวรรณกรรมชี้ให้เห็นว่าในสถานการณ์ที่บังคับผลของการปฏิบัติตามจะสำคัญในช่วงต้น ประสบการณ์ส่วนบุคคล ของรางวัลและบทลงโทษ จึงถูกนำมาใช้ในทางสังคมเกี่ยวข้องกับความสมัครใจทำงาน โดยมีอิทธิพลต่อการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี Facilitating Conditions (FC) เป็นระดับที่บุคคลเชื่อว่าโครงสร้างองค์กรและทางเทคนิคมีเพื่อสนับสนุนการใช้ระบบนี้ ซึ่ง แบบจำลองที่เกี่ยวข้อง คือ พฤติกรรมรับรู้ควบคุม (TPB/DTPB) และการรวมระหว่าง TAM-TPB การอำนวยความสะดวกทางเงื่อนไข (MPCU) และความเข้ากันได้ (DOI) เมื่อเปรียบเทียบกันพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและความสมัครใจหรือบังคับในการฝึกอบรมครั้งแรก แต่อิทธิพลดังกล่าวจะหายในหนึ่งเดือนหลังจากการใช้

11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาและวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการ จัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาดังกล่าว พบว่าปี งบประมาณ 2547 – 2551 ปัญหาที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร สำหรับทางด้านผู้มีเงินได้มีทัศนคติในการเสียภาษีในทางลบ มีพฤติกรรมในการหลบเลี่ยงภาษีอากร ขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษีอากรอย่างแท้จริง ทำให้ไม่ทราบประโยชน์และผลตอบแทนของการเสียภาษีทางตรงและทางอ้อม ทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรุงเทพมหานครแต่ละสำนักงานสูงหรือต่ำกว่าเกณฑ์ปกติตามสภาพของพื้นที่ที่รับผิดชอบ สำหรับแนวทางในการบริหาร การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นโดยส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการตามนโยบายหรือแนวปฏิบัติของกรมสรรพากร เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และพันธกิจของกรมสรรพากร แต่บางสำนักก็ได้ดำเนินการโครงการต่าง ๆ เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงาน

มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจัดทำโครงการตามลักษณะของผู้มีเงินได้ และตามสภาพพื้นที่ที่รับผิดชอบของแต่ละสำนักงาน เพื่อมุ่งเน้นการให้บริการ ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษีและสร้างความสนใจในการเสียภาษีของผู้มีเงินได้ (มนัส มนูญกุลกิจ,2552)

ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย (เรียงตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน) ได้แก่ 1. ปัจจัยคุณภาพของระบบการชำระและการขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต 2. ปัจจัยคุณภาพของระบบการสมัคร และการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต 3. ปัจจัยความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา 4. ปัจจัยคุณภาพของระบบและระบบแก้ไขปัญหา และ 5. ความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบว่าลักษณะส่วนของบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขต กรุงเทพมหานครมีความแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นเพียงลักษณะเดียวที่ทำให้ความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบฯ มีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จากการศึกษาค้นพบว่า ตัวแปรสำคัญ 4 ตัวแปรที่กรมสรรพากรให้บริการของระบบยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย คือ ความง่ายต่อการใช้งาน ความสะดวก ความรวดเร็ว และความถูกต้องครบถ้วน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด นอกจากนี้ กรมสรรพากรควรที่จะเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่าง ๆ ถึงข้อดีหรือข้อได้เปรียบในการยื่นแบบ แสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (อุศณี กอจิตตวนิจ,มนวิกา ผดุงสิทธิ์(วารสารวิชาชีพบัญชีบทความวิจัย ปีที่ 6 ฉบับที่ 16 สิงหาคม 2553)

ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการยื่นแบบภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่มากนัก ประชาชนยื่นชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจึงอาจเกิดจากการเข้าผ่านเว็บไซต์อื่น (พิมพ์ภัส สุขสวัสดิ์,2559)

ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับระบบการจัดการงบประมาณอิเล็กทรอนิกส์ (e-budgeting) เพื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ ระบบมีความเข้าใจยากและวิธีการการปฏิบัติที่ยุ่งยากซับซ้อนและ ผู้ใช้ยังเห็นว่าระบบยังมีความยุ่งยากและเป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงาน (คุณชรี อักษรกาญจน์,2550)

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตสาเหตุเพราะยุ่งยาก ลำบาก ระบบมีความยากในการทำการกรอกข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต (นิชนันท์ ชาวนา, 2559)

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย, กรณีศึกษา : หน่วยงาน ส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เหตุผลเกิดจากในส่วนของผู้จ่ายบุคคล และพื้นที่ขอบเขตในการเลือกที่นำมาทำการวิจัย ผลที่ได้จากการวิจัยจึงมีความแตกต่างกัน และอีกปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามจะมีลักษณะที่แตกต่างกันไปในเรื่องการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในระบบทางอินเทอร์เน็ต (ปัทิตตา หวายสันเทียะ, 2560)

ผลการวิจัยพบว่า ความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ความปลอดภัยความเป็นส่วนตัวมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในระดับปานกลาง (พิรุฬพงษ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2552)

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบ และการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความสามารถใช้งาน คุณภาพข้อมูล และคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการ) ผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพยืนยันสอดคล้องกันว่าคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยสำคัญที่มีการส่งผลต่อประสิทธิภาพ (ศิริวัฒน์ เปลี้นบางยาง, 2558)

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการปรับปรุงโครงการใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ National e-payment ของประเทศไทย ผู้เสียภาษีมีการจัดทำรายงาน ซึ่งเป็นข้อมูลเดียวกับที่นำส่งกรมสรรพากรทางอิเล็กทรอนิกส์ไปแล้ว จึงเป็นกระบวนการที่ซ้ำซ้อนและเพิ่มภาระการทำให้ผู้ประกอบ เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวมีอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมสรรพากรอยู่แล้วแต่ต้องจัดทำรายงานอีก (พงศเทพ หนูแก้ว, 2561)

ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อยู่ในระดับปานกลาง (สายสมร ตั้งจ้เมฆ, 2553)

ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามโครงสร้างภาษีใหม่ปี 2560 ของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา เทคโนโลยีที่สะดวกทันสมัย และรวดเร็วขึ้น ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร อีกทั้งยังมีระบบถาม-ตอบปัญหาภาษีอากร

เบื้องต้นผ่านศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ทำให้ผู้เสียหายได้เกิดความรู้สึกว่าภาษีอากรไม่ใช่เรื่องไกลตัวจนเกินกว่าที่จะเรียนรู้ได้ เหตุผลเกิดจากในส่วนของปัจจัยบุคคล และพื้นที่ขอบเขตในการเลือกที่นำมาทำการวิจัย ผลที่ได้จากการวิจัยจึงมีความแตกต่างกัน และอีกปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามจะมีลักษณะที่แตกต่างกันไปในเรื่องการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในระบบทางอินเทอร์เน็ต (ชวฤทธิ์ โยศรีคุณ, 2561)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐมผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดายังคงกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลและ ทรัพย์สินในเรื่องความเสถียรของระบบ ความเสี่ยงจากการได้รับยอดเงินที่ไม่ถูกต้อง (อณิศยาภา บุญรอด, 2560)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 การเข้าถึงข้อมูล หากมีขั้นตอนที่เข้าไปใช้บริการที่ยุงยาก ซับซ้อนมากเกินไป ก็อาจไม่เข้าไปยื่นแบบแสดงรายการ (ศิริรัตน์ มุขดารา, 2555)

ผลการวิจัยพบว่า การประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้เสียหาย ต่อการยื่นแบบแสดงรายการและจ่ายชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ภาพรวมค่อนข้างเห็นด้วย ทางด้านความพึงพอใจในการยื่นอินเทอร์เน็ต (อดิยา สติตพงศ์ไพบูลย์, 2551)

ผลการวิจัยพบว่า การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ระดับความพึงพอใจในเรื่องประสิทธิภาพการใช้งานของระบบฯ มีความพึงพอใจมาก เหตุผลเกิดจากในส่วนของปัจจัยบุคคล และพื้นที่ขอบเขตในการเลือกที่นำมาทำการวิจัย ผลที่ได้จากการวิจัยจึงมีความแตกต่างกัน และอีกปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามจะมีลักษณะที่แตกต่างกันไปในเรื่องการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในระบบทางอินเทอร์เน็ต (ชลทิชา ทรัพย์สังเสริม, 2554)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียหาย ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก ผู้ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีการดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและผู้ใช้เกิดความพึงพอใจในการบริการอย่างมาก (สุรีย์ วงศ์วิมล, รัตน์ชนก พรหมณ์ศิริ, เพ็ญศรี ภู่อุทัย, 2561)

ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 อิทธิพลของคุณภาพของ

การบริการในการยื่นแบบในระบบฯ นั้นต้องมาจากการรับรู้การทำงานจริงในระบบเมื่อมีการรับรู้การเข้าใจ ในความพึงพอใจในการรับรู้ถึงความใช้งานในระบบก็จะปัจจัยในการยอมรับ (พรพรรณ เศษศิริประภา, 2560)

ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้เสียภาษียังขาดความเชื่อถือต่อระบบการยื่นแบบและ ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่เกิดจากการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (เอมอร พลวัฒน์กุล, 2550)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานครด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการยื่นชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต (ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2556)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องสามารถยื่นแบบแสดงภาษีได้ภายนอกสถานที่กรมสรรพากร และควรมีสถานที่นอกเหนือจากกรมสรรพากร เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (นุชบา โปรงกลาง, 2562)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ปัจจุบันในภาครัฐได้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น (สุพา อนันตกุล, 2550)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

รูปแบบการวิจัย ศึกษาปัจจัยและความพึงพอใจในการยื่นแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อการยอมรับการ ใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ใน เขตกรมสรรพากรพื้นที่ สาขา ครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ยื่นแบบ แสดงรายการด้วยตนเองที่ สรรพากรพื้นที่สาขาบางเขน และสรรพากรพื้นที่บางกอกน้อยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลวัดค่าตัวแปรต่างๆ และใช้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินเพื่อนำมาวิเคราะห์ ประมวลผล ด้วย โปรแกรมที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้มีเงินได้ที่ใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีบุคคลธรรมดาและภาษีนิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขาบางเขน ประกอบไปด้วยพื้นที่รับผิดชอบ แขวงสายไหม, แขวงท่าแร้ง, แขวงออเงิน, แขวงคลองถนน และแขวงอนุสาวรีย์ และในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขาบางกอกน้อย ประกอบไปด้วยพื้นที่รับผิดชอบ แขวงบ้านช่างหล่อ, แขวงอรุณอมรินทร์, แขวงบางขุนศรี, แขวงบางขุนนนท์, แขวงศิริราช กลุ่มตัวอย่าง

เชิงปริมาณ (Quantitative Research) การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามให้กับผู้ประกอบการและผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรมสรรพากรพื้นที่บางเขน และกรมสรรพากรพื้นที่บางกอกน้อย ยื่นแบบแสดงรายการด้วยตนเองที่สรรพากรพื้นที่สาขา ในช่วงของปีภาษี พ.ศ. 2562 และในปี พ.ศ. 2563 จำนวนทั้งหมด 393 ราย

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาและเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร ทั้งหมดที่ต้องการศึกษา คือ ประชากรผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาและผู้ประกอบหรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบนิติบุคคลกับกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 393 คน ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ หนังสือวิชาการ รายงาน เอกสาร วิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัย ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการ ใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในพื้นที่สาขา แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคล เป็นการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะเป็นการเลือกตอบ (Check – List) ข้อที่ 1 เพศ ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) คำถามมีลักษณะ ปลายปิด (Close – ended Response Question)แบบ 2 ตัวเลือก (Two – way Question)

ข้อที่ 2 อายุ ให้ใช้ในการเติมตัวเลขที่เป็นจริงของอายุผู้ทำแบบสอบถาม

ข้อที่ 3 ศาสนา ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) คำถามมี ลักษณะปลายปิด (Close – ended Response Question) แบบหลายตัวเลือก (Multiple Question)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) คำถามมี ลักษณะปลายปิด (Close – ended Response Question) แบบหลายตัวเลือก (Multiple Question)

ข้อที่ 5 อาชีพ ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) คำถามมี ลักษณะปลายปิด (Close – ended Response Question) แบบหลายตัวเลือก (Multiple Question)

ข้อที่ 6 ตำแหน่งงาน ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) คำถามมี ลักษณะปลายปิด (Close – ended Response Question) แบบหลายตัวเลือก (Multiple Question)

ข้อที่ 7 รายได้ต่อเดือน ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) คำถาม มีลักษณะปลายปิด (Close – ended Response Question) มีหลายตัวเลือก (Multiple Question)

ข้อที่ 8 ประเภทผู้เสียภาษีเงินได้ ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) คำถาม มี ลักษณะปลายปิด (Close – ended Response Question) แบบหลายตัวเลือก (Multiple Question) สามารถเลือกได้หลายคำตอบ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านกรมสรรพากรพื้นที่สาขา โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 3 มีความรู้ความเข้าใจและยอมรับในเทคโนโลยีมากถึงมากที่สุด

ระดับที่ 2 มีความรู้ความเข้าใจและยอมรับในเทคโนโลยีปานกลาง

ระดับที่ 1 มีความรู้ความเข้าใจและยอมรับในเทคโนโลยีน้อยถึงน้อยที่สุด

โดยมีคำถามในการเลือกระดับทั้งหมด 10 ข้อ

1. การรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครของระบบเทคโนโลยี
2. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการยอมรับระบบเทคโนโลยี
3. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบเทคโนโลยี

4. การรับรู้ของคุณภาพของการบริการของระบบเทคโนโลยี
5. การรับรู้ถึงความเชื่อถือได้ไว้วางใจในระบบเทคโนโลยี
6. การรับรู้ถึงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี
7. การรับรู้ด้านระยะเวลาการให้บริการของระบบเทคโนโลยี
8. การรับรู้ด้านความถูกต้องของระบบเทคโนโลยี
9. การรับรู้ถึงด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบเทคโนโลยี
10. การรับรู้ถึงระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบเทคโนโลยี

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงระดับความคิดเห็นในการยอมรับวิเคราะห้ความพึงพอใจต่อการเลือกใช้ระบบเทคโนโลยีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยมีคำถามในการเลือกระดับทั้งหมด 10 ข้อ

1. ความพึงพอใจในการเข้าระบบฯ ในครั้งแรก
2. ความพึงพอใจในการยื่นแบบผ่านระบบฯ ในระยะเวลาที่กำหนด
3. ความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบฯ
4. ความพึงพอใจในด้านประโยชน์ของการใช้งานของระบบฯ
5. ความพึงพอใจในการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานของระบบฯ
6. ความพึงพอใจในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบฯ
7. ความพึงพอใจในด้านการบริการของการประชาสัมพันธ์ของระบบฯ
8. ความพึงพอใจในการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้งานระบบฯ
9. ความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ
10. ความพึงพอใจในความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ

และส่วนของข้อเสนอแนะในเรื่องปัจจัยการยอมรับในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

การเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการ ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมโครงการวิจัย โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบ ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดา และนิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ จากกรมสรรพากรพื้นที่ จากหนังสือ เอกสาร ตำรา ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็น แนวทางนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถามงานวิจัย โดยกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถาม ให้มี สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัย ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย ทั้ง 3 ด้าน คือ 1.ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนและ ประเภทในการยื่นภาษี 2. ปัจจัยการรับรู้ในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต 3.ปัจจัยด้านความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาสาระ และมาตรวัดในข้อคำถามให้เกิดความครอบคลุม และครบถ้วนในประเด็นที่ศึกษาวิจัยของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมปรับปรุงแก้ไขตาม ความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ โดยได้ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสอดคล้องหรือดัชนีของ ความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละวัตถุประสงค์

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการการวิเคราะห์ ซึ่งได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มา เปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา หรือ Alpha Coefficient (α - Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach, 1990, 204)

2. สถิติที่ใช้ในการศึกษา การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistical Package for The Social Sciences: SPSS) ในการวิเคราะห์ ซึ่งได้นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงโปรแกรม

เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เป็นสถิติพื้นฐาน ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลของแบบสอบถามในส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และนิติบุคคลผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในกรมสรรพากรพื้นที่ และส่วนที่ 3 ปัจจัยความพึงพอใจ ในการเลือกใช้ระบบเทคโนโลยีระบบเครือข่ายในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล

2.1.2 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ศาสนา อาชีพ ตำแหน่งงาน และประเภทผู้เสียภาษีเงินได้ และส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีนิติบุคคลผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตบางเขน และเขตบางกอกน้อย

2.1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการศึกษานโยบายการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

2.1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบาย ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการศึกษานโยบายการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในกรมสรรพากรพื้นที่สาขา

2.2 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (t-test Independent)

ในการทดสอบสมมติฐาน กรณีที่ต้องการหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มหนึ่งว่าแตกต่างจากอีกกลุ่มหนึ่งหรือไม่

สมมติฐาน

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

สูตรคำนวณ

_____ ขั้นแรก คำนวณหาว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนของคะแนนผลสัมฤทธิ์แตกต่างหรือไม่ ด้วยสูตร F-test มีสมมติฐานดังนี้

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

คำนวณด้วยสูตร

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} ; \quad df_1 = n_1 - 1 ; \quad df_2 = n_2 - 1$$

ขั้นสอง พิจารณาค่า F-test ถ้า F-test ที่คำนวณได้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ยอมรับ แสดงว่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มเท่ากัน ใช้สูตร 1 (Pooled Variance) ถ้า F-test ที่คำนวณได้มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้สูตร 2 (Separate variance)

ขั้นสาม เลือกใช้สูตรคำนวณค่า t-test

สูตร 1 เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left\{ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right\}}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 1$$

สูตร 2 เมื่อ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2 + \left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

สำหรับนัยสำคัญทางสถิติของ t-test ก็พิจารณาเช่นเดียวกัน ถ้ามีค่า Sig. .01 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ถ้ามีค่า Sig..05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ถ้ามีค่า Sig.> .05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สังเกตในช่องช่วงความเชื่อมั่น “95% Confidence Interval of the Difference” ถ้าค่าต่ำสุด (Lower) และสูงสุด (Upper) ครอบคลุมยแสดงว่ายอมรับ H. แต่ถ้าการคิดค่าไม่ครอบคลุม แสดงว่าปฏิเสธ H. ยอมรับ H.

