DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

จรรยาพร โพธิ์ขุนทด

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปีการศึกษา 2566

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

KNOWLEDGE, UNDERSTANDING, SKILLS AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE OF THE PRACTITIONERS AFFECTING THE EFFICIENCIES OF ONLINE TAX FILING AND PAYMENT (E-FILING) OF THAILAND POST COMPANY LIMITED

JANYAPORN POKHUNTOD

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Faculty of Public Administration,
Dhurakij Pundit University
Academic Year 2023

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ใบรับรองสารนิพนธ์

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบชำระ ภาษีออนไลน์(E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

เสนอโดย จรรยาพร โพธิ์ขุนทด

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิรภัสสรศ์ วงศ์ทองดี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตรลดา ไชยะ)

..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิรภัสสรศ์ วงศ์ทองดี)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ พิพัฒน์ ไทยอารี)

.....กรรมการ

(ดร.วัชระวินภ์ คำเขียว)

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ รับรองแล้ว

.....คณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.วลัยพร รัตนเศรษฐ)

วันที่ 7 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2567

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

หัวข้อสารนิพนธ์	ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ชื่อผู้เขียน	จรรยาพร โพธิ์ขุนทด
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ศิรภัสสรศ์ วงศ์ทองดี
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน 2) ศึกษาระดับการส่งผลของความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) 3) ศึกษาระดับการส่งผลของทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing 4) ศึกษาระดับการส่งผลของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) และ 5) เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1 และ 2 ซึ่งมีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 301 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุด โดย 1) ความรู้ ความเข้าใจสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 66.50 2) ทักษะในงาน ร้อยละ 58.70 และ 3) การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 55.00 แสดงถึงการส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน, รัฐบาลดิจิทัล, การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิรภัสสรศ์ วงศ์ทองดี)
อาจารย์ที่ปรึกษา

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Thematic Paper Title	KNOWLEDGE, UNDERSTANDING, SKILLS AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE OF THE PRACTITIONERS AFFECTING THE EFFICIENCIES OF ONLINE TAX FILING AND PAYMENT (E-FILING) OF THAILAND POST COMPANY LIMITED
Author	Janyaporn Pokhuntod
Thematic Paper Advisor	Associate Professor Dr. Sirapatsorn Wongthongdee
Program	Master of Public Administration
Academic Year	2023

ABSTRACT

This research aims to investigate: 1) the efficiencies of E-Filing among employees, 2) the impact of knowledge and understanding on the efficiencies of E-Filing, 3) the influence of job skills on the efficiencies of E-Filing, 4) the effects of technology acceptance on the efficiency of E-Filing, and 5) policy recommendations and implications related to workforce development. It is quantitative research with a sample of 301 regional operation employees responsible for E-Filing at Thailand Post Company Limited. Questionnaires were used as the data collection tool.

The study found that the levels of knowledge, understanding, job skills, and technology acceptance regarding E-Filing efficiency among employees of Thailand Post Company Limited are at the highest level. Specifically, 1) knowledge and understanding can explain the variability by 66.50%, 2) job skills by 58.70%, and 3) technology acceptance by 55.00%. These findings demonstrate a statistically significant impact on the efficiency of Online Tax Filing and Payment (E-Filing) among employees of Thailand Post Company Limited, consistent with the set hypothesis at the 0.05 significance level.

Keyword: Development of worker potential, Digital Government, Online Tax Filing and Payment (E-Filing)

(Associate Professor Dr.Sirapatsorn Wongthongdee)
Thematic Paper Advisor

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความเมตตาและกรุณายิ่งจาก รศ.ดร.ศิรภัสสรศ์ วงศ์ทองดี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความเมตตาสละเวลาอันมีค่ามามอบความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดทั้งมอบความช่วยเหลือในทุกสิ่งอย่าง และคอยเป็นกำลังใจอย่างดียิ่งแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งเป็นอย่างมากและขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ปฏิบัติงาน สังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1 และสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2 ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ร่วมตอบแบบสอบถามและให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้จนเสร็จสิ้นด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงคุณพระศรีรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายในสากลโลก รวมไปถึงบิดา มารดา อันเป็นที่พึ่งให้ผู้วิจัยได้มีสติปัญญาในการจัดทำงานวิจัยครั้งนี้ลุล่วง สำเร็จ และเสร็จสมบูรณ์โดยดีทุกประการ

จรรยาพร โพธิ์ขุนทด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ
กิตติกรรมประกาศ..... ฉ
สารบัญ..... ช
สารบัญตาราง..... ฌ
สารบัญภาพ..... ฎ
บทที่
1. บทนำ..... 1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา..... 1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย..... 3
1.4 ขอบเขตการวิจัย..... 3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 4
1.6 นิยามศัพท์..... 4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน..... 6
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ..... 10
2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในงาน..... 13
2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี..... 15
2.5 ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีหัก ณ ที่จ่ายออนไลน์..... 18
(E-Filing) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 22
3. ระเบียบวิธีวิจัย..... 29
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 29
3.2 ประชากรและตัวอย่าง..... 30
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 32
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 36
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 36

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4.	ผลการวิจัย	38
	4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
	4.2 ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน	41
	4.3 ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)	44
	4.4 ทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)	46
	4.5 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)	47
5.	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
	5.1 สรุปผลการศึกษา	55
	5.2 ผลการวิเคราะห์	56
	5.3 อภิปรายผลการศึกษา	57
	5.4 ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม		61
ภาคผนวก		67
	ก หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์	68
	ข แบบสอบถามการวิจัย	70
	ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	78
	ง หนังสือตอบรับการนำเสนอผลงาน	85
	จ บทความวิจัย	87
	ฉ การนำเสนอ (Presentation)	101
	ช ใบประกาศเกียรติคุณ	112
ประวัติผู้เขียน		114

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร..... 19
2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับ ความรู้ ความเข้าใจ..... 22
2.3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับทักษะในงาน..... 23
2.4 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี..... 24
2.5 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน..... 27
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 31
3.2 แสดงระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติ..... 33
งานและระดับการให้ค่าคะแนน
3.3 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของ..... 34
ผู้ปฏิบัติงาน
3.4 แสดงระดับความรู้ ความเข้าใจ และระดับการให้ค่าคะแนน..... 34
3.5 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความรู้ ความเข้าใจ..... 34
3.6 แสดงระดับทักษะในงาน และระดับการให้ค่าคะแนน..... 35
3.7 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับทักษะในงาน..... 35
3.8 แสดงระดับการยอมรับเทคโนโลยี และระดับการให้ค่าคะแนน..... 35
3.9 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับเทคโนโลยี..... 36
4.1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษี..... 41
ออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวม
4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษี..... 42
ออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ
4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษี..... 42
ออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านปริมาณ
4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษี..... 43
ออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านเวลา
4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผล..... 44
ต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ในภาพรวม
4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อ..... 44
การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อ..... 45
การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านกระบวนการทางภาษีอากร

4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อ..... 46
การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ในภาพรวม

4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่น..... 46
แบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านการใช้งานระบบ E-Filing

4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่น..... 47
แบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ

4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่..... 48
ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ในภาพรวม

4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผล.... 48
ต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์
(Perceived Usefulness - PU)

4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่..... 49
ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านความง่ายในการใช้งาน
(Perceived Ease of Use – PEOU)

4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย แบบขั้นตอน..... 50
(Multiple Linear Regression Analysis - Enter) ระหว่างความรู้ ความเข้าใจของ
ผู้ปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติและด้านกระบวนการทางภาษีอากร
ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์
ไทย จำกัด

4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย แบบขั้นตอน..... 51
(Multiple Linear Regression Analysis - Enter) ระหว่างทักษะในงานของ
ผู้ปฏิบัติงานประกอบด้วยการใช้งานระบบ E-Filing และด้านการตรวจสอบและนำส่ง
ข้อมูลการยื่นแบบส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย แบบขั้นตอน..... 53
(Multiple Linear Regression Analysis - Enter) ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีของ
ผู้ปฏิบัติงานประกอบด้วยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU)
และด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 Technology Acceptance Model: TAM..... 18
2.2 โครงสร้างองค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด..... 20
2.3 สถิติเครือข่ายไปรษณีย์..... 20
3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย..... 30
4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ..... 38
4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ..... 39
4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด..... 39
4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่ง..... 40
4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัด..... 40
4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินการยื่น..... 40
แบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ต่อครั้ง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 1
บทนำ

การศึกษาเรื่อง “ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในส่วนของบทที่ 1 ซึ่งเป็นบทนำจะประกอบด้วย ที่มาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ สมมติฐานของการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และนิยามศัพท์ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ในการยกระดับระบบราชการให้เป็นระบบที่ทันสมัยและเกิดคุณค่าทางสาธารณะ ซึ่งต้องอาศัยระบบนิเวศของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Ecosystem) ในการสร้างและเข้าถึงข้อมูล (Data) บริการ (Service) และเนื้อหาต่าง ๆ (Content) ผ่านการปฏิสัมพันธ์กับรัฐบาล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)) ซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) มากขึ้น โดยมีนโยบายให้หน่วยงานต่าง ๆ นำเทคโนโลยีมาปรับใช้สำหรับเป็นเครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร ให้ทันตามเทคโนโลยีของภาคเอกชนได้อย่างเทียบเท่า รวมถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่เข้ามาติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งตามกรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Ministry of Digital Economy and Society) มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการไปรษณีย์ของประเทศไทย และเป็นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร จึงได้ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการองค์กรโดยถือปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด โดยได้ดำเนินการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ผ่านทางเว็บไซต์ www.rd.go.th ของกรมสรรพากร สังกัดกระทรวงการคลังมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทางนโยบายของภาครัฐ แต่อย่างไรก็ตาม ปณท ได้รับแจ้งจากกรมสรรพากรเรื่องความบกพร่องด้านประสิทธิภาพในกระบวนการการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) มาโดยตลอด ประกอบกับ ปณท มีที่ทำการจำนวนมากและผู้ปฏิบัติงานมีช่วงอายุที่หลากหลาย จึงคาดว่าสาเหตุหลักอาจเนื่องมาจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในงาน หรือมีความเข้าใจผิดพลาดคลาดเคลื่อน จึงก่อให้เกิดความผิดพลาดในกระบวนการดำเนินงานทางภาษีอากร เช่น การคำนวณภาษีผิดพลาด การระบุข้อมูลผิดพลาด การนำส่งภาษีผิด/ซ้ำ/เกิน หรือการยอมรับเทคโนโลยีและความพร้อมในการใช้ระบบสำหรับการปฏิบัติงาน เป็นต้น เป็นผลให้ต้องดำเนินการแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องด้วยการยื่นแบบคำขอแก้ไขข้อมูลภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย (ป.ป.01) หรือยื่นคำร้องขอคืนเงินภาษีอากร (ค.10) โดยผู้มีอำนาจ ปณท ต้องเดินทางไปยื่นหนังสือคำร้อง

ดังกล่าวด้วยตนเองเท่านั้น โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานค่อนข้างนาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกระบวนการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นอย่างมาก อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์องค์กรอีกด้วย

สำหรับการบริหารองค์กรปัจจุบัน โดยส่วนใหญ่องค์กรจะต้องใช้เทคโนโลยีสำหรับเป็นเครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นทรัพยากรสำคัญอย่างหนึ่งของแต่ละองค์กร (ชุมพล ศฤงคราศิริ, 2539) อย่างไรก็ตาม การที่ผู้ปฏิบัติงานจะใช้เทคโนโลยีอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ในการดำเนินงานได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับทางเทคโนโลยี (Technology Acceptance) ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจากผลการศึกษา เรื่องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน: กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness - PU) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) จะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีและก่อให้เกิดแรงจูงใจในการใช้งานระบบ ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นสามารถนำไปสู่การใช้งานระบบได้ (รุ่งทิวา เงินปัน, 2560) และสิ่งสำคัญผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในงานนั้น ๆ เพื่อก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

การศึกษาเรื่องความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้วิจัยยังไม่พบผลการศึกษาในเรื่องดังกล่าวแต่อย่างใด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ที่ควรจะศึกษาเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจาก บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีโครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่ รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการไปรษณีย์ของประเทศไทย ซึ่งถือเป็นเรื่องที่ท้าทายกับองค์กรเป็นอย่างมากในการปรับตัวให้อยู่รอดเข้ากับแนวโน้มของการทำธุรกิจในยุคดิจิทัล โดยการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) มีส่วนช่วยในการลดภาระงานในกระบวนการด้านภาษีอากรแบบเดิม สามารถนำข้อมูล (Data) จากระบบไปวิเคราะห์เพื่อการวางแผนกลยุทธ์ด้านภาษีอากรภายในองค์กร โดยจะช่วยเพิ่มศักยภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และเป็นการยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ท้ายที่สุด ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และใช้เป็นแนวทางการฝึกอบรมและวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้ง เพื่อนักวิจัย นักศึกษา หรือผู้ที่สนใจทั่วไปสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงระดับการส่งผลของความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1.2.3 เพื่อศึกษาถึงระดับการส่งผลของทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1.2.4 เพื่อศึกษาถึงระดับการส่งผลของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1.2.5 เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ 3 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สมมติฐานที่ 2: ทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สมมติฐานที่ 3: การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1 และสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2 ที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาจาก แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในงาน และแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ตามแนวคิดของ Davis (1989) ซึ่งประกอบไปด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness - PU) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามในช่วง เดือน มกราคม – เดือน กุมภาพันธ์ 2567

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถนำไปเป็นประโยชน์ได้ ดังต่อไปนี้

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการปรับปรุงนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางการฝึกอบรมและวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. สำหรับนักวิจัย นักศึกษา หรือผู้ที่สนใจทั่วไป สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.6 นิยามศัพท์

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) หมายถึง กระบวนการสำหรับผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ยื่นแบบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตรวมถึงการชำระเงิน โดยสามารถยื่นแบบได้ทั้งฉบับปกติและฉบับเพิ่มเติมภายในกำหนดและเกินกำหนดเวลา ผ่าน www.rd.go.th ที่ให้บริการโดยกรมสรรพากร

ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการ ความสามารถ หรือการกระทำใด ๆ ที่นำไปสู่ผลสำเร็จในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่า เสร็จทันเวลาภายใต้คุณภาพที่กำหนดไว้ ซึ่งประกอบไปด้วยประสิทธิภาพ 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านคุณภาพ หมายถึง มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะตามระเบียบ/วิธีปฏิบัติ อย่างละเอียดถี่ถ้วนในกระบวนการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) และสามารถดำเนินการดังกล่าวได้อย่างสำเร็จโดยไม่มีข้อผิดพลาดในระยะเวลาที่กำหนด (ระหว่างวันที่ 1-10 ของทุกเดือน)

2) ด้านปริมาณ หมายถึง การระบุจำนวนรายละเอียดข้อมูลการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ได้สำเร็จครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด (ระหว่างวันที่ 1-10 ของทุกเดือน) ตามจำนวนรายการประจำเดือนภาษีนั้น ๆ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3) ด้านเวลา หมายถึง การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ต่อครั้งสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (ระหว่างวันที่ 1-10 ของทุกเดือน) โดยจัดสรรเวลาการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน และมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ความรู้ ความเข้าใจ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด รับรู้และเข้าใจในรายละเอียด ข้อมูล วิธีการ สามารถอธิบายได้ และสามารถนำความรู้ ความเข้าใจใช้เป็นแนวทางในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ได้ ซึ่งประกอบไปด้วยความรู้ ความเข้าใจ ดังต่อไปนี้

1) ด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ หมายถึง การรับรู้และเข้าใจอย่างละเอียดถี่ถ้วนถึงระเบียบหรือวิธีการปฏิบัติ เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องไม่ผิดพลาดคลาดเคลื่อน

2) ด้านกระบวนการทางภาษีอากร หมายถึง การรับรู้และเข้าใจอย่างละเอียดถี่ถ้วนในกระบวนการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ตั้งแต่การหักภาษี การระบุข้อมูล จนถึงการนำส่งภาษีอากร เพื่อป้องกันความบกพร่องด้านกระบวนการทางภาษีอากรและลดการแก้ไขในภายหลัง

ทักษะในงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้องแม่นยำ ผ่านการใช้งานระบบจนเกิดความชำนาญในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ประกอบไปด้วยทักษะในงาน ดังต่อไปนี้

1) ด้านการใช้งานระบบ E-Filing หมายถึง มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) ได้เป็นอย่างดี สามารถเข้าใช้งานระบบ E-Filing ได้อย่างคล่องแคล่ว

2) ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ หมายถึง มีความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลทางภาษีได้อย่างรอบคอบ แม่นยำ และถูกต้อง ตามขั้นตอนการยื่นแบบจนถึงการชำระภาษีเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวมถึงป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการทางภาษีอากร

การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้ความยินยอมทำความเข้าใจและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันสำหรับตนเองและองค์กร ประกอบด้วย

1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว ลดการเดินทางเพื่อไปดำเนินการ ณ สรรพากรพื้นที่แบบเดิม

2) ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) หมายถึง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ที่เกิดจากความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ใช้งานระบบดังกล่าว ซึ่งการรับรู้ถึงความง่ายนั้นจะต้องให้เกิดความรู้สึกว่าการใช้งานระบบไม่ซับซ้อนมากเกินความจำเป็น หรือไม่ใช้ความพยายามที่มากเกินไป

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ

2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในงาน

2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

2.5 ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีหัก ณ ที่จ่ายออนไลน์ (E-Filing) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ในยุคที่การแข่งขันทางธุรกิจรุนแรง ทุกองค์กรต่างมุ่งหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อความคุ้มค่า สามารถบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กรได้ โดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเรื่องที่องค์กรควรให้ความสำคัญยิ่ง และในปัจจุบันมีผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการได้ให้แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานไว้หลากหลาย ซึ่งมีจุดเด่นและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ตามพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ ว่าเป็นการทำงานที่ทำให้เกิดผลลัพธ์หรือผลลัพธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, น. 210)

Gibson et al. (1988, p. 37) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยการวัดประสิทธิภาพ มีตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบกัน เช่น อัตราการได้รับผลตอบแทนในเงินทุนหรือสินทรัพย์ที่เทียบเท่าทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต อัตราการสูญเปล่า สิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร และอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ติน ปรัชญพฤทธิ์ และ อิสระ สุวรรณบล (2543, น. 77) ให้แนวคิด ประสิทธิภาพ คือ การทำงานโดยใช้ทรัพยากรน้อยลงหรือคุ้มค่ามากขึ้น เพิ่มผลผลิตหรือผลสำเร็จโดยไม่เพิ่มต้นทุน วางเป้าหมายและระเบียบการทำงานชัดเจน เพื่อลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร (เงิน/คน) ให้น้อยที่สุด

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557) ได้ให้คำนิยามคำว่า ประสิทธิภาพและคำว่าประสิทธิผล ดังนี้ ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ถูกต้องโดยการ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ดำเนินการในสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things) ในขณะที่คำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด และสิ้นเปลืองน้อยที่สุด เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right) นั่นคือการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือการดำเนินงานที่ถูกต้อง

ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ (2557) กล่าวถึงว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานโดยความหมายของ พึงพอใจ คือ รู้สึกพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน การส่งมอบบริการอย่างรวดเร็วและเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด การส่งมอบบริการได้อย่างครอบคลุมและเพียงพอ การส่งมอบบริการโดยต่อเนื่อง และการส่งมอบบริการให้ประชาชนได้อย่างก้าวหน้า เป็นต้น

สมใจ ลักษณะ (2552) กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการทำงานเสร็จโดยใช้เวลาและแรงน้อยที่สุด ซึ่งรวมถึงการทำงานอย่างรวดเร็วและให้ผลลัพธ์หรืองานที่มีคุณภาพดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่มุ่งมั่นและพร้อมปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ โดยใช้กลยุทธ์ เทคนิค หรือวิธีการทำงานที่สามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพและน่าพอใจได้มากที่สุด ทั้งยังสามารถประหยัดต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาได้ในขณะเดียวกัน

ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ (2557) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ กระบวนการการดำเนินงานซึ่งมีหลายองค์ประกอบ ดังนี้

1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources)
2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed) และประหยัดเวลา (Time)
3. คุณภาพ (Quality) ได้แก่ กระบวนการเริ่มจากปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ ผ่านการคัดสรรอย่างดีในกระบวนการผลิต (Process) มีการดำเนินงานอย่างดี และผลผลิต (Output) ที่ ได้รับดี ดังนั้น ประสิทธิภาพในความหมายนี้จึงควรพิจารณากระบวนการการดำเนินงานว่ามีคุณสมบัติเหล่านี้หรือไม่ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน

กนกรัตน์ คุ้มบัว และคณะ (2542) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนการผลิต และในความหมายอย่างกว้างหมายรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่าประสิทธิภาพสูงสุดนั้นเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการได้ตรงเวลา และด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด โดยพิจารณาจากสถานการณ์และข้อจำกัดทางการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการในการผลิต

ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง (2557) อธิบาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ว่าหมายถึง การบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ ผ่านการทำงานที่เหมาะสมบนพื้นฐานของ การประสานงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ความร่วมมือ ความสามัคคี ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

จิราพร ชุมบางหมัง (2556) ให้คำจำกัดความของ ประสิทธิภาพการทำงาน ว่าหมายถึง การกระทำของบุคคลที่มีความสามารถและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่ว มีระเบียบ ถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ตรงเวลา โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

จากความหมายที่นำเสนอข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ว่าหมายถึง การทำงานเพื่อบรรลุผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่ดี ผ่านการใช้ทักษะ ความสามารถ และทรัพยากรให้น้อยที่สุด บนพื้นฐานของเป้าหมายและระเบียบที่ชัดเจน นอกจากนี้ความคุ้มค่าและคุณภาพของผลลัพธ์ก็เป็นส่วนสำคัญในการวัดประสิทธิภาพที่ถูกต้อง

2.1.2 แนวคิด เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ศศนันท์ วิวัฒนชาติ (2541, น. 81) ให้ทรรศนะของ ประสิทธิภาพในการทำงานว่า เป็นสัดส่วนระหว่างการลงทุนลงแรงเพื่อทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กับผลที่ได้รับจากการลงทุน (A ratio between input and output) หมายความถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลลัพธ์ หรือระหว่างรายรับกับรายจ่าย โดยให้ความเห็นว่าในสังคมไม่สามารถวัดประสิทธิภาพที่สมบูรณ์ได้ (Absolute Efficiency) แต่อาจวัดได้ในประสิทธิภาพเชิงเปรียบเทียบ (Relative Efficiency) และได้ให้ทัศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นการพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลที่ได้รับ(Output) ดังนั้น ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และหากเป็นการบริหารงานองค์การของรัฐ จะบวกความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้วย เขียนเป็นสมการได้ ดังต่อไปนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดยกำหนดให้ E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริการที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

งานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดดูได้จากความสัมพันธ์ระหวางปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา โดยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต

สมพิศ สุขแสน (2556) กล่าวถึง แนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ความฉับไว หมายถึง สามารถรักษาเวลาได้ดี รวดเร็ว คือคนที่มีประสิทธิภาพควรทำงานให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด หรืองานบริการผู้ส่งมอบบริการต้องสร้างวัฒนธรรมสำหรับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง พบข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อย แม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูลตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่ประมาท จนทำให้องค์กรเกิดความเสียหาย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3. ความรู้ หมายถึง การมีความรู้และสามารถบูรณาการองค์ความรู้ในงานได้ คอยค้นคว้าเพิ่มเติมเสมอ ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กร ผู้อื่น ฯลฯ และสามารถนำองค์ความรู้มาปรับปรุงเกี่ยวกับการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ หมายถึง การรู้อย่างครอบคลุมรอบด้าน อาจผ่านการเห็น สัมผัส ลงมือ หรือการได้ปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงมักทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด ซึ่งจะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร คนที่มีประสิทธิภาพมักเป็นคนที่ชอบคิดหรือเก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบ ทำงานตามคำสั่งและจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