2.3 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ ทดสอบสมมติฐาน เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดง รายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในกรมสรรพากรพื้นที่สาขา โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยมีตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษี การรับรู้ประโยชน์ในการสมัคร การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ ความง่ายในการใช้งาน ความคาดหวังในการใช้งาน คุณภาพของการบริการการให้ข้อมูล ด้านความปลอดภัยและความเชื่อถือไว้วางใจ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพของการใช้งาน การรับรู้ด้านความถูกต้องของข้อมูล ความสะดวกและความรวดเร็วเพื่อเข้าทำงาน การรับรู้ถึงระบบในด้านการทำงานชำระ และ การขอเอกสารสำคัญจากระบบฯ และ ปัจจัยความพึงพอใจ และความเข้าใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี การใช้ระบบฯ ในครั้งแรก ระยะเวลาที่กำหนด ด้านประสิทธิภาพของการใช้งานของระบบฯ ด้านประโยชน์ของการใช้งานของระบบฯ ความถึงพอใจในการรับรู้ และความเข้าใจถึงวิธีการใช้งานระบบฯ ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ การให้บริการข้อมูลกับการประชาสัมพันธ์เพื่อใช้งานระบบฯ ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้งานของระบบฯ ด้านรูปแบบและวิธีการใช้งานของระบบฯ ความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล โดยมีตัวแปรตาม คือ การให้บริการและการใช้งานบริการ ของเทคโนโลยีระบบของการยื่นแบบและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของประเภทภาษีบุคคลธรรมดา และภานิติบุคคล และเรื่องระบบการชำระภาษีและการขอคืนภาษี ที่มีผลต่อ เพศ, อายุ, ศาสนา, ระดับการศึกษาที่จบ, อาชีพ, ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพื่อหาความสัมพันธ์กับปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามตามกลุ่มที่ต้องให้เลือกตอบในแบบสอบถามคือกลุ่มเป้าหมายในการยื่นภาษีก็คือกรมสรรพากรพื้นที่สาขา โดยทางผู้วิจัยเลือกส่งแบบสอบถามให้ 2 กรมสรรพากรพื้นที่สาขา คือ กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบางเขน และกรมสรรพากรพื้นที่สาขาบางกอกน้อย โดยการส่งแบบสอบถามให้ทางผู้เสียภาษีทั้งหมดเป็นจำนวน 450 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 450 ชุด เป็นชุดที่ทางกลุ่มเป้าหมายได้ทำแบบสอบถามแล้ว 411 ชุด ส่วนอีก 39 ชุดเป็นเอกสารที่เสียหาย และยังไม่ได้ทำการตอบแบบสอบถามที่เป็นรายละเอียดที่ไม่ครบถ้วน และได้คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนของข้อมูล รายละเอียดการตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ในรายละเอียดข้อความที่ให้เลือกตอบ และมีความเป็นไปตามวิธีการวิจัยและมีความเหมาะสมตามที่ได้กำหนดไว้จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 393 ชุด ซึ่งได้เก็บข้อมูลรวบรวมเพื่อนำมาทำการวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. สถิติในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา หรือ Alpha Coefficient (α - Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบัค (Cronbach, 1990, 204) ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปทำการทดสอบ (Pilottest) จำนวน 393 ชุด กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ทำแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ดังนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2551)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left\{ \frac{1 - \sum Si^2}{St^2} \right\}$$

α = ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้

Si^2 = ความแปรปรวนของคะแนน

K = จำนวนข้อทั้งหมด

St^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) มากกว่า 0.7 ถือได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือซึ่งจากเครื่องมือการวิจัยนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.905 ซึ่งเป็นค่าที่สามารถยอมรับได้ จึงนำเอาแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการวิจัยต่อไป

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนและ ประเภทในการยื่นภาษีโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

รายการ	จำนวน (n = 393)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	131	33.33
หญิง	262	66.67
รวม	393	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	0	0.00
ตั้งแต่ 25 ปี - 30 ปี	69	17.55
ตั้งแต่ 31 ปี - 35 ปี	81	20.61
ตั้งแต่ 36 ปี - 40 ปี	136	34.61
ตั้งแต่ 41 ปี - 45 ปี	53	13.49
ตั้งแต่ 46 ปี - 50 ปี	24	6.11
ตั้งแต่ 51 ปี - 55 ปี	16	4.07
ตั้งแต่ 56 ปี - 60 ปี	11	2.80
มากกว่า 61 ปี	3	0.76
รวม	393	100.00
ศาสนา		
พุทธ	365	92.88
อิสลาม	28	7.12
คริสต์	0	0
อื่น ๆ.....	0	0
รวม	393	100.00

(ต่อ)

รายการ	จำนวน (n = 393)	ร้อยละ
ระดับการศึกษาที่จบ		
ระดับ ปวท./ปวส./อนุปริญญา	83	21.11
ระดับปริญญาตรี	201	51.14
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	23	5.86
อื่นๆ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ มัธยมศึกษาปีที่ 3	86	21.89
รวม	393	100.00
อาชีพ		
พนักงานบริษัทเอกชน	256	65.14
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ค้าขาย	61	15.52
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	3.31
ผู้ตรวจสอบบัญชี/ผู้ทำบัญชี	63	16.03
รวม	393	100.00
ตำแหน่งงาน		
พนักงาน / ลูกจ้าง	362	92.11
เจ้าของกิจการ	26	6.62
กรรมการผู้จัดการ	3	0.76
อื่นๆ ยูทูปเบอร์ และนักแสดงสาธารณะ	2	0.51
รวม	393	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
รายได้ต่อเดือน 40,001 ขึ้นไป	35	8.91
รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท	116	29.52
รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท	201	51.15
รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท	36	9.16
รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท	5	1.26
รวม	393	100.00

(ต่อ)

รายการ	จำนวน (n = 393)	ร้อยละ
ประเภทผู้เสียภาษีเงินได้		
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	393	48.28
ภาษีเงินได้นิติบุคคล	327	40.17
ภาษีธุรกิจเฉพาะ	86	10.57
อื่น ๆ อากรสัญญา	8	0.98
รวม	814	100.00

จากรายละเอียดจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมจะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเป็นเพศชาย จำนวน 131 คิดเป็นร้อยละ 33.33

ส่วนมากมีอายุตั้งแต่ 36 ปี - 40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.61 และ อายุตั้งแต่ 31 ปี - 35 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.61 และ ตั้งแต่ 25 ปี - 30 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.55 และ ตั้งแต่ 41 ปี - 45 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.49 และ ตั้งแต่ 46 ปี - 50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.07 และ ตั้งแต่ 51 ปี - 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.80 และ ตั้งแต่ 56 ปี - 60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และมากกว่า 61 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76 ตามลำดับ

ส่วนมากนับถือศาสนาพุทธ จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 92.88 รองลงมาคือศาสนาอิสลาม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.12 ส่วนศาสนา ในแบบสอบถามในการทำวิจัย ยังไม่พบมากกว่าศาสนาพุทธ และศาสนาอิสลาม

ส่วนมากระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 51.14 และ ระดับ ปวท./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.11 และ ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 และมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.89 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.86 ตามลำดับ

ส่วนมากอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 65.14 และ ผู้ตรวจสอบบัญชี/ผู้ทำบัญชี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.03 และธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ค้าขาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 3.31 ตามลำดับ

ส่วนมากตำแหน่งงาน พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 92.11 และ เจ้าของกิจการ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.62 และกรรมการผู้จัดการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76 และ (ยูทูปเบอร์ กับนักแสดงสาธารณะ) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 ตามลำดับ

ส่วนมากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 51.15 และ รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.52 และ รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.16 และ รายได้ต่อเดือน 40,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.91 และรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.26

จากรายละเอียดจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมของประเภทผู้เสียภาษีเงินได้ จากการทำแบบสอบถามเห็นได้ว่า ทุกท่านที่ทำแบบสอบถามทำการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาทุกคนโดยจำนวนคนที่แบบสอบถามจำนวน 393 คน ผู้ที่เลือกประเภทการนำส่งในประเภทของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 100% จากผู้ทำแบบสอบถาม แต่ในรายการแบบสอบถามประเภทผู้เสียภาษีเงินได้นี้ ผู้ทำแบบสอบถามสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อในประเภทของภาษีเงินได้ ดังนั้นรายละเอียดจากจำนวนผู้ทำแบบสอบถามนับจากการเลือกที่ประเภทผู้เสียภาษีเงินได้ ส่วนมากเป็นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 393 คิดเป็นร้อยละ 48.28 และ ภาษีเงินได้นิติบุคคล จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 40.17 และ ภาษีธุรกิจเฉพาะ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 10.57 และประเภทภาษีอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.98 ตามลำดับ

3. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านกรมสรรพากรพื้นที่สาขา และปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

3.1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านกรมสรรพากรพื้นที่สาขา

	ระดับที่ 3	ระดับที่ 2	ระดับที่ 1
1 การรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครของระบบเทคโนโลยี	79	203	111
2 การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการยอมรับระบบเทคโนโลยี	54	303	36
3 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบเทคโนโลยี	48	309	36
4 การรับรู้ของคุณภาพของการบริการของระบบเทคโนโลยี	28	334	31
5 การรับรู้ถึงความเชื่อถือไว้วางใจในระบบเทคโนโลยี	11	368	14

ระดับที่ 3 ระดับที่ 2 ระดับที่ 1

6 การรับรู้ถึงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี	35	300	58
7 การรับรู้ด้านระยะเวลาการให้บริการของระบบเทคโนโลยี	121	226	46
8 การรับรู้ด้านความถูกต้องของระบบเทคโนโลยี	115	182	96
9 การรับรู้ถึงด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบเทคโนโลยี	169	182	42
10 การรับรู้ถึงระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบเทคโนโลยี	67	118	208

จากผู้ให้คำตอบจากแบบสอบถามทั้งสิ้น 393 คน

ตารางการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการยอมรับเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านกรมสรรพากรพื้นที่สาขา

ระดับที่ 3 มีความรู้ความเข้าใจและยอมรับในเทคโนโลยีมากถึงมากที่สุด

ระดับที่ 2 มีความรู้ความเข้าใจและยอมรับในเทคโนโลยีปานกลาง

ระดับที่ 1 มีความรู้ความเข้าใจและยอมรับในเทคโนโลยีน้อยถึงน้อยที่สุด

การแปลระดับผล ของความพึงพอใจการยอมรับเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านกรมสรรพากรพื้นที่สาขา

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.00 แปลความว่า มีความรู้ความเข้าใจและการยอมรับในเทคโนโลยีมากถึงมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลความว่า มีความรู้ความเข้าใจและยอมรับในเทคโนโลยีปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 แปลความว่า มีความรู้ความเข้าใจและยอมรับในเทคโนโลยีน้อยถึงน้อยที่สุด

ที่	ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในระบบ	x	SD	ระดับผล	ลำดับ
1	การรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครของระบบเทคโนโลยี	1.92	0.6914	ปานกลาง	9

2	การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการยอมรับระบบเทคโนโลยี	2.05	0.4770	ปานกลาง	4
3	การรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบเทคโนโลยี	2.03	0.4619	ปานกลาง	5
4	การรับรู้ของคุณภาพของการบริการของระบบเทคโนโลยี	2.00	0.3879	ปานกลาง	6
5	การรับรู้ถึงความเชื่อถือได้ไว้วางใจในระบบเทคโนโลยี	2.00	0.2524	ปานกลาง	7
6	การรับรู้ถึงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี	1.95	0.4835	ปานกลาง	8
7	การรับรู้ด้านระยะเวลาการให้บริการของระบบเทคโนโลยี	2.20	0.6241	ปานกลาง	2
8	การรับรู้ด้านความถูกต้องของระบบเทคโนโลยี	2.06	0.7321	ปานกลาง	3
9	การรับรู้ถึงด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบเทคโนโลยี	2.34	0.6585	ปานกลาง	1
10	การรับรู้ถึงระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบเทคโนโลยี	1.66	0.7566	ปานกลาง	10
	รวม	2.02	0.5525	ปานกลาง	

จากตารางการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการยอมรับเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านกรมสรรพากรพื้นที่สาขานั้น แสดงให้เห็นว่า การรับรู้มีผลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.02$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด จะเป็นเป็นการรับรู้ถึงด้านความสะดวกและ

ความรวดเร็วของระบบเทคโนโลยี ($(x) = 2.34$) รองลงมา จะเป็น การรับรู้ด้านระยะเวลาการให้บริการของระบบเทคโนโลยี ($(x) = 2.20$) และถัดมา จะเป็น การรับรู้ด้านความถูกต้องของระบบเทคโนโลยี ($(x) = 2.06$) และถัดมา จะเป็น การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการยอมรับระบบเทคโนโลยี ($(x) = 2.05$) และถัดมา จะเป็น การรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบเทคโนโลยี ($(x) = 2.03$) และถัดมาจะเป็น การรับรู้ของคุณภาพของการบริการของระบบเทคโนโลยี และ การรับรู้ถึงความเชื่อถือไว้วางใจในระบบเทคโนโลยี ซึ่งทั้ง 2 กรณีได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ ($(x) = 2.20$) ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความเชื่อถือไว้วางใจในระบบ จะเกิดพร้อมกับคุณภาพของการบริการของระบบเทคโนโลยี เป็นผลควบคู่กันไป และถัดมา การรับรู้ถึงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ($(x) = 1.95$) และถัดมา การรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครของระบบเทคโนโลยี ($(x) = 1.92$) ส่วนรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การรับรู้ถึงระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบเทคโนโลยี ($(x) = 1.66$) โดยทั้งรายชื่อ 10 ข้อ เมื่อหาค่าเฉลี่ยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยทั้งหมดจะอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1 ความพึงพอใจในการเข้าระบบฯ ในครั้งแรก	31	99	191	62	10
2 ความพึงพอใจในการยื่นแบบผ่านระบบฯ	77	99	158	55	4
3 ความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการใช้งาน	11	79	148	149	6
4 ความพึงพอใจในด้านประโยชน์ของการใช้งาน	96	114	88	87	8
5 ความพึงพอใจในการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	9	194	141	32	17
6 ความพึงพอใจในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ	92	193	66	30	12
7 ความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยของระบบฯ	19	74	155	107	38
8 ความพึงพอใจในการประหยัดเวลาและคชจ.	174	152	33	31	3
9 ความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ	63	103	191	28	8
10 ความพึงพอใจในความมั่นใจความปลอดภัย	24	107	214	33	15

จากผู้ให้คำตอบจากแบบสอบถามทั้งสิ้น 393 คน

ตารางการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลระดับผลของความปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่น
แสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

คะแนนเฉลี่ย 4.01 - 5.00 แปลความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.00 แปลความว่า ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 แปลความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 แปลความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบ	x	SD	ระดับผล	ลำดับ
1	ความพึงพอใจในการเข้าระบบฯ ในครั้งแรก	3.22	0.880	ปาน กลาง	8
2	ความพึงพอใจในการยื่นแบบผ่านระบบฯ ในระยะเวลาที่กำหนด	3.51	0.9925	มาก	4
3	ความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบฯ	2.87	0.8554	ปาน กลาง	9
4	ความพึงพอใจในด้านประโยชน์ของการใช้งานของระบบฯ	3.54	1.1430	มาก	3
5	ความพึงพอใจในการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานของระบบฯ	3.40	0.8387	ปาน กลาง	6
6	ความพึงพอใจในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบฯ	3.85	0.9762	มาก	2
7	ความพึงพอใจในด้านการการประชาสัมพันธ์ของระบบฯ	2.86	1.0053	ปาน กลาง	10
8	ความพึงพอใจในการประหยัดเวลาและคช.เมื่อใช้งานระบบฯ	4.21	0.9389	มากที่สุด	1

9	ความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ	3.51	0.94146	มาก	5
10	ความพึงพอใจในความมั่นใจความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ	3.28	0.8368	ปานกลาง	7
	รวม	3.43	0.9389	ปานกลาง	

จากตาราง ของความปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการขึ้นแสดงรายการภาพและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการขึ้นแสดงรายการภาพและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$) โดยรายชื่อความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความพึงพอใจในการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้งานระบบฯ อยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21$) และถัดมาคือ ความพึงพอใจในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบฯ อยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$) และถัดมาคือ ความพึงพอใจในด้านประโยชน์ของการใช้งานของระบบฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) ความพึงพอใจในการขึ้นแบบผ่านระบบฯ ในระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$) และถัดมาคือ ความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$) และถัดมาคือ ความพึงพอใจในการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานของระบบฯ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) และถัดมาคือ ความพึงพอใจในความมั่นใจความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$) และถัดมาคือ ความพึงพอใจในการเข้าระบบฯ ในครั้งแรก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.22$) และถัดมาคือ ความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบฯ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.87$) และส่วนรายชื่อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของระบบฯ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.86$)

4. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Regression Analysis) พิจารณาความสัมพันธ์ของแต่ละด้านของปัจจัยที่ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการขึ้นแสดงรายการภาพและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการขึ้นแสดงรายการภาพและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ได้ดังนี้

1. การรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครของระบบเทคโนโลยี กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้ (บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล) ผลการวิเคราะห์ ในส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้นั้น ในส่วนของ อายุ นั้น มีผลการยอมรับในเทคโนโลยีทางการรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครของระบบเทคโนโลยี แต่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ย

ต่อเนื่องไม่ได้มีผลต่อด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครของระบบเทคโนโลยี ในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

2. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการยอมรับระบบเทคโนโลยี กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้ (บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล) ผลการวิเคราะห์ ในส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้นั้น ไม่ได้มีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการยอมรับของระบบเทคโนโลยี ในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

3. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบเทคโนโลยี กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้ (บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล) ผลการวิเคราะห์ ในส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้นั้น ในส่วนของอายุ ตำแหน่งงานมีผลการยอมรับในเทคโนโลยีทางการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบเทคโนโลยี แต่ปัจจัยในส่วนของเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนนั้น ไม่ได้มีผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบเทคโนโลยีจากการยอมรับ ของระบบเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

4. การรับรู้ของคุณภาพของการบริการของระบบเทคโนโลยี กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้ (บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล) ผลการวิเคราะห์ ในส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้นั้น ในส่วนของอาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุ มีผลการยอมรับในเทคโนโลยีทางการรับรู้ของคุณภาพของการบริการของระบบเทคโนโลยี แต่ปัจจัยในส่วนของเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานนั้นไม่ได้มีผลต่อ การรับรู้ของคุณภาพของการบริการของระบบเทคโนโลยีจากการยอมรับของระบบเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

5. การรับรู้ถึงความเชื่อถือไว้วางใจในระบบเทคโนโลยี กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้ (บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล) ผลการวิเคราะห์ ในส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้นั้น ไม่ได้มีผลต่อการรับรู้ถึงความเชื่อถือไว้วางใจในระบบเทคโนโลยี จากการยอมรับของระบบเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

6. การรับรู้ถึงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้ (บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล) ผลการวิเคราะห์ ในส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้นั้น ในส่วนของอาชีพ มีผลการยอมรับในเทคโนโลยีทางการรับรู้ถึงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี แต่ปัจจัยในส่วนของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน นั้นไม่ได้มีผลต่อการรับรู้ถึงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี จากการยอมรับของระบบเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านระบบฯ

7. การรับรู้ด้านระยะเวลาการให้บริการของระบบเทคโนโลยี กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียหายเงินได้ (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ผลการวิเคราะห์ ในส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียหายเงินได้นั้น ในส่วนของเพศ และ อายุ นั้น มีผลการยอมรับในเทคโนโลยีทางการรับรู้ด้านระยะเวลาการให้บริการของระบบเทคโนโลยี แต่ปัจจัยในส่วนของ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน นั้นไม่ได้มีผลต่อการรับรู้ด้านระยะเวลาการให้บริการของระบบเทคโนโลยี จากการยอมรับของระบบเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

8. การรับรู้ด้านความถูกต้องของระบบเทคโนโลยี กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียหายเงินได้ (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ผลการวิเคราะห์ ในส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียหายเงินได้นั้น ในส่วนของ เพศ และอายุ นั้น มีผลการยอมรับในเทคโนโลยีทางการรับรู้ด้านความถูกต้องของระบบเทคโนโลยี แต่ปัจจัยในส่วนของ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน นั้นไม่ได้มีผลต่อการรับรู้ความถูกต้องของระบบเทคโนโลยี จากการยอมรับของระบบเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านระบบฯ

9. การรับรู้ถึงด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบเทคโนโลยี กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียหายเงินได้ (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ผลการวิเคราะห์ ในส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียหายเงินได้นั้น ในส่วนของ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลการยอมรับในเทคโนโลยีทางการรับรู้ด้านความถูกต้องของระบบเทคโนโลยี แต่ปัจจัยในส่วนของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงานนั้น ไม่ได้มีผลต่อ การรับรู้ถึงด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบเทคโนโลยี จากการยอมรับของระบบเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

10. การรับรู้ถึงระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบเทคโนโลยี กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียหายเงินได้ (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ผลการวิเคราะห์ ในส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียหายเงินได้นั้น ในส่วนของ เพศ นั้นมีผลการยอมรับในเทคโนโลยีทางการรับรู้ด้านความถูกต้องของระบบเทคโนโลยี แต่ปัจจัยในส่วนของ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนนั้น ไม่ได้มีผลต่อการรับรู้ถึงระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบเทคโนโลยี จากการยอมรับของระบบเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

11. ความพึงพอใจในการเข้าระบบฯ ในครั้งแรก กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียหาย (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ผลการวิเคราะห์ ในส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียหายนั้น ในส่วนของ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพศ อายุ นั้น มีความพึงพอใจในการเข้าระบบฯ

ในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบฯ แต่ในส่วนของ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ เพศ นั้น ไม่ได้มีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการของการประชาสัมพันธ์ของระบบฯ ของการ ขึ้นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

18. ความพึงพอใจในการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้งานระบบฯ กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ผลการวิเคราะห์ ในส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีนั้น ในส่วนของอายุ นั้น มีความพึงพอใจในการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้งานระบบฯ แต่ในส่วนของ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนนั้น ไม่ได้มีผลต่อความพึงพอใจในการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้งานระบบฯ ของการ ขึ้นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

19. ความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ผลการวิเคราะห์ ในส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีนั้น ไม่ได้มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ ของการ ขึ้นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

20. ความพึงพอใจในความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี(บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ผลการวิเคราะห์ ในส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีนั้น ในส่วนของ อาชีพ และอายุ นั้นมีความพึงพอใจในความมั่นใจความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ แต่ในส่วนของ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนนั้น ไม่ได้มีผลต่อความพึงพอใจในความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ ของการ ขึ้นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ

จากผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการขึ้นแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ทางด้านการยอมรับและความพึงพอใจในเทคโนโลยีใน ระบบของการขึ้นแสดงรายการภาษีและ การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินเสียภาษีเงินได้ในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขาบางเขน ประกอบไปด้วยพื้นที่รับผิดชอบ แขวงสายไหม, แขวงท่าแร้ง, แขวงออเงิน, แขวงคลองถนน และ แขวงอนุสาวรีย์ และในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขาบางกอกน้อย ประกอบไปด้วยพื้นที่รับผิดชอบ แขวงบ้านช่างหล่อ, แขวงอรุณอมรินทร์, แขวงบางขุนศรี, แขวงบางขุนนนท์, แขวงศิริราช โดยหาค่าความถี่ และร้อยละ

จำนวนและร้อยละความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1.การประชาสัมพันธ์ และการบริการในข้อมูลของการใช้บริการระบบแสดงรายการและชำระภาษี ให้สามารถติดต่อได้ง่ายขึ้น และให้ข้อมูลเหมือนกันในทุกครั้งที่สอบถาม	5	10.42
2.การใช้งานระบบ ไม่สามารถแก้ไขได้เมื่อทำการยื่นแบบแสดงรายการไปแล้ว หรือไม่สามารถลบในรายการที่แสดงรายการไปแล้ว และเมื่อปัญหาทางระบบ ต้องใช้ระยะเวลาในการติดต่อเพื่อแก้ไข เพราะเนื่องจากเกิดจากตัวระบบเอง	8	16.67
3.ไม่สามารถขอข้อมูลย้อนหลังได้ ถ้าต้องการข้อมูลย้อนหลังที่เป็นระยะเวลา 6 เดือนขึ้นไป หรือถ้าต้องไปขอข้อมูลย้อนหลังจากเจ้าหน้าที่ ต้องทำขั้นตอนในการขอและได้รับในข้อมูลอย่างน้อย 1 วัน แต่ถ้าส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องรออย่างน้อย 1 วัน หรือไม่มีการส่งให้ ต้องติดต่อทวงสอบถาม	3	6.25
4.การติดต่อสอบถาม ในปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีในระบบของการยื่นและชำระฯ ติดต่อได้ยาก และบางครั้งไม่ได้รับข้อมูลอย่างที่ต้องการ	26	54.17
5.ปัญหาที่เกิดขึ้นจากภายในของตัวกิจการ หรือของผู้เสียภาษีเงินได้เอง	4	8.33
6.ด้านพฤติกรรมความคิด และด้านความเชื่อของผู้เสียภาษีต่อการใช้เทคโนโลยีในระบบของการยื่นและชำระ	2	4.16
รวม	48	100.00

จากแบบสอบถาม จำนวน 393 ชุดนั้น จากกลุ่มตัวอย่าง มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจำนวน 48 ชุด จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 393 ชุด คิดเทียบเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.21

จากจำนวนและร้อยละความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินเสียภาษีเงินได้ในเขตกรมสรรพากร

พื้นที่สาขาบางเขน ประกอบไปด้วยพื้นที่รับผิดชอบ แวงสายไหม, แวงท่าแร้ง, แวงออเงิน, แวงคลองถนน และแวงอนุสาวรีย์ และในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขาบางกอกน้อย ประกอบไปด้วยพื้นที่รับผิดชอบ แวงบ้านช่างหล่อ, แวงอรุณอมรินทร์, แวงบางขุนศรี, แวงบางขุนนนท์, แวงศิริราช นั้น แบ่งออกได้เป็น 6 ประเด็นหลักๆ ได้แก่

การติดต่อสอบถาม ในปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีในระบบของการยื่นและชำระฯ ติดต่อได้ยาก และบางครั้งไม่ได้รับข้อมูลอย่างที่ต้องการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17

การใช้งานระบบ ไม่สามารถแก้ไขได้เมื่อทำการยื่นแบบแสดงรายการไปแล้ว หรือไม่สามารถลบในรายการที่แสดงรายการไปแล้ว และเมื่อปัญหาทางระบบต้องใช้ระยะเวลาในการติดต่อเพื่อแก้ไขเพราะเนื่องจากเกิดจากตัวระบบเอง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

การประชาสัมพันธ์ และการบริการในข้อมูลของการใช้บริการระบบแสดงรายการและชำระภาษี และการติดต่อสอบถาม ให้สามารถติดต่อได้ง่ายขึ้น และให้ข้อมูลเหมือนกันในทุกครั้งที่สอบถาม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.42

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากภายในของตัวกิจการ หรือของผู้เสียภาษีเงินได้เอง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33

ไม่สามารถขอข้อมูลย้อนหลังได้ ถ้าต้องการข้อมูลย้อนหลังที่เป็นระยะเวลา 6 เดือนขึ้นไป หรือถ้าต้องไปขอข้อมูลย้อนหลังจากเจ้าหน้าที่ ต้องทำขั้นตอนในการขอและได้รับในข้อมูลอย่างน้อย 1 วัน แต่ถ้าส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องรอ อย่างน้อย 1 วัน หรือไม่มีการส่งให้ ต้องติดต่อทวงสอบถาม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และ

ด้านพฤติกรรมความคิด และด้านความเชื่อของผู้เสียภาษีต่อการใช้เทคโนโลยีในระบบของการยื่นและชำระ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในเรื่องของปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีใน ระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ขอบเขตพื้นที่การศึกษา งานวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตพื้นที่เฉพาะเขตกรมสรรพากรพื้นที่เขตบางเขน ประกอบไปด้วยพื้นที่รับผิดชอบ แขวงสายไหม, แขวงท่าแร้ง, แขวงออเงิน, แขวงคลองถนน, แขวงอนุสาวรีย์ และเขตกรมสรรพากรพื้นที่เขตบางกอกน้อย ประกอบไปด้วยพื้นที่รับผิดชอบ แขวงบ้านช่างหล่อ, แขวงอรุณอมรินทร์, แขวงบางขุนศรี, แขวงบางขุนนนท์, แขวงศิริราชในครั้งนี้นำผู้วิจัย ได้ลงพื้นที่ในการวิจัยโดยเลือกพื้นที่ในการทำวิจัย ในกรมสรรพากรพื้นที่สาขา 2 สาขาเนื่องจากทางผู้วิจัยในส่วนงานที่รับผิดชอบของบริษัทฯ ที่ทำงานขึ้นอยู่กับทางกรมสรรพากรพื้นที่สาขา 2 สาขาโดยตรง และได้เข้าไปในกรมสรรพากรสาขาพื้นที่ในการติดต่อประสานงานในทุกกรณี ในทุกรายละเอียดที่ต้องทำการติดต่อ สอบถาม และทำงานควบคู่ไปกับทางกรมสรรพากรพื้นที่ทั้ง 2 สาขานี้ แต่ทางผู้วิจัยก็มีความต้องการที่ต้องการอยากทำให้ทุกกรมสรรพากรพื้นที่สาขา แต่เนื่องจากต้องใช้การติดต่อ สอบถาม ติดตามรายละเอียด และอาจจะต้องใช้ระยะเวลา มาก ดังนั้นทางผู้วิจัยขอวิจัยในขอบเขตที่สามารถต้องการให้ประโยชน์กับทางกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในการขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการและผู้เสียภาษีในการยื่นแบบและอาจจะนำไปสู่ กระบวนการแก้ไขในภาครัฐในการแก้ไขในสิ่งที่ได้รับจากการทำวิจัยในครั้งนี้ และทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีบุคคลธรรมดาและบริษัทนิติบุคคล ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตของกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัด กรุงเทพมหานคร และได้ข้อมูลในการพัฒนาการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดา และนิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้และบริษัท ห้างฯ ร้านฯ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็น แนวปฏิบัติให้กับกรมสรรพากร ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ การดูแลของกรมสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในการยื่นแบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเป็นการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับด้านเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ผลของการวิจัยในการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มีเงินได้ในกรมสรรพากรพื้นที่สาขาบางเขน (ลาดปลาเค้า) และกรมสรรพากรพื้นที่สาขาบางกอกน้อย (เจริญสนิทวงศ์) นั้น กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถามทั้งสิ้น 393 คนในภาพรวมจะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเป็นเพศชายจำนวน 131 คิดเป็นร้อยละ 33.33 ส่วนมากมีอายุตั้งแต่ 36 ปี - 40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.61 และ อายุตั้งแต่ 31 ปี - 35 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ

20.61 และ ตั้งแต่ 25 ปี - 30 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.55 และ ตั้งแต่ 41 ปี - 45 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.49 และ ตั้งแต่ 46 ปี - 50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.07 และ ตั้งแต่ 51 ปี - 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.80 และ ตั้งแต่ 56 ปี - 60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และ มากกว่า 61 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76 ตามลำดับ

ส่วนมากนับถือศาสนาพุทธ จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 92.88 รองลงมาคือศาสนาอิสลาม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.12 ส่วนศาสนา ในแบบสอบถามในการทำวิจัย ยังไม่พบมากกว่าศาสนาพุทธ และศาสนาอิสลาม

ส่วนมากระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 51.14 และ ระดับ ปวท./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.11 และ ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 และมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.89 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.86 ตามลำดับ

ส่วนมากอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 65.14 และ ผู้ตรวจสอบบัญชี/ผู้ทำบัญชี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.03 และธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ค้าขาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 3.31 ตามลำดับ

ส่วนมากตำแหน่งงาน พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 92.11 และ เจ้าของกิจการ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.62 และกรรมการผู้จัดการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76 และ(ยูทูปเบอร์ กับนักแสดงสาธารณะ) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 ตามลำดับ

ส่วนมากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 51.15 และ รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.52 และ รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.16 และ รายได้ต่อเดือน 40,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.91 และรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.26

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นในเรื่องของปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล)

ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อเรื่องการยอมรับในเทคโนโลยี ในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ในครั้งนี้ ในภาพรวมจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนั้นได้ทำการแบ่งออกเป็น ทางด้านปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านกรมสรรพากรพื้นที่สาขา และ ทางด้านปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และข้อเสนอแนะ

ได้รับคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 โดยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความเห็น ในปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่

ผลการศึกษาของระดับความคิดเห็นทางด้านปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทำการวิจัยทั้งสิ้น 10 ระดับ โดยแบ่งออกดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของ ผู้มีเงินได้ต่อการรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครของระบบเทคโนโลยีจากระดับความคิดเห็น จากกลุ่มที่ทำแบบสอบถามทั้งสิ้น 393 คนนั้น มีการรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครของระบบเทคโนโลยีมากถึงมากที่สุดนั้น ทั้งสิ้น 79 คน และมีการรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครของระบบเทคโนโลยีปานกลางนั้น ทั้งสิ้น 203 คน และมีความรู้ความเข้าใจและการยอมรับในเทคโนโลยีน้อยถึงน้อยที่สุดนั้น ทั้งสิ้น 11 คน และค่าเฉลี่ย ของระดับความคิดเห็นนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.92 อยู่ในระดับปานกลางในเรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครในการยอมรับของระบบเทคโนโลยี

2. ระดับความคิดเห็นของ ผู้มีเงินได้ต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการยอมรับในเทคโนโลยี จากระดับความคิดเห็น จากกลุ่มที่ทำแบบสอบถามทั้งสิ้น 393 คนนั้น มีการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการยอมรับระบบเทคโนโลยีมากถึงมากที่สุดนั้น ทั้งสิ้น 54 คน และมีการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการยอมรับระบบเทคโนโลยีปานกลางนั้น ทั้งสิ้น 303 คน และมีความการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการยอมรับระบบเทคโนโลยีน้อยถึงน้อยที่สุด ทั้งสิ้น 36 คน และค่าเฉลี่ย ของระดับความคิดเห็นนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.05 อยู่ในระดับปานกลางในเรื่องการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการยอมรับระบบเทคโนโลยี

3. ระดับความคิดเห็นของ ผู้มีเงินได้ต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบในตัวเทคโนโลยีจากระดับความคิดเห็น จากกลุ่มที่ทำแบบสอบถามทั้งสิ้น 393 คนนั้น มีการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบเทคโนโลยีมากถึงมากที่สุดนั้น ทั้งสิ้น 48 คน และมีการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบเทคโนโลยีปานกลางนั้น ทั้งสิ้น 309 คน และมีการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบเทคโนโลยีน้อยถึงน้อยที่สุดนั้น ทั้งสิ้น 36 คน และค่าเฉลี่ย ของระดับความคิดเห็นนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.03 อยู่ในระดับปานกลางในเรื่องของการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของการยอมรับระบบเทคโนโลยี

4. ระดับความคิดเห็นของ ผู้มีเงินได้ต่อการรับรู้ของคุณภาพของการบริการของระบบเทคโนโลยี จากระดับความคิดเห็น จากกลุ่มที่ทำแบบสอบถามทั้งสิ้น 393 คนนั้น มีการรับรู้ของคุณภาพของการบริการของระบบเทคโนโลยีมากถึงมากที่สุดนั้น ทั้งสิ้น 28 คน และมีการรับรู้ของคุณภาพของการบริการของระบบเทคโนโลยีปานกลางนั้น ทั้งสิ้น 334 คน และมีการรับรู้ของ

และมีการรับรู้ถึงด้านความสะดวก และความรวดเร็วของระบบเทคโนโลยีปานกลางนั้น ทั้งสิ้น 182 คน และมีการรับรู้ถึงด้านความสะดวก และความรวดเร็วของระบบเทคโนโลยีน้อยถึงน้อยที่สุด ทั้งสิ้น 42 คน และค่าเฉลี่ย ของระดับความคิดเห็น นี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.34 อยู่ระดับปานกลางในเรื่องของการรับรู้ถึงความสะดวก และความรวดเร็วของการยอมรับระบบเทคโนโลยี

10. ระดับความคิดเห็นของ ผู้มีเงินได้ต่อการรับรู้ถึงระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบเทคโนโลยี จากระดับความคิดเห็น นี้ จากกลุ่มที่ทำแบบสอบถามทั้งสิ้น 393 คนนั้น มีการรับรู้ถึงระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบเทคโนโลยีมากที่สุดที่นั่น ทั้งสิ้น 67 คน และมีการรับรู้ถึงระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบเทคโนโลยีปานกลางนั้น ทั้งสิ้น 118 คน และมีการรับรู้ถึงระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบเทคโนโลยีน้อยถึงน้อยที่สุดที่นั่น ทั้งสิ้น 208 คน และค่าเฉลี่ย ของระดับความคิดเห็น นี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.66 อยู่ระดับปานกลาง ในเรื่องของการรับรู้ถึงระบบการชำระและการขอคืนภาษีของการยอมรับระบบเทคโนโลยี

ดังนั้นระดับความคิดเห็นทั้ง 10 ข้อที่มีผลต่อปัจจัยการเข้าใจและการยอมรับของระบบเทคโนโลยีนั้นจะเห็นได้ว่า ระดับผลจะอยู่ที่ระดับปานกลางทุกข้อที่มีผลต่อการวิจัย ซึ่งถ้าจะเรียงในระดับความคิดเห็นตามค่าเฉลี่ย ที่เกิดขึ้นจากผู้ตอบแบบสอบถามนั้น การยอมรับระบบเทคโนโลยี จะให้ความการรับรู้ถึงความสะดวกและความรวดเร็วของระบบ , และ การรับรู้ด้านระยะเวลาการให้บริการของระบบเทคโนโลยี , และ การรับรู้ด้านความถูกต้องของระบบ , และ การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการยอมรับระบบ , และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบ , และ การรับรู้ของคุณภาพของการบริการของระบบ , การรับรู้ถึงความเชื่อถือไว้วางใจในระบบ , และ การรับรู้ถึงประสิทธิภาพของระบบ , และการรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครของระบบ , และการรับรู้ถึงระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบ จึงมีความสอดคล้องในเรื่องค่าเฉลี่ย โดยผู้สอบถามยังมีความเข้าใจและการยอมรับระบบเทคโนโลยี ในระดับปานกลางตามค่าเฉลี่ยที่คิดมาได้