ปิติ วัลยะเพ็ชร์ (2548) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของ แฮมเมอร์และแชมพี ได้เสนอปัจจัย 8 ประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. หลักการขั้นพื้นฐาน
2. การเปลี่ยนแปลงที่ถอนรากถอนโคน
3. การเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่ยิ่งใหญ่
4. เน้นกระบวนการ
5. ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่
6. นำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานมาเป็นองค์ประกอบสำคัญ
7. การบังคับบัญชาขององค์กรหรือผู้บังคับบัญชา
8. การให้ความเชื่อถือและให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ขององค์กร

Edgar L, Morphet ได้เสนอหลักการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการดังนี้ (อ้างถึงในทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557)

1. การมีผู้บริหารเพียงคนเดียวในองค์การ
2. การมีจุดมุ่งหมายขององค์การที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพเดียวกัน
3. การมีเอกภาพในการบังคับบัญชา
4. มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน
5. มีการแบ่งฝ่ายงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบให้เฉพาะเจาะจง
6. มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน
7. มีการมอบหมายการควบคุมดูและที่เหมาะสม
8. มีความมั่นคงในเสถียรภาพการดำเนินงาน
9. เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในองค์การ
10. สามารถทำให้คนในองค์การเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและปลอดภัย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

11. มีการยอมรับนโยบายส่วนบุคคลที่มีความสามารถ

12. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในส่วนบุคคลและองค์การ

จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานอย่างมีประสิทธิผลและคุ้มค่าบนพื้นฐานของเป้าหมายและระเบียบที่ชัดเจน ซึ่งมีองค์ประกอบหลายประการ มีตัวชี้วัดที่หลากหลาย สามารถวัดได้หลายวิธี และสามารถพัฒนาได้โดยการกำหนดเป้าหมาย การวางแผน การจัดสรรทรัพยากร การพัฒนาระบบ การฝึกอบรม การติดตามผล รวมทั้งการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ

2.2.1 ความหมายของความรู้ ความเข้าใจ

ความรู้ ความเข้าใจ ล้วนเกิดขึ้นจากการสั่งสมประสบการณ์ ไม่ว่าจะเป็นจากการศึกษา ค้นคว้า หรือการลงมือทำจริง รวมไปถึงทักษะการปฏิบัติ ความเข้าใจในเนื้อหา และประสบการณ์ ที่ได้รับจากการเรียนรู้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ สิ่งที่ได้รับโดยการได้ยิน การได้ฟัง การได้คิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาชีพในแต่ละสาขา ตาม ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายไว้ และ (ศิพล รื่นใจชน, 2549, น. 10) ได้จำแนกความหมายของความรู้และความเข้าใจไว้ ดังต่อไปนี้

ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ที่เน้นการจดจำเป็นหลัก เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงหรือจดจำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเรียนรู้ ซึ่งเริ่มต้นจากการรวบรวมข้อมูล ถ้อยคำ เรื่องราว (สาร) ต่าง ๆ ไปจนถึงการพัฒนาสู่ความรู้ที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น โดยความรู้แยกออกเป็นความรู้ ในเฉพาะสิ่ง และความรู้เรื่องสากล เป็นต้น

ความเข้าใจ ถือเป็นขั้นตอนสำคัญในการสื่อสาร โดยอาศัยความสามารถทางสมองและทักษะต่าง ๆ ซึ่งการสื่อความหมายสามารถทำได้หลากหลายรูปแบบ เช่น การพูด การเขียน หรือการใช้สัญลักษณ์ และการทำความเข้าใจอาจไม่ได้สมบูรณ์เสมอไป สำหรับพฤติกรรมด้านความเข้าใจนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การแปลความ 2) การตีความ และ 3) การสรุปอ้างอิง ซึ่งถือว่าสอดคล้องกับ ศิพล รื่นใจชน (2549) ที่ให้ความหมายคำว่าความรู้ ตามพจนานุกรมทางการศึกษาของ (ศิพล รื่นใจชน, 2549) ว่าเป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และเป็นรายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บสั่งสมเอาไว้ ซึ่งคล้ายคลึงกันตามพจนานุกรม The Lexicon Webster Dictionary (English-Language Institute of America, 1997) ที่ได้ให้คำจำกัดความของความรู้ว่า เป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และโครงสร้างต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับจากการศึกษา ค้นคว้า หรือเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ สิ่งของ หรือบุคคลที่ได้มาจากการสังเกต ประสบการณ์ หรือรายงานต่าง ๆ ซึ่งการรับรู้ข้อเท็จจริงจะต้องชัดเจนและต้องอาศัยระยะเวลา และยังมีความคล้ายกันกับ (แสงจันทร์ โสภากาล, 2550, น. 15-16) ที่ให้ความหมายว่า เป็นการรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง เหตุการณ์ รายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ จากการที่ได้สังเกตุ การศึกษาค้นคว้า ประสบการณ์ ทั้งในด้านที่เป็นสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ สังคม ความรู้พื้นฐาน หรือแม้แต่ภูมิหลังที่แตกต่างกันไปของแต่ละบุคคล โดยได้กำหนดไว้ในใจหรือเก็บรวบรวมไว้ และแสดงออกเป็นเชิงพฤติกรรมที่สามารถสังเกตุหรือสามารถวัดได้ ในขณะ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ที่ ศรีวรรณ จึงสวัสดิ์ (2548, น. 4) ให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความเข้าใจในข้อเท็จจริงต่าง ๆ รวมทั้งการศึกษาในด้านที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความสามารถด้านทักษะทางสติปัญญา และการใช้ปัญญาที่สามารถรู้หรือให้เหตุผลที่ถูกต้องได้เพื่อประกอบการตัดสินใจ

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของ "ความรู้" และ "ความเข้าใจ" ได้ว่าเป็นกรรมวิธีหรือกระบวนการในการรับรู้เรื่องราวข้อเท็จจริงต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และสามารถเก็บรวบรวมหรือแยกแยะในเนื้อหาหรือหัวข้อต่าง ๆ ได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน และลำดับขั้นตอนได้อย่างชัดเจน

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ ความเข้าใจ

ในแต่ละบุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ เรื่องราวหรือสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสภาพความพร้อมของแต่ละบุคคลในแต่ละเหตุการณ์ โดยปัจจัยหลัก ๆ ที่เกิดอิทธิพลต่อความรู้ ความเข้าใจที่สำคัญ ตามที่ (แสงจันทร์ โสภากาล, 2550, น. 15-16) ได้อธิบายว่า เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนหรือระดับการเรียนของนักเรียนตามผลการวิจัยที่พบว่า มีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 2 ประการ คือ องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา และองค์ประกอบทางด้านที่ไม่ใช่สติปัญญา ซึ่งได้แก่ องค์ประกอบทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านครอบครัว และด้านการจูงใจ และสามารถสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นซึ่งมีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กันกับความรู้ 2 ปัจจัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน (ศยามล สืบเนื่อง, 2557, น. 23) ดังต่อไปนี้

(1) ปัจจัยเฉพาะบุคคล ประกอบไปด้วย

(1.1) ระดับการศึกษา กระทบต่อรูปแบบการแสดงออก เนื่องจากจะส่งผลให้บุคคลมีความรู้และความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุและผล

(1.2) ความเชื่อ หมายถึง สภาวะทางจิตใจของแต่ละบุคคลที่แสดงออกถึงการยอมรับ หรือศรัทธา ในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งความเชื่อของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ การเลี้ยงดู วัฒนธรรม สังคม และปัจจัยอื่น ๆ

(1.3) สถานภาพทางสังคม หมายถึง สิทธิและหน้าที่ที่มีต่อผู้อื่น และสังคม

(1.4) ประสบการณ์ แหล่งสำคัญของความรู้ ความเข้าใจ และส่งผลต่อความคิดเห็น

(2) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

(2.1) ครอบครัว หมายถึง การสะสมความรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก ระเบียบ วิธีปฏิบัติ กฎเกณฑ์หรือแม้แต่ค่านิยมต่างๆ ที่กลุ่มได้ถือกำหนดไว้เพื่อเป็นระเบียบของความประพฤติและความสัมพันธ์ของสมาชิกในสังคมนั้น ๆ

(2.2) กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีอิทธิพลต่อตัวบุคคลเป็นอย่างมาก หากบุคคลอาศัยอยู่ในกลุ่มหรือสังคมใด ต้องยอมรับและถือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มและสังคมนั้นด้วย

(2.3) สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ซึ่งดังกล่าวถือว่ามีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของแต่ละบุคคล

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากปัจจัยและแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ ความเข้าใจ ของแต่ละบุคคลจะมีระดับที่มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม ครอบครัว และการจูงใจ

2.2.3 ระดับความรู้ ความเข้าใจ

ระดับความรู้ ความเข้าใจ ของแต่ละบุคคลจะมีระดับที่มากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย ที่เกี่ยวข้องและแนวทางในการลำดับความสำคัญ (แสงจันทร์ โสภากาล, 2550, น. 15-16) ได้แบ่งระดับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ ดังต่อไปนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำโดยการที่นึกได้ มองเห็น ได้ยิน หรือได้ฟัง ซึ่งความรู้ในขั้นนี้จะประกอบไปด้วยคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐาน เป็นต้น กล่าวได้ว่า ความรู้เป็นเรื่องราวของการที่จดจำได้หรือการระลึกได้ โดยไม่จำเป็นที่จะต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อนมากนักและไม่จำเป็นที่จะต้องใช้สมองให้มากนัก ดังนั้น การจดจำได้หรือการที่ระลึกได้จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญในทางจิตวิทยาและเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจได้ โดยการนำความรู้ไปใช้ไม่ว่าจะเป็นในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินผลซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่ได้ความคิดและความสามารถด้านสมองเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. ความเข้าใจ (Comprehensive) เป็นพฤติกรรมในขั้นที่ต่อมาจากความรู้ ซึ่งขั้นตอนนี้จะต้องใช้ความสามารถทางด้านสมองและทักษะขั้นสูงจนไปถึงระดับของ “การสื่อความหมาย” ซึ่งอาจทำได้โดยการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ มักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แล้ว โดยการฟัง การเห็น การอ่าน หรือการเขียน โดยความเข้าใจอาจแสดงออกในรูปแบบของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่าง ๆ เช่น การบรรยายข่าวสาร โดยใช้คำพูดของตนเองหรือการแปลความหมายจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่งแต่ยังคงความหมายเดิมไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิด ใช้ข้อสรุป หรือการคาดการณ์

3. การนำความรู้ไปใช้ (Application) ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้เป็นพฤติกรรมในขั้นที่สาม ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะต่าง ๆ ทางด้านความเข้าใจดังที่กล่าวมาแล้ว โดยการนำความรู้ไปใช้สามารถกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าเป็นการแก้ปัญหา ซึ่งแบ่งเป็น 6 ขั้นตอน และหากนำมาพิจารณาอย่าง ถี่ถ้วนแล้วจะเห็นได้ว่าความเข้าใจตามหลักทฤษฎี วิธีการต่าง ๆ จะถูกนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถที่จะช่วยในการแยกภาพรวมออกเป็น ส่วน ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น แบ่งได้ 3 ขั้นย่อย ๆ ได้แก่

1) ความสามารถในการแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาออกเป็นส่วน ๆ

2) ความสามารถในการเห็นถึงความสัมพันธ์ในระหว่างส่วนประกอบ

3) ความสามารถในการมองเห็นหลักของการผสมผสานปัญหาที่มีองค์ประกอบย่อยจำนวนมาก

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการนำเอาส่วนประกอบย่อยต่าง ๆ มารวมเข้าด้วยกันเป็นกรอบโครงสร้างที่เห็นเด่นชัด นำเอาประสบการณ์ในอดีตมาร่วมกับประสบการณ์ในปัจจุบัน และ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สามารถนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผนซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ฉะนั้น จึงต้องมีความเข้าใจในการนำความรู้ไปใช้สำหรับการวิเคราะห์มาประกอบด้วย

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการประเมินผลที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับการให้ค่าต่อความรู้หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานเป็นส่วนประกอบสำคัญ สำหรับการประเมินผลมาตรฐานอาจจะแทรกในทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะในด้านต่าง ๆ

ดังนั้น ความหมายของความรู้ ความเข้าใจตามดังกล่าวข้างต้น ได้กล่าวถึง ขั้นตอนหรือกระบวนการที่ก่อให้เกิดความรู้ซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ได้โดยผ่านการวิเคราะห์และการสังเคราะห์ซึ่งเป็นไปตามขั้นตอนอย่างชัดเจน โดยสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าว่าความรู้ถือเป็นขั้นตอนแรกในการที่สมองได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เข้ามาเก็บไว้ในระบบความจำ จากนั้นในขั้นตอนที่สองจึงจะเป็นเรื่องราวของความเข้าใจในความหมายของข้อมูลที่ได้รับจากความรู้มาก่อนนั้น จนนำไปสู่ขั้นของการถ่ายทอดหรือการสื่อความหมายออกมาเพื่อให้ผู้อื่นสามารถรับรู้ต่อไปได้ จึงจะนำไปสู่ขั้นของการนำความรู้ไปใช้จากความเข้าใจโดยผ่านการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินผลต่อไป ฉะนั้น จึงไม่สามารถที่จะแยกการอธิบายในเรื่องของความรู้และความเข้าใจได้ โดยก่อนที่จะทราบถึงระดับความรู้ ความเข้าใจของแต่ละบุคคลนั้นจะต้องดำเนินการวัดในเรื่องของความรู้ ซึ่ง แสงจันทร์ โสภากาล (2550, น. 15-16) ได้เสนอแนวคิดด้านวิธีการสำหรับวัดความรู้ที่เป็นที่นิยมไว้ว่า วิธีการที่จะวัดผลความรู้สามารถกระทำได้หลายวิธี โดยที่นิยมปฏิบัติ คือ การวัดโดยการใช้แบบทดสอบ และเป็นแบบทดสอบชนิดเลือกตอบ (Multiple Choice Tests) เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากเป็นแบบทดสอบที่สามารถวัดได้รอบด้าน สามารถวัดผลของการเรียนรู้ได้หลากหลาย ทั้งกระบวนการทางด้านสติปัญญาชั้นสูง ได้แก่ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์และการประเมินค่า ตลอดจนถึงการจดจำเบื้องต้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว ความรู้ ความเข้าใจ หมายถึง การรับรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียด ทั้งประสบการณ์ในอดีตหรือสถานการณ์ปัจจุบัน และความสามารถในการนำความรู้ที่เก็บสั่งสมมาใช้ในการดัดแปลง อธิบาย เปรียบเทียบในเรื่องนั้น ๆ ได้อย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ ซึ่งความรู้ ความเข้าใจถือว่ามีความสัมพันธ์โดยตรง รวมทั้งความสามารถในการนำความรู้ ความเข้าใจไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ตามลำดับขั้นตอน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในงาน

2.3.1 ความหมายของทักษะในงาน

ตามความหมายของสำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2558, น.32) ทักษะ (skill) หมายถึงความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ หรือความสามารถในการปฏิบัติหรือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคม ทักษะเหล่านี้เกิดขึ้นจากการฝึกฝน เรียนรู้ หรือการกระทำซ้ำ ๆ จนเกิดความคล่องแคล่วชำนาญ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

อัจฉรา คำพูล (2560, น. 9) ได้ให้ความหมาย ทักษะ หมายถึง ความสามารถในการทำงานของบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไว รวดเร็ว แม่นยำ และมีความชำนาญในการปฏิบัติจนเป็นที่เชื่อถือและยอมรับ

Klausmeier and Ripple (1971) อธิบายว่า ทักษะ คือการประกอบกิจกรรมด้วยความคล่องแคล่วได้อย่างต่อเนื่อง โดยผู้ที่มีทักษะสูงจะมีลักษณะ 5 ประการ ดังนี้

1. สามารถทำกิจกรรมสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าจะมีความตั้งใจทำเพียง เล็กน้อย
2. สามารถมองเห็นแนวทางการพัฒนาให้สามารถทำกิจกรรมได้ดีกว่าเดิม
3. สามารถตรวจสอบความถูกต้องในสิ่งที่ทำได้อย่างรวดเร็วและไม่ผิดพลาด
4. สามารถทำกิจกรรมได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว และมีการประสานงานที่ดี
5. สามารถทำกิจกรรมได้อย่างคงที่ แม้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

วีระพงษ์ อาตมา (2563) กล่าวถึง ทักษะในการทำงาน ประกอบไปด้วย ทักษะด้านความรู้ คือ ทักษะทางด้านวิชาชีพหรือความชำนาญในอาชีพนั้น ๆ หากผู้ปฏิบัติงานมีทักษะด้านความรู้สูงย่อมมีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จสูง และทักษะทางด้านอารมณ์ คือ ทักษะที่ผู้ปฏิบัติงานควรจะต้องมีเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานเกิดขึ้นอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สันติธาร เสถียรไทย (2562) อธิบายว่า ทักษะแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ ทักษะด้านความรู้ (Hard skills) และทักษะด้านอารมณ์ (Soft skills) ได้จาก 3 ปัจจัย ได้แก่ วิธีการเรียนรู้ทักษะ วิธีการวัดผล และวิธีการนำไปใช้ในบริบทต่าง ๆ โดย 1) ทักษะด้านความรู้ (Hard skills) คือ การได้เรียนรู้จากระบบการเรียนการสอน การฝึกฝนที่สามารถวัดผลได้ง่าย ในทุก ๆ องค์กรมักนำทักษะด้านความรู้ไปใช้ในบริบทที่ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ 2) ทักษะด้านอารมณ์ คือ ทักษะที่ต้องอาศัยระยะเวลาในการพัฒนา มักไม่มีการเรียนการสอนโดยตรงหรือสอนได้ยาก และการวัดผลก็ยากเช่นเดียวกัน โดยการนำทักษะด้านอารมณ์ไปใช้มีความแตกต่างกันไป แต่อย่างไรก็ตาม ทั้ง 2 ทักษะ ต่างสนับสนุนกันจึงจำเป็นต้องศึกษาทักษะด้านความรู้อยู่เสมอ เพื่อให้รู้ถึงทักษะด้านอารมณ์ที่เกี่ยวข้อง หากมีทักษะด้านอารมณ์สูงจะช่วยให้สามารถพัฒนาทักษะด้านความรู้ได้ดียิ่งขึ้น

จากความหมายของคำว่า ทักษะในงาน ข้างต้น สรุปได้ว่า ทักษะในงาน คือ ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานนั้น ๆ จนมีความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ซึ่งได้มาจากการฝึกฝนและปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงความรู้และความชำนาญในงานนั้น ๆ และทักษะด้านอารมณ์ ที่เป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานให้ไปด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น การมีทักษะในงานจะส่งผลให้การดำเนินงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถประสบความสำเร็จได้ในที่สุด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

2.4.1 ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในรูปแบบที่เป็นไปได้ โดยมีผลทำให้เกิดการลงทุนและการยอมรับต่อเทคโนโลยีเป็นผลลัพธ์ ในขณะที่ สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ให้คำจำกัดความว่า เป็นองค์ประกอบที่กระตุ้นให้บุคคลต้องปรับตัวและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ (1) พฤติกรรม (2) ทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี และ (3) การใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น การยอมรับเทคโนโลยีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและทำงานร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยี จึงจะเกิดประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ และความต้องการที่จะใช้งานเทคโนโลยี (ศศิพร เหมือนศรีชัย, 2555) โดย สักเมธ จตุพรชัย (2561) ได้กล่าวไว้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดความรู้ ประสบการณ์ เมื่อได้มีการทดลองใช้งานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและได้รับรู้ถึงประโยชน์จะทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งจะส่งผลผลให้บุคคลนั้น ๆ มีความเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เช่น พฤติกรรมหรือทัศนคติที่ส่งผลในเชิงบวกกับการใช้งานเทคโนโลยีที่ดียิ่งขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของการยอมรับเทคโนโลยีได้ว่า เป็นกระบวนการที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในทางที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี และทำให้การใช้งานเทคโนโลยีเป็นไปอย่างสะดวกสบายมากขึ้น โดยผลลัพธ์นี้มาจากประสบการณ์และความรู้ที่ได้รับผ่านการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งการยอมรับเทคโนโลยีจึงส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติ เช่น พฤติกรรมและทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้งานเทคโนโลยีที่ดียิ่งขึ้น

2.4.2 ลักษณะการยอมรับเทคโนโลยี

ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ และ รวิพรรณ สุภาวรรณ (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นขั้นตอน (Process) ที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคล โดยเริ่มต้นจากการได้ยินเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น ๆ จนกระทั่งยอมรับและนำไปใช้งานจริง สำหรับกระบวนการนี้มีความคล้ายคลึงกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ (Decision Making) ซึ่งถูกแบ่งเป็น 5 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

1. ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) เป็นขั้นตอนแรกที่นำไปสู่การยอมรับหรือการปฏิเสธสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ ขั้นนี้เป็นขั้นที่ได้รับรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ (นวัตกรรม) ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพหรือกิจกรรมแต่ยังไม่ได้รับข่าวสารที่ครบถ้วน ซึ่งการรับรู้ส่วนใหญ่เป็นการรับรู้โดยบังเอิญ และจะทำให้เกิดความอยากรู้และแก้ปัญหาที่ตนเองมีอยู่

2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) เป็นการต่อยอดจากขั้นรับรู้ บุคคลเริ่มให้ความสนใจกับนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยพฤติกรรมในขั้นนี้มีลักษณะที่ตั้งใจอย่างชัดเจน ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการใหม่ ๆ มากขึ้นและใช้วิธีการคิดมากยิ่งขึ้น บุคลิกภาพและค่านิยมมีผลต่อการติดตามข่าวสารหรือรายละเอียดของสิ่งใหม่หรือวิทยาการใหม่ด้วย

3. ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) เป็นขั้นตอนที่เริ่มพิจารณาและวิเคราะห์วิธีการใหม่ ๆ มีการเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสีย ซึ่งหากพบข้อดีมากกว่าจะตัดสินใจใช้วิธีการนั้น โดยทั่วไปจะรับรู้ว่า

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

วิธีการนี้มีความเสี่ยงและอาจไม่ทราบผลลัพธ์ล่วงหน้า จึงต้องมีแรงผลักดัน (Reinforcement) เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและอาจมีคำแนะนำเพื่อช่วยในการตัดสินใจ

4. ขั้นทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นตอนที่เริ่มทดลองใช้วิธีการใหม่ ๆ กับกลุ่มผู้ใช้เล็กน้อยเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ โดยเน้นการปรับใช้วิธีการใหม่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของตน ซึ่งจะค้นหาข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวิทยาการใหม่หรือนวัตกรรมนั้น ๆ

5. ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่มีการนำไปใช้งานจริงหรือปฏิบัติจริง ซึ่งบุคคลเริ่มยอมรับและใช้งานวิทยาการใหม่ ๆ โดยเริ่มเห็นคุณค่าและประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว

อรทัย เลื่อนวัน (2555) กล่าวไว้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งแบ่งเป็นกระบวนการ ดังนี้

1. ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรับรู้ถึงการมีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ แต่ยังขาดข้อมูลหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีนั้น

2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) บุคคลเริ่มแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีและพยายามหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น

3. ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) บุคคลจะทำการประเมินผลด้วยตนเองโดยพิจารณาว่าการยอมรับและนำเทคโนโลยีมาใช้จะเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่ และจะมีผลคุ้มค่ากับการเสี่ยงหรือไม่

4. ขั้นทดลอง (Trial Stage) บุคคลจะทำการทดลองใช้เทคโนโลยีหรือลองปฏิบัติในขอบเขตที่กำหนดก่อน เพื่อทดสอบว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์และเข้ากับสถานการณ์ได้หรือไม่

5. ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ บุคคลยอมรับเทคโนโลยี และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันอย่างสม่ำเสมอ

2.4.3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (TAM)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM) ถูกพัฒนาและปรับปรุงมาจากทฤษฎีของ Fishbein and Ajzen (1975) ซึ่งเรียกว่า ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) โดย Davis (1989) ได้เริ่มศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีนี้โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยปัจจัยหลักที่ได้รับการศึกษาแล้วพบว่ามีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้โดยตรง ได้แก่