ได้รับคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 โดยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ ระดับความเห็นในปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาของ ระดับความคิดเห็นทางด้านปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทำการวิจัยทั้งสิ้น 10 ระดับ โดยแบ่งออกดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจ ของผู้เสียภาษีต่อความพึงพอใจในการชำระระบบของเทคโนโลยี ในครั้งแรกจากระดับความคิดเห็น จากผู้ทำแบบสอบถามทั้งสิ้น 393 คน นั้น มีความพึงพอใจในการชำระระบบฯ ในครั้งแรกมากที่สุดที่นั่น ทั้งสิ้น 31 คน และมีความพึงพอใจในการชำระระบบฯ ในครั้ง

ในการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้งานระบบฯ ปานกลางนั้น ทั้งสิ้น 33 คน และมีความพึงพอใจในการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้งานระบบฯ น้อยนั้น ทั้งสิ้น 31 คน และมีความพึงพอใจในการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้งานระบบฯ น้อยที่สุดนั้น ทั้งสิ้น 3 คน และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องมีความพึงพอใจในการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้งานระบบฯ

9. ระดับความพึงพอใจ ของผู้เสียหายต่อความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ จากระดับความคิดเห็น จากผู้ทำแบบสอบถามทั้งสิ้น 393 คน มีความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ มากที่สุดนั้น ทั้งสิ้น 63 คน และมีความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ มากนั้น ทั้งสิ้น 103 คน และมีความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ ปานกลางนั้น ทั้งสิ้น 191 คน และมีความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ น้อยนั้น ทั้งสิ้น 28 คน และมีความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ น้อยที่สุดนั้น ทั้งสิ้น 8 คน และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 อยู่ในระดับมาก ในเรื่องมีความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ

10. ระดับความพึงพอใจ ของผู้เสียหายต่อความพึงพอใจในความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ จากผู้ทำแบบสอบถามทั้งสิ้น 393 คน มีความพึงพอใจในความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ มากที่สุดนั้น ทั้งสิ้น 24 คน และมีความพึงพอใจในความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ มากนั้น ทั้งสิ้น 107 คน และมีความพึงพอใจในความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ ปานกลางนั้น ทั้งสิ้น 214 คน และมีความพึงพอใจในความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ น้อยนั้น ทั้งสิ้น 33 คน และมีความพึงพอใจในความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ น้อยที่สุดนั้น ทั้งสิ้น 15 คน และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องมีความพึงพอใจในความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ

ดังนั้นตามระดับพึงพอใจ ในระดับความเห็นในปัจจุบันเกี่ยวกับความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น ซึ่งเรียงตามความเห็น จะเห็นได้ว่าผู้เสียหายมีความพึงพอใจในการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เมื่อใช้งานระบบฯ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และตามมาด้วย ความพึงพอใจในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบฯ และความพึงพอใจในด้านประโยชน์ของการใช้งานของระบบฯ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และ ตามระดับมาด้วย ความพึงพอใจในการยื่นแบบผ่านระบบฯ ในระยะเวลาที่กำหนด, ความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ, ความพึงพอใจในการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานของระบบฯ, ความพึงพอใจในความมั่นใจความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ, ความพึงพอใจในการเข้าระบบฯ ในครั้งแรก, ความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบฯ และสุดท้ายความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของระบบฯ

การทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยจะทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (t-test Independent) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานจากอายุ และเพศ ซึ่งมีผลสำคัญในด้านปัจจัยส่วนบุคคลพื้นฐานของบุคคลต่อผลการวิจัย มีดังนี้

สมมติฐาน ที่ 1 เพศ มีผลทำให้ปัจจัยการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบกับปัจจัยการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจำแนกตามเพศ

ด้านปัจจัย	ชาย n = 131 x	S.D.	หญิง n = 262 x	S.D.	t	sig.
การรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครของระบบเทคโนโลยี	1.49	0.68350	1.72	0.78075	-2.854	0.005
การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการยอมรับระบบเทคโนโลยี	1.96	0.35958	2.01	.40107	-1.104	0.270
การรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบเทคโนโลยี	2.01	0.43846	2.04	0.47359	-0.695	0.488
การรับรู้ของคุณภาพของการบริการของระบบเทคโนโลยี	1.96	0.35958	2.01	0.40107	-1.104	0.270
การรับรู้ถึงความเชื่อถือไว้วางใจในระบบเทคโนโลยี	1.98	0.15016	2.00	0.29033	-0.848	0.397
การรับรู้ถึงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี	1.91	0.47150	1.96	0.48950	-0.959	0.338

การรับรู้ด้านระยะเวลาการให้บริการของระบบเทคโนโลยี	2.09	0.62574	2.24	0.61852	-0.2240	0.026
การรับรู้ด้านความถูกต้องของระบบเทคโนโลยี	1.93	0.76652	2.11	0.70848	-2.253	0.025
การรับรู้ถึงด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบเทคโนโลยี	2.23	0.68573	2.37	0.64055	-2.012	0.045
การรับรู้ถึงระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบเทคโนโลยี	1.49	0.68350	1.72	0.78078	-2.854	0.005
รวมเฉลี่ย	1.91	0.5978	2.02	0.5974		

จากตาราง พบว่าปัจจัยการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ มีรายละเอียดดังนี้

เพศชายมีการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบ ของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.91$) เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยทางการยอมรับแล้วด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.49 - 2.23 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการรับรู้ถึงด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบเทคโนโลยี ($\bar{x} = 2.23$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จะมีด้วยกันถึง 2 ด้านคือ การรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครของระบบเทคโนโลยี ($\bar{x} = 1.49$) และด้านการรับรู้ฟังก์ชันระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบเทคโนโลยี ($\bar{x} = 1.49$)

เพศหญิงมีการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบ ของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.02$) เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยทางการยอมรับแล้วด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.72 - 2.37 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการรับรู้ถึงด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบเทคโนโลยี ($\bar{x} = 2.37$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จะมีด้วยกันถึง 2 ด้านคือ การรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครของระบบเทคโนโลยี ($\bar{x} = 1.72$) และด้านการรับรู้ฟังก์ชันระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบเทคโนโลยี ($\bar{x} = 1.72$)

สมมติฐาน ที่ 2 เพศ มีผลทำให้ความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดง
รายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจำแนกตามเพศ

ด้านปัจจัย	ชาย n = 131 x	S.D.	หญิง n = 262 x	S.D.	t	sig.
ความพึงพอใจในการเข้าระบบฯ ในครั้งแรก	3.40	0.10617	3.52	0.10608	-1.114	0.266
ความพึงพอใจในการยื่นแบบผ่านระบบฯ ในระยะเวลาที่กำหนด	3.40	0.10617	3.52	0.10608	-1.114	0.266
ความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการ ใช้งานของระบบฯ	2.69	0.09092	2.92	0.39705	-2.519	0.012
ความพึงพอใจในด้านประโยชน์ของการ ใช้งานของระบบฯ	3.37	0.12199	3.59	0.11827	-1.752	0.081
ความพึงพอใจในการรับรู้ถึงความง่ายใน การใช้งานของระบบฯ	3.42	0.07252	3.35	0.07252	-0.8080	0.420
ความพึงพอใจในความถูกต้องและความ น่าเชื่อถือของระบบฯ	3.68	0.10403	3.89	0.10564	-2.055	0.041
ความพึงพอใจในด้านการบริการของ การประชาสัมพันธ์ของระบบฯ	2.72	0.10743	2.87	0.10609	-1.421	0.156
ความพึงพอใจในการประหยัดเวลาและ ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้งานระบบฯ	3.10	0.08907	3.30	0.08798	-2.271	0.024
ความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของ ระบบฯ	3.10	0.08907	3.30	0.08979	-2.271	0.024

ความพึงพอใจในความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ	3.10	0.8907	3.30	0.08798	-2.271	0.024
รวมเฉลี่ย	3.20	0.177807	3.36	0.127748		

จากตาราง พบว่าปัจจัยความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจําแนกตามเพศ มีรายละเอียดดังนี้

เพศชายมีการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบ ของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($(\bar{x}) = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยความพึงพอใจแล้วอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.69 - 3.40 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจะมีด้วยกัน 2 ด้านคือด้านการความพึงพอใจในการเข้าระบบครั้งแรก ($(\bar{x}) = 3.40$) และด้านความพึงพอใจในการยื่นแบบผ่านระบบฯ ในระยะเวลาที่กำหนด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบฯ ($(\bar{x}) = 2.69$)

เพศหญิงมีการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบ ของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($(\bar{x}) = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยทางด้านความพึงพอใจทุกแล้วด้านอยู่ในระดับปานกลาง ถึง มาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.87 - 3.89 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านความพึงพอใจในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบฯ ($(\bar{x}) = 3.89$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จะมีด้วยกัน คือ ความพึงพอใจในการบริการของการประชาสัมพันธ์ของระบบฯ ($(\bar{x}) = 2.87$)

สมมติฐาน ที่ 3 อายุ มีผลทำให้ปัจจัยการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบอายุกับปัจจัยการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจําแนกตามอายุ

ด้านปัจจัย	แบ่งกลุ่ม	SS	df	MS	F	Sig.
การรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครของระบบเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	9.185	7	1.312	2.347	0.023
	ภายในกลุ่ม	215.227	385	0.559		
	รวม	224.41	392			
การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการยอมรับระบบเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	1.833	7	0.262	1.764	0.093
	ภายในกลุ่ม	57.145	385	0.148		

	รวม	58.977	392			
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ของระบบเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2.116	7	0.302	1.428	0.193
	ภายในกลุ่ม	81.517	385	0.212		
	รวม	83.634	392			
การรับรู้ของคุณภาพของการ บริการของระบบเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	1.833	7	0.262	1.764	0.093
	ภายในกลุ่ม	57.145	385	0.148		
	รวม	58.977	392			
การรับรู้ถึงความเชื่อถือได้ ไว้วางใจในระบบเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	0.620	7	0.089	1.400	0.204
	ภายในกลุ่ม	24.357	385	0.063		
	รวม	24.977	392			
การรับรู้ถึงประสิทธิภาพของ ระบบเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	4.034	7	0.576	2.532	0.015
	ภายในกลุ่ม	87.620	385	0.228		
	รวม	91.654	392			
การรับรู้ด้านระยะเวลาการ ให้บริการของระบบเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	5.751	4	0.822	2.153	0.038
	ภายในกลุ่ม	146.936	385	0.382		
	รวม	152.687	392			
การรับรู้ด้านความถูกต้องของ ระบบเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	7.896	7	1.128	2.148	0.038
	ภายในกลุ่ม	202.186	385	0.525		
	รวม	210.081	392			
การรับรู้ถึงด้านความสะดวกและ ความเร็วของระบบ เทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2.499	7	0.357	0.821	0.570
	ภายในกลุ่ม	167.460	385	0.435		
	รวม	169.959	392			
การรับรู้ถึงระบบการชำระและ การขอคืนภาษีกับระบบ เทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	9.185	7	1.312	2.347	0.023
	ภายในกลุ่ม	215.227	385	0.559		
	รวม	224.412	392			

จากผลการเปรียบเทียบอายุกับปัจจัยการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอายุ ในภาพรวมและด้านของการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น จากการวิเคราะห์อายุไม่ได้มีผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

สมมติฐาน ที่ 4 อายุ มีผลทำให้ความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอายุ

ด้านปัจจัย	แบ่งกลุ่ม	SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในการเข้าระบบฯ ในครั้งแรก	ระหว่างกลุ่ม	24.316	7	3.474	3.696	0.001
	ภายในกลุ่ม	361.827	385	0.940		
	รวม	386.142	392			
ความพึงพอใจในการยื่นแบบผ่านระบบฯ ในระยะเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	24.316	7	3.474	3.696	0.001
	ภายในกลุ่ม	361.827	385	0.940		
	รวม	386.142	392			
ความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบฯ	ระหว่างกลุ่ม	9.184	7	1.312	1.819	0.082
	ภายในกลุ่ม	277.656	385	0.721		
	รวม	286.840	392			
ความพึงพอใจในด้านประโยชน์ของการใช้งานของระบบฯ	ระหว่างกลุ่ม	10.630	7	1.519	1.166	0.322
	ภายในกลุ่ม	501.513	385	1.303		
	รวม	512.142	392			
ความพึงพอใจในการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานของระบบฯ	ระหว่างกลุ่ม	5.902	7	0.843	1.203	0.300
	ภายในกลุ่ม	269.858	385	0.701		
	รวม	275.761	392			
ความพึงพอใจในความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	19.498	7	2.785	3.029	0.004

และความน่าเชื่อถือของระบบฯ	ภายในกลุ่ม	354.034	385	0.920		
	รวม	373.532	392			
ความพึงพอใจในด้านการบริการของการประชาสัมพันธ์ระบบฯ	ระหว่างกลุ่ม	10.525	7	2.628	2.678	0.010
	ภายในกลุ่ม	317.388	385	0.981		
	รวม	327.913	392			
ความพึงพอใจในการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้งานระบบฯ	ระหว่างกลุ่ม	10.525	7	1.504	1.824	0.081
	ภายในกลุ่ม	317.388	385	0.824		
	รวม	327.913	392			
ความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ	ระหว่างกลุ่ม	10.525	7	1.504	1.824	0.081
	ภายในกลุ่ม	317.388	385	0.824		
	รวม	327.913	392			
ความพึงพอใจในความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ	ระหว่างกลุ่ม	8.950	7	1.279	1.854	0.076
	ภายในกลุ่ม	265.513	385	0.690		
	รวม	274.463	392			

จากผลการเปรียบเทียบอายุกับปัจจัยการ ความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอายุ ในภาพรวมและด้านความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบ ของของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต นั้น จากการวิเคราะห์อายุมีผลต่อความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบ ของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในส่วนของความพึงพอใจในการเข้าระบบฯ ในครั้งแรก และ ความพึงพอใจในการยื่นแบบผ่านระบบฯ ในระยะเวลาที่กำหนด และความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบฯ และความพึงพอใจในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบฯ และความพึงพอใจในด้านการบริการของการประชาสัมพันธ์ของระบบฯ และความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ และความพึงพอใจในความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ มีความสอดคล้องกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ

จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำแบบสอบถาม ได้มีการความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินเสียภาษีเงินได้ในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขางวงเงิน ประกอบไปด้วย พื้นที่รับผิดชอบ แขวงสายไหม, แขวงท่าแร้ง, แขวงออเงิน, แขวงคลองถนน และแขวง อนุสาวรีย์ และในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขางวงน้อย ประกอบไปด้วยพื้นที่รับผิดชอบ แขวงบ้านช่างหล่อ, แขวงอรุณอมรินทร์, แขวงบางขุนศรี, แขวงบางขุนนนท์, แขวงศิริราช นั้น ได้ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แบ่งออกได้เป็น 6 ประเด็นหลักๆ ได้แก่

การติดต่อสอบถาม ในปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีในระบบของการยื่นและชำระ ๗ ติดต่อได้ยาก และบางครั้งไม่ได้รับข้อมูลอย่างที่ต้องการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17

การใช้งานระบบ ไม่สามารถแก้ไขได้เมื่อทำการยื่นแบบแสดงรายการไปแล้ว หรือไม่สามารถลบในรายการที่แสดงรายการไปแล้ว และเมื่อปัญหาในระบบต้องใช้ระยะเวลาในการ ติดต่อเพื่อแก้ไขเพราะเนื่องจากเกิดจากตัวระบบเอง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

การประชาสัมพันธ์ และการบริการในข้อมูลของการใช้บริการระบบแสดงรายการและ ชำระภาษี และการติดต่อสอบถาม ให้สามารถติดต่อได้ง่ายขึ้น และให้ข้อมูลเหมือนกันในทุกครั้งที่ สอบถาม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.42

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากภายในของตัวกิจการ หรือของผู้เสียภาษีเงินได้เอง จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.33

ไม่สามารถขอข้อมูลย้อนหลังได้ ถ้าต้องการข้อมูลย้อนหลังที่เป็นระยะเวลา 6 เดือนขึ้นไป หรือถ้าต้องไปขอข้อมูลย้อนหลังจากเจ้าหน้าที่ ต้องทำขั้นตอนในการขอและได้รับในข้อมูลอย่าง น้อย 1 วัน แต่ถ้าส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องรอ อย่างน้อย 1 วัน หรือไม่มีการส่งให้ ต้องติดต่อทาง สอบถาม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และ

ด้านพฤติกรรมความคิด และด้านความเชื่อของผู้เสียภาษีต่อการใช้เทคโนโลยีในระบบของ การยื่นและชำระ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) จากผลการวิจัย สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยอภิปรายในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาในเรื่องปัจจัยด้านการรับรู้และความเข้าใจมีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบขึ้นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ต

1. การรับรู้ถึงประโยชน์การสมัคร จะทำให้มีผลต่อการยอมรับในการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิมพัลภัส สุขสวัสดิ์ (2559) ได้อภิปรายไว้ว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ ยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการขึ้นแบบภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่มากนัก ประชาชนยื่นชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจึงอาจเกิดจากการเข้าผ่านเว็บไซต์อื่น

2. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ จะทำให้มีผลต่อการยอมรับในการใช้งานในระบบผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กุณทุรี อักษรกาญจน์ (2550) ได้อภิปรายไว้ว่า ระบบมีความเข้าใจยากและวิธีการการปฏิบัติก็ยุ่งยากซับซ้อนและ ผู้ใช้ยังเห็นว่าระบบยังมีความยุ่งยาก และเป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงาน

3. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบฯ จะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิชนันท์ ชาวนา (2559) ได้อภิปรายไว้ว่า สาเหตุของการไม่ขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตสาเหตุเพราะยุ่งยาก ลำบาก ระบบมีความยากในการทำการกรอกข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต

4. จากข้อคำถามการวิจัยที่ว่า การรับรู้ของคุณภาพของการบริการของระบบฯ จะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปกิตตา หวายสันเทียะ (2560) ได้อภิปรายไว้ว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เหตุผลเกิดจากในส่วนของปัจจัยบุคคล และพื้นที่ขอบเขตในการเลือกที่นำมาทำการวิจัย ผลที่ได้

จากการวิจัยจึงมีความแตกต่างกัน และอีกปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามจะมีลักษณะที่แตกต่างกันไปในเรื่องการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในระบบทางอินเทอร์เน็ต

5. การรับรู้ถึงความเชื่อถือไว้วางใจในระบบ จะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิรัฐพงศ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2552) ได้อภิปรายไว้ว่า ความปลอดภัยความเป็นส่วนตัวมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในระดับปานกลาง

6. การรับรู้ถึงประสิทธิภาพของระบบฯจะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี้นบางยาง (2558) ได้อภิปรายไว้ว่า ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความสามารถใช้งาน คุณภาพข้อมูล และคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการ) ผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพยืนยันสอดคล้องกันว่าคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยสำคัญที่มีการส่งผลต่อประสิทธิภาพ

7. การรับรู้ด้านระยะเวลาการให้บริการของระบบ จะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พงศ์เทพ หนูแก้ว (2561) ได้อภิปรายไว้ว่า ผู้เสียภาษีมักจะจัดทำรายงาน ซึ่งเป็นข้อมูลเดียวกับที่นำส่งกรมสรรพากรทางอิเล็กทรอนิกส์ไปแล้ว จึงเป็นกระบวนการที่ซ้ำซ้อนและเพิกภาระการจัดทำให้ผู้ประกอบการ เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวมีอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมสรรพากรอยู่แล้วแต่ต้องจัดทำรายงานอีก

8. การรับรู้ด้านการรับรู้ด้านความถูกต้องของ ระบบฯจะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สายสมร ตั้งษ์เมฆ (2553) ได้อภิปรายไว้ว่า ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อยู่ในระดับปานกลาง

9. การรับรู้ถึงด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบ จะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชวฤทธิ์ โยศรีคุณ (2561) ได้อภิปรายไว้ว่า

เทคโนโลยีที่สะดวกทันสมัย และรวดเร็วขึ้น ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร อีกทั้งยังมีระบบถาม-ตอบปัญหาภาษีอากรเบื้องต้นผ่านศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ทำให้ผู้เสียภาษีได้เกิดความรู้สึกว่าภาษีอากรไม่ใช่เรื่องไกลตัวจนเกินกว่าที่จะเรียนรู้ได้ เหตุผลเกิดจากในส่วนของปัจจัยบุคคล และพื้นที่ที่ขอบเขตในการเลือกที่นำมาทำการวิจัย ผลที่ได้จากการวิจัยจึงมีความแตกต่างกัน และอีกปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามจะมีลักษณะที่แตกต่างกันไปในเรื่องการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในระบบทางอินเทอร์เน็ต

10. การรับรู้ถึงระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบฯ จะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อณิศยาภา บุญรอด (2560) ได้อภิปรายไว้ว่า ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดายังคงกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลและ ทรัพย์สินในเรื่องความเสถียรของระบบ ความเสี่ยงจากการได้รับยอดเงินที่ไม่ถูกต้อง

จากเรื่องการศึกษา ในเรื่องปัจจัยด้านความพึงพอใจการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ต

1. ความพึงพอใจในการเข้าระบบฯ ในครั้งแรก จะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริรัตน์ मुखดารา (2555) ได้อภิปรายไว้ว่า การเข้าถึงข้อมูล หากมีขั้นตอนที่เข้าไปใช้บริการที่ยุ่งยาก ซับซ้อนมากเกินไป ก็อาจไม่เข้าไปยื่นแบบแสดงรายการ

2. ความพึงพอใจในการยื่นแบบผ่านระบบฯ ในระยะเวลาที่กำหนดจะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อติยา สติตพงษ์ไพบูลย์ (2551) ได้อภิปรายไว้ว่า ผู้เสียภาษี ต่อการยื่นแบบแสดงรายการและจ่ายชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ภาพรวมค่อนข้างเห็นด้วย ทางด้านความพึงพอใจในการยื่นอินเทอร์เน็ต

3. ความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบฯ จะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชลทิวา ทรัพย์ส่งเสริม (2554) ได้อภิปราย

ไว้ว่า ระดับความพึงพอใจในเรื่องประสิทธิภาพการใช้งานของระบบฯ มีความพึงพอใจมาก เหตุผลเกิดจากในส่วนของปัจจัยบุคคล และพื้นที่ขอบเขตในการเลือกที่นำมาทำการวิจัย ผลที่ได้จากการวิจัยจึงมีความแตกต่างกัน และอีกปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามจะมีลักษณะ ที่แตกต่างกันไปในเรื่องการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในระบบทางอินเทอร์เน็ต

4. ความพึงพอใจในด้านประโยชน์ของการใช้งานของระบบฯ จะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุริย์ วงศ์วนิช, รัตน์ชนก พรหมณศิริ และ เพ็ญศรี ภู่อุทัย (2561) ได้อภิปรายว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีการดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและผู้เกิดความพึงพอใจในการบริการอย่างมาก

5. ความพึงพอใจในการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานของระบบฯ จะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรพรรณ เดชะศิริประภา (2560) ได้อภิปรายไว้ว่า อิทธิพลของคุณภาพของการบริการในการยื่นแบบในระบบฯ นั้นต้องมาจากการรับรู้การทำงานจริงในระบบเมื่อมีการรับรู้การเข้าใจ ในความพึงพอใจในการรับรู้ถึงความใช้งานในระบบก็จะปัจจัยในการยอมรับ

6. ความพึงพอใจในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบฯ จะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เอมอร พลวัฒน์กุล (2550) ได้อภิปรายไว้ว่า ผู้เสียภาษียังขาดความเชื่อถือว่าระบบการยื่นแบบและ ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่เกิดจากการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

7. ความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ของระบบฯ จะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ได้อภิปรายว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการยื่นชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

8. ความพึงพอใจในการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้งานระบบฯ จะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นุชบา โปรงกลาง (2562) ได้อภิปรายไว้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องสามารถยื่นแบบแสดงภาษีได้ภายนอกสถานที่กรมสรรพากร และควรมีสถานที่นอกเหนือจากกรมสรรพากร เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

9. ความพึงพอใจในด้านรูปแบบของระบบฯ จะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุพา อนันตกุล (2550) ได้อภิปรายว่า ปัจจุบันในภาครัฐได้มีการพัฒนา ปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

10. ความพึงพอใจในความมั่นคงความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ จะทำให้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุศณี กอจิตตวนิจ และ ดร. มนวิกา ผดุงสิทธิ์ (2553) ได้อภิปรายว่า ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครต้องมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยทางด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยของการยื่นแบบฯและชำระภาษี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินเสียภาษีเงินได้ในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขาบางเขน ประกอบไปด้วยพื้นที่รับผิดชอบ แขวงสายไหม, แขวงท่าแร้ง, แขวงออเงิน, แขวงคลองถนน และแขวงอนุสาวรีย์ และในเขตกรมสรรพากรพื้นที่สาขาบางกอกน้อย ประกอบไปด้วยพื้นที่รับผิดชอบ แขวงบ้านช่างหล่อ, แขวงอรุณอมรินทร์, แขวงบางขุนศรี, แขวงบางขุนนนท์, แขวงศิริราช สามารถเสนอแนะการดำเนินการได้ ดังนี้

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ของการสมัครเพื่อการยอมรับในเทคโนโลยี ในการสมัครขอรหัส และการเข้าใช้ระบบนั้น ขอเสนอแนะคือในการสมัครการขอรหัสเพื่อเข้าไปทำงานในระบบนั้นในตอนนี้จะขอรหัสได้ต้องทำการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ประกอบการสมัคร และต้องทำการจัดส่งด้วยตัวเอง หรือทางไปรษณีย์ให้กับทางกรมสรรพากร และผู้เสียภาษีต้องไปที่กรมสรรพากรพื้นที่ที่รับผิดชอบโดยตรง เมื่อทำการส่งเอกสารเป็นที่เรียบร้อยแล้วนั้น จะไม่ได้รับรหัสเพื่อเข้าระบบทันที จะเป็นส่งผ่านทางเมลล์เพื่อให้ผู้ยื่นเรื่องรอรับเมลล์จากกรมสรรพากร จึงทำการเข้าไปในระบบเพื่อทำการยื่นแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ แต่ในปัจจุบันทางกรมสรรพากรก็อนุญาตให้ทำการกรอกเอกสารและแนบไฟล์เอกสาร ส่งผ่านอิเล็กทรอนิกส์ได้แล้ว แต่ต้องเป็นอินเทอร์เน็ตเป็นแบบ Internet Explorer เท่านั้น และต้องเตรียมเอกสารเพื่อจัดการเหมือนกับต้องไปส่งที่กรมสรรพากร แล้วสแกน จัดส่งเป็น ไฟล์รูปภาพ และแนบไปกับ ข้อมูลการสมัคร และจัดส่งไปให้กับทางกรมสรรพากรโดยทางอิเล็กทรอนิกส์ และรอการตรวจสอบรอผลตอบกลับมาทางเมลล์ที่สมัครไว้เท่านั้น ในระยะเวลา 1 วันเป็นต้นไป จะไม่มีการโทรแจ้ง หรือบอกเป็นลายลักษณ์อักษร และคำพูด แต่จะเป็นการจัดส่งทางเมลล์เท่านั้น และที่สำคัญ ทางผู้เสียภาษีต้องเป็นผู้ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการด้วยตัวเอง เพื่อได้รับรหัส มาเข้าระบบให้ได้ ดังนั้นจากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทางกรมสรรพากรควรมีการใช้อินเทอร์เน็ต ที่สามารถเข้าได้บราวเซอร์ และกรอกข้อมูลสำคัญเช่น กรอกเลขที่ประจำตัวผู้เสียภาษี แล้วทุกอย่างในรายละเอียดจะขึ้นมาครบ และการสแกนเอกสารให้จัดส่งแนบเป็นชุดที่ต้องการเป็นไฟล์เดียวกันไปเลย เพราะตอนนี้ต้องทำการสแกนแนบเป็นตอนตอนในรายละเอียดที่ต้องการเป็นที่ละไฟล์ต่อ การกรอกรายละเอียดต่อตอน และการส่งรหัส ควรมีการเตือนให้ทางผู้เสียภาษีทราบอย่างน้อยเพิ่มเติมจากการส่งเมลล์ อาจจะเป็น Message เข้าที่เบอร์โทรศัพท์ ที่ได้ทำการสมัครไว้ หรือ เป็นการโทรหาด้วยเครื่องตอบรับอัตโนมัติ แจ้งไปยังเบอร์โทรศัพท์ที่ได้ทำการสมัครไว้ ซึ่งจะทำให้ผู้เสียภาษีมีความรู้สึกว่าการสมัครเพื่อใช้ระบบนั้น สามารถสมัครได้ง่ายไม่ยุ่งวุ่นวาย และสามารถทราบข้อมูลรายละเอียดส่วนของผู้เสียเงินได้ ในการกรอกข้อมูลว่าถูกต้องตามข้อมูลของกรมสรรพากรด้วย

2. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการ ยอมรับระบบเทคโนโลยี ตอนที่ได้ทำการส่งเมลล์ให้กับผู้เสียภาษี ในเรื่องรหัสที่ส่งให้เพื่อเข้าระบบ ในเมลล์นี้ถ้ามีบอกประโยชน์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ จะเป็นตอนที่เข้ารหัสในครั้งแรก ต้องทำการเปลี่ยนรหัสทุกครั้ง ก่อนที่จะทำการเปลี่ยนรหัสได้ ต้องมีประโยชน์ เป็น pop-up ให้ผู้เสียภาษีได้อ่านถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการเข้าใช้ระบบ หรือ ใช้วิธีในช่วงที่ผู้เสียภาษีมาทำธุรกรรมต่าง ๆ กับทางกรมสรรพากรพื้นที่ เมื่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ได้รับผู้เสียภาษีในการทำธุรกรรมแล้ว ก่อนที่จะเสร็จ ควรมีการแนะนำแบบละเอียด ในประโยชน์ ที่พึงได้รับจากการใช้ระบบในการ

ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ จะมีส่วนงานที่แยกออกมาเพื่อทำหน้าที่เฉพาะตรงส่วนนี้ เพื่อให้คำแนะนำ ตอนที่ผู้เสียภาษีจะต้องมาทำธุรกรรมกับทางกรมสรรพากร ทางหน่วยงานนี้จะเป็นผู้ควบคุมตัวให้ผู้เสียภาษี เพื่อจะได้บอกในเรื่องระบบเทคโนโลยี และระบบเทคโนโลยีนี้ ให้กับผู้เสียภาษีเงินได้ ได้รับฟัง และรับเอกสารจากหน่วยงานถึงจะควบคุมตัวให้กับผู้เสียภาษี

3. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบเทคโนโลยี ในการเข้าระบบเข้าไปเพื่อทำรายการนั้น ในหน้าเพจของกรมสรรพากรตอนนี้เป็นหน้ารวมทุกอย่างและแบ่งเป็นฟังก์ชันเพื่อกดเข้าไปทำรายงาน ถือว่าในตอนนี้เข้าฟังก์ชันหลักที่ต้องการง่าย แต่ในหน้าตอนที่ต้องการกรอกรายละเอียดและข้อมูลเข้าไป ในการกรอกทุกข้อมูลที่กรอก สมควรที่จะมีวิธีการใช้ในทุกหน้าของเอกสารการใช้งานที่ทำการกรอกข้อมูล และทำการกรอกข้อมูลที่อื่น ต้องมี * เพื่อสามารถกดเข้าไปดูถึงความหมายและรายละเอียดประกอบเพื่อเป็นหลักฐาน และฐานข้อมูล ประกอบการตัดสินใจในการเลือก หรือบันทึกข้อมูล และมีเบอร์ที่สามารถติดต่อได้โดยตรงสำหรับ วิธีการใช้งานของระบบเทคโนโลยี และที่สำคัญต้องมีผู้ให้ข้อมูล และแก้ไขได้โดยเร็ว และการแนบเอกสารกรมสรรพากรควรให้สามารถแนบ ไฟล์ได้อย่างน้อย 3 แบบ เพื่อเป็นทางเลือกในการ save งานเพื่อการแนบเอกสารพร้อมรายละเอียดที่บันทึก เพื่อจัดส่งให้กับกรมสรรพากรต่อไป หรืออีกวิธีหนึ่งคือตอนที่ส่งเมลล์ในเรื่องของรหัสของผู้เสียภาษีนั้น อาจจะแนบเอกสารวิธีการใช้ระบบเทคโนโลยีไปด้วย และส่งรายละเอียดผู้ติดต่อประสานงาน พร้อมเบอร์แบบชัดเจนเพื่อให้ทางผู้เสียภาษี รู้สึกรับรู้ได้ถึงความง่ายในการใช้งานของระบบเทคโนโลยี

4. การรับรู้คุณภาพของการบริการของระบบเทคโนโลยี คุณภาพของการบริการที่นั่นมีความหมายถึงการอนุมัติให้ใช้บริการ การยื่นเอกสารประกอบ การยื่นแสดงรายการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คุณภาพการประชาสัมพันธ์ และให้คำแนะนำ และสามารถสอบถามข้อมูลได้หากมีข้อสงสัยรวมไปถึงคุณภาพของการให้บริการผู้เสียภาษี การที่เจ้าหน้าที่ หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องบริการด้วยความสุภาพ ให้คำแนะนำที่สามารถเข้าถึงวิธีการยื่นแบบแสดงรายการได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำในความรวดเร็ว ควบคุมไปด้วย และมีการเตือนในการกรอกข้อมูลหากมีการกรอกข้อมูลผิดพลาด ซึ่งจากการรับรู้คุณภาพของการบริการส่วนมากจะเป็นไปในทางปรึกษาหารือ หาซักถามปัญหา และถามถึงวิธีการใช้ระบบเทคโนโลยี ซึ่งตัวแปรสำคัญในเรื่องนี้ ก็ต้องเป็นทางด้านบุคคล ซึ่งต้องมีการเพิ่มในรายละเอียดที่ถูกต้อง และวิธีการใช้ อย่างถูกต้องและแม่นยำชัดเจน รวมไปถึงความใส่ใจในด้าน

บริการของเจ้าหน้าที่ ให้มีความพอเพียงทางด้านบุคลากร และความพร้อมในเรื่องของรายละเอียด ข้อมูลเพื่อตอบในข้อสงสัยทุกประเด็นรายละเอียดของผู้เสียหาย โดยอาจจะแบ่งเป็น ส่วนงานที่รับผิดชอบแบ่งเป็นส่วนต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เสียหายเลือกในการสอบถาม ได้โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง ในข้อมูลที่รับผิดชอบต่าง ๆ ให้กับทางผู้เสียหายได้แบบเป็นคุณภาพ ของการบริการของระบบเทคโนโลยีต่อไป

5. การรับรู้ถึงความเชื่อถือไว้วางใจใน ระบบเทคโนโลยีในกรณีนี้เกิดจากที่ทางผู้เสียหายได้ทำการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านระบบเทคโนโลยี เป็นที่เรียบร้อย และได้ทำการชำระเป็นที่เรียบร้อยแล้ว แต่เกิดเหตุการณ์ ถูกเรียกตรวจสอบเนื่องจากประเด็นการยื่นภาษีไม่ครบกับผู้ถูกหักภาษีเงินได้แจ้งรายไว้ ไม่ตรงกับรายได้ ในกรณีนี้ขึ้น เกิดจากการเรียกตรวจสอบเพราะไม่มีการยื่นภาษีในเดือนเดือนที่หายไป ซึ่งความเป็นจริงแล้วทางผู้เสียหายนั้นได้ทำการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านระบบเทคโนโลยีเป็นที่เรียบร้อย และเมื่อส่งเอกสารให้กับทางเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบแล้ว ได้พบข้อผิดพลาดคือเจ้าหน้าที่ ที่กำกับดูแล ตรวจสอบ ไม่ได้จัดการข้อมูล หรือเรียกข้อมูลไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในกรณีต่าง ๆ จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดในกรณีเกิดขึ้นมา ดังนั้น ในกรณีที่ทางเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ต้องมีตรวจสอบหรือตรวจทานก่อนที่จะ การส่งจดหมายของเรียกตรวจสอบอย่างละเอียดก่อนที่จะเรียกทางผู้เสียหาย ตรวจสอบ ทุกครั้ง และในกรณีที่ทางผู้อื่นที่ต้องการตรวจสอบในเรื่องของผู้เสียหาย ในการที่ผู้อื่น ที่ไปขอรับเอกสารจากกรมสรรพากรทุกครั้ง ต้องมีเอกสารการยินยอมจากผู้เสียหายโดยตรง หรือ หนังสือมอบอำนาจโดยตรงเพื่อจะสามารถเรียกข้อมูลส่วนของผู้เสียหายได้ และการรับรู้ถึงความเชื่อถือไว้วางใจอีกเรื่องคือ ถ้ามีผู้อื่น ที่จะเข้าไปในส่วนระบบเทคโนโลยีของผู้เสียหาย หรือผู้เสียหายเข้าไปใช้ระบบเองก็ตาม ถ้าทุกครั้งต้องใส่ รหัส เพื่อยืนยันรหัส (จะส่งเข้าทางเมลล์ หรือ โทรศัพท์) เพื่อเป็นการป้องกันถ้าความสามารถเป็นไปได้

6. การรับรู้ถึงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ซึ่งเมื่อกล่าวถึงประสิทธิภาพ นั้น แล้วแน่นอนก็จะควบคู่มากับประสิทธิผลของระบบเทคโนโลยี ซึ่งคุณภาพในการใช้ระบบ ต้องไม่มีการปรับปรุงแก้ไข หรือไม่สามารถใช้งานระบบได้ในเวลาที่ผู้เสียหายใช้ ก็คือช่วงเวลาทำงาน และในการแก้ไขหรือปรับปรุงสมควรจะแจ้งในหน้าของกรมสรรพากรต้องแจ้งรายละเอียด ระบุวันที่ทำการแก้ไข และเวลาเริ่มทำ และเวลาแล้วเสร็จให้กับทางผู้เสียหายได้รับทราบทั่วไป ในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการระบบไม่ได้เป็นเวลานาน ทางผู้เสียหายจะ ได้จัดการวางแผนในการทำงานเพื่อให้ทันหรือ เข้าใช้ระบบก่อนที่จะเป็นไปตามที่ทางกรมสรรพากรได้แจ้งมา แต่ในบางครั้ง อยู่อยู่ก็เกิดไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้โดยมีเหตุสุดวิสัย ควรจะมีข้อความ เป็น หน้าแรกเมื่อเข้า

ว่าอยู่ในช่วงปรับปรุงแก้ไข และระยะเวลาชัดเจน ในการกลับมาใช้งานได้อีกครั้ง ในสิ่งที่ทางผู้วิจัย ได้กล่าวมานั้นนั้น ทั้งหมดจะทำให้ผู้เสียภาษีได้รับรู้ถึงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีในการ ยอมรับเพื่อที่ใช้ระบบในการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

7. การรับรู้ด้านระยะเวลาการให้บริการของระบบเทคโนโลยี ระยะเวลาในการบริการ นั้นตอนนี้ที่ทางผู้วิจัยจะกล่าวถึงจะ พูดถึงในกรณีการยื่นแบบเอกสารที่ไม่สามารถยื่นทันในงวด ของเดือนภาษีนั้นนั้น ซึ่งจะกลายเป็นยื่นเพิ่มเติม หรือกรณียื่นล่าช้า ถ้าในปัจจุบันนี้ในช่วงที่ทาง ผู้วิจัย ศึกษาวิจัยนี้ยังไม่สามารถยื่นในกรณียื่นล่าช้า และยื่นเพิ่มเติมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ จึงต้องทำให้ผู้เสียภาษีในกรณีดังกล่าวต้องทำการยื่นแบบ แสดงด้วยตัวเองที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขา ถ้าเป็นกรณีในการยื่นเพิ่มเติม ต้องหาเอกสารในการยื่น ปกติ แนบสำเนาด้วยทุกครั้งในการยื่นแสดงรายการ ดังนั้น ในการรับรู้ด้านระยะเวลาการให้บริการ ถ้าทางสารสนเทศ ของกรมสรรพากรสามารถทำให้รูปแบบในการยื่นแบบผ่านเทคโนโลยีมี ความสามารถในการยื่นได้ทุกกรณี หรือจะครอบคลุมโดยระยะเวลาปีที่อาจเป็นไปได้ จะทำให้ผู้เสีย ภาษีมีการตอบรับทางด้านระยะเวลาการให้บริการของระบบเทคโนโลยี มากยิ่งขึ้น และสามารถ ช่วยในกรณีของผู้เสียภาษีที่ยังไม่สามารถจ่ายภาษีได้ในขณะนั้น ซึ่งก็จะตรงกับประเด็นการ เสนอแนะและแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามที่ซึ่งมีความสอดคล้องในครั้งนี้อย่าง

8. การรับรู้ด้านความถูกต้องของระบบเทคโนโลยี เมื่อมีนโยบายการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลให้เป็นไปตามกฎหมายหรือคำสั่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลไปจากเดิม ใน ระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ต้องมีการเปลี่ยนข้อมูลไป พร้อมกับประกาศตามกฎหมายหรือคำสั่งต่าง ๆ พร้อมพร้อมกัน และการแก้ไขในสิ่งเดิมที่มีอยู่แล้ว หรือเกิดขึ้นอยู่แล้วในระบบนั้น เมื่อมีการแก้ไข ปรับปรุง ต้องให้มีการทำงานที่ยังรูปแบบใกล้เคียง กับของเดิม และสามารถนำข้อมูลของผู้เสียภาษีที่มีอยู่แล้ว สามารถใช้ข้อมูล ที่มีอยู่แล้วใช้ได้ในลักษณะ กับของเดิม ที่ผ่านมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงประกาศคำสั่ง หรือกฎหมาย หรืออะไรที่ต้องมีการ เปลี่ยนแปลงจากกรมสรรพากรนั้น ทางผู้เสียภาษี เมื่อเข้าทำงานระบบแล้วนั้น บางครั้งยังไม่เป็น ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งต้องรอให้ทางกรมสรรพากรแก้ไขและเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้แล้วเสร็จก่อน ทางผู้เสียภาษีถึงจะเข้าระบบเพื่อไปทำงานได้ รวมไปถึงบางครั้งต้องทำการโหลดชุดแบบใหม่เมื่อมี การเปลี่ยนแปลง ในกรณี ถ้าต้องทำการโหลดใหม่ ทางกรมสรรพากรควรหาวิธี และทางแก้ไขให้ นำชุดโหลดเดิมที่มีอยู่ ใช้ฟังก์ชัน ในการ รีเฟรช เพื่อให้ข้อมูลที่มีอยู่ยังคงอยู่ แต่ให้ทางผู้เสียภาษี แก้ไขเปลี่ยนแปลงในส่วนที่ต้องเปลี่ยนแปลงให้น้อยที่สุด

9. การรับรู้ถึงด้านความสะดวกและความรวดเร็ว ของระบบเทคโนโลยี ในเรื่องของการที่ทางผู้เสียได้ทำใช้ระบบเพื่อการยื่นเอกสารเป็นที่เรียบร้อย ในการตอบรับเอกสารเมื่อมีการยื่นยื่นแล้ว บางครั้งผู้เสียภาษียังไม่ต้องการให้เชื่อมไปถึงกับการจ่ายชำระภาษีเลย เพราะผู้เสียภาษี จะทำการแสดงแบบยื่นรายการภาษีเสร็จเพื่อต้องการ ปริ้นท์เอกสารเพื่อมาตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนในครั้งแรกหรือ หาข้อมูลเพื่อป้องกันการผิดพลาดก่อนที่จะยื่นแสดงรายการส่งให้เพื่อทำการชำระหรือขอคืนภาษี เมื่อทำการตรวจสอบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ถึงจะทำการยื่นแบบเพื่อทำการชำระภาษี แต่ในปัจจุบัน ในช่วงผู้ศึกษากำลังทำวิจัยนี้ ในระบบยังไม่สามารถทำได้ เพราะถ้าทำรายการเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทำการกดยื่นยื่น ข้อมูลจะนำส่งไปที่กรมสรรพากรทันที ซึ่งทำให้ผู้เสียภาษี ยังไม่รับรู้ถึงด้านความสะดวกในระบบของเทคโนโลยี และส่วนในเรื่องของความรวดเร็ว ผู้วิจัย กล่าวถึงเมื่อทำการจ่ายชำระเป็นที่เรียบร้อยแล้วนั้น ใบเสร็จจะยังไม่ได้ ต้องผ่านไป 1-2 วันทำการ ถึงจะได้ แต่ทางผู้เสียภาษีต้องไปทำการเข้าระบบอีกระบบที่จะอยู่อีกระบบของการแสดงการยื่นแบบ เพื่อสั่งพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน อีกครั้ง ในกรณีถ้าเป็นไปได้ ในการจ่ายชำระทุกครั้ง ไม่ว่าจะผ่านผ่านธุรกรรมประเภทไหนไหน ทางผู้เสียภาษีสามารถมีทางเลือกอื่นโดยไม่ต้องเข้าไประบบอีกครั้งเพื่อสั่งพิมพ์ หรืออาจจะให้หลักฐานในการชำระเป็นเอกสารหลักฐานใบเสร็จรับเงิน โดยมีข้อมูลแสดงรายการจากกรมสรรพากร หรือถ้าจ่ายผ่านธนาคาร ใบธนาคารก็สามารถเป็นใบเสร็จไปในตัวแทนได้แล้ว

10. การรับรู้ถึงระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบเทคโนโลยี เมื่อทำการยื่นแบบแสดงรายการทางภาษีเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ถึงกระบวนการที่ต้องชำระ และการขอคืนภาษีนั้น ทางผู้วิจัยจะกล่าวถึงในส่วนของการที่ต้องชำระก่อน เมื่อทำการยื่นเอกสารยื่นยื่นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะสามารถชำระผ่านได้โดยเข้าธุรกรรมผ่านธนาคารได้เลย แต่ก็มีข้อจำกัดในเรื่องของธนาคาร ซึ่งไม่มีธนาคารทุกธนาคารอยู่ในการจ่ายชำระผ่านธนาคาร โดยถ้าผู้เสียภาษีมีธนาคารในรายละเอียดที่กรมสรรพากรมีอยู่แล้ว ก็เรียบร้อยไป แต่ถ้าผู้เสียภาษีมีธนาคารแต่ไม่มีอยู่ในรายละเอียดที่จำกัดในกรมสรรพากร ทางผู้เสียภาษีก็จะทำการจ่ายผ่านธุรกรรมไม่ได้ ต้องใช้วิธีการพิมพ์สลิป เพื่อนำไปจ่ายที่ธนาคาร หรือนำบาร์โค้ด จ่ายด้วยธุรกรรมส่วนตัว อีกเรื่องในกรณีระบบการชำระ แบบจ่ายเป็นงวดนั้น ทางกรมสรรพากรได้กำหนดไว้เพียงแค่ 3 งวดเท่านั้น และต้องจ่ายงวด เท่า ๆ กัน แต่ถ้างวดแรกไม่จ่าย หรือจ่ายไม่ทันตามกำหนด งวดที่ 2 และงวดที่ 3 ก็จะไม่สามารถจ่ายได้ ต้องนำเอกสารและนำไปจ่ายที่กรมสรรพากรได้เพียงเท่านั้น ดังนั้นในกรณี ถ้าสามารถเพิ่มงวดการแบ่งชำระได้มากถึง 12 งวด หรือสามารถกำหนดจำนวนเงินที่จ่ายภาษีในแต่ละงวดได้ และถ้างวดที่กำหนดไว้แล้ว ทางผู้เสียภาษีไม่ไปทำการชำระในงวดที่ 1 นั้น แล้วงวดถัดไป จะทำการจ่ายภาษีไม่ได้ นั่น ถ้างวดที่ 1 ไม่ชำระ ก็น่าจะทำให้ชำระงวดถัดไปได้ ตามกำหนดระยะเวลา

ของงวดงวดนั้น และในส่วนของงวดที่ไม่ได้ชำระตรงกับงวดที่กำหนดในกรณี ก็สามารถไปจ่ายที่ กรมสรรพากรเพียงงวดเดียวที่ค้างงวดไว้ ส่วนเรื่องของการคืนภาษี เรื่องนี้หรือกรณีอาจจะเกิดขึ้นกับ ทุกท่านผู้เสียภาษี บางครั้งทางผู้เสียภาษีได้กำหนดการส่งเช็คมาที่ที่ได้ให้รายละเอียดไว้ในระบบ แต่ถึงเวลาส่งก็ไม่ได้มาส่งตามที่อยู่ที่ทางผู้เสียภาษีให้ไว้ในระบบ ซึ่งก็จะเหมือนกับเรื่องจ่ายคืนโดย ผ่านธนาคาร ทางผู้เสียภาษีได้กำหนดให้คืนผ่านธนาคารไว้ในระบบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว แต่ก็ยัง ใ้ได้รับเป็นเช็คคืน กลับมาที่ผู้เสียภาษีเหมือนเดิม การแก้ไขอาจจะต้องให้ทางฝ่ายประโยชน์สิทธิของ ผู้เสียภาษี ก่อนที่จะการคืนภาษีให้กับผู้เสียภาษี ให้ทำการตรวจสอบกับระบบ ให้เป็นปัจจุบันก่อน ทำการคืนชำระภาษีให้กับผู้เสียภาษี ดังนั้น ถ้ามีการแก้ไขในส่วนของระบบการชำระและการขอคืน ภาษีแล้ว ทางผู้เสียภาษีก็น่าจะมีการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบ ของการยื่นแสดงรายการภาษีและ การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต่อไป

ข้อจำกัดของงานวิจัย

ในการศึกษาผลงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขอบเขตในการศึกษาแบบ เฉพาะเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานที่ตั้งอยู่ ในเขตดูแลรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 8 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 25 และจัดเก็บข้อมูลเพื่อนำ มาในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้โดยไม่จำกัดประเภทขององค์กรหรือธุรกิจ และลักษณะรูปแบบของ ธุรกิจ รวมไปถึงธุรกิจที่มีขนาดเล็กและขนาดกลาง และธุรกิจขนาดใหญ่จึงทำให้การศึกษาจากกลุ่ม ตัวอย่างในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ในการนำมาทำวิจัยนั้น ไม่เฉพาะเจาะจงให้เป็นไปตามรูปแบบ ของธุรกิจ รวมไปถึงผู้เสียภาษีในนามบุคคลธรรมดาในทุกประเภทของการเสียภาษี ดังนั้น จึง อาจจะเป็นผลที่ทำให้ข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ห้ไม่ครอบคลุม หรืออาจจะไม่เฉพาะเจาะจงไป ตามรูปแบบขององค์กรและประเภทของธุรกิจ ซึ่งเป็นไปตามพื้นที่ในเรื่องของลักษณะของธุรกิจ ตามเขตพื้นที่กรมสรรพากร

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางวิจัยที่ควรทำต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยในการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปขยายผลการวิจัยในการศึกษาในเรื่อง อื่น ๆ ที่ความเกี่ยวข้องกัน หรือสามารถขยายผลการวิจัยในการศึกษาในสิ่งที่มากขึ้น ผู้วิจัยจึงขอ เสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยในเรื่องปัจจัย และการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการ ยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ต้องการให้มีการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเพื่อหาผลการวิจัยให้มากขึ้น โดยใช้ เป็นสำนักงานสรรพากร ภาค โดยมีอยู่ 3 ภาค ในส่วนงานของจังหวัดกรุงเทพมหานคร หรือ ใช้ เป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่โดยมีทั้งหมด 30 เขตพื้นที่ ในการวิจัยในครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้ใช้การ ศึกษาวิจัยใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 25 และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร 8 เมื่อเพิ่มจาก 2 พื้นที่ ที่ทางผู้วิจัยแล้ว จะสามารถได้ข้อมูลที่หลากหลาย และมีเนื้อหา และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลเกี่ยวกับการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบ ของการยื่นแสดงรายการ ภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น และครอบคลุมเนื้อหามากขึ้น ดังนั้น การวิจัยในการศึกษาครั้งต่อไป อาจจะได้ข้อมูลที่หลากหลายประเด็นมากกว่าผู้วิจัยที่ได้ทำการวิจัยในครั้งนี้ และมีการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ในการวิจัย

2. ในธุรกิจของผู้เสียภาษีเงินได้ใน การยอมรับในเทคโนโลยีในระบบ ของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น อาจมีความแตกต่างในส่วน ของธุรกิจเพราะเนื่องด้วยพื้นที่ในการทำงานที่แตกต่างกันไป ในเรื่องพื้นที่สำหรับอุตสาหกรรมเป็นต้น รวมถึงส่วนอื่นๆ ประกอบ ดังนั้น ควรเพิ่มการศึกษาตัวแปรอื่น เพิ่มมากขึ้น หรือใช้ตัวแปรเดิม แต่ลักษณะการตอบเปลี่ยนไปตาม ของผู้เสียภาษี หรือเปลี่ยนแปลงตัวแปร เพื่อมีความสอดคล้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวิจัย และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม หรือประโยชน์ส่วนเฉพาะ ต่อหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งให้เกิดความมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล เพิ่มความน่าเชื่อถือของงานวิจัย



ปริญญา

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมสรรพากร. (2540). ประวัติภาษีอากรในไทยหนังสือที่ระลึกในการเปิดอาคารกรมสรรพากร 2 กันยายน 2540. <http://www.rd.go.th>
- กรมสรรพากร. (2557). ความรู้เรื่องภาษี. <http://www.rd.go.th>
- กรมสรรพากร. (2558). ความรู้เรื่องภาษี. <http://www.rd.go.th>
- กรมสรรพากร. (2558). คำชี้แจงกรมสรรพากรเรื่องการขยายกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ฉบับที่ 3).
<http://www.rd.go.th/publish/54478.0.html>.
- กรมสรรพากร.(2558). ประวัติการจัดเก็บภาษีอากร:หนังสือที่ระลึกในการเปิดอาคาร.
<http://www.rd.go.th>
- กรมสรรพากร. (2559). ความรู้เรื่องภาษี. <http://www.rd.go.th>
- กรมสรรพากร. (2560). ความรู้เรื่องภาษี. <http://www.rd.go.th>
- กรมสรรพากร. (2561). ความรู้เรื่องภาษี. <http://www.rd.go.th>
- กฤษมันต์ วัฒนานรงค์. (2554). นวัตกรรมและเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กิตติพร ไชยโรจน์. (2555). ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM). GotoKnow.org.
- คุณทวี อักษรกาญจน์.(2550). การยอมรับระบบการจัดการงบประมาณอิเล็กทรอนิกส์ (e-budgeting) เพื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ.
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- จิตญาดา แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการบัญชี คณะ

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาไทย

บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

จิรวัดน์ วงศ์ชงชัย และ กาญจนา สุคันธศิริกุล. (2557). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับ

เทคโนโลยี บาร์โค้ดสองมิติ ของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย. วารสารเทคโนโลยีสุรนารี ฉบับสังคมศาสตร์, 8(1), 37-54.

ชลทิชา ทรัพย์ส่งเสริม.(2554).การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา : กรณีศึกษา

สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน.มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชวฤทธิ์ โยศรีคุณ. (2561). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตาม

โครงสร้างภาษีใหม่ปี 2560 ของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยนครราชสีมา

ชาญวิทย์ ตั้งสุวรรณกุล.(2554). ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB).

GotoKnow.org.

ณัฐวิทย์ เชื้อพรมและกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่น

ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่.กรุงเทพมหานคร.พิมพ์ครั้งที่ 6

โรงพิมพ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธาดา รัชชากิจ. (2562). แนวความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์. HR NOTE.saia.

<http://www.hrnote.asia/orgdevelopment/190524-human-relation-concept>.