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness - PU)

Davis (1989) อธิบายว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลในการมีโอกาสเป็นผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีว่า ระบบเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์แก่ตนและมีแนวโน้มที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนได้ (Davis et al., 1989) ซึ่งมีความเข้ากันได้กับผลการวิจัยของ เพนเดอร์ ที่อธิบายว่าเป็นระดับความเชื่อของบุคคลในการได้รับประโยชน์บางอย่างจากพฤติกรรมที่แสดงออกมา (Pender, 1996) หรือระดับความเชื่อของบุคคลหนึ่งว่า เมื่อกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ แล้วจะได้รับผลตอบแทนเชิงบวกจากการ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กระทำนั้น ดังเช่น การใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หรือช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ผู้ใช้งานได้ กล่าวคือ การที่ผู้ใช้งานสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ โดยเทคโนโลยีนั้นจะต้องแสดงให้เห็นถึงความสำคัญหรือประโยชน์ของการใช้งานเพื่อสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือเพิ่มคุณภาพในผลงานนั้น ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (Perceived Usefulness) จะมีผลกระทบโดยตรงต่อความเชื่อและความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมของผู้ใช้งานในการใช้งานเทคโนโลยี

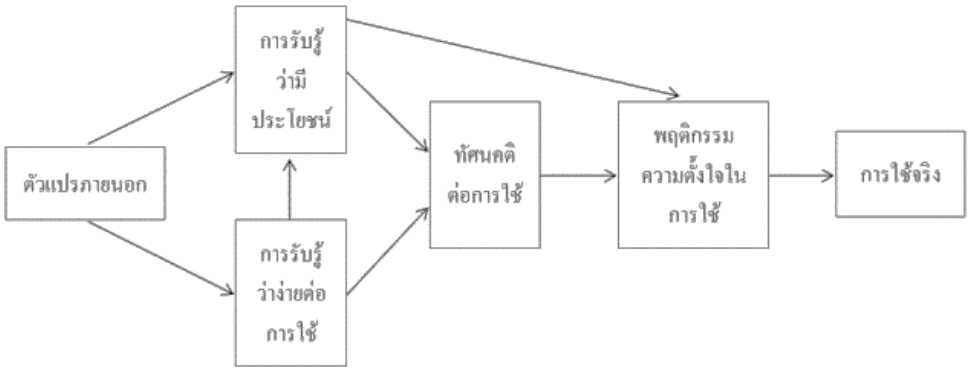
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU)

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง ระดับความเชื่อและความคาดหวังของผู้ใช้งาน ว่าระบบนั้นสามารถได้อย่างง่ายดาย โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้หรือในการเข้าใจระบบ โดย Davis ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ง่าย” และ “ปราศจากความยากหรือความพยายาม” (Davis, 1989) กล่าวคือ การที่ผู้ใช้งานสามารถรับรู้ได้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี หรือรับรู้ได้ถึงการที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีนั้น รวมถึงการรับรู้ได้ถึงความง่ายที่ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานได้อย่างรวดเร็วจนเกิดความชำนาญในการใช้งาน โดยความง่ายในการใช้งานจะมีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีหรือระบบนั้น ๆ ด้วย ทั้งนี้ ในทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) การตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งานเทคโนโลยี (Behavioral Intention) ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยหลัก คือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness - PU) และทัศนคติ (Attitude) โดยมีผลต่อการตั้งใจใช้และการใช้งานจริงของเทคโนโลยีอรทัย เลื่อนวัน (2555) ได้นำทฤษฎีของ Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989) มาประยุกต์ใช้ในการพยากรณ์พฤติกรรมและความเข้าใจของมนุษย์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ตัวแปรภายนอก (External Variable) หมายถึง อิทธิพลที่มาจากแวดวงภายนอกที่มีผลต่อการรับรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจเป็นผลมาจากประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจ ความเชื่อ และพฤติกรรมทางสังคม เป็นต้น
- การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ซึ่งเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคล กล่าวคือ การรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพและผลงานของตนเองอย่างไร
- การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง การรับรู้ ความง่ายและความสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในปริมาณหรือความสำเร็จที่จะได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือไม่
- ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude toward Use) หมายถึง ทัศนคติที่แต่ละบุคคลมีต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยี ว่าพวกเขาสนใจและยอมรับการใช้งานหรือไม่

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

- การตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to Use) หมายถึง ความตั้งใจของแต่ละบุคคลที่จะใช้งานระบบเทคโนโลยี ซึ่งขึ้นอยู่แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีมากน้อยเพียงใด
- การใช้งานจริง (Actual Systems Use) หมายถึง พฤติกรรมและการกระทำที่แสดงออกจากการใช้งานระบบจริง ซึ่งอาจมีการแสดงออกตามความตั้งใจในการใช้งาน (Sharma & Sharma, 2019)



ภาพที่ 2.1 Technology Acceptance Model: TAM

ที่มา: สักเมธ จตุรพรชัย (2561)

กล่าวโดยสรุป การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้จนเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมและทัศนคติ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้ที่ได้จากการใช้งาน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกต่อการใช้งานเทคโนโลยี โดยลักษณะการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ๆ ได้แก่ ขั้นรับรู้ ขั้นสนใจ ขั้นประเมินผล ขั้นทดลอง และขั้นยอมรับ อีกทั้ง ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (TAM) อธิบายว่า 2 ปัจจัยหลักที่ได้รับการศึกษาแล้วพบว่ามีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้โดยตรง ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness - PU) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อการใช้ การตั้งใจที่จะใช้งาน และการใช้งานจริงในที่สุด

2.5 ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีหัก ณ ที่จ่ายออนไลน์ (E-Filing) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

2.5.1 ข้อมูลทั่วไป บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

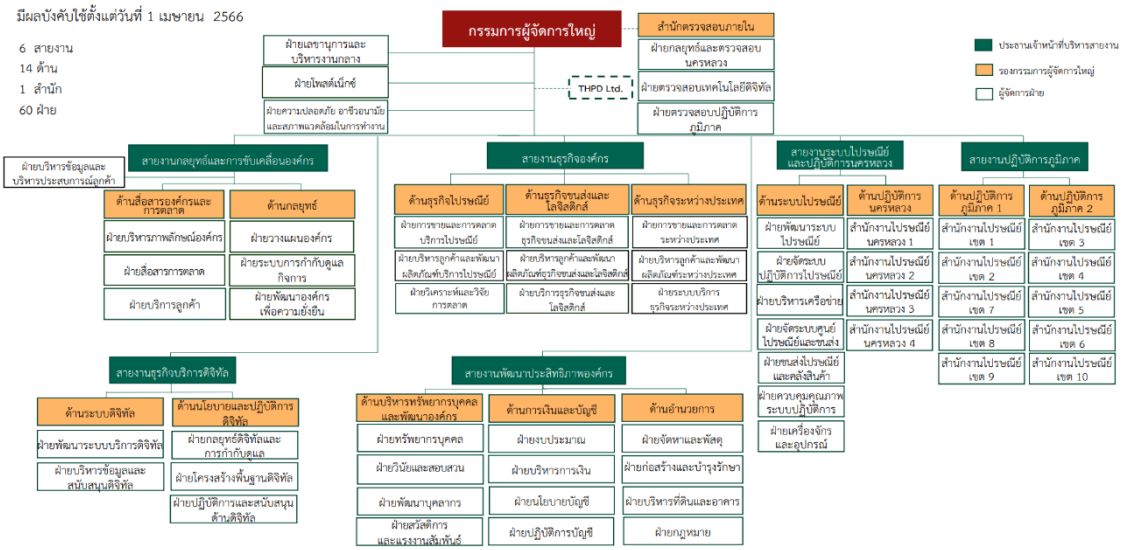
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (THAILAND POST CO., LTD.) เรียกโดยย่อ ปณท เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Ministry of Digital Economy and Society) จัดตั้งขึ้นตาม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 โดยแปลงสภาพมาจากหน่วยงานบริการด้านไปรษณีย์ของ การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ซึ่งมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด มีพนักงานและลูกจ้างทั้งสิ้นจำนวน 30,455 คน รายงานประจำปี 2565 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ไปรษณีย์ไทย, 2565) โดยมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร และข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 2.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร

วิสัยทัศน์	
ส่งมอบการเติบโตอย่างยั่งยืน ผ่านเครือข่ายไปรษณีย์	Delivering Sustainable Growth Through Postal Network
พันธกิจองค์กร	
1) บูรณาการระบบงานไปรษณีย์ที่หลากหลายให้เกิดเป็นเครือข่ายการให้บริการครบวงจรที่รองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2) ยกระดับเครือข่ายไปรษณีย์ด้วยการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ
3) ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายไปรษณีย์ในการเชื่อมโยงและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการดำเนินธุรกิจของประเทศ	4) ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการเติบโตอย่างมีธรรมาภิบาลและยั่งยืน (เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม)
วัฒนธรรมองค์กร “SUSTAINABLE POST” เราทำได้ ไปรษณีย์ไทยยั่งยืน	
Sustainable	สร้างความยั่งยืน
P - Professional	ใส่ใจงานเต็มกำลัง
O - Over Deliver	ส่งมอบบริการเหนือความคาดหวัง
S – Speed	สนองความต้องการอย่างรวดเร็ว
T -Trendy	สมัยใหม่ทันยุค



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างองค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ทบ.) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สถิติข่ายงานไปรษณีย์

สถานะ : 31 ส.ค. 2566

ประเภท	คน.	ปน.1	ปน.2	ปน.3	ปน.4	ปข.1	ปข.2	ปข.3	ปข.4	ปข.5	ปข.6	ปข.7	ปข.8	ปข.9	ปข.10	รวม
ที่ทำการของ ปณท (1)																
- ศูนย์ไปรษณีย์ (ศป.)	4	-	-	-	-	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	19
- ศูนย์รับฝากไปรษณีย์จำนวนมาก (ศฝ.)	-	1	2	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
- ที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย (ปณก. ปจ. ปณภ.)	-	13	15	8	12	73	74	92	106	117	103	82	100	84	89	968
- ที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.)	-	49	24	30	23	6	23	8	10	20	4	10	11	10	5	233
- ที่ทำการไปรษณีย์สาขา (ปณส.)	-	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	5
- ที่ทำการไปรษณีย์รถยนต์ (ปณย.)	-	1	2	1	2	4	7	4	3	5	3	9	6	3	3	53
รวม (1)	4	65	44	42	39	84	106	105	121	144	112	102	120	98	98	1,284
เคาน์เตอร์บริการไปรษณีย์ (2)																
- ระบบ CA POS	-	30	17	19	19	11	30	20	14	20	11	16	33	12	14	266
- ระบบ Manaul	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
- ณ ศูนย์ไปรษณีย์ (CA POS)	1	-	-	-	-	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	15
รวม (2)	1	30	18	19	19	12	32	21	16	22	12	17	35	13	15	282
ร้านไปรษณีย์ไทย (ปณร.) (3)	-	22	41	18	32	0	16	1	8	22	3	4	12	4	2	185
ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต (4)																
- ปณอ.รับฝาก	-	4	4	6	2	4	5	3	2	10	2	8	3	1	1	55
- ปณอ.รับจ่าย	-	-	-	-	-	136	78	569	440	352	339	154	198	368	507	3,141
รวม (4)	-	4	4	6	2	140	83	572	442	362	341	162	201	369	508	3,196
Post Service (5)	-	131	137	55	38	51	65	35	29	81	32	65	20	17	114	870
EMS Point (6)		292	433	243	313	160	886	297	369	329	278	381	862	392	245	5,480
ร้านจำหน่ายตราไปรษณียากร (7)	-	2	1	0	14	89	1	5	9	7	19	72	131	74	4	428
รวมทั้งสิ้น (1)+(2)+(3)+(4)+(5)+(6)+(7)	5	546	678	383	457	536	1,189	1,036	994	967	797	803	1,381	967	986	11,725
ผู้ไปรษณีย์	-	964	894	751	694	996	1,986	2,731	2,443	4,021	1,664	1,423	1,335	1,555	810	22,267

หมายเหตุ

1. จำนวนผู้ไปรษณีย์ สถานะ ณ วันที่ 1 ก.ย. 2566
2. จัดตั้งร้านไปรษณีย์ไทยสมุทรปราการ 208 (บุญศิริ) สังกัด ปน.4 ตั้งแต่วันที่ 23 ส.ค. 2566 ตามบันทึกที่ ปณท บข.(ครว.1)/343 ลว. 17 ส.ค. 2566 เรื่อง จัดตั้งร้านไปรษณีย์ไทยสมุทรปราการ 208 (บุญศิริ)
3. จัดตั้งร้านไปรษณีย์ไทยอุดรธานี 206 (เสนีย์รณยุทธ) สังกัด ปข.4 ตั้งแต่วันที่ 18 ส.ค. 2566 ตามบันทึกที่ ปณท บข.(ครว.1)/341 ลว. 16 ส.ค. 2566 เรื่อง จัดตั้งร้านไปรษณีย์ไทยอุดรธานี 206 (เสนีย์รณยุทธ)
4. จัดตั้งร้านไปรษณีย์ไทยบางกอกน้อย 203 (สิรินธร) สังกัด ปน.3 ตั้งแต่วันที่ 24 ส.ค. 2566 ตามบันทึกที่ ปณท บข.(ครว.1)/345 ลว. 18 ส.ค. 2566 เรื่อง จัดตั้งร้านไปรษณีย์ไทยบางกอกน้อย 203 (สิรินธร)
5. ปิดทำการถาวรของ ปณร.คลองหลวง 201 (เจ.-เจนิวนวนคร) สังกัด ปน.2 ตั้งแต่วันที่ 1 ส.ค. 2566 ตามบันทึกที่ ปณท บข.(ครว.2)/261 ลว. 4 ก.ค. 2566 เรื่อง การยุบเลิกร้านไปรษณีย์ไทยคลองหลวง 201 (เจ.-เจนิวนวนคร)
6. ปิดทำการถาวรของ ปณร.บางปะกง 203 (ห่าข้าม) สังกัด ปข.2 ตั้งแต่วันที่ 16 ส.ค. 2566 ตามบันทึกที่ ปณท บข.(ครว.2)/264 ลว. 5 ก.ค. 2566 เรื่อง การยุบเลิกร้านไปรษณีย์ไทยบางปะกง 203 (ห่าข้าม)
7. ปิดทำการถาวรของ คปณ.ควนปริง สังกัด ปข.9 ตั้งแต่วันที่ 1 ส.ค. 2566 ตามบันทึกที่ ปณท บข.(ครท.1)/314 ลว. 27 ก.ค. 2566 เรื่อง ยุบเลิกเคาน์เตอร์บริการไปรษณีย์ควนปริง

ภาพที่ 2.3 สถิติเครือข่ายไปรษณีย์

ที่มา: ฝ่ายบริหารเครือข่าย (บข.) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2.5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ด้วยกระทรวงการคลัง ได้มีประกาศให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือนำส่งภาษียื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยกำหนดให้แบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ได้แก่ ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.3 และ ภ.ง.ด.53 ซึ่งต้องยื่นรายการและนำส่งภาษีภายใน 7 วัน นับแต่สิ้นเดือนของเดือนที่จ่ายเงินได้พึงประเมิน ให้ขยายกำหนดเวลาดังกล่าวออกไปเป็นวันเวลา 15 วัน นับแต่สิ้นเดือนของเดือนที่จ่ายเงินได้พึงประเมิน กอปรกับสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้มีหนังสือขอความร่วมมือให้รัฐวิสาหกิจยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีทุกประเภทผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นการสนับสนุนแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ซึ่งสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตตามนโยบายของ กระทรวงการคลัง และมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2562

เพื่อให้การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงได้ซักซ้อมและขอความร่วมมือที่ทำการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยมีหลักการดำเนินงานดังนี้

1. ให้ที่ทำการทุกแห่งยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ได้แก่ ภ.ง.ด. 1, ภ.ง.ด.3 และ ภ.ง.ด.53 ผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร โดยให้ยื่นแบบฯ ระหว่างวันที่ 1-10 นับแต่สิ้นเดือนของเดือนที่จ่ายเงินได้พึงประเมิน (สำหรับวันที่ 11-15 ของเดือน ฝ่ายการเงิน (กง.) จะดำเนินการรวบรวมข้อมูลการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของที่ทำการ เพื่อตรวจสอบและจ่ายเงินให้กรมสรรพากรแทนที่ทำการ)

2. การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ตามข้อ 1 ให้เลือกชำระเงินเป็น “แบบรวมรายการ” โดยให้กรอก หมายเลขผู้ใช้ (ปณท) ที่เป็นตัวแทนยื่นรวมรายการ และรหัสผ่านของตัวแทน

3. คู่มือการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของที่ทำการ สามารถ Download ฉบับเต็มได้จาก Website ของฝ่ายบริหารการเงิน (กง.)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลไว้ ดังตารางต่อไปนี้

2.6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับ ความรู้ ความเข้าใจ

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับ ความรู้ ความเข้าใจ

ชื่อผู้ศึกษา/ ปีที่ศึกษา/ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ศรีรัฐ โกวงศ์ และคณะ (2566) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายนนทรีของนิสิตปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตร ศาสตร์	นิสิตปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ลงทะเบียนเรียนภาคปลาย ปีการศึกษา 2565 จำนวน 305 คน	นิสิตปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายนนทรีในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= .81, S.D. = .16) และอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้เครือข่าย ด้านการลงโทษ ด้านบริการของเครือข่าย และด้านการกระทำผิด ตามลำดับ โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายไม่แตกต่างกัน คณะที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายแตกต่างกัน และสื่อที่ใช้เป็นประจำมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายในทิศทางตามกันน้อย (Cramér's V = .13)
Tuffaha (2020) The Determinants Of Employee's Performance: A Literature Review	การวิเคราะห์วรรณกรรมตั้งแต่ปี 2558-2562	การจัดการความรู้ด้านสารสนเทศ และการสื่อสารทางเทคโนโลยี การเพิ่มขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ และวัฒนธรรมองค์กร ถือว่ามีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทางกลับกันความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการรักษาประสิทธิภาพและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2.6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับทักษะในงาน

ตารางที่ 2.3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับทักษะในงาน

ชื่อผู้ศึกษา/ ปีที่ศึกษา/ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
นฤมล แสนสมุทรใจ และ ไพฑูรย์ อินต๊ะขัน (2565) ทักษะการปฏิบัติงานบัญชีสมัยใหม่ต่อความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีสังกัดอาชีวศึกษาเอกชน	นักบัญชีสังกัดอาชีวศึกษาเอกชน จำนวน 91 คน	ทักษะการปฏิบัติงานบัญชีสมัยใหม่ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีสังกัดอาชีวศึกษาเอกชน ได้แก่ ด้านความรู้และทักษะวิชาชีพบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ส่วนด้านภาษาและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี และด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการทำงาน
จุฑามาศ เตชะภัททวรกุล และ วรรณี แกมเกตุ (2565) การประเมินความต้องการจำเป็นด้านทักษะการทำงานที่หลากหลายของนักศึกษาครูในยุคดิจิทัล	นักศึกษาครูชั้นปี 5 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 103 คน	นักศึกษาครูมีความต้องการสูงสุดในการพัฒนาทักษะการบริหารจัดการเวลา ตามด้วยความจำเป็นในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และทักษะทางสังคม ที่มีความจำเป็นน้อยที่สุด
รัตติยา เปรื่องประยูร และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์ (2566) ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1	นักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค1 จำนวน 264 คน	ทักษะการตรวจสอบภาษี มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบฯ อย่างมีนัยสำคัญ (0.05) คือ ทักษะวิชาชีพ, การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ, และการสื่อสาร ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบฯ คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน, และสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กร

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2.6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ตารางที่ 2.4 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ชื่อผู้ศึกษา/ ปีที่ศึกษา/ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
อรทัย เลื่อนวัน (2555) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ	ข้าราชการ และลูกจ้าง ประจำสังกัดกรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ จำนวน 239 คน	ระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์อยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้าน แต่เพศและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ประโยชน์ และเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน
ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ "M-banking"	ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-Banking ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด 490 คน	ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายมีผลโดยตรงต่อการรับรู้ประโยชน์และการยอมรับการใช้งานการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-Banking อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า R^2 สำคัญที่ระดับ 0.844 และ 0.69 ตามลำดับ อธิบายได้ว่า เมื่อระบบ M-Banking ใช้งานง่ายและสะดวกสบาย ผู้ใช้งานมีโอกาสสูงขึ้นที่จะรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานนี้ และยอมรับการใช้งาน M-Banking เป็นอย่างมาก ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะมีโอกาสยอมรับการใช้งาน M-Banking มากขึ้นก็ต่อเมื่อรับรู้ถึงคุณค่าและประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานและสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจได้ดีขึ้น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา/ ปีที่ศึกษา/ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
รุ่งทิวา เงินปัน (2560) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน:กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน	เจ้าหน้าที่กรมที่ดินที่ใช้ระบบงานในสำนักงานที่ดิน ตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินระยะที่ 1 73 แห่ง ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับงานระบบสารสนเทศที่ดิน จำนวน 4 คน	ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยภายนอกต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่กรมที่ดิน สอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (= 204.909 df= 189, P-value = .203, / =1.084, CFI = .997, GFI = .946, AGFI = .921, RMR=.011, RMSEA = .017) ตัวแบบมีความเที่ยงตรงและแม่นยำวัดได้จากค่าสถิติ CR AVE มีค่า 0.857 0.750 ตามลำดับ ปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย ทัศนคติที่มีต่อการใช้ แรงจูงใจในการใช้ และยังได้รับปัจจัยอิทธิพลทางอ้อมที่มาจากปัจจัยการใช้ระบบที่เหมาะสมกับงาน และความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบ โดยปัจจัยข้างต้นสามารถนำไปสู่การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ซึ่งมีตัวแปรต่าง ๆ ที่อธิบายค่าความแปรปรวนของอิทธิพลต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ได้ที่ร้อยละ 75.8
สุพัตรา วังเย็น (2563) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	เจ้าหน้าที่พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำบัญชีและการเงินที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สภาอุตสาหกรรมจังหวัด ทั้งหมด 77 จังหวัด จำนวน 400 คน	ความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease Use) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในส่วนของความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease Use) และด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 และในส่วนของด้านความตั้งใจใช้ (Intention to Use) ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา/ ปีที่ศึกษา/ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
สักเมธ จตุรพรชัย (2561) การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์	พนักงานคดีปกครองสังกัดสำนักงานศาลปกครองส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ประกอบด้วยพนักงานคดีปกครองที่ปฏิบัติหน้าที่ช่วยตุลาการปกครองในงานคดีและพนักงานคดีปกครองส่วนงานสนับสนุนงานคดี จำนวน 207 คน	1. ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองในภาพรวมมีระดับมาก ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน ด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ด้านการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2. ระดับพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ทางออนไลน์และด้านทัศนคติออนไลน์ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความบันเทิงออนไลน์ ระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์และด้านความตั้งใจที่จะใช้ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความง่ายในการใช้งาน 3. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานคดีปกครอง พบว่า พนักงานคดีปกครองที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ไม่แตกต่างกัน 4. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ พบว่า พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครอง ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความบันเทิงทางออนไลน์มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยีระบบ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา/ ปีที่ศึกษา/ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
		กฎหมายและกฎออนไลน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และด้านการนำมาใช้งานจริง มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ส่วนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านความตั้งใจที่จะใช้ ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

2.6.4 งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ตารางที่ 2.5 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ชื่อผู้ศึกษา/ ปีที่ศึกษา/ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ชลดา อักษรศิริวิทยา (2556) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	พนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ 375 คน	พนักงานฝ่ายการเดินรถองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (P-Value = 0.05) และผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (P-Value = 0.01)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.5 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา/ ปีที่ศึกษา/ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา	บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำนวน 259 คน	1. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรใน อบจ.สงขลาอยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา 2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านความสามารถ 4. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากรและตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

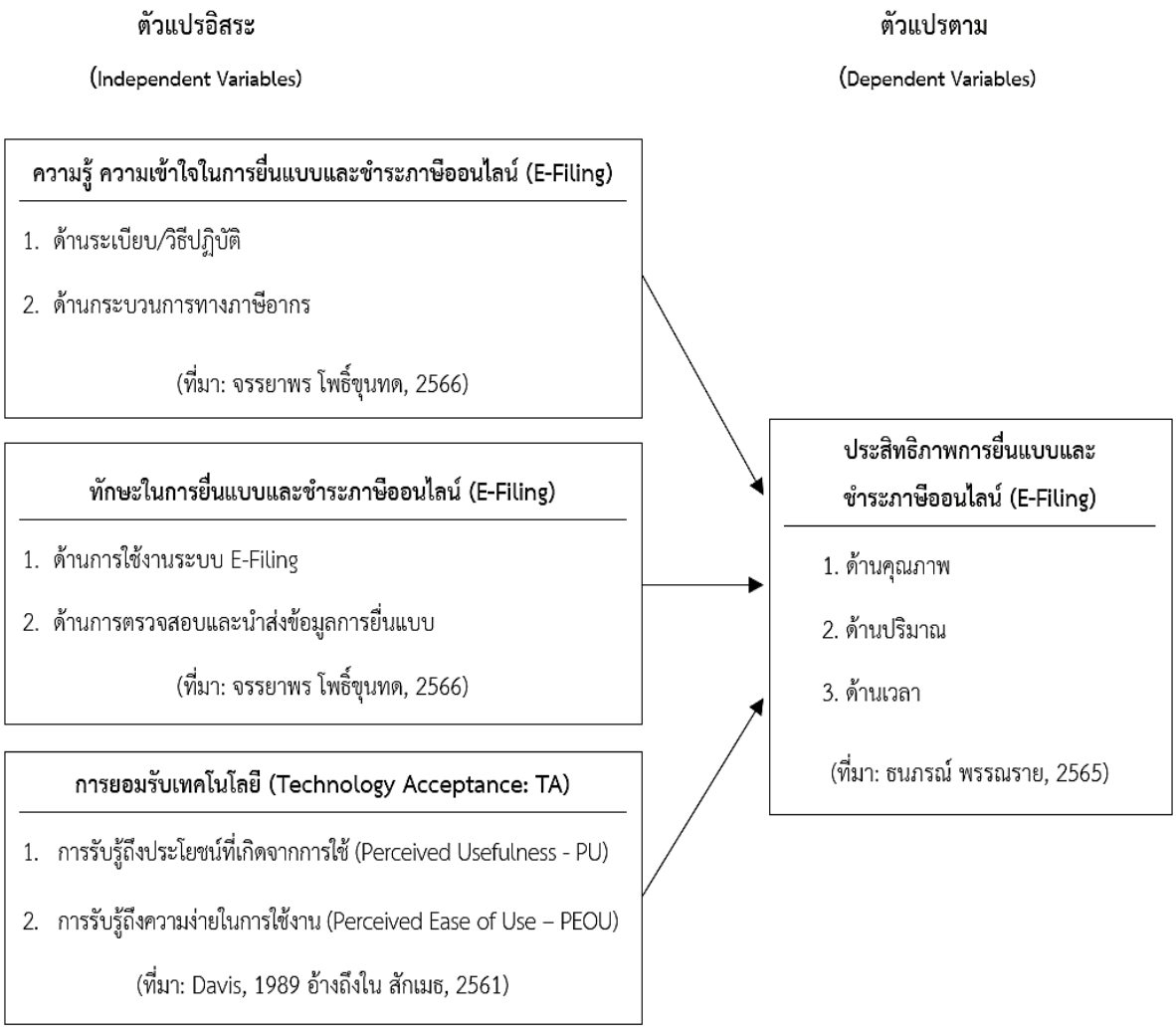
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3.2 ประชากรและตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและตัวอย่างไว้ ดังนี้

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1 และสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2 ที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 1,224 คน (ฝ่ายบริหารเครือข่าย (บข.) ไปรษณีย์ไทย, 2566)

3.1.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยสูตรของ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95 % เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ซึ่งคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5

แทนค่าจากสูตร $$n = \frac{1,224}{1+1,224\ (0.05)^2}$$

$$n = 301.47 \approx 301$$

จากการคำนวณขนาดตัวอย่างข้างต้น ผู้วิจัยได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 301 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดการเก็บข้อมูลที่ 301 คน

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 แจกแจงตามขนาดกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 301 ตัวอย่าง ซึ่งใช้การเลือกประเภทตามความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) เริ่มจากแบ่งกลุ่มงานในแต่ละสังกัดก่อน แล้วจึงดำเนินการเลือกตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในแต่ละสังกัด การกำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละสังกัดจะใช้วิธีแบบเป็นสัดส่วนกับขนาดของกลุ่ม (Proportionate) ดังต่อไปนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละสังกัด} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละสังกัด} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สังกัด	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1	583	143
ด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2	641	158
รวมทั้งสิ้น	**1,224**	**301**

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกตัวอย่างแบบสะดวกหรือสมัครใจ (Convenience or Volunteer sampling) โดยสุ่มจากจำนวนผู้ปฏิบัติงานในแต่ละสังกัดให้ครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างที่ได้คำนวณไว้

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือสำหรับการวิจัย ดังนี้

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed – ended Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Opened - ended Questionnaire) ผ่าน Google Form โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางและ ปรับปรุงให้เข้ากับกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและเชื่อมั่น ดังนี้

การหาความตรง (Validity) หาค่า IOC นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามให้ตรงตามเนื้อหา การใช้ถ้อยคำสำนวน ความ ชัดเจนในข้อคำถาม และครอบคลุมเรื่องที่ศึกษา โดยตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

การหาความเที่ยง (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง (ผู้ปฏิบัติงานสังกัดด้านปฏิบัติการนครหลวง ที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)) จำนวน 25 ชุด โดยการวิเคราะห์หาความเที่ยงใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (1990, pp. 202-204) ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ทดสอบได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ผลการทดสอบความเชื่อมั่นในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.947 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงเครื่องมือวิจัย (แบบสอบถาม) มีค่าความเชื่อมั่นสูง และสามารถนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จริง

3.2.2 แบบสอบถาม

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระ ภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E Filing) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง สังกัด และระยะเวลา

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

การดำเนินการยื่นแบบชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ต่อครั้ง ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดค่าตัวบ่งชี้ด้านประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน 3 ด้าน จำนวน 9 ข้อ คือ

1. ด้านคุณภาพ มีคำถาม 3 ข้อ
2. ด้านปริมาณ มีคำถาม 3 ข้อ
3. ด้านเวลา มีคำถาม 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดค่าตัวบ่งชี้ด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) 2 ด้าน จำนวน 6 ข้อ คือ

1. ด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ มีคำถาม 3 ข้อ
2. ด้านกระบวนการทางภาษีอากร มีคำถาม 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดค่าตัวบ่งชี้ด้านทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) 2 ด้าน จำนวน 6 ข้อ คือ

1. ด้านการใช้งานระบบ E-Filing มีคำถาม 3 ข้อ
2. ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ มีคำถาม 3 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามวัดค่าตัวบ่งชี้ด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) 2 ด้าน จำนวน 6 ข้อ คือ

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness - PU) มีคำถาม 3 ข้อ
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) มีคำถาม 3 ข้อ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลักษณะของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 5 เป็นการวัดระดับความเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า แบบ Rating Scale 4 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2546 หน้า 162) ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน และระดับการให้ค่าคะแนน

ระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ	ระดับการให้ค่าคะแนน
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

โดยมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ สามารถแบ่งออกเป็นช่วง ๆ ซึ่งในแต่ ละช่วงมีความหมาย ดังนี้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน

คะแนนค่าเฉลี่ย	การแปรผล
ค่าเฉลี่ย 3.26 - 4.00	ระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.25	ระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ มาก
ค่าเฉลี่ย 1.76 - 2.50	ระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.75	ระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ น้อยที่สุด

ตารางที่ 3.4 แสดงระดับความรู้ ความเข้าใจ และระดับการให้ค่าคะแนน

ระดับความรู้ ความเข้าใจการยื่นแบบฯ	ระดับการให้ค่าคะแนน
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ สามารถแบ่งออกเป็นช่วง ๆ ซึ่งในแต่ ละช่วงมีความหมาย ดังนี้

ตารางที่ 3.5 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความรู้ ความเข้าใจ

คะแนนค่าเฉลี่ย	การแปรผล
ค่าเฉลี่ย 3.26 - 4.00	ระดับความรู้ ความเข้าใจการยื่นแบบฯ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.25	ระดับความรู้ ความเข้าใจการยื่นแบบฯ มาก
ค่าเฉลี่ย 1.76 - 2.50	ระดับความรู้ ความเข้าใจการยื่นแบบฯ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.75	ระดับความรู้ ความเข้าใจการยื่นแบบฯ น้อยที่สุด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 3.6 แสดงระดับทักษะในงาน และระดับการให้ค่าคะแนน

ระดับทักษะในการยื่นแบบฯ	ระดับการให้ค่าคะแนน
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ สามารถแบ่งออกเป็นช่วง ๆ ซึ่งในแต่ ละช่วงมีความหมาย ดังนี้

ตารางที่ 3.7 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับทักษะในงาน

คะแนนค่าเฉลี่ย	การแปรผล
ค่าเฉลี่ย 3.26 - 4.00	ระดับทักษะในการยื่นแบบฯ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.25	ระดับทักษะในการยื่นแบบฯ มาก
ค่าเฉลี่ย 1.76 - 2.50	ระดับทักษะในการยื่นแบบฯ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.75	ระดับทักษะในการยื่นแบบฯ น้อยที่สุด

ตารางที่ 3.8 แสดงระดับการยอมรับเทคโนโลยี และระดับการให้ค่าคะแนน

ระดับการยอมรับเทคโนโลยี	ระดับการให้ค่าคะแนน
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ สามารถแบ่งออกเป็นช่วง ๆ ซึ่งในแต่ ละช่วงมีความหมาย ดังนี้

ตารางที่ 3.9 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับเทคโนโลยี

คะแนนค่าเฉลี่ย	การแปรผล
ค่าเฉลี่ย 3.26 - 4.00	ระดับการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.25	ระดับการยอมรับเทคโนโลยีมาก
ค่าเฉลี่ย 1.76 - 2.50	ระดับการยอมรับเทคโนโลยีน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.75	ระดับการยอมรับเทคโนโลยีน้อยที่สุด

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตโดยยื่นต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อขอเข้าเก็บข้อมูลกับผู้ปฏิบัติงานผู้เป็นกลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มตัวอย่างในการขอข้อมูลและตอบแบบสอบถาม

3.4.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้เครื่องมือ Google Form ในการจัดทำ

3.4.3 เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งสิ้นจำนวน 301 ชุด ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อประมวลผลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ในการวิเคราะห์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้รับแปลงข้อมูลเป็นรหัสเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

2. จากนั้นนำแบบสอบถามที่แปลงเป็นรหัสแล้วมาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติ แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางการวิเคราะห์และนำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และเขียนข้อเสนอแนะ

3.5.2 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลในการพรรณนาประชากรที่ศึกษา และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติอ้างอิง ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สถิติเชิงอนุมาน/สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ การทดสอบ ที่ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในการหาอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน

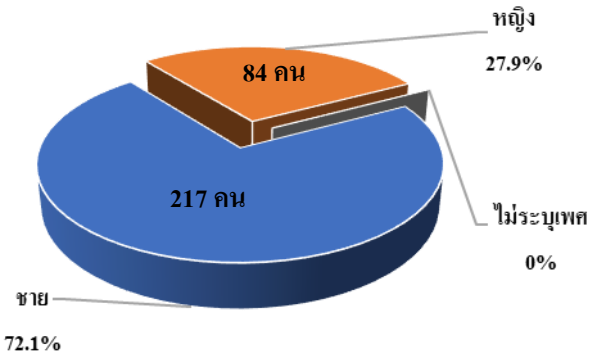
4.3 ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

4.4 ทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

4.5 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

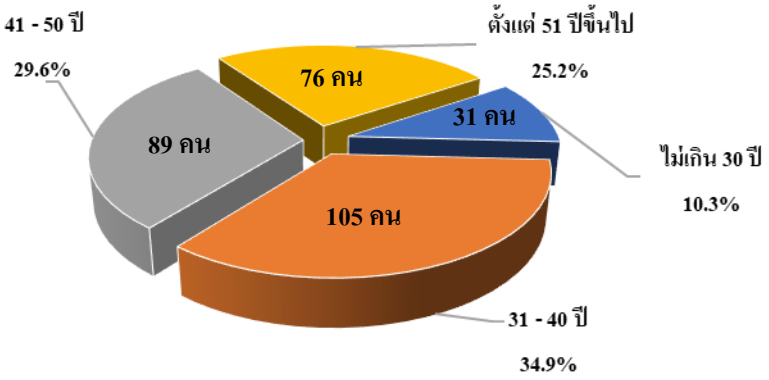
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 301 คน จำแนกในรายละเอียดได้ ดังนี้



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

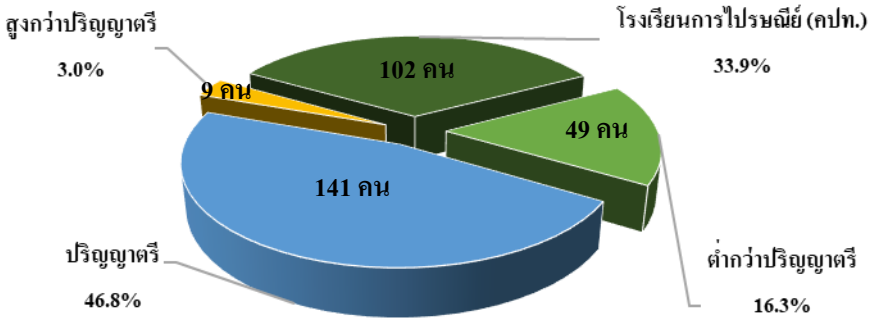
เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 เป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

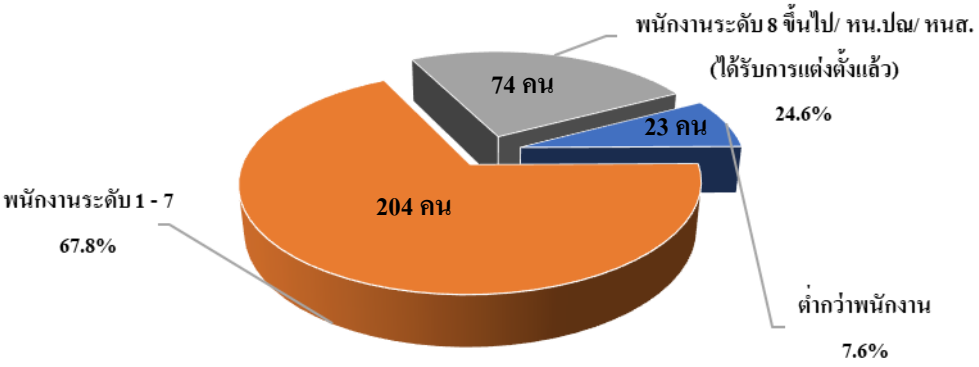
อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9รองลงมามีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 และน้อยที่สุดมีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด

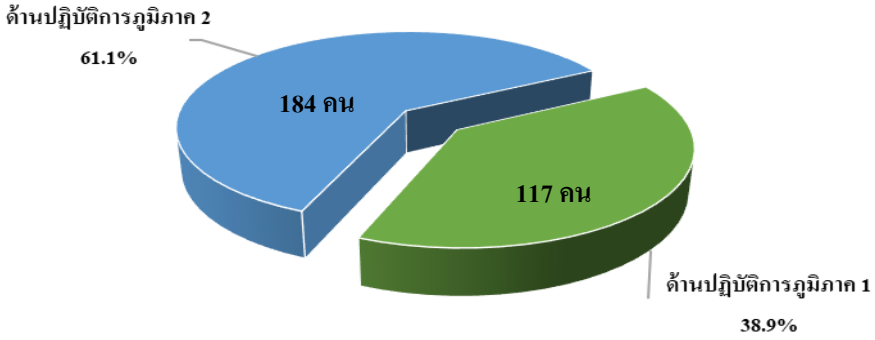
วุฒิการศึกษาสูงสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมา คือ โรงเรียนการไปรษณีย์ (คปท.) จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 และน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



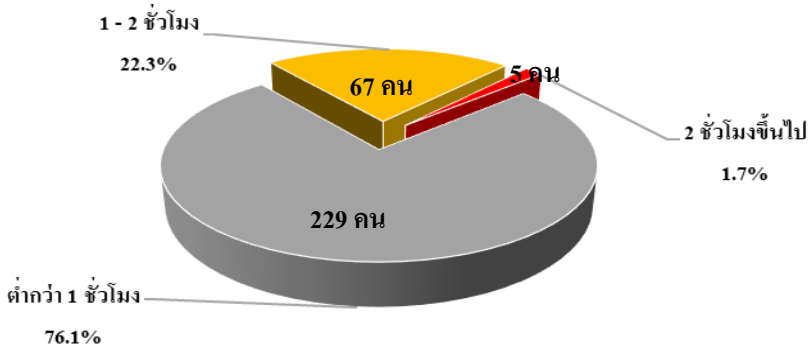
ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งเป็นพนักงานระดับ 1 – 7 จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมาเป็นระดับ 8 ขึ้นไป/ หน.ปณ/ หนส. (ได้รับการแต่งตั้งแล้ว) จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และน้อยที่สุดเป็นระดับที่ต่ำกว่าพนักงาน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัด

สังกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2 จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 และรองลงมาสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1 จำนวน 117 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.9



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ต่อครั้ง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ระยะเวลาในการดำเนินการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ต่อครั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ต่อครั้ง ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 76.1 รองลงมาใช้ระยะเวลา 1-2 ชั่วโมง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และน้อยที่สุดใช้ระยะเวลา 2 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

4.2 ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านเวลาโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวม

ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านคุณภาพ	3.45	0.53	มากที่สุด
ด้านปริมาณ	3.54	0.54	มากที่สุด
ด้านเวลา	3.51	0.50	มากที่สุด
รวม	3.50	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =3.50, S.D. = 0.48)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.54, S.D. = 0.54) รองลงมา คือ ด้านเวลา ($\bar{X}$ = 3.51, S.D. = 0.50) และด้านคุณภาพ ($\bar{X}$ = 3.45, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ

ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ	ระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีความรู้ ความเข้าใจ ตามระเบียบ/วิธีปฏิบัติอย่างละเอียดถี่ถ้วน	3.28	0.69	มากที่สุด
2. ยื่นแบบฯ (E-Filing) สำเร็จและถูกต้องตามระเบียบ/วิธีปฏิบัติ	3.49	0.59	มากที่สุด
3. ยื่นแบบฯ (E-Filing) สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 1-10 ของทุกเดือน)	3.58	0.60	มากที่สุด
รวม	3.45	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับด้านประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =3.45, S.D. = 0.53)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 3 ยื่นแบบฯ (E-Filing) สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 1-10 ของทุกเดือน) ($\bar{X}$ = 3.58, S.D. = 0.53) รองลงมา ข้อ 2 ยื่นแบบฯ (E-Filing) สำเร็จและถูกต้องตามระเบียบ/วิธีปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 3.49, S.D. = 0.59) และข้อ 1 มีความรู้ ความเข้าใจ ตามระเบียบ/วิธีปฏิบัติอย่างละเอียดถี่ถ้วน ($\bar{X}$ = 3.28, S.D. = 0.69) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านปริมาณ

ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านปริมาณ	ระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4. ระบุข้อมูลการยื่นแบบฯ (E-Filing) ครบถ้วนตามปริมาณรายการประจำเดือนภาษีนั้น ๆ	3.58	0.58	มากที่สุด
5. การยื่นแบบฯ (E-Filing) ประจำเดือนภาษีนั้น ๆ มีปริมาณที่เหมาะสม สามารถดำเนินงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 1-10 ของทุกเดือน)	3.57	0.58	มากที่สุด
6. จัดลำดับปริมาณรายการก่อนการยื่นแบบฯ (E-Filing) แต่ละประเภท (ภ.ง.ด.1,3,53) เพื่อความสะดวกรวดเร็ว	3.49	0.59	มากที่สุด
รวม	3.54	0.54	มากที่สุด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน ในด้านปริมาณ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ =3.54, S.D. = 0.54)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 4 ระบุข้อมูลการยื่นแบบฯ (E-Filing) ครบถ้วนตามปริมาณรายการประจำเดือนภาษีนั้น ๆ ($\overline{X}$ = 3.58, S.D. = 0.53) รองลงมา ข้อ 5 การยื่นแบบฯ (E-Filing) ประจำเดือนภาษีนั้น ๆ มีปริมาณที่เหมาะสม สามารถดำเนินงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 1-10 ของทุกเดือน) ($\overline{X}$ = 3.57, S.D. = 0.58) และข้อ 6 จัดลำดับปริมาณรายการก่อนการยื่นแบบฯ (E-Filing) แต่ละประเภท (ภ.ง.ด.1,3,53) เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.49, S.D. = 0.59) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านเวลา

ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านเวลา	ระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
7. ยื่นแบบฯ (E-Filing) ประจำเดือนภาษีนั้น ๆ สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 1-10 ของทุกเดือน) เสมอ	3.67	0.54	มากที่สุด
8. จัดลำดับความสำคัญของเวลาอย่างชัดเจน เพื่อให้การยื่นแบบฯ (E-Filing) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย	3.60	0.56	มากที่สุด
9. ค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ (E-Filing) เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	3.26	0.68	มากที่สุด
รวม	3.51	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับด้านประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน ในด้านเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ =3.51, S.D. = 0.50)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 7 ยื่นแบบฯ (E-Filing) ประจำเดือนภาษีนั้น ๆ สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 1-10 ของทุกเดือน) เสมอ ($\overline{X}$ = 3.67, S.D. = 0.54) รองลงมา ข้อ 8 จัดลำดับความสำคัญของเวลาอย่างชัดเจน เพื่อให้การยื่นแบบฯ (E-Filing) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ($\overline{X}$ = 3.60, S.D. = 0.56) และข้อ 9 ค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ (E-Filing) เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ($\overline{X}$ = 3.26, S.D. = 0.68) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4.3 ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ และด้านกระบวนการทางภาษีอากร โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ในภาพรวม

ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)	ระดับความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบฯ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ	3.42	0.50	มากที่สุด
ด้านกระบวนการทางภาษีอากร	3.62	0.52	มากที่สุด
รวม	3.52	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =3.52, S.D. = 0.47)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการทางภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.62, S.D. = 0.52) รองลงมา คือ ด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 3.42, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ

ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ	ระดับความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบฯ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
10. ยื่นแบบฯ (E-Filing) ภายในวันที่ 10 (16.30 น.) เท่านั้น	3.62	0.60	มากที่สุด
11. ทราบขั้นตอนระเบียบ/วิธีการปฏิบัติฉบับปัจจุบัน	3.38	0.62	มากที่สุด
12. ศึกษาและติดตามการปรับปรุงระเบียบ/วิธีปฏิบัติฉบับล่าสุดเสมอ	3.25	0.67	มาก
รวม	3.42	0.50	มากที่สุด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ในด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =3.42, S.D. = 0.50)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 10 ยื่นแบบฯ (E-Filing) ภายในวันที่ 10 (16.30 น.) เท่านั้น ($\bar{X}$ = 3.62, S.D. = 0.60) รองลงมา ข้อ 11 ทราบขั้นตอนระเบียบ/ วิธีการปฏิบัติฉบับปัจจุบัน ($\bar{X}$ = 3.38, S.D. = 0.62) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ และข้อ 12 ศึกษาและติดตามการปรับปรุงระเบียบ/วิธีปฏิบัติฉบับล่าสุดเสมอ ($\bar{X}$ = 3.25, S.D. = 0.67) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านกระบวนการทางภาษีอากร

ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านกระบวนการทางภาษีอากร	ระดับความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบฯ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
13. เมื่อมีภาษีหัก ณ ที่จ่ายต้องออกหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายทุกครั้ง	3.68	0.51	มากที่สุด
14. ภาษีรอนำส่ง-บุคคลภายนอก เมื่อยื่นแบบฯ ต้องแยกเป็น ภ.ง.ด.3 (บุคคลธรรมดา) และ ภ.ง.ด.53 (นิติบุคคล)	3.67	0.54	มากที่สุด
15. ทราบขั้นตอนการยื่นแบบฯ (E-Filing) ตามกระบวนการการนำส่งภาษีอากรที่ถูกต้อง	3.52	0.65	มากที่สุด
รวม	3.62	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ในด้านกระบวนการทางภาษีอากร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =3.62, S.D. = 0.52)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 13 เมื่อมีภาษีหัก ณ ที่จ่ายต้องออกหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายทุกครั้ง ($\bar{X}$ = 3.68, S.D. = 0.51) รองลงมา ข้อ 14 ภาษีรอนำส่ง-บุคคลภายนอกเมื่อยื่นแบบฯ ต้องแยกเป็น ภ.ง.ด.3 (บุคคลธรรมดา) และ ภ.ง.ด.53 (นิติบุคคล) ($\bar{X}$ = 3.67, S.D. = 0.54) และข้อ 15 ทราบขั้นตอนการยื่นแบบฯ (E-Filing) ตามกระบวนการการนำส่งภาษีอากรที่ถูกต้อง ($\bar{X}$ = 3.52, S.D. = 0.65) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4.4 ทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

ทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้งานระบบ E-Filing และด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ในภาพรวม

ทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)	ระดับทักษะในการยื่นแบบฯ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการใช้งานระบบ E-Filing	3.41	0.53	มากที่สุด
ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ	3.55	0.45	มากที่สุด
รวม	3.48	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =3.48, S.D. = 0.46)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.55, S.D. = 0.45) รองลงมา คือ ด้านการใช้งานระบบ E-Filing ($\bar{X}$ = 3.41, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านการใช้งานระบบ E-Filing

ทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านการใช้งานระบบ E-Filing	ระดับทักษะในการยื่นแบบฯ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
16. ลงชื่อเข้าใช้งานระบบ E-Filing โดยชื่อผู้ใช้งาน 4 หลักสุดท้าย คือ สาขาตาม ภ.พ.20	3.63	0.61	มากที่สุด
17. กด บันทึกร่าง ทุกครั้งที่ทำรายการ ป้องกันเว็บไซต์ไม่เสถียร	3.14	0.75	มาก
18. กด พิมพ์ใบแบบ ใบแนบ ทุกครั้งที่ทำรายการยื่นแบบฯ	3.47	0.64	มากที่สุด
รวม	3.41	0.53	มากที่สุด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับด้านทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ในด้านการใช้งานระบบ E-Filing อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ =3.41, S.D. = 0.53)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 16 ลงชื่อเข้าใช้งานระบบ E-Filing โดยชื่อผู้ใช้งาน 4 หลักสุดท้าย คือ สาขาตาม ภ.พ.20 ($\overline{X}$ = 3.63, S.D. = 0.61) รองลงมา ข้อ 18 กด พิมพ์ใบแบบ ใบแนบ ทุกครั้งที่ทำรายการยื่นแบบฯ ($\overline{X}$ = 3.47, S.D. = 0.64) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ และข้อ 17 กด บันทึกร่าง ทุกครั้งที่ทำรายการ ป้องกันเว็บไซต์ไม่เสถียร ($\overline{X}$ = 3.14, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ

ทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ	ระดับทักษะในการยื่นแบบฯ		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
19. หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายลงวัน/เดือน/ปีไหน ถือเป็นเดือน/ปีภาษีนั้น	3.65	0.54	มากที่สุด
20. สามารถกรอกข้อมูลรายละเอียดโดยไม่มีข้อผิดพลาด	3.34	0.65	มากที่สุด
21. เลือกวิธีชำระโดยส่งผ่านตัวแทนชำระของ ปณท (PA00002028) เท่านั้น	3.68	0.49	มากที่สุด
รวม	3.55	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ในด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ =3.55, S.D. = 0.45)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 21 เลือกวิธีชำระโดยส่งผ่านตัวแทนชำระของ ปณท (PA00002028) เท่านั้น ($\overline{X}$ = 3.68, S.D. = 0.49) รองลงมา ข้อ 19 หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายลงวัน/เดือน/ปีไหน ถือเป็นเดือน/ปีภาษีนั้น ($\overline{X}$ = 3.65, S.D. = 0.54) และข้อ 20 สามารถกรอกข้อมูลรายละเอียดโดยไม่มีข้อผิดพลาด ($\overline{X}$ = 3.34, S.D. = 0.65) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

4.5 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) และความง่ายในการใช้งาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

(Perceived Ease of Use – PEOU) โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ในภาพรวม

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)	ระดับการยอมรับเทคโนโลยี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU)	3.59	0.48	มากที่สุด
ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU)	3.45	0.54	มากที่สุด
รวม	3.52	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =3.52, S.D. = 0.48)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.59, S.D. = 0.48) รองลงมา คือ ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) ($\bar{X}$ = 3.45, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU)

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU)	ระดับการยอมรับเทคโนโลยี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
22. การยื่นแบบฯ (E-Filing) ช่วยให้มีเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ	3.56	0.58	มากที่สุด
23. สามารถดำเนินการยื่นแบบฯ (E-Filing) ได้ตลอดเวลา (ภายในกำหนด)	3.61	0.54	มากที่สุด
24. โดยรวมแล้วการยื่นแบบฯ (E-Filing) มีประโยชน์และจำเป็นต่อการดำเนินงาน	3.62	0.55	มากที่สุด
รวม	3.59	0.48	มากที่สุด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ =3.59, S.D. = 0.48)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 24 โดยรวมแล้วการยื่นแบบฯ (E-Filing) มีประโยชน์และจำเป็นต่อการดำเนินงาน ($\overline{X}$ = 3.62, S.D. = 0.55) รองลงมา ข้อ 23 โดยรวมแล้วการยื่นแบบฯ (E-Filing) มีประโยชน์และจำเป็นต่อการดำเนินงาน ($\overline{X}$ = 3.61, S.D. = 0.54) และข้อ 22 การยื่นแบบฯ (E-Filing) ช่วยให้มีเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ($\overline{X}$ = 3.56, S.D. = 0.58) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU)

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU)	**ระดับการยอมรับเทคโนโลยี**		
	$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับ**
25. สามารถบันทึกชื่อผู้ใช้งาน (User) และรหัสผ่าน (Password) เพื่อป้องกันการลืม	3.67	0.51	มากที่สุด
26. ฟังก์ชัน/ เมนู การยื่นแบบฯ (E-Filing) ง่ายต่อการจดจำ	3.33	0.68	มากที่สุด
27. โดยรวมแล้วการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน	3.37	0.69	มากที่สุด
รวม	3.45	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ในด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ =3.45, S.D. = 0.54)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 25 สามารถบันทึกชื่อผู้ใช้งาน (User) และรหัสผ่าน (Password) เพื่อป้องกันการลืม ($\overline{X}$ = 3.67, S.D. = 0.51) รองลงมา ข้อ 27 โดยรวมแล้วการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน ($\overline{X}$ = 3.37, S.D. = 0.69) และข้อ 26 ฟังก์ชัน/ เมนู การยื่นแบบฯ (E-Filing) ง่ายต่อการจดจำ ($\overline{X}$ = 3.33, S.D. = 0.68) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สมมติฐานการศึกษาวิจัย

สมมติฐานที่ 1: ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วยด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ และด้านกระบวนการทางภาษีอากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	.632	.119		5.289	.000
ด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ	.499	.047	.522	10.545	.000 *
ด้านกระบวนการทางภาษีอากร	.321	.045	.351	7.105	.000 *
R = 0.816, R Square = 0.665, Adjuster R Square =.663					
Std. Error of the Estimate = 0.27596, Durbin-Watson=2.090, F = 296.271, Sig = 0.000					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig มีค่าน้อยกว่า 0.001) แสดงให้เห็นว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว โดยความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

พบว่า คะแนนมาตรฐานของความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ในด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ และด้านกระบวนการทางภาษีอากร (Bata) มีค่าเท่ากับ .522 และ .351 โดยผลวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ในด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ มีระดับส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สูงสุด (0.522) และด้านกระบวนการทางภาษีอากรต่ำสุด (0.351) ตัวพยากรณ์ทั้ง 2 ตัวแปร มีค่า (R) เท่ากับ .816 นอกจากนี้ค่า (R Square) มีค่าเท่ากับ 0.665 หมายความว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ร้อยละ 66.50 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ .27596 สมการนี้มีความคลาดเลื่อนเป็นอิสระกัน (No Autocorrelation) โดยมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.090 ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ของ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Y = 0.632 + 0.499 (ด้านระเบียบ/ วิธีปฏิบัติ) + 0.321 (ด้านกระบวนการทางภาษีอากร)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Z = 0.522 (ด้านระเบียบ/ วิธีปฏิบัติ) + 0.351 (ด้านกระบวนการทางภาษีอากร)

จากสมการข้างต้น จะเห็นได้ว่าความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีทิศทางบวก และขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.499 กล่าวคือ เมื่อความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเพิ่มขึ้น 0.499 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่

จากสมการข้างต้น จะเห็นได้ว่าความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทางภาษีอากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีทิศทางบวก และขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.321 กล่าวคือ เมื่อความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทางภาษีอากร เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพิ่มขึ้น 0.321 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่

สมมติฐานที่ 2: ทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการใช้งานระบบ E-Filing และด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	.649	.142		4.569	.000
ด้านการใช้งานระบบ E-Filing	.291	.049	.326	5.902	.000 *
ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ	.522	.059	.493	8.917	.000 *
R = 0.766, R Square = 0.587, Adjuster R Square =.584					
Std. Error of the Estimate = 0.30660, Durbin-Watson=1.935, F = 211.706, Sig = 0.000					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig มีค่าน้อยกว่า 0.001) แสดงให้เห็นว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว โดยทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

พบว่า คะแนนมาตรฐานของการทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการใช้งานระบบ E-Filing และด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ (Bata) มีค่าเท่ากับ .326 และ .493 โดยผลวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ มีระดับส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดสูงสุด (0.493) และด้านการใช้งานระบบ E-Filing ต่ำสุด (0.326) ตัวพยากรณ์ ทั้ง 2 ตัวแปร มีค่า (R) เท่ากับ .766 นอกจากนี้ค่า (R Square) มีค่าเท่ากับ 0.587 หมายความว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ร้อยละ 58.70 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ .30660 สมการนี้มีความคลาดเลื่อนเป็นอิสระกัน (No Autocorrelation) โดยมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.935 ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Y = 0.649 + 0.291 (ด้านการใช้งานระบบ E-Filing) + 0.552 (ด้านการตรวจสอบและนำส่ง ข้อมูลการยื่นแบบ)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Z = 0.326 (ด้านการใช้งานระบบ E-Filing) + 0.493 (ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ)

จากสมการข้างต้น จะเห็นได้ว่าทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการใช้งานระบบ E-Filing ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีทิศทางบวก และขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.291 กล่าวคือ เมื่อทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการใช้งานระบบ E-Filing เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเพิ่มขึ้น 0.291 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่

จากสมการข้างต้นจะเห็นได้ว่าทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีทิศทางบวก และขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.552 กล่าวคือ เมื่อทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพิ่มขึ้น 0.552 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สมติฐานที่ 3: การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) และด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	.881	.141		6.243	.000
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU)	.423	.060	.425	6.995	.000 *
ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU)	.319	.053	.363	5.968	.000 *
R = 0.742, R Square = 0.550, Adjuster R Square =.547					
Std. Error of the Estimate = 0.31993, Durbin-Watson =1.757, F = 182.287, Sig = 0.000					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig มีค่าน้อยกว่า 0.001) แสดงให้เห็นว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว โดยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

พบว่า คะแนนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) และด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) (Bata) มีค่าเท่ากับ .425 และ .363 โดยผลวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) มีระดับส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดสูงสุด (0.425) และด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) ต่ำสุด (0.363) ตัวพยากรณ์ ทั้ง 2 ตัวแปร มีค่า (R) เท่ากับ .742 นอกจากนี้ค่า (R Square) มีค่าเท่ากับ 0.550 หมายความว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ร้อยละ 55.00 มี

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ .31993 สมการนี้มีความคลาดเลื่อนเป็นอิสระกัน (No Autocorrelation) โดยมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.757 ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Y = 0.881 + 0.423 (ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU)) + 0.319 (ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU))

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Z = 0.425 (ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU)) + 0.363 (ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU))

จากสมการข้างต้น จะเห็นได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีทิศทางบวก และขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.423 กล่าวคือ เมื่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเพิ่มขึ้น 0.423 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่

จากสมการข้างต้น จะเห็นได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU)) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีทิศทางบวก และขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.319 กล่าวคือ เมื่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพิ่มขึ้น 0.319 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน 2) ศึกษาระดับการส่งผลของความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) 3) ศึกษาระดับการส่งผลของทักษะในงาน)ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing 4) ศึกษาระดับการส่งผลของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) และ 5) เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้ปฏิบัติงานสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1 และสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2 ที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 301 ตัวอย่าง แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ในส่วนของการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดยการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ซึ่งเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานสังกัดด้านปฏิบัติการนครหลวง 1 – 4 (ปน. 1 - 4) ที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 25 ตัวอย่าง หาค่า Cronbach’s Alpha ได้ผลการทดสอบความเชื่อมั่นในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.947 จากการทดสอบด้านประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน (0.865) ด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) (0.839) ด้านทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) (0.868) และด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) (0.914) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงเครื่องมือวิจัย (แบบสอบถาม) มีค่าความเชื่อมั่นสูง และสามารถนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จริง

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 72.1 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 34.9 มีระดับวุฒิการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 46.8 ระดับตำแหน่งเป็นพนักงานระดับ 1 – 7 ร้อยละ 67.8 อยู่ในสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2 ร้อยละ 61.1 และใช้ระยะเวลาดำเนินการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ต่อครั้ง ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง ร้อยละ 76.1

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

5.1.2 ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมาได้แก่ ด้านเวลา และด้านคุณภาพ ($\bar{X}$ =3.51, และ 3.45) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

5.1.3 ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการทางภาษีอากรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 รองลงมาด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

5.1.4 ทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 รองลงมาด้านการใช้งานระบบ E-Filing ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

5.1.5 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 รองลงมาด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

5.2 ผลการวิเคราะห์

5.2.1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วยด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ และด้านกระบวนการทางภาษีอากร ทั้ง 2 ด้าน สามารถทำนายหรือพยากรณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการใช้งานระบบ E-Filing และด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ ทั้ง 2 ด้าน สามารถทำนายหรือพยากรณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) และด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

of Use – PEOU) ทั้ง 2 ด้าน สามารถทำนายหรือพยากรณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้วิจัยขออภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ร้อยละ 66.50 โดยทั้งด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ และด้านกระบวนการทางภาษีอากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานมีการสืบค้นข้อมูลในด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ และด้านที่เกี่ยวข้องกับการซักซ้อมการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) อยู่เสมอ หรืออาจเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญที่คอยชี้แนะแนวทางการดำเนินงาน หรือแม้แต่การที่ได้ปฏิบัติงานซ้ำ ๆ สอดคล้องกับ (แสงจันทร์ โสภากาล, 2550, น. 15-16) ที่ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง เหตุการณ์ รายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ จากการที่ได้สังเกต ศึกษาค้นคว้า ประสบการณ์ ทั้งในด้านที่เป็นสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ สังคม ความรู้พื้นฐาน หรือแม้แต่ภูมิหลังที่แตกต่างกันไปของแต่ละบุคคล โดยได้กำหนดไว้ในใจหรือเก็บรวบรวมไว้ และแสดงออกเป็นเชิงพฤติกรรมที่สามารถสังเกตุหรือสามารถวัดได้ ถึงอย่างไรก็ตาม แต่ละบุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องราวหรือสิ่งต่าง ๆ ในระดับที่ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับสภาพความพร้อมในแต่ละเหตุการณ์ โดยปัจจัยหลัก ๆ ที่เกิดอิทธิพลต่อความรู้ ความเข้าใจที่สำคัญ ตามที่ (แสงจันทร์ โสภากาล, 2550, น. 15-16) ได้อธิบายไว้ว่า เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนหรือระดับการเรียนของนักเรียนที่มีความพ้องกัน กล่าวคือ จากผลการวิจัยพบว่า มีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กันกับองค์ประกอบ 2 ประการ คือ องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา และองค์ประกอบทางด้านที่ไม่ใช่สติปัญญา ทว่า ผู้ปฏิบัติงาน (ผู้ใช้ระบบฯ) มีความรู้ ความเข้าใจที่ดี ก็จะสามารถดำเนินการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ได้อย่างไม่มีข้อกังวลใด ๆ ตามที่ ศรีรัฐ โกวงศ์ และคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายนนทรีของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า นิสิตปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายนนทรีในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= .81, S.D. = .16) และอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้เครือข่าย ด้านการลงโทษ ด้านบริการของเครือข่าย และด้านการกระทำผิดตามลำดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สมมติฐานที่ 2: ทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ร้อยละ 58.70 โดยทั้งด้านการใช้งานระบบ E-Filing และด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ เนื่องมาจากปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญยิ่งและเป็นเครื่องมือที่เข้ามาช่วยปรับปรุงกระบวนการการทำงานทั่วทั้งองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญ โดยทักษะในงานที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีมีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติยา เปรื่องประยูร และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์ (2566) ศึกษาเรื่อง ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 พบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษี มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของนักตรวจสอบฯ อย่างมีนัยสำคัญ (0.05) คือ ทักษะวิชาชีพ, ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ, และทักษะการสื่อสาร ซึ่งงานวิจัยของ นฤมล แสนสมุทรใจ และ ไพฑูรย์ อินต๊ะขัน (2565) เรื่อง ทักษะการปฏิบัติงานบัญชีสมัยใหม่ต่อความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีสังกัดอาชีวศึกษาเอกชน ผลการศึกษายังพบว่า ทักษะการปฏิบัติงานบัญชีสมัยใหม่ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีสังกัดอาชีวศึกษาเอกชน ได้แก่ ด้านความรู้และทักษะวิชาชีพบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ส่วนด้านภาษาและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี และด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการทำงาน อนึ่ง ผู้ปฏิบัติงานอาจมีการฝึกฝนและพัฒนาทักษะในงานของตนเองอยู่เสมอ หรืออาจมีความต้องการที่จะได้รับการฝึกฝนและพัฒนาจากผู้เชี่ยวชาญร่วมด้วย เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ เตชะภัททวรกุล และ วรรณี แกมเกตุ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความต้องการจำเป็นด้านทักษะการทำงานที่หลากหลายของนักศึกษาครูในยุคดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาครู มีความต้องการสูงสุดในการพัฒนาทักษะการบริหารจัดการเวลา ตามด้วยความจำเป็นในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และทักษะทางสังคม ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3: การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ร้อยละ 55.00 โดยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) และด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ถึงประโยชน์ของการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ค่อนข้างสูง สามารถดำเนินการได้ทุกเมื่อ (ภายในกำหนด) ซึ่งต่างจากเดิมที่ต้องใช้เวลาเพื่อเดินทางไปดำเนินการ ณ สรรพากรพื้นที่ โดยมีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ และที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าการรับรู้ประโยชน์ คือการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งสามารถส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานให้มีความอยากใช้งานระบบ เนื่องจากไม่ต้องใช้ความพยายามมาก และไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ หรือทักษะขั้นสูง ในการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ "M-banking" ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายมีผลโดยตรงต่อการรับรู้ประโยชน์และการยอมรับการใช้งานการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-Banking อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า R^2 สำคัญที่ระดับ 0.844 และ 0.69 ตามลำดับ อธิบายได้ว่า เมื่อระบบ M-Banking ใช้งานง่ายและสะดวกสบาย ผู้ใช้งานมีโอกาสสูงขึ้นที่จะรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานนี้ และยอมรับการใช้งาน M-Banking เป็นอย่างมาก ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะมีโอกาสยอมรับการใช้งาน M-Banking มากขึ้นก็ต่อเมื่อรับรู้ถึงคุณค่าและประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานและสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจได้ดีขึ้น โดยหากผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าระบบมีความเหมาะสมกับการดำเนินงานหรือควรค่าแก่การนำมาใช้เพื่อปฏิบัติงานก็อาจจะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเพิ่มมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกันตามที่รุ่งทิวา เงินปัน (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน: กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์การรับรู้ความง่าย ทัศนคติที่มีต่อการใช้ แรงจูงใจในการใช้ และยังได้รับปัจจัยอิทธิพลทางอ้อมที่มาจากปัจจัยการใช้ระบบที่เหมาะสมกับงาน และความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบ โดยปัจจัยข้างต้นสามารถนำไปสู่การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ซึ่งมีตัวแปรต่าง ๆ ที่อธิบายค่าความแปรปรวนของอิทธิพลต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ได้ที่ร้อยละ 75.8 หากแม้นว่าผู้ปฏิบัติงานจะมีการรับรู้ถึงประโยชน์มากเพียงใด แต่ด้านความง่ายในการใช้งานยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ประเด็นดังกล่าวอาจส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความต้องการที่จะใช้งานระบบ หรืออาจส่งผลให้การดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สักเมธ จตุรพรชัย (2561) เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ พบว่า พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองด้านการรับรู้ทางออนไลน์ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความบันเทิงทางออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎอ อนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้และด้านการนำมาใช้งานจริง มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ส่วนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านความตั้งใจที่จะใช้ ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

5.4 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการศึกษา ดังต่อไปนี้

5.4.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) ให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายและกระบวนการทางภาษีอากรที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานสอดคล้องกับหลักกฎหมายและกลไกการทำงานในองค์กร เพื่อให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

(2) เพิ่มมาตรการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการหรือผู้ปฏิบัติงาน ในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) เพื่อลดการแก้ไขปัญหาภายหลัง

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

(1) จัดฝึกอบรมเพิ่มความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) โดยเน้นเกี่ยวกับระเบียบ/ วิธีปฏิบัติ และกระบวนการทางภาษีอากร

(2) จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้งานระบบ E-Filing รวมทั้งการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ

(3) ร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อวิเคราะห์อัตรากำลังที่เกี่ยวข้อง สำหรับการเข้ารับการฝึกอบรมให้ครอบคลุมมากที่สุด

5.3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับผู้ที่มีความสนใจในการศึกษาเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

(1) ใช้แบบทดสอบเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวัดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

(2) ศึกษาองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ แล้วนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและสร้างทัศนคติที่ดีให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และเกิดการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานในกระบวนการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม

กนกรัตน์ คุ้มบัว, เจือจันทร์ องคมนตรี, วีราภา เลาหภักดี, อังคนา ประยูรสิน, และ แสนสุข สตงคุณห์. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจศึกษากรณีศึกษาโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมทะเบียนการค้า* (รายงานการวิจัย). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กรมสรรพากร. (ม.ป.ป.). *คู่มือผู้ใช้งานการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายออนไลน์.* https://www.dropbox.com/s/lotp0q1fw0faoxv/5. ยื่นแบบภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่าย. pdf?e=1&dl=0

จิราพร ชุมบางหมัง. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สีมาธุรกิจ จำกัด* [การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช].ห้องสมุด มสธ. https://opac01.stou.ac.th/cgi-bin/koha/opac-ISBDdetail.pl?biblionumber=142658

จุฑามาศ เตชะภัททวรกุล และ วรรณี แกมเกตุ. (2565). การประเมินความต้องการจำเป็นด้านทักษะการทำงานที่หลากหลายของนักศึกษาครูในยุคดิจิทัล. *วารสารการวัดผลการศึกษา*, *39*(106), 103-111. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JEMEPTB/article/view/266173/178231

ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2556). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก]. มหาวิทยาลัยเกริก

ชุมพล ศฤงคารศิริ. (2539). *ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร.* จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

ติน ปรัชญพฤทธิ์ และ อิสระ สุวรรณบล. (2543). *ทฤษฎีองค์การ.* ไทยวัฒนาพานิช.

ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. PSU Knowledge Bank. http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/17458

ธนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M-banking"* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU DIGITAL COLLECTIONS. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:90562

ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2542). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.* สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

นฤมล แสนสมุทรใจ และ ไพฑูรย์ อินต๊ะขัน. (2565). ทักษะการปฏิบัติงานบัญชีสมัยใหม่ต่อความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีสังกัดอาชีวศึกษาเอกชน. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 8*(8), 115-126.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

บุญชม ศรีสะอาด. (2546). *การพัฒนาหลักสูตรและการวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตร.* สุวีริยาสาส์น.

ปิติ วัลยะเพ็ชร์. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ไปรษณีย์ไทย. (2565). *รายงานประจำปี 2565 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.* https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/aboutus/89/26453

ไปรษณีย์ไทย. (2566, 21 กรกฎาคม). *โครงสร้าง ปณท.* ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ทบ.). www3.praisanee.com/hrm/

ไปรษณีย์ไทย. (2566, 31 สิงหาคม). *การยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายผ่าน Internet.* ฝ่ายบริหารการเงิน. www3.praisanee.com/fd/main/tax_online.html

ฝ่ายจัดระบบบริการ ไปรษณีย์ไทย. (2562). *บันทึกข้อความ ที่ ปณท จร.(รฝ.3)/517 เรื่อง ซักซ้อมแนวทางและระยะเวลาการยื่นแบบ ภ.ง.ด.1, ภ.ง.ด.3 และ ภ.ง.ด.53 ผ่าน Internet ของที่ทำการไปรษณีย์.* ผู้แต่ง.

ฝ่ายบริหารเครือข่าย (บข.) ไปรษณีย์ไทย. (2566, 31 สิงหาคม). *เครือข่ายไปรษณีย์.* 10.253.11.51/pnd/2015/

ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ และ รวิพรรณ สุภาวรรณ. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลตอความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. BU RESEARCH. http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/1261

รัตติยา เปรื่องประยูร และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์. (2566). ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1. *วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, *4*(2), 107-120.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.* นานมีบุ๊ค พลับลิเคชั่นส์.

รุ่งทิวา เงินปัน. (2560). *การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน: กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. CUIR at Chulalongkorn University. https://doi.org/10.58837/CHULA.THE.2017.1181

วีระพงษ์ อาตมา. (2563). *ซอฟท์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล* (งานวิจัย). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-9/6214155038.pdf

ศยามล สืบเนื่อง. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท นันยางการ์เม้นท์ จำกัด กรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. NIDA Wisdom Repository. http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2557/20037.pdf

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศรีรัฐ โกวงศ์ และคณะ. (2566). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายนนทรีของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. *Procedia of Multidisciplinary Research*, *1*(3), Article 36.

ศรีวรรณ จึงสวัสดิ. (2548). *ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับการตรวจสอบ กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศศนันท์ วิวัฒนชาติ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่.* ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU DIGITAL COLLECTIONS. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:121437

ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี]. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ศิพล รื่นใจชน. (2549). *ความรู้ความเข้าใจในสิทธิของประชาชนเกี่ยวกับธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ศึกษากรณีประชาชนหมู่ 1 ตำบลท่ามะขาม อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 6). เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.

สมพิศ สุขแสน. (2556). *เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ.* WordPress. https://bit.ly/44eCAwH

สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). *ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง]. สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สุพัตรา วังเย็น. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. ศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. https://opacdb01.dpu.ac.th/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=114497

แสงจันทร์ โสภากาล. (2550). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล* (รายงานการวิจัย). คณะสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

สักเมธ จตุรพรชัย. (2561). *การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการใช้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. ศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Sakamet.Cha.pdf

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

สันติธาร เสถียรไทย. (2562, 4 ตุลาคม). *ทักษะมนุษย์ โลก 4.0 : “อ่อน” หรือ ”แข็ง”สยบอนาคต?.* The101.world. https://www.the101.world/hard-skills-vs-soft-skills/

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (ม.ป.ป.). *เปลี่ยนผ่านภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล.* Digital Government Development Agency. https://bit.ly/3JEOlD1

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2558). *พจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัย ฉบับราชบัณฑิตยสภา.* ผู้แต่ง.

อรทัย เลื่อนวัน. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. DSpace at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/933

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. NIDA Wisdom Repository. http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2557/20099.pdf

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). *ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. NIDA Wisdom Repository. http://repository.nida.ac.th/handle/662723737/2048

อัจฉรา คำพูล. (2560). *ความสัมพันธ์ของทักษะการบริหารกับกระบวนการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 33* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

อัจฉราพร ปะทิ. (2559). *ความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นของประชาชนในชุมชนต่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง: กรณีศึกษาประชาชนในตำบลผาสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU DIGITAL COLLECTIONS. https://doi.org/10.14457/TU.the.2016.137

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

Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, *13*(3), 319-340.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, *35*(8), 982–1003.

English-Language Institute of America. (1977). *The lexicon Webster dictionary.* Author.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1985).*Organizations : behavior, structure, processes* (5th ed.). Business Publications.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1988). *Organization* (6th ed.). Business Publication.

Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. Mc Graw Hill.

Klausmeier, H. J. & Ripple, R. E. (1971). *Learning and Human Abilities: Educational Psychology* (3rd ed). Harper and Row.

Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations* (3rd ed.). Free Press of Glencoe.

Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, *44*, 65-75.

Tuffaha, M. (2020). The Determinants of Employee's Performance: A Literature Review. *Journal of Economics and Management Sciences*, *3*(3), 14-24.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper and Row.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก ก

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์

DPU
DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ที่ รป.ม.04011(1)/พิเศษ

30 มกราคม 2567

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

เอกสารแนบ แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวจรรยาพร โพธิ์ขุนทด นักศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีความประสงค์ขออนุญาตเก็บข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "**ความรู้ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยจำกัด**" โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิรภัสสรศ์ วงศ์ทองดี

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามในส่วนงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงวิชาการ ตามหัวข้อข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิรภัสสรศ์ วงศ์ทองดี)
ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

หลักสูตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์
ผู้ประสานงาน จรรยาพร โพธิ์ขุนทด โทร 0921837582

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 110/1-4 ถนนประชาชื่น เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
Dhurakij Pundit University 110/1-4 Prachachuen Road, Laksi, Bangkok 10210, Thailand
Tel. (66) 2954-7300 www.dpu.ac.th

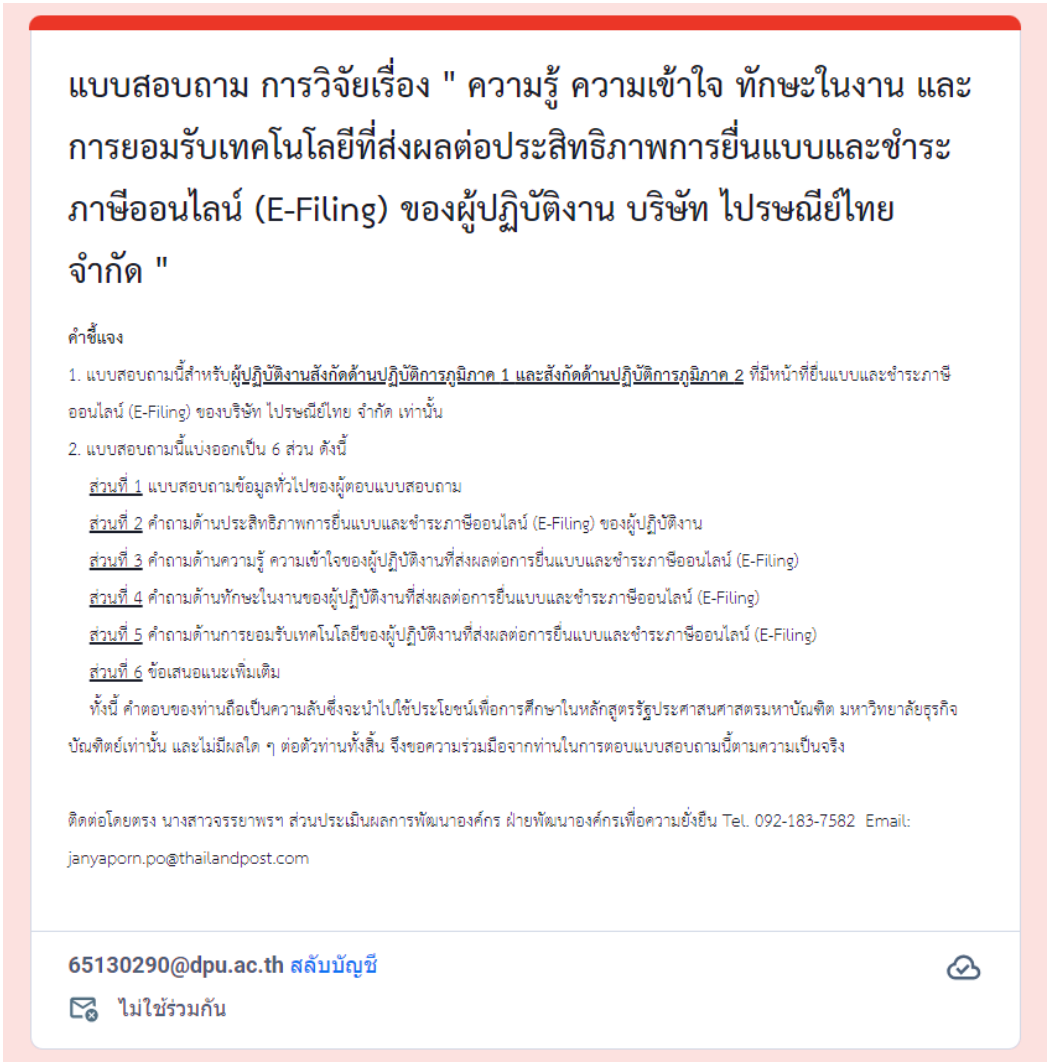
DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง “ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด”

<u>หมายเหตุ</u> ในการจัดทำแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ Google Form ดังนี้ https://forms.gle/xNBNVbkPYYTujNMfA หรือ



แบบสอบถาม การวิจัยเรื่อง " ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด "

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สำหรับผู้ปฏิบัติงานสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1 และสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2 ที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เท่านั้น

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามด้านประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 คำถามด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

ส่วนที่ 4 คำถามด้านทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

ส่วนที่ 5 คำถามด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ทั้งนี้ คำตอบของท่านถือเป็นความลับซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์เท่านั้น และไม่มีผลใด ๆ ต่อตัวท่านทั้งสิ้น จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง

ติดต่อโดยตรง นางสาวจรรยาพรฯ ส่วนประเมินผลการพัฒนาองค์กร ฝ่ายพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน Tel. 092-183-7582 Email: janyaporn.po@thailandpost.com

65130290@dpu.ac.th สลับบัญชี

ไม่ใช้ร่วมกัน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ *

- ○ 1. เพศชาย
- ○ 2. เพศหญิง
- ○ 3.ไม่ระบุเพศ

2. อายุ *

- ○ 1. ไม่เกิน 30 ปี
- ○ 2. 31 - 40 ปี
- ○ 3. 41 - 50 ปี
- ○ 4. ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด *

- ○ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ○ 2. ปริญญาตรี
- ○ 3. สูงกว่าปริญญาตรี
- ○ 4. โรงเรียนการไปรษณีย์ (คปท.)

4. ระดับตำแหน่ง *

- ○ 1. ต่ำกว่าพนักงาน
- ○ 2. พนักงานระดับ 1 - 7
- ○ 3. พนักงานระดับ 8 ขึ้นไป/ หน.ปณ/ หนส. (ได้รับการแต่งตั้งแล้วเลือกข้อนี้)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

5. สังกัด *

ด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1 (ภป.1)
สำนักงานไปรษณีย์เขต 1 (ปข.1)
สำนักงานไปรษณีย์เขต 2 (ปข.2)
สำนักงานไปรษณีย์เขต 7 (ปข.7)
สำนักงานไปรษณีย์เขต 8 (ปข.8)
สำนักงานไปรษณีย์เขต 9 (ปข.9)

ด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2 (ภป.2)
สำนักงานไปรษณีย์เขต 3 (ปข.3)
สำนักงานไปรษณีย์เขต 4 (ปข.4)
สำนักงานไปรษณีย์เขต 5 (ปข.5)
สำนักงานไปรษณีย์เขต 6 (ปข.6)
สำนักงานไปรษณีย์เขต 10 (ปข.10)

◯ 1. ด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1

◯ 2. ด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2

6. ระยะเวลาการดำเนินการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ต่อครั้ง *

◯ 1. ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง

◯ 2. 1 - 2 ชั่วโมง

◯ 3. 2 ชั่วโมงขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน

คำชี้แจง เป็นการประเมินระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน โปรดให้คะแนนตามความเป็นจริง (4=มากที่สุด 3=มาก 2=น้อย 1=น้อยที่สุด)

ด้านคุณภาพ *

	4	3	2	1
1. มีความรู้ ความเข้าใจตามระเบียบ/วิธีปฏิบัติอย่างละเอียดถี่ถ้วน	◯	◯	◯	◯
2. ยื่นแบบฯ (E-Filing) สำเร็จและถูกต้องตามระเบียบ/วิธีปฏิบัติ	◯	◯	◯	◯
3. ยื่นแบบฯ (E-Filing) สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 1-10 ของทุกเดือน)	◯	◯	◯	◯

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ด้านปริมาณ *

	4	3	2	1
4. ระบุข้อมูลการยื่นแบบฯ (E-Filing) ครบถ้วนตามปริมาณรายการประจำเดือนภาษีนั้น ๆ	○	○	○	○
5. การยื่นแบบฯ (E-Filing) ประจำเดือนภาษีนั้น ๆ มีปริมาณที่เหมาะสม สามารถดำเนินงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 1-10 ของทุกเดือน)	○	○	○	○
6. จัดลำดับปริมาณรายการก่อนการยื่นแบบฯ (E-Filing) แต่ละประเภท (ภ.ง.ด.1,3,53) เพื่อความสะดวกรวดเร็ว	○	○	○	○

ด้านเวลา *

	4	3	2	1
7. ยื่นแบบฯ (E-Filing) ประจำเดือนภาษีนั้น ๆ สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 1-10 ของทุกเดือน) เสมอ	○	○	○	○
8. จัดลำดับความสำคัญของเวลาอย่างชัดเจน เพื่อให้การยื่นแบบฯ (E-Filing) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย	○	○	○	○
9. ค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ (E-Filing) เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	○	○	○	○

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

คำชี้แจง เป็นการประเมินระดับความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน โปรดให้คะแนนตามความเป็นจริง (4=มากที่สุด 3=มาก 2=น้อย 1=น้อยที่สุด)

ด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ *

	4	3	2	1
10. ยื่นแบบฯ (E-Filing) ภายในวันที่ 10 (16.30 น.) เท่านั้น	○	○	○	○
11. ทราบขั้นตอนระเบียบ/วิธีการปฏิบัติฉบับปัจจุบัน	○	○	○	○
12. ศึกษาและติดตามการปรับปรุงระเบียบ/วิธีปฏิบัติฉบับล่าสุดเสมอ	○	○	○	○

ด้านกระบวนการทางภาษีอากร *

	4	3	2	1
13. เมื่อมีภาษีหัก ณ ที่จ่ายต้องออกหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายทุกครั้ง	○	○	○	○
14. ภาษีรอนำส่ง-บุคคลภายนอก เมื่อยื่นแบบฯ ต้องแยกเป็น ภ.ง.ด.3 (บุคคลธรรมดา) และ ภ.ง.ด.53 (นิติบุคคล)	○	○	○	○
15. ทราบขั้นตอนการยื่นแบบฯ (E-Filing) ตามกระบวนการการนำส่งภาษีอากรที่ถูกต้อง	○	○	○	○

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

คำชี้แจง เป็นการประเมินระดับทักษะในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน โปรดให้คะแนนตามความเป็นจริง (4=มากที่สุด 3=มาก 2=น้อย 1=น้อยที่สุด)

ด้านการใช้งานระบบ E-Filing *

	4	3	2	1
16. ลงชื่อเข้าใช้งานระบบ E-Filing โดยชื่อผู้ใช้งาน 4 หลักสุดท้าย คือ สาขา ตาม ภ.พ.20	○	○	○	○
17. กด บันทึกร่าง ทุกครั้งที่ทำรายการ ป้องกันเว็ปไซต์ไม่เสถียร	○	○	○	○
18. กด พิมพ์ใบแบบ ใบแนบ ทุกครั้งที่ทำรายการยื่นแบบฯ	○	○	○	○

ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ *

	4	3	2	1
19. หนังสือรับรองการหัก ภาษี ณ ที่จ่ายลงวัน/เดือน/ปีไหน ถือเป็นเดือน/ปีภาษีนั้น	○	○	○	○
20. สามารถกรอกข้อมูลรายละเอียดโดยไม่มีข้อผิดพลาด	○	○	○	○
21. เลือกวิธีชำระโดยส่งผ่านตัวแทนชำระของ ปณท (PA00002028) เท่านั้น	○	○	○	○

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านการยอมรับเทคโนโลยี ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

คำชี้แจง เป็นการประเมินระดับการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน โปรดให้คะแนนตามความเป็นจริง (4=มากที่สุด 3=มาก 2=น้อย 1=น้อยที่สุด)

การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) *

	4	3	2	1
22. การยื่นแบบฯ (E-Filing) ช่วยให้มีเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ	○	○	○	○
23. สามารถดำเนินการยื่นแบบฯ (E-Filing) ได้ตลอดเวลา (ภายในกำหนด)	○	○	○	○
24. โดยรวมแล้วการยื่นแบบฯ (E-Filing) มีประโยชน์และจำเป็นต่อการดำเนินงาน	○	○	○	○

ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) *

	4	3	2	1
25. สามารถบันทึกชื่อผู้ใช้งาน (User) และรหัสผ่าน (Password) เพื่อป้องกันการลืม	○	○	○	○
26. ฟังก์ชัน/ เมนู การยื่นแบบฯ (E-Filing) ง่ายต่อการจดจำ	○	○	○	○
27. โดยรวมแล้วการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน	○	○	○	○

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำตอบของคุณ

กลับ ส่ง ล้างแบบฟอร์ม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=ef1 ef2 ef3 ef4 ef5 ef6 ef7 ef8 ef9
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ef1	28.2000	11.583	.621	.849
ef2	27.8800	11.360	.668	.844
ef3	27.7200	12.877	.437	.865
ef4	27.5600	13.007	.553	.856
ef5	27.6400	11.323	.772	.833
ef6	27.8000	12.000	.665	.845
ef7	27.6400	12.657	.616	.851
ef8	27.5200	13.093	.558	.856
ef9	28.2800	10.877	.598	.857

Reliability Coefficients

N of Cases = 25 N of Items = 9

Cronbach's Alpha = .865

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์


```
RELIABILITY
  /VARIABLES=kn1 kn2 kn3 kn4 kn5 kn6
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kn1	17.4800	6.093	.371	.872
kn2	17.8800	5.193	.740	.786
kn3	17.8800	5.360	.770	.781
kn4	17.2800	6.127	.687	.806
kn5	17.2800	6.127	.687	.806
kn6	17.6000	5.833	.576	.821

Reliability Coefficients

N of Cases = 25 N of Items = 6

Cronbach's Alpha = .839

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์


```
RELIABILITY
  /VARIABLES=sk1 sk2 sk3 sk4 sk5 sk6
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
sk1	16.6800	9.310	.834	.822
sk2	17.6400	9.240	.589	.860
sk3	17.3200	9.227	.647	.849
sk4	16.7200	9.710	.692	.843
sk5	17.4000	8.667	.571	.874
sk6	16.6400	9.490	.813	.827

Reliability Coefficients

N of Cases = 25 N of Items = 6

Cronbach's Alpha = .868

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์


```
RELIABILITY
  /VARIABLES=tam1 tam2 tam3 tam4 tam5 tam6
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
  /SUMMARY=TOTAL
.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
tam1	18.1200	7.027	.894	.878
tam2	17.9600	10.123	.346	.941
tam3	18.0000	9.000	.765	.906
tam4	18.1200	7.110	.868	.882
tam5	18.4000	7.250	.826	.889
tam6	18.2000	6.917	.912	.875

Reliability Coefficients

N of Cases = 25 N of Items = 6

Cronbach's Alpha = .914

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์


```
RELIABILITY
  /VARIABLES=ef1 ef2 ef3 ef4 ef5 ef6 ef7 ef8 ef9 kn1 kn2 kn3 kn4 kn5 kn6 sk1 sk2 sk3 sk4 sk5
sk6
     tam1 tam2 tam3 tam4 tam5 tam6
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ef1	91.5200	130.760	.456	.947
ef2	91.2000	128.583	.592	.946
ef3	91.0400	132.623	.418	.947
ef4	90.8800	130.693	.733	.945
ef5	90.9600	128.790	.649	.945
ef6	91.1200	130.693	.563	.946
ef7	90.9600	131.790	.583	.946
ef8	90.8400	131.890	.650	.946
ef9	91.6000	127.000	.555	.946
kn1	91.0000	131.750	.356	.949
kn2	91.4000	124.667	.850	.943
kn3	91.4000	126.000	.840	.943
kn4	90.8000	130.833	.656	.945
kn5	90.8000	130.833	.656	.945
kn6	91.1200	127.527	.721	.944
sk1	90.8000	127.833	.708	.944
sk2	91.7600	127.773	.525	.947
sk3	91.4400	126.590	.631	.945
sk4	90.8400	129.890	.546	.946

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

sk5	91.5200	119.343	.838	.943
sk6	90.7600	129.857	.586	.946
tam1	90.9600	126.873	.653	.945
tam2	90.8000	134.000	.467	.947
tam3	90.8400	130.890	.752	.945
tam4	90.9600	126.540	.673	.945
tam5	91.2400	126.357	.685	.945
tam6	91.0400	126.373	.673	.945

Reliability Coefficients

N of Cases = 25 N of Items = 27

Cronbach's Alpha = .947

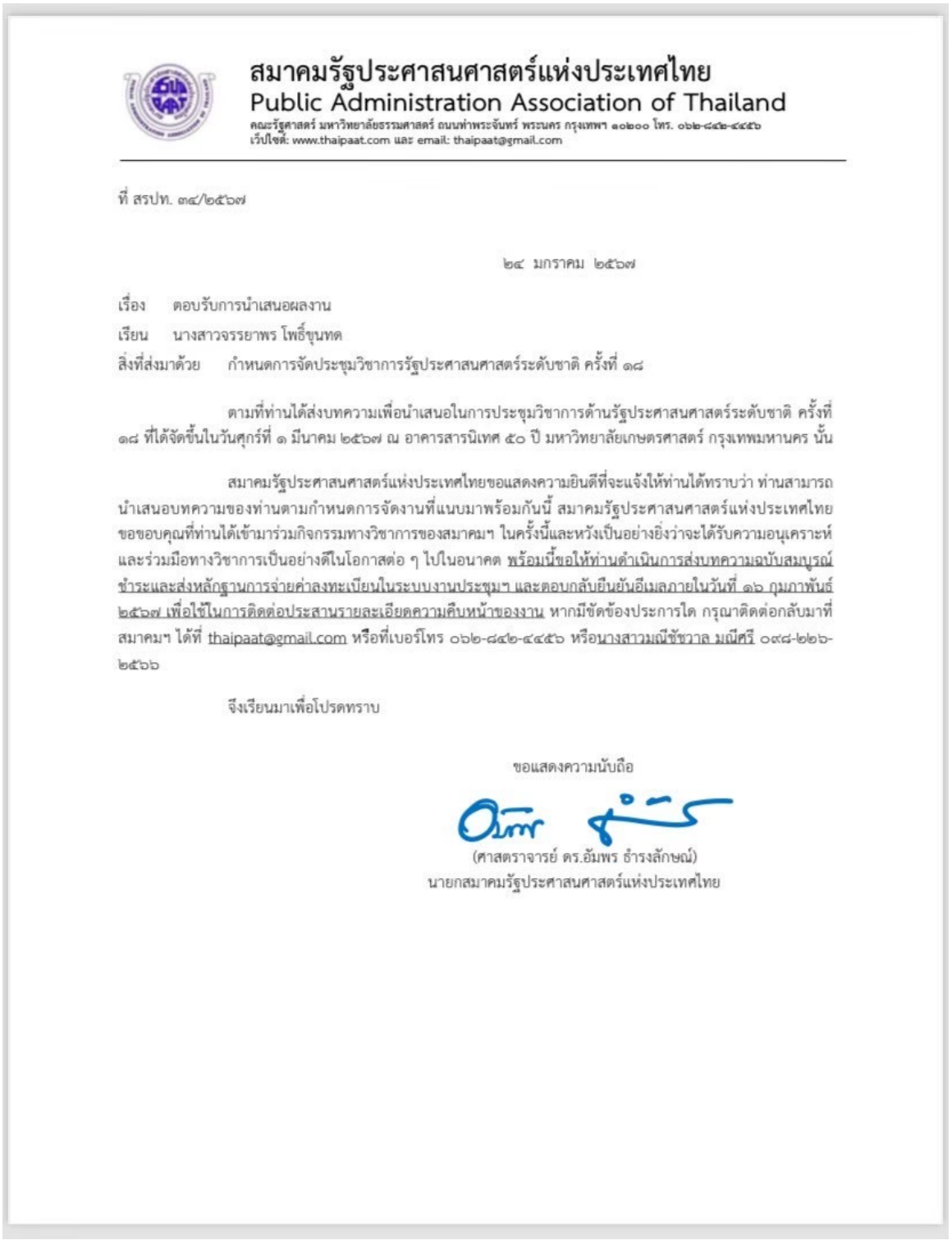
DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก ง

หนังสือตอบรับการนำเสนอผลงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

หนังสือตอบรับการนำเสนอผลงาน



สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย
Public Administration Association of Thailand
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถนนท่าพระจันทร์ พระนคร กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐ โทร. ๐๖๒-๘๔๒-๔๔๕๖
เว็ปไซต์: www.thaipaat.com และ email: thaipaat@gmail.com

ที่ สรปท. ๓๔/๒๕๖๗

๒๔ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง ตอบรับการนำเสนอผลงาน
เรียน นางสาวจรรยาพร โพธิ์ขุนทด
สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการจัดประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ ๑๘

ตามที่ท่านได้ส่งบทความเพื่อนำเสนอในการประชุมวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ ๑๘ ที่ได้จัดขึ้นในวันศุกร์ที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ณ อาคารสารนิเทศ ๕๐ ปี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร นั้น

สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทยขอแสดงความยินดีที่จะแจ้งให้ท่านได้ทราบว่า ท่านสามารถนำเสนอบทความของท่านตามกำหนดการจัดงานที่แนบมาพร้อมกันนี้ สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทยขอขอบคุณที่ท่านได้เข้ามาร่วมกิจกรรมทางวิชาการของสมาคมฯ ในครั้งนี้และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และร่วมมือทางวิชาการเป็นอย่างดีในโอกาสต่อ ๆ ไปในอนาคต พร้อมนี้ขอให้ท่านดำเนินการส่งบทความฉบับสมบูรณ์ชำระและส่งหลักฐานการจ่ายค่าลงทะเบียนในระบบงานประชุมฯ และตอบกลับยืนยันอีเมลภายในวันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เพื่อใช้ในการติดต่อประสานรายละเอียดความคืบหน้าของงาน หากมีข้อขัดข้องประการใด กรุณาติดต่อกลับมาที่สมาคมฯ ได้ที่ thaipaat@gmail.com หรือที่เบอร์โทร ๐๖๒-๘๔๒-๔๔๕๖ หรือนางสาวมณีชัชวาล มณีศรี ๐๙๘-๒๒๖-๒๕๖๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.อัมพร ธำรงลักษณ์)
นายกสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก จ

บทความวิจัย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทความวิจัย

ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

Knowledge, Understanding, Skills and Technology Acceptance Affecting the Efficiency of Online Tax Filing and Payment (E-Filing) of Thailand Post Company Limited Practitioners

จรรยาพร โพธิ์ขุนทด[1] ศิรภัสสรศ์ วงศ์ทองดี[2]

[1]*นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์,*

E-mail: 65130290@dpu.ac.th

[2]*รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน 2) ระดับการส่งผลของความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ของผู้ปฏิบัติงาน 3) ระดับการส่งผลของทักษะในงานที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ของผู้ปฏิบัติงาน 4) ระดับการส่งผลของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ของผู้ปฏิบัติงาน และ 5) เป็นแนวทางในการปรับปรุงเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1 และ 2 ที่มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 301 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน (วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการหาอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม)

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุด โดย ความรู้ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยี สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 66.50, 58.70, 55.00 ตามลำดับ แสดงถึงการส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน, รัฐบาลดิจิทัล, การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Abstract

This research aims to investigate 1) the efficiency of online tax filing and payment (E-Filing) by employees, 2) the level of impact of knowledge and understanding on the efficiency of E-Filing by employees, 3) the level of impact of job skills on the efficiency of E-Filing by employees, 4) the level of impact of technology acceptance on the efficiency of E-Filing by employees, and 5) to provide policy-oriented guidelines related to the development of employee capabilities. This is a quantitative research study. The sample group consists of operational employees from regions 1 and 2 who are responsible for E-Filing at Thailand Post Company Limited, with a total of 301 samples. A questionnaire was used as a data collection tool. Data analysis was conducted using descriptive statistics (frequency, percentage, mean, standard deviation) and inferential statistics (multiple regression analysis, significance level of 0.05 to determine the influence between independent and dependent variables).

The study found that the levels of knowledge, understanding, job skills, and technology acceptance regarding E-Filing efficiency among employees of Thailand Post Company Limited are at the highest level. Specifically, knowledge, understanding, job skills, and technology acceptance were able to explain the variance at 66.50%, 58.70%, and 55.00%, respectively. These findings demonstrate a statistically significant impact on the efficiency of E-Filing among employees of Thailand Post Company Limited, consistent with the set hypothesis at the 0.05 significance level.

Keyword: Development of worker potential, Digital Government, Online Tax Filing and Payment (E-Filing)

บทนำ

ปัจจุบันภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเป็นส่วนบูรณาการของกลยุทธ์ในการทำให้รัฐบาลมีความทันสมัยและเกิดคุณค่าทางสาธารณะ ซึ่งต้องอาศัยระบบนิเวศของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Ecosystem) ในการสร้างและเข้าถึงข้อมูล บริการ และเนื้อหาต่าง ๆ ผ่านการปฏิสัมพันธ์กับรัฐบาล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)) ซึ่งต้องมีการปรับเปลี่ยนหน่วยงานภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) มากขึ้น โดยมีนโยบายให้หน่วยงานต่าง ๆ นำเทคโนโลยีมาปรับใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร ให้ก้าวทันตามเทคโนโลยีของภาคเอกชนได้อย่างเทียบเท่า รวมถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการติดต่อกับภาครัฐได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งตามกรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Ministry of Digital Economy and Society) มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการไปรษณีย์ของประเทศไทย และเป็นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร จึงได้ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการองค์กรโดยถือปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด โดยได้ดำเนินการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ผ่านทางเว็บไซต์ www.rd.go.th ของกรมสรรพากร สังกัดกระทรวงการคลังมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับการบริหารจัดการองค์กรตามนโยบายภาครัฐ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

อย่างไรก็ตาม ปณท ได้รับแจ้งจากกรมสรรพากรเรื่องความบกพร่องด้านประสิทธิภาพในกระบวนการการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) มาโดยตลอด ประกอบกับ ปณท มีที่ทำการจำนวนมากและผู้ปฏิบัติงานมีช่วงอายุที่หลากหลาย จึงคาดว่าสาเหตุหลักอาจเนื่องมาจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของ ปณท ส่วนใหญ่ (สถิติจากการทักท้วงเพื่อตรวจสอบความถูกต้องรายการภาษีฯ ของที่ทำการ และการประสานงานเพื่อขอคำปรึกษาเรื่องการยื่นแบบฯ) ขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในงาน หรือมีความเข้าใจผิดพลาดคลาดเคลื่อน จึงก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในกระบวนการดำเนินงานทางภาษีอากร หรือการยอมรับเทคโนโลยีและความพร้อมที่จะใช้ระบบในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกระบวนการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของ ปณท เป็นอย่างมาก อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์องค์กรอีกด้วย

ปัจจุบันการบริหารจัดการองค์กรโดยส่วนใหญ่จะต้องใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งของแต่ละองค์กร (ชุมพล ศฤงคราศิริ, 2539) อย่างไรก็ตาม การที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับทางเทคโนโลยี (Technology Acceptance) จากผลการศึกษา เรื่องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน: กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness - PU) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีและก่อให้เกิดแรงจูงใจในการใช้งานระบบ ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นสามารถนำไปสู่การใช้งานระบบได้ (รุ่งทิวา เงินปัน, 2560) และสิ่งสำคัญผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในงานนั้น ๆ เพื่อก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

การศึกษาเรื่องความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้วิจัยยังไม่พบผลการศึกษาในเรื่องดังกล่าวแต่อย่างใด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ที่ควรจะศึกษาเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีโครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่ รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการไปรษณีย์ของประเทศไทย ถือเป็นเรื่องที่ท้าทายกับองค์กรเป็นอย่างมากในการปรับตัวให้อยู่รอดเข้ากับแนวโน้มของการทำธุรกิจในยุคดิจิทัล โดยการยื่นแบบฯ มีส่วนช่วยในการลดภาระงานในกระบวนการด้านภาษีอากรแบบเดิม สามารถนำข้อมูล (Data) จากระบบไปวิเคราะห์เพื่อการวางแผนกลยุทธ์ด้านภาษีอากรภายในองค์กร โดยจะช่วยเพิ่มศักยภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และเป็นการยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

เนื้อหา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงระดับการส่งผลของความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3. เพื่อศึกษาถึงระดับการส่งผลของทักษะในงานที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

4. เพื่อศึกษาถึงระดับการส่งผลของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

5. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: ความรู้ ความเข้าใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สมมติฐานที่ 2: ทักษะในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สมมติฐานที่ 3: การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ขอบเขตของการศึกษา

1. ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1 และสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2 ที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. กำหนดขอบเขตการศึกษาจาก แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน แนวคิด ทฤษฎีความรู้ ความเข้าใจ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในงาน และแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ตามแนวคิดของ Davis (1989) ประกอบด้วยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness - PU) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU)
3. ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามในช่วง เดือน มกราคม – เดือน กุมภาพันธ์ 2567

แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

Simon (1980, p. 180, อ้างถึงใน ศศนันท์ วิวัฒนชาติ, 2541, น. 81) ได้ให้ทรรศนะ ประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า เป็นสัดส่วนระหว่างการลงทุนลงแรงไปเพื่อทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กับผลที่ได้รับจากการลงทุน (A ratio between input and output) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลลัพธ์ หรือระหว่างรายรับกับรายจ่าย โดยให้ความเห็นว่าในสังคมไม่สามารถวัดประสิทธิภาพที่สมบูรณ์ได้ (Absolute Efficiency) แต่อาจวัดได้ในประสิทธิภาพเชิงเปรียบเทียบ/สัมพัทธ์ (Relative Efficiency) และได้ให้ทัศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลที่ได้รับออกมา (Output) ฉะนั้น ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า หากเป็นการบริหารองค์การของรัฐจะบวกความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งงานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดดูได้จากความสัมพันธ์ระหวางปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ

ความรู้ ความเข้าใจ เป็นสิ่งที่เกิดจากการสั่งสมจากการศึกษาเรียนรู้ ค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถในเชิงปฏิบัติ ทักษะความเข้าใจ หรือประสบการณ์ที่ได้รับสารสนเทศ การได้ยิน การได้ฟัง การได้คิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาชีพในแต่ละสาขาตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายไว้ และ บลูม (Bloom, 1980 อ้างถึงใน ศิพล รื่นใจชน, 2549, น. 10) จำแนกความหมายระหว่างความรู้ ความเข้าใจ เพื่อเป็นประโยชน์ในการสื่อความหมาย โดยในแต่ละบุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องราวหรือสิ่งต่าง ๆ ไม่เท่ากัน ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพความพร้อมในแต่ละเหตุการณ์ โดยปัจจัยหลัก ๆ ที่เกิดอิทธิพลต่อความรู้ ความเข้าใจที่สำคัญ ตามที่วอชิงตัน และคาล์ก (Worthington & Grant, n.d., อ้างถึงใน แสงจันทร์ โสภากาล, 2550, น. 15-16) อธิบายไว้ว่า เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนหรือระดับการเรียนของนักเรียนที่มีความพ้องกัน กล่าวคือ ผลการวิจัย พบว่า มีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กันกับองค์ประกอบ 2 ประการ คือ องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา และองค์ประกอบทางด้านที่ไม่ใช่สติปัญญา และสามารถสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ซึ่งมีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กันกับความรู้ 2 ปัจจัย ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน (สรรพวุฒิ พิพัฒพันธ์ อ้างถึงใน ศยามล สืบเนื่อง, 2557, น. 23) คือ ปัจจัยเฉพาะบุคคล และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งระดับความรู้ ความเข้าใจ ของแต่ละบุคคลจะมีระดับที่มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องและแนวทางในการลำดับความสำคัญ

3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในงาน

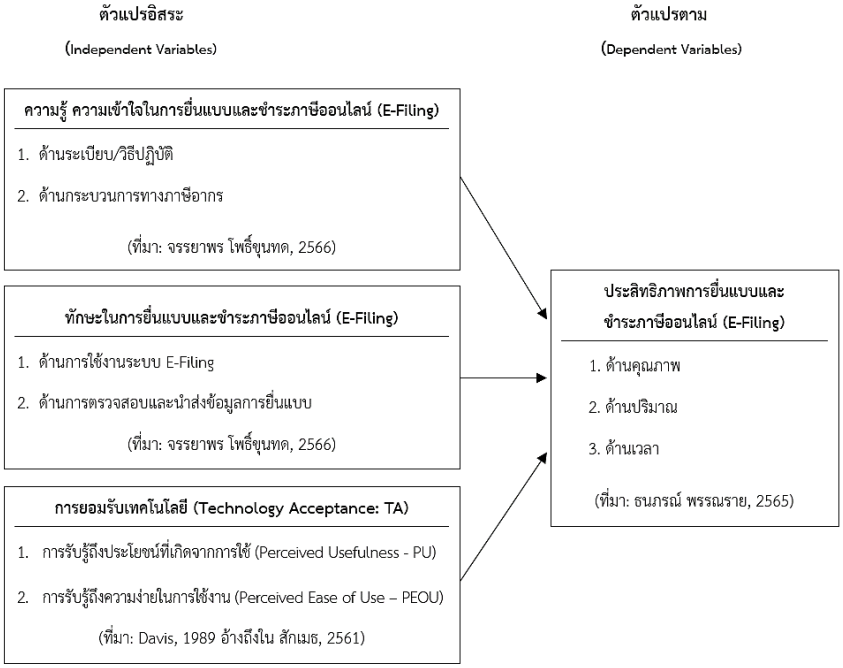
ทักษะในงาน คือ ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานนั้น ๆ จนมีความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ซึ่งได้มาจากการฝึกฝนและปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และทักษะด้านอารมณ์ที่เป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีความราบรื่น การมีทักษะในงานจะส่งผลให้การดำเนินงานในองค์กรมีประสิทธิภาพและสามารถประสบความสำเร็จได้ในที่สุด โดยสันติธาร เสถียรไทย (2562) แบ่งทักษะออกเป็น 2 แบบ คือ ทักษะด้านความรู้ (Hard skills) และทักษะด้านอารมณ์ (Soft skills) ได้จาก 3 ปัจจัย ได้แก่ วิธีการเรียนรู้ทักษะ วิธีการวัดผล และวิธีการนำไปใช้ในบริบทต่าง ขณะที่ Klausmeier and Ripple (1971) อธิบายว่าเป็นการประกอบกิจกรรมด้วยความคล่องแคล่วได้อย่างต่อเนื่อง โดยผู้ที่มีทักษะสูงจะมีลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ 1) สามารถทำกิจกรรมสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าจะมีความตั้งใจทำเพียงเล็กน้อย 2) มองเห็นแนวทางการพัฒนาให้สามารถทำกิจกรรมได้ดีกว่าเดิม 3) ตรวจสอบความถูกต้องในสิ่งที่ทำได้อย่างรวดเร็วและไม่ผิดพลาด 4) ทำกิจกรรมได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว และมีการประสานงานที่ดี และ 5) ทำกิจกรรมได้อย่างคงที่ แม้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาและต่อยอดมาจากทฤษฎีของ Fishbein and Ajzen (1975) ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) โดย Davis (1989) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีดังกล่าวโดยเน้นการศึกษาไปที่ปัจจัยต่าง ๆ อันนำมาซึ่งผลในการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้ ได้แก่

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness - PU) Davis (1989)
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU)

วิธีดำเนินการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย
ที่มา: จรรยาพร โพธิ์ขุนทด (2566)

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1 และสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2 ที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 1,224 คน (ฝ่ายบริหารเครือข่าย (บข.), สถานะ 31 สิงหาคม 2566) กำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95 % เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดตัวอย่าง 301 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามปลายปิด (Closed – ended Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Open - ended Questionnaire) ผ่าน Google Form มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยเพื่อนำมาเป็นแนวทาง/ปรับปรุงให้เข้ากับกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรง และเชื่อมั่น

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงาน เป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check List)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ส่วนที่ 2 วัดค่าบ่งชี้ด้านประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 วัดค่าบ่งชี้ด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

ส่วนที่ 4 วัดค่าบ่งชี้ด้านทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

ส่วนที่ 5 วัดค่าบ่งชี้ด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลักษณะของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 5 เป็นการวัดระดับความเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า แบบ Rating Scale 4 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2546 หน้า 162) ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงระดับความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน และระดับการให้ค่าคะแนน

ระดับความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน	ระดับการให้ค่าคะแนน
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

มีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ แบ่งออกเป็นช่วง ๆ ซึ่งในแต่ละช่วงมีความหมาย ดังนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับการแปรผลของผู้ปฏิบัติงาน

คะแนนค่าเฉลี่ย	การแปรผล
ค่าเฉลี่ย 3.26 - 4.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.25	อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 1.76 - 2.50	อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.75	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตโดยยื่นต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อขอเข้าเก็บข้อมูลกับผู้ปฏิบัติงานผู้เป็นกลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มตัวอย่างในการขอข้อมูลและตอบ แบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้เครื่องมือ Google Form ในการจัดทำ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3. เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อประมวลผลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติเชิงอนุมาน/สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ การทดสอบ ที่ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในการหาอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 72.1 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 34.9 มีระดับวุฒิการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 46.8 ระดับตำแหน่งเป็นพนักงานระดับ 1 – 7 ร้อยละ 67.8 อยู่ในสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2 ร้อยละ 61.1 และใช้ระยะเวลาดำเนินการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ต่อครั้ง ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง ร้อยละ 76.1

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมาได้แก่ ด้านเวลา และด้านคุณภาพ ($\bar{\mathbf{X}}$ =3.51, และ 3.45) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการทางภาษีอากรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 รองลงมาด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 รองลงมาด้านการใช้งานระบบ E-Filing ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 รองลงมาด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผลการทดสอบสมติฐาน และการอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1: ความรู้ ความเข้าใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ความรู้ ความเข้าใจสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ร้อยละ 66.50 โดยทั้งด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ และด้านกระบวนการทางภาษีอากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานมีการสืบค้นข้อมูลในด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ และด้านที่เกี่ยวข้องกับการชักช้อมการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) อยู่เสมอ หรืออาจเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญที่คอยชี้แนะแนวทางการดำเนินงาน หรือแม้แต่การที่ได้ปฏิบัติงานซ้ำ ๆ สอดคล้องกับ บลูม (Bloom, 1980, อ้างถึงใน แสงจันทร์ โสภา กาล, 2550, น. 15-16) ที่ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง เหตุการณ์ รายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ จากการที่ได้สังเกต ศึกษาค้นคว้า ประสบการณ์ ทั้งในด้านที่เป็นสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ สังคม ความรู้พื้นฐาน หรือแม้แต่ภูมิหลังที่แตกต่างกันไปของแต่ละบุคคล โดยได้กำหนดไว้ในใจหรือเก็บรวบรวมไว้ และแสดงออกเป็นเชิงพฤติกรรมที่สามารถสังเกตุหรือสามารถวัดได้ ถึงอย่างไรก็ตาม แต่ละบุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องราวหรือสิ่งต่าง ๆ ในระดับที่ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับสภาพความพร้อมในแต่ละเหตุการณ์ โดยปัจจัยหลัก ๆ ที่เกิดอิทธิพลต่อความรู้ ความเข้าใจที่สำคัญ ตามที่วอชิงตันและคาล์ก (Worthington & Grant, n.d., อ้างถึงใน แสงจันทร์ โสภากาล, 2550, น. 15-16) ได้อธิบายไว้ว่าเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนหรือระดับการเรียนของนักเรียนที่มีความพ้องกัน กล่าวคือ จากผลการวิจัยพบว่า มีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กันกับองค์ประกอบ 2 ประการ คือ องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา และองค์ประกอบทางด้านที่ไม่ใช่สติปัญญา ทว่า ผู้ปฏิบัติงาน (ผู้ใช้ระบบฯ) มีความรู้ ความเข้าใจที่ดี ก็จะสามารถดำเนินการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ได้อย่างไม่มีข้อกังวลใด ๆ ตามที่ ศรีรัฐ โกวงศ์ และคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายนนทรีของนิสิตปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า นิสิตปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายนนทรีในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= .81, S.D. = .16) และอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้เครือข่าย ด้านการลงโทษ ด้านบริการของเครือข่าย และด้านการกระทำผิดตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2: ทักษะในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ทักษะในงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ร้อยละ 58.70 โดยทั้งด้านการใช้งานระบบ E-Filing และด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ทั้งนี้ เนื่องมาจากปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญยิ่งและเป็นเครื่องมือที่เข้ามาช่วยปรับปรุงกระบวนการการทำงานทั่วทั้งองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญ โดยทักษะในงานที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีมีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติยา เปรื่องประยูร และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์ (2566) ศึกษาเรื่อง ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 พบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษี มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบฯ อย่างมีนัยสำคัญ (0.05) คือ ทักษะวิชาชีพ, ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ, และทักษะการสื่อสาร ซึ่งงานวิจัยของ นฤมล แสนสมุทรใจ และ ไพฑูรย์ อินต๊ะขัน (2565) เรื่อง ทักษะการปฏิบัติงานบัญชีสมัยใหม่ต่อความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีสังกัดอาชีวศึกษาเอกชน ผลการศึกษายังพบว่า ทักษะการปฏิบัติงานบัญชีสมัยใหม่ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีสังกัดอาชีวศึกษาเอกชน ได้แก่ ด้านความรู้และทักษะวิชาชีพบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ส่วนด้านภาษาและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี และด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการทำงาน อนึ่ง ผู้ปฏิบัติงานอาจมีการฝึกฝนและพัฒนาทักษะในงานของตนเองอยู่เสมอ หรืออาจมีความต้องการที่จะได้รับการฝึกฝนและพัฒนาจากผู้เชี่ยวชาญร่วมด้วย เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ เตชะภัททวรกุล และ วรรณี แกมเกตุ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความต้องการจำเป็นด้านทักษะการทำงานที่หลากหลายของนักศึกษาครูในยุคดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาครูมีความต้องการสูงสุดในการพัฒนาทักษะการบริหารจัดการเวลา ตามด้วยความจำเป็นในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และทักษะทางสังคม ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3: การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ร้อยละ 55.00 โดยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) และด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ถึงประโยชน์ของการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ค่อนข้างสูง สามารถดำเนินการได้ทุกเมื่อ (ภายในกำหนด) ซึ่งต่างจากเดิมที่ต้องเดินทางไป ณ สรรพากรพื้นที่ โดยมีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ และที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าการรับรู้ประโยชน์ คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งสามารถส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานให้มีความอยากใช้งานระบบ เนื่องจากไม่ต้องใช้ความพยายามมาก และไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ หรือทักษะขั้นสูงในการใช้งาน สอดคล้องกับ ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) วิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ "M-banking" ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายมีผลโดยตรงต่อการรับรู้ประโยชน์และการยอมรับการใช้งานการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-Banking อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