นิชานันท์ ชาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดา ณ. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี1. มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาไทย

- นุชบา โปร่งกลาง. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี
สำนักงานเสมือน (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร
เทคโนโลยีวิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ปติตตา หวายนทีเยะ. (2560). คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ใช้ระบบ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย. กรณีศึกษา :
หน่วยงานส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
- ปณิตา โพธิ์โพ้น. (ม.ป.ป.). พัฒนาการหลักธรรมาภิบาลในประเทศไทย. <http://www.gotoknow.org>.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2550). กรณีศึกษา : e-Revenue กรมสรรพากร. GotoKnow.org.
- พงศ์เทพ หนูแก้ว. (2561). แนวทางการปรับปรุงโครงการใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบ
รับอิเล็กทรอนิกส์ National e-payment ของประเทศไทย. จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- พรพรรณ เดชะศิริประภา. (2560). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพ
บริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของ
พนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากร พื้นที่ 10. บริการธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิมพ์ภัส สุขสวัสดิ์. (2559). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน
ระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี.มหาวิทยาลัยเวส
เทิร์น

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาไทย

- พิรุฬพงษ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2552). ความตั้งใจให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่.
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พันธ์ศักดิ์ ศิริรัชตพงษ์ และชฎามาศ ชูวะเศรษฐกุล. (2551) รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้
อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2551. <http://www.slideshare.net/kitthaya.20081007>.
- ไพรัช รัชชพงษ์. (2539). การวิจัยและพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศ. ในเอกสารการสัมมนา IT
ทางรอดของธุรกิจไทย. กรุงเทพมหานคร.
- ภัทลัญชัญ สายแวงและอัยรดา พรเจริญ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบ
แสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ในการกำกับ
ดูแลของสำนักงานสรรพากร พื้นที่อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มนัส มนูญกุลกิจ. (2552). ศึกษาประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของ
สำนักงานสรรพากร. กรุงเทพมหานคร
- วัชรพล คงเจริญ. (2557). ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร.
- วาริรัตน์ พูลสุข. (2561). ความพึงพอใจต่อการยื่นข้อมูลและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อ
การยื่นข้อมูลภาษีผ่านระบบออนไลน์อีไฟล์ (e-filing). สารนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- ศิริรัตน์ มุขดารา. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทาง
อินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. สารนิพนธ์
บัญชีมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบัญชี. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรี
ปทุม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาไทย

- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการขึ้นแบบและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2551). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. กภาพสินธุ์.
- สายสมร ตั้งษ์เมฆ. (2553). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต. วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สิงหะ นวิสุข และสุนันทา วงศ์ศุภภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. (คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง).
- สุชาดา กิระนันท์. (2541). เทคโนโลยีสารสนเทศทางสถิติ : ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. กรุงเทพฯ โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุเทพ พงศ์พิทักษ์. (2555). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร.
www.rd.go.th/counter/ebook/count_codet/inter.php.
- สุพา อนันตกุล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหามบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรีย์ วงศ์วนิช, รัตน์ชนก พรหมณศิริ และเพ็ญศรี ภู่อุทัย. (2561). ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษี ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาไทย

หลักศิลา คงทรัพย์. (2554). การยอมรับระบบอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อณัศยาภา บุญรอด. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอสินเชื่อภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม. มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อดิยา สติตพงษ์ไพบุลย์. (2551). การประเมินนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต : ศึกษาเฉพาะกรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อักษร สวัสดิ์. (2542). ความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย : กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการจองตั๋ว ภาพยนตร์ออนไลน์ผ่าน ระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัด. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

อุศณี กอจิตตวนิจ,มนวิกา ผดุงสิทธิ์. (2553). วารสารวิชาชีพบัญชีบทความวิจัย.ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร.

เอมอร พลวัฒน์กุล. (2560). สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา จังหวัดภูเก็ต. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาต่างประเทศ

Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.

Bagozzi, R.P. (2007). The legacy of the technology acceptance model and a proposal for a paradigmshift. *Journal of the Association for Information Systems*, 8(4), 244-254.

Etzioni, Amitai. (1964). *Modern Organization*. Englewood Cliffs, New York : Prentice-Hall, Inc.

Eun-Ju, L.Kyoung-nan, K. and David, W.S. (2005). Segmenting the non-adopter category in the Diffusion of internet banking. *International Journal of Bank Marketing*, 23. 414-437.

F, D., bagozzi, R.P., & Warshaw, P.R. Davis. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of two Theoretical Models, *Management Science*, Vol. (35:8), 982-1003.

Frederick W. Taylor. (1911). *The principles of Scientific Management*. New York : McMillan.

Karjaluoto, H., Mattila, M., and Pentto, T. 2002. Factor underlying attitude formation towards online.

Lee, E and Lee, J. 2001. Consumer adoption of internet banking: Need-based and/or skill-based? *Marketing management Journal*, 11, 101-113.

Lewin, K.R. Lippitt & K.R. White. (1939). "patterns of aggressive behavior in experimentally Creater social climate." *Journal of social psychology*.

Robert S. Fisk. (1972). *The administration and management of a small college*. University of California. banking in Finland. *International Journal of Bank Marketing*. Vol.20 No.6

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาต่างประเทศ

Rogers, E.M. (1971). Communication of innovation across cultural approaches. New York: The free press.

Shafritz, Jay M. & Ott, J. Steven. (2001). Classic of Organization Theory (5th ed). Orlando: HarcourtCollege.

Taro Yamane, (1967). Statistics : An Introductory Analysis (2nd ed). New York: Harper & Row.

Taro Yamane. (1967). Statistics: An Introductory Analysis. (3rd ED.). New York: Harper and Row Publications.

Taylor, Graham. (1988). Making Sense of Information Technology. The Electronic Avenue Coursebook. อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ไทยชัยพาณิชย์. (2536). เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Wolman, Benjamin B. (1973). Dictionary of Behavioral Science. New York : Van No strand.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย



แบบสอบถาม

ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

วัตถุประสงค์

1. ต้องการให้ประโยชน์กับทางกรมสรรพากรพื้นที่สาขา ในการขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการและผู้เสียภาษีในการยื่นแบบ และอาจจะนำไปสู่กระบวนการแก้ไขในภาครัฐในการแก้ไขในสิ่งที่ได้รับจากการทำวิจัยในครั้งนี้
2. ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีบุคคลธรรมดา และบริษัทในนามนิติบุคคล ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตของกรมสรรพากรพื้นที่สาขา
3. ได้ข้อมูลในการพัฒนาการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้และบริษัท ห้างฯ ร้านฯ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวปฏิบัติ กับกรมสรรพากรพื้นที่ อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบการดูแลของกรมสรรพากร ในการยื่นแบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

โดยข้อมูลแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบการศึกษาเพียงเท่านั้น

ทั้งนี้ทางผมในฐานะผู้วิจัย ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

1. กรุณาทำเครื่องหมาย X หน้าคำตอบที่ท่านต้องการลงตอบ และเติมเครื่องหมายถูก หรือตัวเลขในช่องว่างที่มีให้

2. แบบสอบถามมีทั้ง 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและ การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความถึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

2.1 ข้อเสนอแนะในการยื่นแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเพื่อทำการอ้างอิงในการศึกษา และจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ ปี

3. ศาสนา

พุทธ คริสต์
อิสลาม อื่นๆ.....

4. ระดับการศึกษาที่จบ

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ปวท./ปวศ./อนุปริญญา
ปริญญาตรี อื่น ๆ.....

5. อาชีพ

พนักงานบริษัทเอกชน
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ค้าขาย
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ.
ผู้ตรวจสอบบัญชี / ผู้ทำบัญชี

6. ตำแหน่งงาน

พนักงาน / ลูกจ้าง
เจ้าของกิจการ
กรรมการผู้จัดการ
อื่น ๆ.....

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน 40,001 ขึ้นไป
รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท
รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท

รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท

รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท

8. ประเภทผู้เสียภาษีเงินได้ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หัวข้อ)

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษีเงินได้นิติบุคคล

ภาษีธุรกิจเฉพาะ

อื่น ๆ.....

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ค่า 3 ระดับ (ให้ขีดหรือทำเครื่องหมาย ถูก ใช้ช่องที่ตรงกับระดับที่คุณต้องการ)

ระดับที่ 3 คือ มีความรู้ความเข้าใจและยอมรับในระบบเทคโนโลยีมากถึงมากที่สุด

ระดับที่ 2 คือ มีความรู้ความเข้าใจและยอมรับในระบบเทคโนโลยีปานกลาง

ระดับที่ 1 คือ มีความรู้ความเข้าใจและยอมรับในระบบเทคโนโลยีน้อยถึงน้อยที่สุด

	ระดับที่ 3	ระดับที่ 2	ระดับที่ 1
1. การรับรู้ถึงประโยชน์การสมัครของระบบเทคโนโลยี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการยอมรับระบบเทคโนโลยี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบเทคโนโลยี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. การรับรู้ของคุณภาพของการบริการของระบบเทคโนโลยี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. การรับรู้ถึงความเชื่อถือได้ไว้วางใจในระบบเทคโนโลยี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. การรับรู้ถึงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. การรับรู้ด้านระยะเวลาการให้บริการของระบบเทคโนโลยี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. การรับรู้ด้านความถูกต้องของระบบเทคโนโลยี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. การรับรู้ถึงด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบเทคโนโลยี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. การรับรู้ถึงระบบการชำระและการขอคืนภาษีกับระบบเทคโนโลยี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ระดับความพึงพอใจ	5	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
	4	ระดับความพึงพอใจมาก
	3	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
	2	ระดับความพึงพอใจน้อย
	1	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่า 5 ระดับ (ให้ขีดหรือทำเครื่องหมาย ถูก ใช้ช่องที่ตรงกับระดับที่คุณต้องการ)

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ความพึงพอใจในการเข้าระบบฯ ในครั้งแรก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.ความพึงพอใจในการยื่นแบบผ่านระบบฯในระยะเวลาที่กำหนด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.ความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.ความพึงพอใจในด้านประโยชน์ของการใช้งานของระบบฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.ความพึงพอใจในการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานของระบบฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.ความพึงพอใจในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.ความพึงพอใจในด้านการบริการของการประชาสัมพันธ์ของระบบฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.ความพึงพอใจในการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้งานระบบฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.ความพึงพอใจทางด้านรูปแบบของระบบฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.ความพึงพอใจในความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณครับ

ภาคผนวก ข
ตารางการคำนวณ



Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.118 ^a	.014	-.001	.47729	.014	.908	6	386	.489	1.962

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ
b. Dependent Variable: มอมรับปริญญา

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.241	6	.207	.908	.489 ^b
	Residual	87.935	386	.228		
	Total	89.176	392			

a. Dependent Variable: มอมรับปริญญา
b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.855	.179		10.390	.000
	ระดับการศึกษา	-.010	.027	-.018	-.356	.722
	อาชีพ	.015	.023	.036	.657	.512
	ตำแหน่งงาน	-.065	.066	-.050	-.987	.324
	รายได้	.040	.032	.069	1.280	.201
	เพศ	.083	.052	.082	1.608	.109
	อายุ	.006	.016	.018	.349	.727

a. Dependent Variable: มอมรับปริญญา

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.198 ^a	.039	.024	.45621	.039	2.638	6	386	.016	1.885

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ
b. Dependent Variable: มอมรับตามง่าย

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.295	6	.549	2.638	.016 ^b
	Residual	80.339	386	.208		
	Total	83.634	392			

a. Dependent Variable: มอมรับตามง่าย
b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.315	.171		13.566	.000
	ระดับการศึกษา	-.004	.026	-.008	-.151	.880
	อาชีพ	-.025	.022	-.061	-1.126	.261
	ตำแหน่งงาน	-.161	.063	-.128	-2.544	.011
	รายได้	.010	.030	.018	.340	.734
	เพศ	.015	.049	.015	.300	.764
	อายุ	-.036	.015	-.118	-2.336	.020

a. Dependent Variable: มอมรับตามง่าย

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.199 ^a	.040	.025	.38303	.040	2.665	6	386	.015	2.163

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ
b. Dependent Variable: มอชมรืคตูกภาพ

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.346	6	.391	2.665	.015 ^b
	Residual	56.631	386	.147		
	Total	58.977	392			

a. Dependent Variable: มอชมรืคตูกภาพ
b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.281	.143		15.924	.000
	ระดับการศึกษา	.011	.022	.024	.483	.630
	อาชีพ	-.048	.019	-.137	-2.555	.011
	ตำแหน่งงาน	-.045	.053	-.043	-.855	.393
	รายได้	-.056	.025	-.117	-2.191	.029
	เพศ	.027	.041	.033	.662	.508
	อายุ	-.028	.013	-.110	-2.185	.030

a. Dependent Variable: มอชมรืคตูกภาพ

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.136 ^a	.018	.003	.25202	.018	1.207	6	386	.302	2.007

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ
b. Dependent Variable: มอชมคามเชือคถือ

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.460	6	.077	1.207	.302 ^b
	Residual	24.517	386	.064		
	Total	24.977	392			

a. Dependent Variable: มอชมคามเชือคถือ
b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.038	.094		21.614	.000
	ระดับการศึกษา	.018	.014	.062	1.228	.220
	อาชีพ	-.021	.012	-.095	-1.745	.082
	ตำแหน่งงาน	.010	.035	.014	.274	.784
	รายได้	-.022	.017	-.071	-1.311	.191
	เพศ	.015	.027	.028	.545	.586
	อายุ	-.011	.008	-.064	-1.252	.211

a. Dependent Variable: มอชมคามเชือคถือ

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.152 ^a	.023	.008	.48161	.023	1.525	6	386	.169	2.089

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ
b. Dependent Variable: มอรวมประสิทธิภาพ

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.122	6	.354	1.525	.169 ^b
	Residual	89.532	386	.232		
	Total	91.654	392			

a. Dependent Variable: มอรวมประสิทธิภาพ
b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.264	.180		12.569	.000
	ระดับการศึกษา	-.008	.027	-.014	-.274	.784
	อาชีพ	-.045	.024	-.103	-1.901	.058
	ตำแหน่งงาน	-.069	.067	-.052	-1.032	.303
	รายได้	-.055	.032	-.094	-1.738	.083
	เพศ	.035	.052	.034	.667	.505
	อายุ	-.021	.016	-.066	-1.302	.194

a. Dependent Variable: มอรวมประสิทธิภาพ

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.190 ^a	.036	.021	.61752	.036	2.402	6	386	.027	1.941

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ
b. Dependent Variable: มอรวมระยะเวลา

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.495	6	.916	2.402	.027 ^b
	Residual	147.192	386	.381		
	Total	152.687	392			

a. Dependent Variable: มอรวมระยะเวลา
b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.482	.231		10.746	.000
	ระดับการศึกษา	-.011	.035	-.015	-.308	.758
	อาชีพ	-.044	.030	-.079	-1.470	.142
	ตำแหน่งงาน	-.091	.086	-.053	-1.061	.289
	รายได้	-.069	.041	-.090	-1.677	.094
	เพศ	.129	.067	.097	1.928	.055
	อายุ	-.041	.021	-.099	-1.956	.051

a. Dependent Variable: มอรวมระยะเวลา

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.210 ^a	.044	.029	.72129	.044	2.967	6	386	.008	2.077

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ
b. Dependent Variable: มอมรับความถูกต้อง

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.263	6	1.544	2.967	.008 ^b
	Residual	200.819	386	.520		
	Total	210.081	392			

- a. Dependent Variable: มอมรับความถูกต้อง
b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.976	.270		7.323	.000
	ระดับการศึกษา	.005	.041	.006	.112	.911
	อาชีพ	-.012	.035	-.018	-.336	.737
	ตำแหน่งงาน	-.021	.100	-.010	-.207	.836
	รายได้	.037	.048	.042	.779	.436
	เพศ	.148	.078	.096	1.903	.058
	อายุ	-.081	.024	-.168	-3.355	.001

- a. Dependent Variable: มอมรับความถูกต้อง

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.181 ^a	.033	.018	.65256	.033	2.188	6	386	.043	2.020

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ
b. Dependent Variable: มอมรับความสะดวกและรวดเร็ว

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.590	6	.932	2.188	.043 ^b
	Residual	164.370	386	.426		
	Total	169.959	392			

- a. Dependent Variable: มอมรับความสะดวกและรวดเร็ว
b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.405	.244		9.855	.000
	ระดับการศึกษา	.037	.037	.051	1.004	.316
	อาชีพ	-.052	.032	-.089	-1.643	.101
	ตำแหน่งงาน	.044	.091	.024	.482	.630
	รายได้	-.085	.043	-.106	-1.968	.050
	เพศ	.120	.070	.086	1.703	.089
	อายุ	-.038	.022	-.087	-1.729	.085

- a. Dependent Variable: มอมรับความสะดวกและรวดเร็ว

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.187 ^a	.035	.020	.74902	.035	2.333	6	386	.032	2.187

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ
b. Dependent Variable: มอมนัการชำระ

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.853	6	1.309	2.333	.032 ^b
	Residual	216.560	386	.561		
	Total	224.412	392			

a. Dependent Variable: มอมนัการชำระ

b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.381	.280		4.931	.000
	ระดับการศึกษา	-.046	.043	-.055	-1.085	.279
	อาชีพ	-.014	.037	-.021	-.387	.699
	ตำแหน่งงาน	-.058	.104	-.028	-.561	.575
	รายได้	.069	.050	.074	1.381	.168
	เพศ	.219	.081	.137	2.708	.007
	อายุ	-.026	.025	-.053	-1.051	.294

a. Dependent Variable: มอมนัการชำระ

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.230 ^a	.053	.038	.87090	.053	3.593	6	386	.002	1.999

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ
b. Dependent Variable: ฟังพอใจเข้าระบบ

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.353	6	2.725	3.593	.002 ^b
	Residual	292.767	386	.758		
	Total	309.120	392			

a. Dependent Variable: ฟังพอใจเข้าระบบ

b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.611	.326		11.084	.000
	ระดับการศึกษา	.014	.049	.014	.287	.774
	อาชีพ	-.089	.043	-.111	-2.080	.038
	ตำแหน่งงาน	-.107	.121	-.044	-.886	.376
	รายได้	-.124	.058	-.114	-2.148	.032
	เพศ	.217	.094	.115	2.303	.022
	อายุ	-.071	.029	-.122	-2.434	.015

a. Dependent Variable: ฟังพอใจเข้าระบบ

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.204 ^a	.042	.027	.97918	.042	2.790	6	386	.011	2.039

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ
b. Dependent Variable: ฟังพอใจการเมือง

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.049	6	2.675	2.790	.011 ^b
	Residual	370.094	386	.959		
	Total	386.142	392			

a. Dependent Variable: ฟังพอใจการเมือง

b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.062	.366		11.089	.000
	ระดับการศึกษา	-.047	.056	-.042	-.847	.397
	อาชีพ	-.040	.048	-.045	-.832	.406
	ตำแหน่งงาน	-.113	.136	-.041	-.828	.408
	รายได้	-.021	.065	-.017	-.324	.746
	เพศ	.079	.106	.038	.749	.454
	อายุ	-.115	.033	-.175	-3.486	.001

a. Dependent Variable: ฟังพอใจการเมือง

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.158 ^a	.025	.010	.85118	.025	1.652	6	386	.132	2.067

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ
b. Dependent Variable: ฟังพอใจระสิทธิภาพ

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.181	6	1.197	1.652	.132 ^b
	Residual	279.659	386	.725		
	Total	286.840	392			

a. Dependent Variable: ฟังพอใจระสิทธิภาพ

b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.876	.318		9.033	.000
	ระดับการศึกษา	-.023	.048	-.024	-.465	.642
	อาชีพ	-.057	.042	-.074	-1.373	.171
	ตำแหน่งงาน	-.009	.118	-.004	-.076	.939
	รายได้	-.050	.056	-.048	-.892	.373
	เพศ	.212	.092	.117	2.309	.021
	อายุ	-.028	.029	-.050	-.986	.325

a. Dependent Variable: ฟังพอใจระสิทธิภาพ

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.157 ^a	.025	.010	1.13756	.025	1.628	6	386	.138	2.238

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ
b. Dependent Variable: ฟังพอใจระยชง

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.644	6	2.107	1.628	.138 ^b
	Residual	499.499	386	1.294		
	Total	512.142	392			

- a. Dependent Variable: ฟังพอใจระยชง
b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.017	.425		9.440	.000
	ระดับการศึกษา	-.013	.065	-.010	-.196	.845
	อาชีพ	-.056	.056	-.054	-1.006	.315
	ตำแหน่งงาน	-.192	.158	-.061	-1.215	.225
	รายได้	-.110	.075	-.079	-1.460	.145
	เพศ	.184	.123	.076	1.499	.135
	อายุ	-.060	.038	-.079	-1.565	.118

- a. Dependent Variable: ฟังพอใจระยชง

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.122 ^a	.015	.000	.83888	.015	.977	6	386	.440	1.951

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ
b. Dependent Variable: ฟังพอใจความง่าย

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.126	6	.688	.977	.440 ^b
	Residual	271.635	386	.704		
	Total	275.761	392			

- a. Dependent Variable: ฟังพอใจความง่าย
b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.827	.314		12.197	.000
	ระดับการศึกษา	-.069	.048	-.073	-1.441	.150
	อาชีพ	-.031	.041	-.041	-.750	.453
	ตำแหน่งงาน	.039	.117	.017	.334	.739
	รายได้	-.005	.056	-.005	-.095	.924
	เพศ	-.083	.091	-.047	-.915	.361
	อายุ	-.039	.028	-.070	-1.381	.168

- a. Dependent Variable: ฟังพอใจความง่าย

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.222 ^a	.049	.035	.95916	.049	3.336	6	386	.003	2.072

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ
b. Dependent Variable: ฟังพอใจตามถูกต้อง

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.416	6	3.069	3.336	.003 ^b
	Residual	355.115	386	.920		
	Total	373.532	392			

- a. Dependent Variable: ฟังพอใจตามถูกต้อง
b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.329	.359		12.065	.000
	ระดับการศึกษา	.041	.055	.037	.747	.455
	อาชีพ	-.074	.047	-.084	-1.574	.116
	ตำแหน่งงาน	-.207	.133	-.077	-1.549	.122
	รายได้	-.097	.064	-.081	-1.525	.128
	เพศ	.166	.104	.080	1.599	.111
	อายุ	-.094	.032	-.146	-2.920	.004

- a. Dependent Variable: ฟังพอใจตามถูกต้อง

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.263 ^a	.069	.055	.97742	.069	4.782	6	386	.000	2.133

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ
b. Dependent Variable: ฟังพอใจด้านบริการ

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.409	6	4.568	4.782	.000 ^b
	Residual	368.764	386	.955		
	Total	396.173	392			

- a. Dependent Variable: ฟังพอใจด้านบริการ
b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.639	.366		9.952	.000
	ระดับการศึกษา	.077	.056	.069	1.394	.164
	อาชีพ	-.135	.048	-.149	-2.824	.005
	ตำแหน่งงาน	-.093	.136	-.034	-.687	.492
	รายได้	-.192	.065	-.156	-2.967	.003
	เพศ	.090	.106	.042	.850	.396
	อายุ	-.111	.033	-.167	-3.374	.001

- a. Dependent Variable: ฟังพอใจด้านบริการ

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.207 ^a	.043	.028	.92570	.043	2.871	6	386	.010	1.964

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

b. Dependent Variable: ฟังพอใจเรื่องเวลา

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.761	6	2.460	2.871	.010 ^b
	Residual	330.771	386	.857		
	Total	345.532	392			

a. Dependent Variable: ฟังพอใจเรื่องเวลา

b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.678	.346		13.509	.000
	ระดับการศึกษา	-.068	.053	-.065	-1.291	.197
	อาชีพ	-.013	.045	-.016	-.295	.769
	ตำแหน่งงาน	-.127	.129	-.049	-.986	.325
	รายได้	-.023	.061	-.020	-.381	.703
	เพศ	.124	.100	.062	1.238	.216
	อายุ	-.103	.031	-.166	-3.311	.001

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.137 ^a	.019	.004	.91301	.019	1.230	6	386	.290	2.150

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

b. Dependent Variable: ฟังพอใจเรื่องรูปแบบ

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.152	6	1.025	1.230	.290 ^b
	Residual	321.762	386	.834		
	Total	327.913	392			

a. Dependent Variable: ฟังพอใจเรื่องรูปแบบ

b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.438	.342		10.066	.000
	ระดับการศึกษา	-.030	.052	-.029	-.569	.570
	อาชีพ	-.012	.045	-.015	-.275	.784
	ตำแหน่งงาน	.090	.127	.036	.712	.477
	รายได้	-.039	.060	-.035	-.649	.517
	เพศ	.169	.099	.087	1.713	.088
	อายุ	-.049	.031	-.082	-1.604	.110

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.214 ^a	.046	.031	.82377	.046	3.076	6	386	.006	2.178

a. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

b. Dependent Variable: ฟังพอใจในความมีใจ

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.525	6	2.087	3.076	.006 ^b
	Residual	261.938	386	.679		
	Total	274.463	392			

a. Dependent Variable: ฟังพอใจในความมีใจ

b. Predictors: (Constant), อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, เพศ, อาชีพ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.601	.308		11.688	.000
	ระดับการศึกษา	-.008	.047	-.009	-.171	.865
	อาชีพ	-.089	.040	-.118	-2.204	.028
	ตำแหน่งงาน	-.033	.115	-.015	-.292	.770
	รายได้	-.084	.055	-.083	-1.548	.122
	เพศ	.166	.089	.094	1.865	.063
	อายุ	-.071	.028	-.129	-2.576	.010

→ Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ฟังพอใจเข้าระบบ	Between Groups	24.316	7	3.474	3.696	.001
	Within Groups	361.827	385	.940		
	Total	386.142	392			
ฟังพอใจระสิทธิภาพ	Between Groups	9.184	7	1.312	1.819	.082
	Within Groups	277.656	385	.721		
	Total	286.840	392			
ฟังพอใจระยชน์	Between Groups	10.630	7	1.519	1.166	.322
	Within Groups	501.513	385	1.303		
	Total	512.142	392			
ฟังพอใจความง่าย	Between Groups	5.902	7	.843	1.203	.300
	Within Groups	269.858	385	.701		
	Total	275.761	392			
ฟังพอใจความถูกต้อง	Between Groups	19.498	7	2.785	3.029	.004
	Within Groups	354.034	385	.920		
	Total	373.532	392			
ฟังพอใจด้านบริการ	Between Groups	18.395	7	2.628	2.678	.010
	Within Groups	377.778	385	.981		
	Total	396.173	392			

→ Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ฟังพอใจการมีแบบ	Between Groups	24.316	7	3.474	3.696	.001
	Within Groups	361.827	385	.940		
	Total	386.142	392			
ฟังพอใจเรื่องเวลา	Between Groups	8.950	7	1.279	1.854	.076
	Within Groups	265.513	385	.690		
	Total	274.463	392			

→ Oneway

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ฟังพอใจเรื่องรูปแบบ	Between Groups	8.950	7	1.279	1.854	.076
	Within Groups	265.513	385	.690		
	Total	274.463	392			

→ Oneway

ANOVA

ฟังพอใจในความมีน้ำใจ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8.950	7	1.279	1.854	.076
Within Groups	265.513	385	.690		
Total	274.463	392			

➔ **Oneway**

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ยอมรับการสมัคร	Between Groups	9.780	7	1.397	3.028	.004
	Within Groups	177.614	385	.461		
	Total	187.394	392			
ยอมรับประโยชน์	Between Groups	1.833	7	.262	1.764	.093
	Within Groups	57.145	385	.148		
	Total	58.977	392			
ยอมรับความง่าย	Between Groups	2.116	7	.302	1.428	.193
	Within Groups	81.517	385	.212		
	Total	83.634	392			
ยอมรับความเชื่อถือ	Between Groups	.620	7	.089	1.400	.204
	Within Groups	24.357	385	.063		
	Total	24.977	392			
ยอมรับประสิทธิภาพ	Between Groups	4.034	7	.576	2.532	.015
	Within Groups	87.620	385	.228		
	Total	91.654	392			
ยอมรับระยะเวลา	Between Groups	5.751	7	.822	2.153	.038
	Within Groups	146.936	385	.382		
	Total	152.687	392			

➔ **Oneway**

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ยอมรับความถูกต้อง	Between Groups	9.185	7	1.312	2.347	.023
	Within Groups	215.227	385	.559		
	Total	224.412	392			
ยอมรับความสะดวกและรวดเร็ว	Between Groups	2.499	7	.357	.821	.570
	Within Groups	167.460	385	.435		
	Total	169.959	392			
ยอมรับคุณภาพ	Between Groups	1.833	7	.262	1.764	.093
	Within Groups	57.145	385	.148		
	Total	58.977	392			

→ Oneway

ANOVA

ยอมรับการชำระ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.185	7	1.312	2.347	.023
Within Groups	215.227	385	.559		
Total	224.412	392			

→ T-Test

Group Statistics

เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
พึงพอใจชำระบม	1.00	3.4046	.99056	.08655
	2.00	3.5229	.99301	.06135

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower		Upper
พึงพอใจชำระบม	Equal variances assumed	.001	.974	-1.114	391	.266	-.11832	.10617	-.32706	.09042
	Equal variances not assumed			-1.115	260.683	.266	-.11832	.10608	-.32721	.09057

→ T-Test

Group Statistics

เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
พึงพอใจการมีแผน	1.00	3.4046	.99056	.08655
	2.00	3.5229	.99301	.06135
พึงพอใจประสิทธิภาพ	1.00	2.6947	.74310	.06493
	2.00	2.9237	.89800	.05548

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower		Upper
พึงพอใจการมีแผน	Equal variances assumed	.001	.974	-1.114	391	.266	-.11832	.10617	-.32706	.09042
	Equal variances not assumed			-1.115	260.683	.266	-.11832	.10608	-.32721	.09057
พึงพอใจประสิทธิภาพ	Equal variances assumed	2.745	.098	-2.519	391	.012	-.22901	.09092	-.40776	-.05026
	Equal variances not assumed			-2.682	307.498	.008	-.22901	.08540	-.39705	-.06097

→ T-Test

Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ฟังพวจรรมชณ	1.00	131	3.3740	1.06941	.09343
	2.00	262	3.5878	1.17359	.07250
ฟังพวจความม่าย	1.00	131	3.4198	.84083	.07346
	2.00	262	3.3473	.83825	.05179

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower		Upper
ฟังพวจรรมชณ	Equal variances assumed	2.944	.087	-1.752	391	.081	-.21374	.12199	-.45358	.02609
	Equal variances not assumed			-1.807	282.654	.072	-.21374	.11827	-.44654	.01905
ฟังพวจความม่าย	Equal variances assumed	.028	.867	.808	391	.420	.07252	.08979	-.10401	.24905
	Equal variances not assumed			.807	259.400	.421	.07252	.08988	-.10447	.24951

→ T-Test

Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ฟังพวจความถูกต้อง	1.00	131	3.6794	1.00205	.08755
	2.00	262	3.8931	.95694	.05912
ฟังพวจตำเมรการ	1.00	131	2.7176	.97881	.08552
	2.00	262	2.8702	1.01632	.06279

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower		Upper
ฟังพวจความถูกต้อง	Equal variances assumed	2.077	.150	-2.055	391	.041	-.21374	.10403	-.41827	-.00921
	Equal variances not assumed			-2.023	249.726	.044	-.21374	.10564	-.42180	-.00568
ฟังพวจตำเมรการ	Equal variances assumed	.000	1.000	-1.421	391	.156	-.15267	.10743	-.36389	.05855
	Equal variances not assumed			-1.439	268.996	.151	-.15267	.10609	-.36155	.05621

→ T-Test

Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ฟังพวจเรื่องเวลา	1.00	131	3.3511	.91082	.07958
	2.00	262	3.5305	.91236	.05637

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower		Upper
ฟังพวจเรื่องเวลา	Equal variances assumed	.961	.327	-1.839	391	.067	-.17939	.09757	-.37122	.01245
	Equal variances not assumed			-1.840	260.502	.067	-.17939	.09752	-.37141	.01264

→ T-Test

Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
พึงพอใจเรื่องรูปแบบ	1.00	131	3.0992	.81198	.07094
	2.00	262	3.3015	.84232	.05204

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
พึงพอใจเรื่องรูปแบบ	Equal variances assumed	3.112	.078	-2.271	391	.024	-.20229	.08907	-.37740	-.02718
	Equal variances not assumed			-2.299	268.776	.022	-.20229	.08798	-.37551	-.02907

→ T-Test

Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
พึงพอใจในความมีน้ำใจ	1.00	131	3.0992	.81198	.07094
	2.00	262	3.3015	.84232	.05204

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
พึงพอใจในความมีน้ำใจ	Equal variances assumed	3.112	.078	-2.271	391	.024	-.20229	.08907	-.37740	-.02718
	Equal variances not assumed			-2.299	268.776	.022	-.20229	.08798	-.37551	-.02907

→ T-Test

Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ยอมรับการสมัคร	1.00	131	1.8015	.68410	.05977
	2.00	262	1.9771	.68889	.04256
ยอมรับระเบียบข้อ	1.00	131	1.9924	.42055	.03674
	2.00	262	2.0725	.50142	.03098

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ยอมรับการสมัคร	Equal variances assumed	2.551	.111	-2.387	391	.017	-.17557	.07355	-.32017	-.03098
	Equal variances not assumed			-2.393	261.732	.017	-.17557	.07337	-.32005	-.03109
ยอมรับระเบียบข้อ	Equal variances assumed	8.559	.004	-1.573	391	.116	-.08015	.05094	-.18031	.02000
	Equal variances not assumed			-1.668	303.987	.096	-.08015	.04806	-.17472	.01442

→ T-Test

Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ยอมรับความง่าย	1.00	131	2.0076	.43846	.03831
	2.00	262	2.0420	.47359	.02926
ยอมรับคุณภาพ	1.00	131	1.9618	.35958	.03142
	2.00	262	2.0076	.40107	.02478

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower		Upper
ยอมรับความง่าย	Equal variances assumed	1.940	.165	-.695	391	.488	-.03435	.04946	-.13159	.06289
	Equal variances not assumed			-.713	278.668	.477	-.03435	.04820	-.12924	.06054
ยอมรับคุณภาพ	Equal variances assumed	.019	.891	-1.104	391	.270	-.04580	.04149	-.12738	.03578
	Equal variances not assumed			-1.145	286.765	.253	-.04580	.04001	-.12456	.03295

→ T-Test

Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ยอมรับความเชื่อก็คือ	1.00	131	1.9771	.15016	.01312
	2.00	262	2.0000	.29033	.01794
ยอมรับประสิทธิภาพ	1.00	131	1.9084	.47150	.04120
	2.00	262	1.9580	.48950	.03024

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower		Upper
ยอมรับความเชื่อก็คือ	Equal variances assumed	2.301	.130	-.848	391	.397	-.02290	.02702	-.07602	.03022
	Equal variances not assumed			-1.031	390.546	.303	-.02290	.02222	-.06659	.02079
ยอมรับประสิทธิภาพ	Equal variances assumed	.238	.626	-.959	391	.338	-.04962	.05175	-.15136	.05212
	Equal variances not assumed			-.971	268.962	.332	-.04962	.05110	-.15023	.05100

→ T-Test

Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ยอมรับระยะเวลา	1.00	131	1.9313	.76652	.06697
	2.00	262	2.1069	.70848	.04377

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower		Upper
ยอมรับระยะเวลา	Equal variances assumed	1.521	.218	-2.253	391	.025	-.17557	.07793	-.32879	-.02235
	Equal variances not assumed			-2.194	242.720	.029	-.17557	.08001	-.33317	-.01798

→ T-Test

Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ยอมรับความถูกต้อง	1.00	131	1.4885	.68350	.05972
	2.00	262	1.7176	.78075	.04824
ยอมรับความสะอาดและรวดเร็ว	1.00	131	2.2290	.68573	.05991
	2.00	262	2.3702	.64055	.03957

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
ยอมรับความถูกต้อง	Equal variances assumed	6.319	.012	-2.854	391	.005	-.22901	.08024	-.38675	-.07126
	Equal variances not assumed			-2.983	292.869	.003	-.22901	.07676	-.38009	-.07793
ยอมรับความสะอาดและรวดเร็ว	Equal variances assumed	.000	.997	-2.012	391	.045	-.14122	.07019	-.27921	-.00323
	Equal variances not assumed			-1.967	244.953	.050	-.14122	.07180	-.28265	.00021

→ T-Test

Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ยอมรับการชำระ	1.00	131	1.4885	.68350	.05972
	2.00	262	1.7176	.78075	.04824

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
ยอมรับการชำระ	Equal variances assumed	6.319	.012	-2.854	391	.005	-.22901	.08024	-.38675	-.07126
	Equal variances not assumed			-2.983	292.869	.003	-.22901	.07676	-.38009	-.07793

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล

ประวัติการศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

สายงานพิเศษ

นายประสิทธิ์ เฟด็จพาด

พ.ศ.2543 - พ.ศ.2546

ปริญญาตรี

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยี ราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข

มหาเมฆ

บริษัท ไอซิส เมดิกา แลบอราทอรี จำกัด

บริษัท อินฟินิตา ลักซ์ ฟาร์มา จำกัด

บริษัท ไอที แฟคทอรี จำกัด

บริษัท ฮาวฟาร์ จำกัด

ที่ปรึกษาฝ่ายบัญชีและทรัพยากรบุคคล

บริษัท สมเจตน์คอตคอม จำกัด

ที่ปรึกษาฝ่ายบัญชีและการเงิน

บริษัท พรีเมียมกอล์ฟคลับ จำกัด

ที่ปรึกษาฝ่ายบัญชีและทรัพยากรบุคคล

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงไฮ้ทันตภิณฑ์

ที่ปรึกษาฝ่ายบัญชีและการเงิน

บริษัท เวบ ทีวี เอเชีย จำกัด

ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน

มูลนิธิ บูรณพุทธ

กรรมการและเหรัญญิก