0.01 โดยมีค่า R^2 สำคัญที่ระดับ 0.844 และ 0.69 ตามลำดับ อธิบายได้ว่า เมื่อระบบ M-Banking ใช้งานง่ายและสะดวกสบาย ผู้ใช้งานมีโอกาสสูงขึ้นที่จะรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานนี้ และยอมรับการใช้งาน M-Banking เป็นอย่างมาก ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะมีโอกาสยอมรับการใช้งาน M-Banking มากขึ้นก็ต่อเมื่อรับรู้ถึงคุณค่าและประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานและสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจได้ดีขึ้น โดยหากผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าระบบมีความเหมาะสมกับการดำเนินงานหรือควรค่าแก่การนำมาใช้เพื่อปฏิบัติงานก็อาจจะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเพิ่มมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกันตามที่ รุ่งทิวา เงินปัน (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน: กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย ทัศนคติที่มีต่อการใช้ แรงจูงใจในการใช้ และยังได้รับปัจจัยอิทธิพลทางอ้อมที่มาจากปัจจัยการใช้ระบบที่เหมาะสมกับงาน และความสามารถการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานระบบ โดยปัจจัยข้างต้นสามารถนำไปสู่การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ซึ่งมีตัวแปรต่าง ๆ ที่อธิบายค่าความแปรปรวนของอิทธิพลต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ได้ที่ร้อยละ 75.8 หากแม้นว่าผู้ปฏิบัติงานจะมีการรับรู้ถึงประโยชน์มากเพียงใด แต่ด้านความง่ายในการใช้งานยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ประเด็นดังกล่าวอาจส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความต้องการที่จะใช้งานระบบ หรืออาจส่งผลให้การดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สักเมธ จตุรพรชัย (2561) เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ พบว่า พฤติกรรมของพนักงานคดีปกครอง ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความบันเทิงทางออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และด้านการนำมาใช้งานจริง มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์ ส่วนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านความตั้งใจที่จะใช้ ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เน้นให้ความสำคัญกับการจัดการนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในด้านกระบวนการทางภาษีอากรอย่างชัดเจนและเหมาะสม
2. มีมาตรการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการหรือผู้ปฏิบัติงานเองในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) เพื่อลดการแก้ไขปัญหาภายหลัง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจในเรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) โดยเน้นการเรียนรู้เกี่ยวกับระเบียบ/วิธีปฏิบัติและกระบวนการทางภาษีอากร

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2. จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการใช้งานระบบ E-Filing และการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ
3. ร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลวิเคราะห์อัตรากำลังที่เกี่ยวข้องเข้ารับการฝึกอบรมให้ครอบคลุมมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ใช้แบบทดสอบเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวัดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงานอย่างแท้จริงของผู้ปฏิบัติงาน
2. ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง องค์กร หรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบ
3. นำผลที่ได้จากการศึกษาสร้างแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และสร้างทัศนคติที่ดีให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ และเกิดการยอมรับเทคโนโลยี

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รศ.ดร. ศิรภัสสรศ์ วงศ์ทองดี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความเมตตาสละเวลาอันมีค่ามาให้ความรู้ คำปรึกษา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในสิ่งต่าง ๆ และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดียิ่งมาโดยตลอด ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งอย่างยิ่งและกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณผู้ปฏิบัติงานสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1 และสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2 ที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามและคำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงมาด้วยดี

การอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2564). คู่มือผู้ใช้งานการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายออนไลน์. กรุงเทพฯ. เข้าถึงได้จาก https://www.dropbox.com/s/lotp0q1fw0faoxv/5. ยื่นแบบภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่าย.pdf?e=1&dl=0

จุฑามาศ เตชะภัททวรกุล และวรรณี แกมเกตุ. (ม.ป.ป.). การประเมินความต้องการจำเป็นด้านทักษะการทำงานที่หลากหลายของนักศึกษาครูในยุคดิจิทัล. วารสารการวัดผลการศึกษาปีที่ 39 ฉบับที่ 106 กรกฎาคม-ธันวาคม2565, 103.

ชุมพล ศฤงคารศิริ. (2539). ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ธนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M-banking". (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: (การบริหารเทคโนโลยี)), วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นฤมล แสนสมุทรใจ และ ไพฑูรย์ อินต๊ะขัน. (ม.ป.ป.). ทักษะการปฏิบัติงานบัญชีสมัยใหม่ต่อความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีสังกัดอาชีวศึกษาเอกชน. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น ปีที่ 8 ฉบับที่ 8 เดือนสิงหาคม 2565 , 115-126.

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (31 สิงหาคม 2566). เครือข่ายไปรษณีย์. เรียกใช้เมื่อ 19 กันยายน 2566 จาก ฝ่ายบริหารเครือข่าย (บข.): 10.253.11.51/pnd/2015/

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฝ่ายจัดระบบบริการ. (2562). บันทึกข้อความ ที่ ปณท จร.(รฝ.3)/517 เรื่อง ซักซ้อมแนวทางและระยะเวลาการยื่นแบบ ภ.ง.ด.1, ภ.ง.ด.3 และ ภ.ง.ด.53 ผ่าน Internet ของที่ทำการไปรษณีย์. กรุงเทพฯ.

รัตติยา เปรื่องประยูร และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์. (ม.ป.ป.). ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1. วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ ปีที่ 4ฉบับที่ 2เดือนพฤษภาคม–สิงหาคมปี พ.ศ. 2566, 107.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊ค พลับลิเคชั่นส์ จำกัด.

รุ่งทิวา เงินปัน. (2560). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน: กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศยามล สืบเนื่อง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท นันยางการ์เม้นท์ จำกัด กรุงเทพมหานคร. (ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ, (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต): คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศรีรัฐ โกวงศ์และคณะ. (2566). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายนนทรีของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. Procedia of Multidisciplinary Research, 1(3), 36. เรียกใช้เมื่อ 19 กันยายน 2566

ศศนันท์ วิวัฒนชาติ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศิพล รื่นใจชน. (2549). ความรู้ความเข้าใจในสิทธิของประชาชนเกี่ยวกับธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยายนต์ ศึกษากรณีประชาชนหมู่ 1 ตำบลท่ามะขาม อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, บ.ก.) กรุงเทพ: มหาวิทยาลัยบูรพา.

สักเมธ จตุรพรชัย. (2561). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการใช้บริการระบบกฎหมายและกฎออนไลน์. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) . กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

สันติธาร เสถียรไทย. (ม.ป.ป.). ทักษะมนุษย์ โลก 4.0 : “อ่อน” หรือ ”แข็ง”สยบอนาคต? เรียกใช้เมื่อ 23 ธันวาคม 2566 จาก https://www.the101.world/: https://www.the101.world/hard-skills-vs-soft-skills/

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (ม.ป.ป.). เปลี่ยนผ่านภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล. เรียกใช้เมื่อ 23 กันยายน 2566 จาก Digital Government in Action: https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2018/11/file_74d73af09053ed5071f9aa5c539ba74c.pdf

แสงจันทร์ โสภากาล. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล. (รายงานการวิจัย). เลย: คณะสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

H.J. & Ripple R.E Klausmeier. (ม.ป.ป.). Learning and Human Abilities: Educational Psychology. (3 rd ed). New York: Harper and Row.

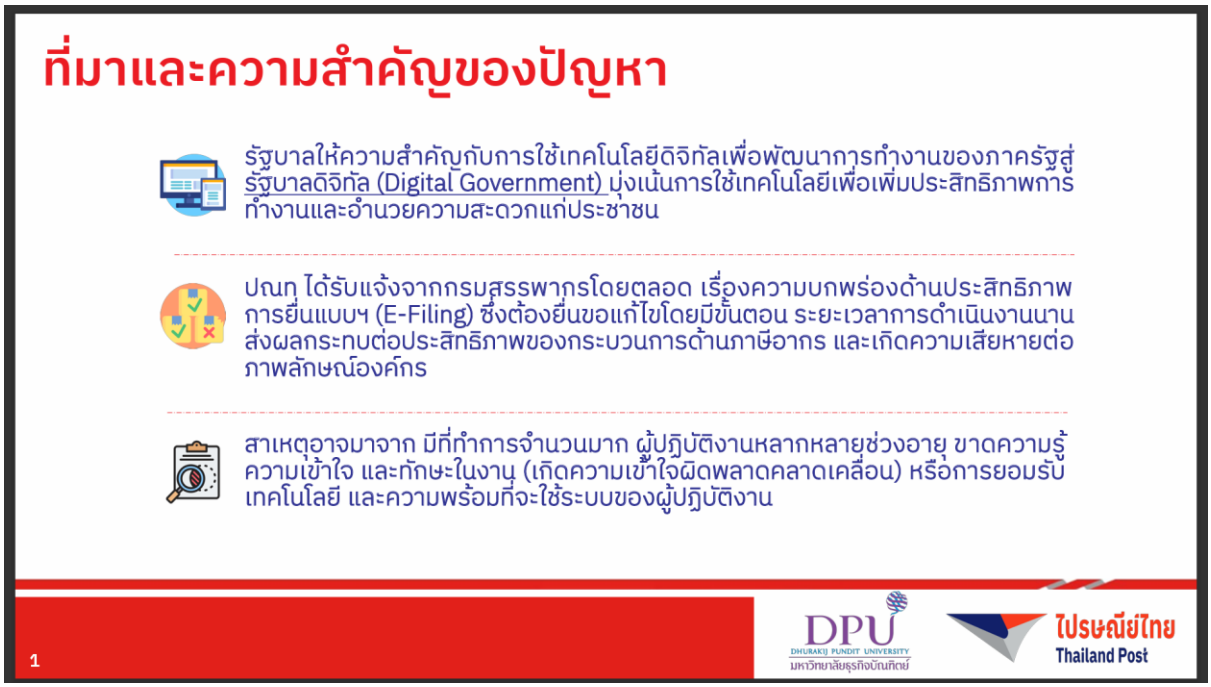
T. Yamane. (1973). Statistics: An introductory analysis (3rd ed.). Harper and Row.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก ฉ

การนำเสนอ (Presentation)

การนำเสนอ (Presentation)



วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาถึง

1. ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

เพื่อศึกษาถึงระดับการส่งผลของ

2. ความรู้ ความเข้าใจ ที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของ ผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
3. ทักษะในงานที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)ของ ผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
4. การยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
5. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

2

DPU มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ไปรษณีย์ไทย Thailand Post

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1

ความรู้ ความเข้าใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สมมติฐานที่ 2

ทักษะในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สมมติฐานที่ 3

การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3

DPU มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ไปรษณีย์ไทย Thailand Post

ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ผู้ปฏิบัติงานสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1
และสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2
ที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)
ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ขอบเขตด้านระยะเวลา

เก็บข้อมูลแบบสอบถาม
ช่วงเดือน มกราคม – เดือน กุมภาพันธ์ 2567

ขอบเขตด้านเนื้อหา

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในงาน
และแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)
ตามแนวคิดของ Davis (1989) ซึ่งประกอบไปด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness - PU) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU)

4

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ไปรษณีย์ไทย Thailand Post

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

1. เป็นแนวทางการปรับปรุงนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. เป็นแนวทางการฝึกอบรมและวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)ได้อย่างเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
3. สำหรับนักวิจัย นักศึกษา หรือผู้ที่สนใจทั่วไป สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

5

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ไปรษณีย์ไทย Thailand Post

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับ
ความรู้ ความเข้าใจ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับ
ทักษะในงาน

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับ
การยอมรับเทคโนโลยี
(Technology Acceptance
Model: TAM)

ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลเกี่ยวกับ
การยื่นแบบและชำระภาษี
ออนไลน์ (E-Filing) ของ
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลงานวิจัย
ที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

1. ด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ
2. ด้านกระบวนการทางภาษีอากร

(ที่มา:จรรยาพร โพธิ์ขุนทด, 2566)

ทักษะในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

1. ด้านการใช้งานระบบ E-Filing
2. ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ

(ที่มา: จรรยาพร โพธิ์ขุนทด, 2566)

การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance)

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness - PU)
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU)

(ที่มา: Davis, 1989 อ้างถึงใน สักเมธ, 2561)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

1. ด้านคุณภาพ
2. ด้านปริมาณ
3. ด้านเวลา

(ที่มา: ธนกรณ์ พรรณราย, 2565)

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร และตัวอย่าง

ผู้ปฏิบัติงานสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1 และสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2 ที่มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 1,224 คน

ได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 301 ตัวอย่าง ตามสูตรของยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด ผ่าน Google Form มีทั้งหมด 6 ส่วน

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ความตรง (IOC) เสนอที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ความเที่ยง Try Out* 25 ชุด โดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา พบว่า ทุกตัวแปรมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .947 ถือว่ามีความน่าเชื่อถือสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงได้

*(ผู้ปฏิบัติงานสังกัดด้านปฏิบัติการนครหลวง)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ไปรษณีย์ไทย Thailand Post

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- ขอหนังสืออนุญาตเพื่อขอเข้าเก็บข้อมูล
- เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่าน Google Form
- ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้คืน และนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

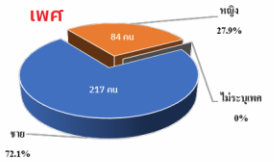
- สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้แบบ Multiple Regression Analysis หาอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

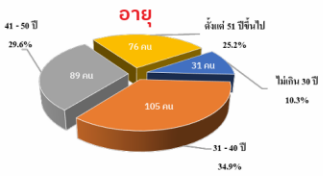
DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

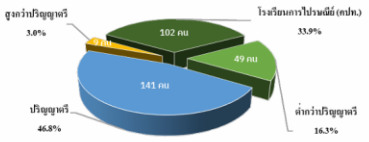
ไปรษณีย์ไทย Thailand Post

สรุปผลการวิจัย

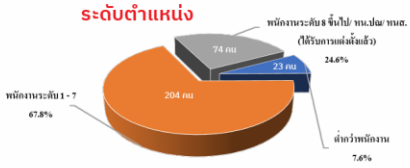
- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

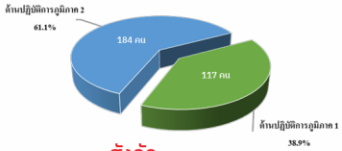




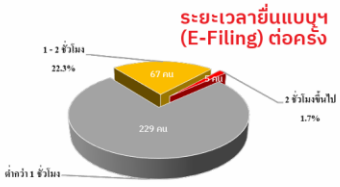


วุฒิการศึกษาสูงสุด





สังกัด



DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ไปรษณีย์ไทย Thailand Post

สรุปผลการวิจัย

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ผู้ปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านคุณภาพ	3.45	0.53	มากที่สุด
ด้านปริมาณ	3.54	0.54	มากที่สุด
ด้านเวลา	3.51	0.50	มากที่สุด
รวม	3.50	0.48	มากที่สุด

ภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับมากที่สุด

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านปริมาณมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54
รองลงมา ด้านเวลา และด้านคุณภาพ ($\bar{x}$=3.51, และ 3.45)
อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

- ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)	ระดับความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบฯ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ	3.42	0.50	มากที่สุด
ด้านกระบวนการทางภาษีอากร	3.62	0.52	มากที่สุด
รวม	3.52	0.47	มากที่สุด

ภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับมากที่สุด

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านกระบวนการทางภาษีอากรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62
รองลงมาด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ไปรษณีย์ไทย Thailand Post

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

- ทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

ทักษะในงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)	ระดับทักษะในการยื่นแบบฯ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการใช้งานระบบ E-Filing	3.41	0.53	มากที่สุด
ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ	3.55	0.45	มากที่สุด
รวม	3.48	0.46	มากที่สุด

ภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 อยู่ในระดับมากที่สุด

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบมากที่สุด
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55
รองลงมาด้านการใช้งานระบบ E-Filing ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

- การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)	ระดับการยอมรับเทคโนโลยี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU)	3.59	0.48	มากที่สุด
ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU)	3.45	0.54	มากที่สุด
รวม	3.52	0.48	มากที่สุด

ภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับมากที่สุด

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59
รองลงมาด้านความง่ายในการใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

12

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ไปรษณีย์ไทย Thailand Post

ผลการทดสอบสมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความรู้ ความเข้าใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	.632	.119		5.289	.000
ด้านระเบียบ/วิธีปฏิบัติ	.499	.047	.522	10.545	.000 *
ด้านกระบวนการทางภาษีอากร	.321	.045	.351	7.105	.000 *
R = 0.816, R Square = 0.665, Adjuster R Square =.663					
Std. Error of the Estimate = 0.27596, Durbin-Watson=2.090, F = 296.271, Sig = 0.000					

ผลการวิจัย พบว่า
ความรู้ ความเข้าใจ
อธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ได้ร้อยละ 66.50

สมมติฐานที่ 2 ทักษะในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	.649	.142		4.569	.000
ด้านการใช้งานระบบ E-Filing	.291	.049	.326	5.902	.000 *
ด้านการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ	.522	.059	.493	8.917	.000 *
R = 0.766, R Square = 0.587, Adjuster R Square =.584					
Std. Error of the Estimate = 0.30660, Durbin-Watson=1.935, F = 211.706, Sig = 0.000					

ผลการวิจัย พบว่า
ทักษะในงาน
อธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ (E-Filing)
ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ได้ร้อยละ 58.70

สมมติฐานที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	.881	.141		6.243	.000
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU)	.423	.060	.425	6.995	.000 *
ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use – PEOU)	.319	.053	.363	5.968	.000 *
R = 0.742, R Square = 0.550, Adjuster R Square =.547					
Std. Error of the Estimate = 0.31993, Durbin-Watson =1.757, F = 182.287, Sig = 0.000					

ผลการวิจัย พบว่า
การยอมรับเทคโนโลยี
อธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ (E-Filing)
ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ได้ร้อยละ 55.00

ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ (E-Filing)ของ ผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

13

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ไปรษณีย์ไทย Thailand Post

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1

ความรู้ ความเข้าใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ (E-Filing) อยู่เสมอ หรือรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญที่คอยชี้แนะแนวทางการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานซ้ำ ๆ

สอดคล้องกับ บลูม (1980) เป็นการรับรู้ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ รายละเอียดต่าง ๆ ที่ได้สังเกต ศึกษา ประสบการณ์ สิ่งแวดล้อม สังคม หรือภูมิหลัง ที่กำหนดไว้ในใจหรือรวบรวมไว้ แสดงออกเป็นพฤติกรรมที่สังเกตุหรือวัดได้ แต่ละบุคคลมีความรู้ ความเข้าใจไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับสภาพความพร้อมแต่ละเหตุการณ์ โดยปัจจัยที่เกิดอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจ ตามที่วอชิงตัน และคาล์ก อธิบายว่า เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์/ ระดับการเรียน จากผลวิจัยพบว่า มีความเกี่ยวข้องกัน 2 ประการ คือ สติปัญญา และไม่ใช่สติปัญญา หากผู้ปฏิบัติงาน (ผู้ใช้ระบบฯ) มีความรู้ ความเข้าใจที่ดีจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีข้อกังวลใด ๆ ตามที่ ศรีรัฐ โกวงศ์ และคณะ (2566) พบว่า นิสิตปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรฯ มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายนนทรีในระดับมาก และอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะ ด้านผู้ใช้เครือข่าย

14

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ไปรษณีย์ไทย Thailand Post

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 2

ทักษะในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญและเป็นเครื่องมือที่ช่วยปรับปรุงกระบวนการการทำงานทั้งองค์กร ทักษะในงานที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีจะช่วยให้การปฏิบัติงานถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติยา เปรื่องประยูร และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์ (2566) พบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษีด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบฯ ซึ่งงานวิจัยของ นฤมล แสนสมุทรใจ และไพฑูรย์ อินต๊ะขัน (2565) ก็พบว่า ทักษะการปฏิบัติงานบัญชีสมัยใหม่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการทำงานฯ อนึ่ง ผู้ปฏิบัติงานอาจฝึกฝนและพัฒนาทักษะในงานอยู่เสมอ หรือมีความต้องการฝึกฝน/ พัฒนาจากผู้เชี่ยวชาญร่วมด้วย เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จุฑามาศ เตชะภัททวรกุล และวรรณี แกมเกตุ (2565) พบว่า นักศึกษาครูมีความต้องการสูงสุดในการพัฒนาทักษะการบริหารจัดการเวลา ตามด้วยความจำเป็นในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และทักษะทางสังคม ตามลำดับ

15

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ไปรษณีย์ไทย Thailand Post

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 3

การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงประโยชน์การยื่นแบบฯ (E-Filing) สามารถดำเนินการได้ทุกเมื่อและช่วยให้มีเวลาเพิ่มขึ้น และรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกให้อยากใช้งาน เนื่องจากไม่ต้องใช้ความพยายามมาก

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายมีผลโดยตรงต่อการรับรู้ประโยชน์และการยอมรับการใช้งานฯ (M-Banking) งานวิจัยของ รุ่งทิวา เจินปัน (2560) ก็พบว่า ปัจจัยส่วนหนึ่งที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี คือ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย แต่หากผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงประโยชน์ แต่ด้านความง่ายในการใช้งานยังไม่พอใจ อาจส่งผลให้ไม่อยากใช้งาน หรือดำเนินงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สักเมธ จตุรพรชัย (2561) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีระบบกฎหมายฯ ด้านความง่ายในการใช้งาน ทัศนคติต่อการใช้ และการนำมาใช้งานจริง มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายฯ ส่วนการรับรู้ถึงประโยชน์ และความตั้งใจจะใช้ ไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายฯ

ข้อเสนอแนะ

เชิงนโยบาย

- ให้ความสำคัญกับการจัดการนโยบายการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ในด้านกระบวนการทางภาษีอากรอย่างชัดเจนและเหมาะสม
- เพิ่มมาตรการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการหรือผู้ปฏิบัติงาน ในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)เพื่อลดการแก้ไขปัญหาภายหลัง

เชิงปฏิบัติการ

- จัดฝึกอบรมเพิ่มความรู้และความเข้าใจเรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing)เน้นเกี่ยวกับระเบียบ/วิธีปฏิบัติ และกระบวนการทางภาษีอากร
- จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้งานระบบ E-Filing รวมทั้งการตรวจสอบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบ
- ร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลวิเคราะห์อัตรากำลังที่เกี่ยวข้อง เข้ารับการฝึกอบรมให้ครอบคลุมมากที่สุด

เพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- ใช้แบบทดสอบเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อวัดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในงานที่แท้จริงของผู้ปฏิบัติงาน
- ศึกษากลุ่มตัวอย่าง องค์กร หรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบ
- นำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางปรับปรุง พัฒนาและสร้างทัศนคติที่ดีให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ และเกิดการยอมรับเทคโนโลยี

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก ช

ใบประกาศเกียรติคุณ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ใบประกาศเกียรติคุณ

สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย

ขอมอบใบประกาศเกียรติคุณ

แด่

จรรยาพร โพธิ์ขุนทด

ในโอกาสที่ได้นำเสนอบทความทางวิชาการ

"งานประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ ๑๘"

วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร

(ศาสตราจารย์ ดร.อัมพร ธำรงลักษณ์)

นายกสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล จรรยาพร โพธิ์ขุนทด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2565 - ปัจจุบัน - ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2564 - ปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2566 – ปัจจุบัน - นักบริหารงานทั่วไป ส่วนประเมินผลการพัฒนาองค์กร ฝ่ายพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

พ.ศ. 2563 - 2566 - พนักงานการเงินและบัญชี ส่วนเงินค้างและเงินยืมทดรอง ฝ่ายบริหารการเงิน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด