



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี
และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

วนิดา แสงชลิตร

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปีการศึกษา 2565

FACTORS INFLUENCING THE ACCEPTANCE OF NEW E-FILING SYSTEMS FOR
TAX RETURNS AND PAYMENTS VIA THE INTERNET: A CASE STUDY OF
ACCOUNTING OFFICES IN CHONBURI PROVINCE

WANIDA SANGCHAOWALIT

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the
Requirements for the Degree of Master of Accountancy Program,
College of Innovative Business and Accountancy
Dhurakij Pundit University
Academic Year 2022



ใบรับรองสารนิพนธ์

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี
และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

เสนอโดย วนิดา แสงขวลิตร

สาขาวิชา บัญชีมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.อรัญญา นาคหล่อ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ดร.อรัญญา นาคหล่อ)

.....กรรมการ

(ดร. เปรมารัช วิลาลัย)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีรับรองแล้ว

..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 1๒ เดือน มิ.ย. พ.ศ. ๒๕๖๖

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี
ชื่อผู้เขียน	วนิดา แสงชวลิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. อรัญญา นาคหล่อ
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันกรมสรรพากรให้ความสำคัญกับการปรับการให้บริการ โดยเริ่มการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีความพร้อมด้านการให้บริการ และยกระดับการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ หรือที่เรียกว่า New e-Filing และจังหวัดชลบุรีถือเป็นจังหวัดที่มีสำนักงานบัญชีมากที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 164 แห่ง นอกจากนี้จังหวัดชลบุรีมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง จึงถือเป็นเมืองท่าทางเศรษฐกิจที่สำคัญในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งจังหวัดชลบุรีมีบริษัทที่เป็นนิติบุคคลจัดตั้งใหม่ในปี 2564 จำนวน 4,659 แห่ง ซึ่งงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานในสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 ราย โดยการศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มาเป็นระยะเวลา 1-2 ปี และมีความเห็นต่อระบบ New e-Filing เกี่ยวกับทางด้านของความน่าเชื่อถือ ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยี การฝึกอบรม การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับการยอมรับมาก ทั้งนี้ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี โดยปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ New e-Filing และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยี และด้านการฝึกอบรม มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing

คำสำคัญ: New e-Filing, สำนักงานบัญชี, การยอมรับเทคโนโลยี, การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต



ดร. อรัญญา นาคหล่อ
อาจารย์ที่ปรึกษา

Thematic Paper Title	FACTORS INFLUENCING THE ACCEPTANCE OF NEW E-FILING SYSTEMS FOR TAX RETURNS AND PAYMENTS VIA THE INTERNET: A CASE STUDY OF ACCOUNTING OFFICES IN CHONBURI PROVINCE
Author	Wanida Sangchaowalit
Thematic Paper Advisor	Dr. Aranya Narklor
Program	Master of Accountancy Program
Academic Year	2022

ABSTRACT

The Revenue Department currently emphasizes the importance of service improvement by initiating the development and enhancement of systems to ensure service readiness and elevate the electronic tax return and payment service, known as the ‘New e-Filing system’. Chonburi province is considered to have the highest number of accounting offices in the Eastern region, with a total of 164 offices. Additionally, Chonburi province has been continuously expanding its economy and is regarded as an important economic gateway in the Eastern region. Furthermore, in the year 2021, Chonburi province had established a total of 4,659 newly registered companies. The objective of this research was to study the factors influencing the acceptance of the ‘New e-Filing system’ for tax return filing and payment via the internet among accounting offices in Chonburi province. Data was collected through questionnaires from managers and employees working in accounting offices in Chonburi province, totaling 400 respondents. Descriptive statistics and Structural Equation Modeling (SEM) were employed for data analysis. The research findings revealed that the majority of respondents had been using the ‘New e-Filing system’ for tax return filing and payment via the internet for a period of 1-2 years. They held positive perceptions of the ‘New e-Filing system’ regarding its trustworthiness, experience in using technology, training, perceived benefits, and perceived ease of use at a high and acceptable level. Factors related to perceived benefits and perceived ease of use directly influenced the acceptance of the ‘New e-Filing system’ for tax return filing and payment via the internet among accounting offices in Chonburi province. Specifically, factors related to the credibility of the technology had a direct impact on the perceived benefits derived from the ‘New e-Filing system’. Additionally, factors

related to experience in using technology and training had a direct influence on the perceived ease of use of the system.

Keywords: New e-Filing system, Accounting offices, Technology Acceptance, Tax return and payment via the Internet



Dr. Aranya Narklor

Advisor

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ทุ่มเทความตั้งใจ จนประสบความสำเร็จลุล่วง โดยได้รับความอนุเคราะห์ คำแนะนำ และความช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.อรัญญา นาคหล่อ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ การชี้แนะ คำปรึกษาในทุก ๆ ด้าน ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชียง เกาชิต ที่สละเวลามาให้คำแนะนำและช่วยตรวจสอบค่าที่ได้จากโปรแกรม AMOS สำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ที่นำมาใช้ในงานวิจัยให้ถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ลมูล เกยุรินทร์ ศาสตราจารย์ ดร.อุทัย ต้นละมัย และคุณทวีพันธ์ อินสม ที่ให้เกียรติเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม ทำให้แบบสอบถามสำเร็จและครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม ประธานกรรมการในการสอบ สารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.อริสรา ธาณิธนานนท์ และอาจารย์ ดร.เปรมารัช วัลลาสัย รวมถึงคณะกรรมการทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงและมีคุณค่ามากยิ่งขึ้น จึงขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ครอบครัวและเพื่อนร่วมรุ่นปริญญาบัณฑิต มหาบัณฑิต รุ่นที่ 12 ที่เป็นกำลังใจสำคัญและให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ทำให้สามารถผ่านอุปสรรคต่างๆ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ที่จะได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบและอุทิศให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

วนิดา แสงชลิต

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ณ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานการทำวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี.....	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี.....	18
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี.....	18
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	19
2.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระบบยื่นภาษี New e-Filing.....	19
2.7 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี.....	21
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
2.9 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	26
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	28
3.1 ประเภทของงานวิจัย.....	28
3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	28
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	29
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4. ผลการวิจัย.....	37
4.1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics).....	39
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี.....	41
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงาน บัญชีในจังหวัดชลบุรี.....	48
4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบ..... แสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานบัญชีในจังหวัด ชลบุรี.....	49
4.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ..... New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี.....	64
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	65
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	67
5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย.....	69
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	79
ก แบบสอบถาม.....	80
ข ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC).....	88
ค เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์.....	95
ประวัติผู้เขียน.....	97

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตารางแสดงเกณฑ์การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	8
2.2 แสดงอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล.....	10
2.3 แสดงความแตกต่างของฟังก์ชันการท างานระหว่าง e-Filing (แบบเก่า) กับ..... New e-Filing (แบบ ใหม่)	21
2.4 แสดงการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกรการยอมรับเทคโนโลยี.....	26
3.1 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล.....	36
4.1 ตารางสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	39
4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย..... ด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อกรการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่น แบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัด ชลบุรี	42
4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย..... ด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อกรการยอมรับระบบ New e-Filing ในการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีใน จังหวัดชลบุรี	43
4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย..... ด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลกระทบต่อกรการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดง รายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี	44
4.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย..... ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับที่ส่งผลกระทบต่อกรการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่น แบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัด ชลบุรี	46
4.6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย..... ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานที่ส่งผลกระทบต่อกรการยอมรับระบบ New e-Filing ในการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีใน จังหวัดชลบุรี	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีใน จังหวัดชลบุรี	48
4.8 ตารางแสดงค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของตัวแบบมาตรวัดปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ... ของเทคโนโลยี (Reli)	50
4.9 ตารางแสดงค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของตัวแบบมาตรวัดปัจจัยด้านประสบการณ์... ในการใช้เทคโนโลยี (Expe)	52
4.10 ตารางแสดงค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของตัวแบบมาตรวัดปัจจัยด้านการฝึกอบรม... (Train)	53
4.11 ตารางแสดงค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของตัวแบบมาตรวัดปัจจัยด้านการรับรู้ถึง... ประโยชน์ที่ได้รับ (Use)	54
4.12 ตารางแสดงค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของตัวแบบมาตรวัดปัจจัยด้านการรับรู้ถึง... ความง่ายต่อการใช้งาน (Ease)	56
4.13 ตารางแสดงค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของตัวแบบมาตรวัดปัจจัยด้านการยอมรับ... ระบบ New e-Filing (Acc)	57
4.14 ตารางแสดงเปรียบเทียบค่าสถิติสมการโครงสร้างตามสมมติฐานกับสมการโครงสร้าง... ตามข้อมูลเชิงประจักษ์	60
4.15 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing... ในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี	61
4.16 ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ของสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect)... อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลโดยรวม (Total Effect)	62
4.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....	63

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี	15
2.2 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	27
4.1 แสดงค่า Cronbach's alpha จากการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot Testing) ภาพรวม...	37
4.2 แสดงค่า Cronbach's alpha จากการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot Testing) รายข้อ.....	38
4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดง..... รายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี	50
4.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างตัวแปรปัจจัยด้าน..... ประสบการณ์ใน การใช้เทคโนโลยี (Expe)	51
4.5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างตัวแปรปัจจัยด้านการ..... ฝึกอบรม (Train)	53
4.6 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างตัวแปรปัจจัยด้าน..... การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Use)	54
4.7 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างตัวแปรปัจจัยด้าน..... การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน (Ease)	55
4.8 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างตัวแปรปัจจัยด้าน..... การยอมรับระบบ New e-Filing (Acc)	57
4.9 แบบจำลองตามสมมติฐานการวิจัย.....	58
4.10 แบบจำลองตามสมมติฐานการวิจัยหลังการปรับแก้แบบจำลอง.....	59

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญด้านการพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารและการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดเป็นความก้าวหน้าและการเติบโตของประเทศได้อย่างมากมาย เช่น ทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมซึ่งทำให้การใช้ชีวิตของประชาชนในปัจจุบันแตกต่างไปจากอดีต เนื่องจากบทบาทของเทคโนโลยีได้ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนอย่างเห็นได้ชัดเจน (ปฐมภรณ์ บำรุงผล, 2563) โดยเฉพาะด้านการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน ในส่วนของภาครัฐจำเป็นต้องมีบทบาททางด้านการให้บริการประชาชนซึ่งถือเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลควรให้ความสำคัญ โดยการให้บริการประชาชนต้องเน้นไปที่การอำนวยความสะดวกสบายและตรงตามความต้องการของประชาชนมากที่สุด ดังนั้นแล้วภาครัฐจึงได้นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลาอย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ทำให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการเห็นถึงความสะดวกสบายที่เกิดขึ้นและยังสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเองอีกด้วย (ประสิทธิ์ เผด็จपाल, 2563)

ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีจึงเป็นอีกระบบหนึ่งของกรมสรรพากร ที่ได้มีการจัดการแผนงานด้านระบบเทคโนโลยีโดยให้มีผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยเริ่มจากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รวมไปถึงภาษีเงินได้นิติบุคคล เพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริการและการส่งเสริมให้ระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนเพื่อให้สอดคล้องกับการให้บริการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้เลือกใช้บริการที่ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้น (นิชนันท์ ชาวานา, 2559) แต่เนื่องจากปัจจุบันกรมสรรพากรให้ความสำคัญกับการปรับการให้บริการ โดยเริ่มการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีความพร้อมด้านการให้บริการและยกระดับการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ หรือที่เรียกว่า New e-Filing ซึ่งเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ระบบใหม่ หรือ New e-Filing นี้ เป็นฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลายให้ผู้เสียภาษีใช้งานได้ง่ายและสะดวกยิ่งกว่าเดิม และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษียื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ รวมทั้งเข้าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยมากขึ้นระบบใหม่นี้ยังเชื่อมต่อการทำงานร่วมกับระบบงานอื่น ๆ ภายในกรมสรรพากรและหน่วยงานภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ผู้เสียภาษีสามารถจัดการบัญชีผู้ใช้งาน รวมทั้งมีฟังก์ชันการทำงานที่อำนวยความสะดวกมากขึ้น เช่น การบันทึกการกรอกรายการในแบบแสดงรายการภาษี เพื่อมาดำเนินการต่อในภายหลังได้ยื่นแบบได้ทุกประเภทแบบภาษี

โดยรองรับการใช้งานกับช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น สามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ทันที และมีบริการส่งอีเมลแจ้งเตือนให้ทราบหลังจากยื่นแบบและชำระภาษีสำเร็จ (กรมสรรพากร, 2564)

กลุ่มที่ใช้บริการในการจัดทำบัญชีส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนิติบุคคล หรือรวมไปถึงกลุ่มบุคคลธรรมดาที่ได้หันมาให้ความสนใจและใช้บริการกับสำนักงานบัญชีในการยื่นแบบและชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์กันอย่างต่อเนื่อง โดยสำนักงานบัญชีจะให้บริการในด้านการทำบัญชีและภาษีอากร รวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจดทะเบียนนิติบุคคล การจัดทำงบการเงิน และการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ซึ่งงบการเงินต้องได้รับการรับรองจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (CPA) ทั้งนี้การทำบัญชีและจัดเก็บเอกสารทางบัญชีจะทำโดยผู้ชำนาญงานทางด้านบัญชี ซึ่งต้องมีความถูกต้องและสามารถนำสารสนเทศทางบัญชีไปใช้บริหารจัดการวางแผนงานทางธุรกิจได้ในอนาคต (กรมสรรพากร, 2564) ปัจจุบันกรมสรรพากรได้ทำการปรับปรุงระบบใหม่ในการให้บริการการยื่นแบบชำระภาษีผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาที่ตามมา อาทิ เช่น ผู้ใช้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการให้บริการระบบยื่นแบบและชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New e-Filing) จึงส่งผลให้เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการระบบยื่นแบบและชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ใหม่

ดังนั้นจากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี เนื่องจากอ้างอิงข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ได้ทำการสำรวจจำนวนสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก พบว่า จังหวัดชลบุรีถือเป็นจังหวัดที่มีสำนักงานบัญชีมากที่สุดในภาคตะวันออก จำนวน 164 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565) นอกจากนี้จังหวัดชลบุรีมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการลงทุนของเอกชนและการท่องเที่ยว จึงถือเป็นเมืองท่าทางเศรษฐกิจที่สำคัญในภาคตะวันออก (ก้อย ประชาชาติ, 2561) อีกทั้งจังหวัดชลบุรีมีบริษัทที่เป็นนิติบุคคลจัดตั้งใหม่ในปี 2564 จำนวน 4,659 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสำนักงานบัญชีในพื้นที่จังหวัดชลบุรี เพื่อต้องการทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบใหม่ (New e-Filing) ที่มีการเปลี่ยนแปลงมาจากระบบเดิม (e-Filing) และสามารถนำผลการศึกษางานวิจัยครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสรรพากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการศึกษาถึงปัจจัยในการยอมรับระบบ New e-Filing ของสำนักงานบัญชีในพื้นที่จังหวัดชลบุรี เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับสำนักงานบัญชีในพื้นที่อื่น ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีและสำนักงานบัญชีเพิ่มขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำวิจัย

1.3.1 สามารถนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสรรพากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับระบบ New e-Filing ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีอากร

1.3.2 สามารถนำปัจจัยที่ได้จากผลการศึกษามาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของภาครัฐ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

1.4 สมมติฐานการทำวิจัย

1.4.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

1.4.2 การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

1.4.3 ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ New e-Filing

1.4.4 ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing

1.4.5 การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของประชากรที่ต้องการศึกษา คือ ผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานอยู่ในสำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรี จำนวน 164 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัย หมายถึง ปัจจัยด้านการรับรู้และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการเลือกใช้เทคโนโลยี New e-Filing ในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

ระบบ New e-Filing หมายถึง ระบบยื่นแบบและชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์แบบใหม่ที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษียื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ รวมทั้งการเข้าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากขึ้น ซึ่งเริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบ e – Government Service เป็นระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐที่ประสบผลสำเร็จ และเป็นที่ยอมรับจากการใช้บริการ เป็นระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงเพื่อสื่อสารได้ทั่วโลก โดยให้ความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งาน

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามที่แสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีตอนครึ่งปีสำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริง ในช่วงครึ่งปีแรกเพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย จากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

ภาษีเงินได้นิติบุคคล หมายถึง ภาษีเงินได้นิติบุคคล เป็นภาษีเงินได้ประเภทหนึ่งเรียกเก็บจากนิติบุคคลตามที่กฎหมายภาษี (ประมวลรัษฎากร) กำหนดหน้าที่ไว้ให้ โดยมีหลักการคำนวณจากฐานภาษีทั้งหมด 4 ประเภท ได้แก่ กำไรสุทธิ ยอดรายได้ก่อนหักรายจ่าย เงินได้ที่จ่ายจากนอกหรือในประเทศไทย และการจำหน่ายเงินกำไรออกไปจากประเทศไทย

แบบแสดงรายการ หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล

การยอมรับ หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดหลังจากการรับรู้และทำความเข้าใจว่ามีประโยชน์ ง่ายต่อการใช้งาน และมีความตั้งใจใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในจังหวัดชลบุรี

สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการด้านการทำบัญชี โดยสำนักงานบัญชีจัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ โดยหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วนหรือเป็นกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีในสำนักงานอย่างน้อย 1 คน ต้องมีคุณสมบัติไม่

ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีปฏิบัติงานเต็มเวลาและแจ้งการผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ไว้แล้ว โดยการวิจัยครั้งนี้เลือกใช้สำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรีทั้งหมด จำนวน 164 แห่ง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล

2.1.1 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กรมสรรพากร (2561) ได้นิยามคำว่า ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยปกติ จัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามที่แสดงรายการ ภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีตอนครึ่งปีสำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริง ในช่วงครึ่งปีแรกเพื่อเป็นการบรรเทาภาระ ภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย จากเงินได้ที่จ่าย บางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

2.1.1.1 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ตามกฎหมายประมวลรัษฎากร กำหนดให้บุคคลธรรมดาที่มีเงินได้ มีหน้าที่ต้องเสียภาษี โดยได้กำหนดหน่วยภาษีเงินได้ไว้ได้แก่

- (1) บุคคลธรรมดา
- (2) ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล
- (3) คณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล
- (4) ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี
- (5) วิสาหกิจชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เฉพาะที่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่มีไม่ใช่นิติบุคคล

2.1.1.2 ประเภทของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กรมสรรพากร (2561) กล่าวว่า เงินได้ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เรียกว่า เงินได้พึงประเมิน หมายถึง เงินได้อันเข้าลักษณะพึงต้องเสียภาษีเงินได้ซึ่งเกิดจากหน้าที่งานที่ทำ กิจการที่ทำ หรือ เนื่องจากทรัพย์สิน ได้แก่ เงิน ทรัพย์สิน ประโยชน์อื่นใดที่คำนวณได้เป็นตัวเงิน เงินภาษีที่ผู้จ่ายออกแทน หรือ เครดิตภาษีตามที่กฎหมายกำหนด โดยเกณฑ์เงินได้พึงประเมินขั้นต่ำที่ผู้มีเงินได้ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษี คือ

(1) บุคคลธรรมดาและผู้ถึงแก่ความตาย มีเงินได้พึงประเมินเกินดังนี้

- บุคคลที่มีสถานภาพโสด กรณีมีเงินได้จากการจ้างแรงงาน (เงินเดือน ค่าจ้าง) เพียงประเภทเดียว จะต้องยื่นแบบภาษีเมื่อมีเงินได้เกิน 120,000 บาท กรณีมีเงินได้จากการจ้างแรงงาน (เงินเดือน ค่าจ้าง) และมีเงินได้ประเภทอื่นด้วย หรือกรณีมีเฉพาะเงินได้ประเภทอื่นที่ไม่ใช่เงินได้จากการจ้างแรงงาน จะต้องยื่นแบบภาษีเมื่อมีเงินได้เกิน 60,000 บาท

- บุคคลที่สมรสแล้ว กรณีมีเงินได้จากการจ้างแรงงาน (เงินเดือน ค่าจ้าง) เพียงประเภทเดียว จะต้องยื่นแบบภาษีเมื่อมีเงินได้เกิน 220,000 บาท กรณีมีเงินได้จากการจ้างแรงงาน (เงินเดือน ค่าจ้าง) และมีเงินได้ประเภทอื่นด้วย หรือกรณีมีเฉพาะเงินได้ประเภทอื่นที่ไม่ใช่เงินได้จากการจ้างแรงงาน จะต้องยื่นแบบภาษีเมื่อมีเงินได้เกิน 120,000 บาท

(2) ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคลหรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคลมีเงินได้พึงประเมินเกิน 60,000 บาท

(3) กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่งมีเงินได้พึงประเมินเกิน 60,000 บาท

โดยในปัจจุบันประมวลรัษฎากรแบ่งประเภทเงินได้พึงประเมินเป็น 8 ประเภท ได้แก่ เงินได้ประเภทที่ 1 ได้แก่ เงินได้จากการจ้างแรงงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส บำเหน็จบำนาญ เงินค่าเช่าบ้าน ฯลฯ

เงินได้ประเภทที่ 2 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ เช่น ค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ส่วนลด เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส ฯลฯ

เงินได้ประเภทที่ 3 ได้แก่ ค่าแห่งลิขสิทธิ์ หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้ที่มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจากพินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล

เงินได้ประเภทที่ 4 ได้แก่ ดอกเบี้ย เงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไร เงินลดทุน เงินเพิ่มทุน ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนหุ้น ฯลฯ

เงินได้ประเภทที่ 5 ได้แก่ เงินหรือผลประโยชน์อื่นที่ได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน หรือการผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อน

เงินได้ประเภทที่ 6 ได้แก่ เงินได้จากวิชาชีพอิสระ เช่น วิชาชีพกฎหมาย การประกอบโรคศิลปะ (แพทย์) วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาชีพอื่นซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดไว้

เงินได้ประเภทที่ 7 ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ เช่น การรับเหมาก่อสร้าง

เงินได้ประเภทที่ 8 ได้แก่ เงินได้จากการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่ง การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือเงินได้จากการอื่นที่ไม่ได้ระบุไว้ในเงินได้ประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7

2.1.1.3 รูปแบบการยื่นของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

แบบยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบ่งออกเป็น 3 แบบ ได้แก่

(1) แบบ ภ.ง.ด.90 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับผู้มีเงินได้กรณีทั่วไป

(2) แบบ ภ.ง.ด.91 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับผู้มีเงินได้จากการทำงานแรงงานตามมาตรา 40 (1) แห่งประมวลรัษฎากรประเภทเดียว

(3) แบบ ภ.ง.ด.94 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี สำหรับผู้มีเงินได้ตามมาตรา 40 (5) (6) (7) (8) แห่งประมวลรัษฎากร

โดยการยื่นเสียภาษีของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีข้อกำหนดในการเสียภาษีตามเกณฑ์ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงเกณฑ์การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

เงินได้สุทธิต่อปี	อัตราภาษีเงินได้
0-150,000 บาท	ยกเว้นภาษี
150,001-300,000 บาท	5%
300,001-500,000 บาท	10%
500,001-750,000 บาท	15%
750,001-1,000,000 บาท	20%
1,000,001-2,000,000 บาท	25%
2,000,001-5,000,000 บาท	30%
5,000,001 บาทขึ้นไป	35%

2.1.2 ภาษีเงินได้นิติบุคคล

ภาษีเงินได้นิติบุคคล เป็นภาษีเงินได้ประเภทหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับจากนิติบุคคลตามที่กฎหมายภาษี (ประมวลรัษฎากร) กำหนดหน้าที่ไว้ให้ โดยมีหลักการคำนวณจากฐานภาษีทั้งหมด 4 ประเภท ได้แก่ กำไรสุทธิ ยอดรายได้ก่อนหักรายจ่าย เงินได้ที่จ่ายจากนอกหรือในประเทศไทย และการจำหน่ายเงินกำไรออกไปจากประเทศไทย

2.1.2.1 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล

บริษัทห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียนที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ได้แก่

(1) บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย

(2) บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ ซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในประเทศไทย

(3) กิจการซึ่งดำเนินการเป็นทางการค้า หรือหากำไร โดยรัฐบาลต่างประเทศองค์การของรัฐบาลต่างประเทศ นิติบุคคลอื่นที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ

(4) กิจการร่วมค้า (Joint Venture)

(5) มูลนิธิหรือสมาคมที่ประกอบกิจการซึ่งมีรายได้ แต่ไม่รวมถึงมูลนิธิหรือสมาคมที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดให้เป็นองค์การหรือสถานสาธารณกุศล

(6) นิติบุคคลที่อธิบดีกำหนดโดยอนุมัติรัฐมนตรี และประกาศในราชกิจจานุเบกษาให้เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลตามประมวลรัษฎากร

2.1.2.2 เงินที่ได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล

(1) ยกเว้นตามอนุสัญญาภาษีซ้อน

(2) ยกเว้นตามพระราชบัญญัติภาษีเงินได้ปิโตรเลียม

(3) ยกเว้นค่าลงทะเบียนหรือค่าบำรุงจากการรับบริจาคของมูลนิธิหรือสมาคม

(4) ยกเว้นเงินได้จากกิจการของโรงเรียนเอกชนที่มูลนิธิหรือสมาคมจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน

นอกจากนี้ในส่วนของกำไรสุทธิที่จะต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ได้มาจากรายได้ของกิจการหรือเนื่องจากกิจการหักด้วยรายจ่ายของกิจการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน มาตรา ๖๕ ทวิ และมาตรา ๖๕ ตรี แห่งประมวลรัษฎากร (อาภรณ์ นารถดิลก และ โกเมนทร์ สืบวิเศษ, 2548)

2.1.2.3 รูปแบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล

ในปัจจุบันกรมสรรพากรได้กำหนดให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ 2 วิธีคือ

(1) ยื่นแบบได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในท้องที่ที่สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ โดยแบบ ภ.ง.ด.51 ยื่นแบบภายใน 2 เดือน นับแต่วันสุดท้ายของรอบระยะเวลา 6 เดือน นับแต่วันแรกของรอบระยะเวลาบัญชี และแบบ ภ.ง.ด.50 ภ.ง.ด.52 และภ.ง.ด.55 ยื่นแบบภายใน 150 วัน นับแต่วันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชี หากวันสุดท้ายตรงกับวันหยุดราชการ ให้ขยายเวลายื่นแบบและชำระภาษีออกไปอีก 1 วัน

(2) ยื่นแบบผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ www.rd.go.th โดยแบบ ภ.ง.ด.51 ยื่นแบบภายใน 2 เดือน นับตั้งแต่วันสุดท้ายของรอบระยะเวลา 6 เดือน นับแต่วันแรกของรอบระยะเวลาบัญชี ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลาการยื่นแบบ และชำระภาษีออกไปเป็นภายใน 2 เดือน 8 วัน นับแต่วันสุดท้ายของรอบระยะเวลา 6 เดือน นับตั้งแต่วันแรกของรอบระยะเวลาบัญชี และแบบ ภ.ง.ด.50 ภ.ง.ด.52 และภ.ง.ด.55 ยื่นแบบภายใน 150 วัน นับแต่วันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชี ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลาการยื่นแบบ

และชำระภาษีออกไปเป็นภายใน 158 วัน นับแต่วันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชี หากวันสุดท้ายตรงกับวันหยุดราชการ ให้ขยายเวลายื่นแบบและชำระภาษีออกไปอีก 1 วัน (กรมสรรพากร, 2564)

2.1.2.4 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล

(1) แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลตามมาตรา 67 ทวิแห่งประมวลรัษฎากร เป็นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปีต้องจัดทำประมาณการกำไรสุทธิหรือขาดทุนสุทธิ โดยต้องชำระภาษีภายใน 2 เดือน นับแต่วันสุดท้ายของรอบระยะเวลา 6 เดือน นับแต่วันแรกของรอบระยะเวลาบัญชี

(2) แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลตามมาตรา 68 และมาตรา 69 แห่งประมวลรัษฎากร ใช้สำหรับบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยหรือตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศและกระทำการกิจการในประเทศไทย โดยต้องชำระภาษีภายใน 150 วัน นับแต่วันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชี

(3) แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลเฉพาะกิจการขนส่งผ่านประเทศต่าง ๆ ตามมาตรา 67 แห่งประมวลรัษฎากร ใช้สำหรับบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ และกระทำการกิจการในที่อื่น ๆ รวมทั้งประเทศไทย โดยต้องชำระภาษีภายใน 150 วัน นับแต่วันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชี

(4) แบบแสดงรายการภาษีเงินได้มูลนิธิหรือสมาคมตามมาตรา 68 และมาตรา 69 แห่งประมวลรัษฎากร ใช้สำหรับมูลนิธิหรือสมาคมที่ประกอบกิจการซึ่งมีรายได้แต่ไม่รวมถึงมูลนิธิหรือสมาคมที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดให้เป็นองค์การหรือสถานสาธารณกุศล โดยต้องชำระภาษีภายใน 150 วัน นับแต่วันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชี

ตารางที่ 2.2 แสดงอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล

ลักษณะนิติบุคคล	กำไรสุทธิ (บาท)	อัตราภาษีร้อยละ
SME ทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่เกิน 5 ล้านบาท และมีรายได้จากการขายสินค้าและบริการไม่เกิน 30 ล้านบาท ภายในรอบระยะเวลาบัญชี	0 - 300,000	ยกเว้น
	300,001 - 3,000,000	15
	มากกว่า 3,000,000	20
นิติบุคคลทั่วไป	ทั้งจำนวน	20

การคำนวณเงินได้นิติบุคคลจากกำไรสุทธิ เมื่อสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี ให้คำนวณกำไรสุทธิตามเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในประมวลรัษฎากร โดยนำกำไรสุทธิดังกล่าวคูณด้วยอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล จะได้ภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ต้องจ่ายชำระ แต่ถ้าคำนวณกำไรสุทธิออกมาแล้วปรากฏว่า ไม่มีกำไรสุทธิ หรือขาดทุนสุทธิ

บริษัทไม่จำเป็นต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ถ้าการจัดทำบัญชีของบริษัทได้จัดทำขึ้นตามหลักบัญชีโดยไม่ได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขในประมวลรัษฎากร เมื่อจะคำนวณภาษีบริษัทจะต้องปรับปรุงกำไรสุทธิดังกล่าวให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ใน ประมวลรัษฎากรแล้วจึง คำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้วยเงื่อนไขที่บัญญัติไว้นี้ทำให้กำไรสุทธิทางภาษี และทางบัญชีในประเทศไทยนั้นมีความแตกต่างกัน ซึ่งในการคำนวณภาษี เราจะต้องใช้หลักเกณฑ์ตามประมวลรัษฎากรในการคิดคำนวณร่วมด้วยเสมอ (Learn CPD, 2564)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model)

2.2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

Venkatesh et al. (2003, อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2558) ได้เสนอทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) เกิดจากการประยุกต์ข้อมูลจาก 8 ทฤษฎี ได้แก่

(1) ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action: TRA)

(2) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

(3) ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยาเพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM)

(4) ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรมซึ่งได้รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behaviors: TPB)

(5) ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB เพื่อใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสบการณ์การใช้ระบบว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่

(6) ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU)

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

(8) ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมปัจจัยส่วนบุคคลและคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT)

2.2.2 หลักการของทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (UTAUT)

หลักการของทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (UTAUT) คือศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่

- (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)
- (2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy)
- (3) อิทธิพลของสังคม (Social influence)

ส่วนสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้สำหรับตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรที่มีจำนวน 4 ตัวแปรได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ประสบการณ์ และ (4) ความสนใจในการใช้งานมีความสำคัญในการทำหน้าที่เชื่อมโยง (Conjunction) แบบจำลองทั้ง 8 ทฤษฎีให้กลายเป็นทฤษฎีรวมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักและตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรตามทฤษฎี UTAUT

2.2.2.1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) คือความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความหมายคล้ายคลึงกับความคาดหวังในประสิทธิภาพประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด คือ

(1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAM-TPB) ใช้วัดระดับผลผลิต (Productivity) ประสิทธิภาพ (Performance) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประโยชน์ (Usefulness)

(2) ความสามารถของระบบสารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้งานระบบสารสนเทศจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (MPCU) นำมาใช้วัดระดับผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน (Effect on the Performance of Job) การลดระยะเวลาการทำงาน (Decrease the Time) การเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ (Increase the Outcome) การเพิ่มประสิทธิผล (Increase Effectiveness) การเพิ่มปริมาณ (Quantity of Output) และสามารถมาช่วยในงานได้ (Assist on Job)

(3) แรงจูงใจภายนอก (MM) ใช้วัดระดับ ผลผลิต ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและประโยชน์ เช่นเดียวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAMTPB) นอกจากนี้ยังรวมถึงการวัดระดับผลสำเร็จ (Accomplish) และความง่ายกว่า (Easier)

(4) ความคาดหวังในผลลัพธ์ของการทำงาน (SCT) ถูกนำมาใช้วัดระดับ ประสิทธิภาพ การใช้เวลาที่น้อยลง (Spend Less Time) การเพิ่มคุณภาพของงาน การคาดหวังที่จะให้ผู้อื่นเห็น ความสามารถของตนเอง และโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง

(5) นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า (DOI) ใช้วัดระดับความสำเร็จของงานคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพ ผลผลิต การใช้งานที่ง่ายกว่า และประโยชน์

2.2.2.2 ความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) คือ ความง่ายของการใช้งาน ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกับกับความคาดหวังในความพยายาม ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

(1) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (TAM/TAM2) นำมาใช้วัดระดับความสำเร็จ ความง่ายกว่า และไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก (Free of Effort)

(2) นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน (MPCU) ใช้วัดระดับ ความซับซ้อน (Complicate) การใช้เวลา (Time) และการเรียนรู้ (Learn)

(3) ง่ายต่อการใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความง่าย ความยากสามารถเข้าใจได้ง่าย (Understandable) และระยะเวลาที่ต้องใช้ไป (Time-consuming)

2.2.2.3 อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) คือ ระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานได้กำหนดปัจจัยทางพฤติกรรม 3 ปัจจัย ดังนี้

(1) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) คือ ความเข้าใจของบุคคลกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มีอิทธิพลที่มีต่อตนเอง (TRA Model)

(2) ปัจจัยด้านสังคม (Social Factors) คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและข้อตกลงระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในสถานการณ์สังคมนั้น ๆ (MPCU Model)

(3) ภาพลักษณ์ (Image) คือ ระดับของการใช้นวัตกรรม (ระบบ) ที่ทำให้เข้าใจว่า ช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะภาพทางสังคม (IDT Model)

2.2.2.4 สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมี จะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งานได้ โดยปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกับกับสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

(1) การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (TPB และ C-TAM-TPB) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำดับไปใช้ประโยชน์ (Availability) ความรู้ และความสามารถ อย่างไรก็ตาม Fishbein and Ajzen (2010) ได้นำเสนอแบบจำลองตามลำดับชั้น (Hierarchical or Higher-order Model) ที่ใช้อธิบายรายละเอียด การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ ว่าเกิดจากหรือถูกสร้างมาจากความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานที่ใช้วัดระดับความสามารถของบุคคล (Person's Capabilities) และความสามารถในการควบคุม (Control Ability) ที่ใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำดับไปใช้ประโยชน์ ความรู้ และความสามารถ

(2) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (MPCU) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำดับไปใช้ประโยชน์

(3) ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความสอดคล้อง (Compatible) และความเหมาะสม (Fit)

2.2.2.5 ความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการสร้างความภักดีและมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกันระหว่างความไว้วางใจและความภักดีของลูกค้าในการสร้างความมั่นใจของลูกค้าและการส่งมอบคุณภาพการบริการนำไปสู่องค์กรที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจของลูกค้า มีการศึกษาความไว้วางใจหลากหลายสาขา รวมทั้ง ทางด้านจิตวิทยาและ เศรษฐศาสตร์ในด้านจิตวิทยาจากการศึกษาที่ผ่านมา ความไว้วางใจ โดยทั่วไปมุ่งเน้นในด้านลักษณะประจำตัวบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อุปนิสัย ทักษะคิดและแรงจูงใจ

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า แบบจำลองทั้ง 8 ทฤษฎีให้กลายเป็นทฤษฎีรวมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักและตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรตามทฤษฎี UTAUT ด้านความหวังในการดำเนินการคือ ความเชื่อของบุคคลว่าช่วยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานให้กับผู้ใช้บริการได้ด้านความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบคือ การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งานและมีความเข้าใจง่ายและไม่ต้องใช้ความพยายามอะไรมาก ด้านอิทธิพลจากสังคมคือ อิทธิพลจากคนใกล้ชิดโดยวัดความเข้าใจของแต่ละบุคคลที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสภาพทางสังคมถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้งานระบบใหม่ๆ ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบคือ ความเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมีจะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งานได้และด้านความไว้วางใจคือ การสร้างความภักดีและความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ ในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยจะเน้นด้านลักษณะบุคคล เช่น อุปนิสัย ทักษะคิดและแรงจูงใจ

2.2.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน Technology Acceptance Model: TAM (Davis, 1989) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการยอมรับของผู้ใช้เทคโนโลยีถูกพัฒนามาจากทฤษฎีและแบบจำลองได้แก่

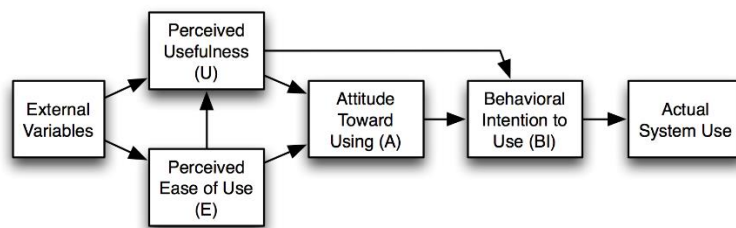
- (1) ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)
- (2) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) (Ajzen, 1985)
- (3) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Innovation Diffusion Theory: IDT) (Rogers, 1995)
- (4) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory: SOT) (Bandura, 1986)
- (5) แบบจำลองการจูงใจ (Motivational Model) (Cox & Klinger, 1990)
- (6) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Davis,

1989)

(7) ทฤษฎี Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003) เป็นต้น ที่มุ่งเน้นศึกษาความตั้งใจของผู้ใช้ที่จะใช้ระบบสารสนเทศและพฤติกรรมการใช้งานที่จะเกิดขึ้นตามมา

2.2.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Davis, 1989) โดยทฤษฎีดังกล่าวนี้มีปัจจัยหลักได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ซึ่งหมายถึงระดับความเชื่อว่าจะช่วยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้ และการรับรู้ในการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) ซึ่งหมายถึง ระดับความเชื่อที่ว่าเทคโนโลยีนั้นไม่ต้องใช้ความพยายามที่จะใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังทัศนคติในการใช้ (Attitude Toward Using) และส่งผลไปยังพฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะใช้ (Behavioral Intention to use) จากนั้นจึงเกิดการใช้งานจริง (Actual System Use) สามารถอธิบายความหมายของปัจจัย ดังรูปภาพ



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

ที่มา: Davis (1989)

2.2.4.1 การรับรู้การใช้งานง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นและเป็นเป้าหมายจะใช้ต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งานและไม่ต้องใช้ความพยายามมาก อีกทั้งการรับรู้การใช้งานง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้ระบบและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้ระบบโดยส่งผ่านการรับรู้ประโยชน์

2.2.4.2 การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) หมายถึง การรับรู้วาระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ

2.2.4.3 ทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward use) หมายถึง ทัศนคติของผู้ใช้เป็นที่เจตนาที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบซึ่งหากผู้ใช้รับรู้วาระบบเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์หรือใช้งานง่าย ผู้ใช้ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบนั้นซึ่งจะส่งผลต่อไปยังความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี (Ajzen & Fishbein, 1980)

2.2.4.4 ความตั้งใจใช้ (Intention to use) หมายถึง ความตั้งใจที่ผู้ใช้พยายามใช้งานและความเป็นไปได้ที่จะยอมรับและใช้งานต่อเนื่อง

ดังนั้นแล้วสรุปได้ว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) ประกอบด้วยการรับรู้การใช้งานง่ายในการใช้งานคือ ความเชื่อที่คาดหวังต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์คือ การรับรู้ว่ารระบบสารสนเทศมีการพัฒนาขึ้นแล้วจะทำให้ผลลัพธ์ที่เกิดจากการใช้งานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ทักษะคนที่มีการใช้คือ การรับรู้ถึงประโยชน์จึงเกิดทัศนคติที่ดีซึ่งจะส่งผลไปยังความตั้งใจใช้เทคโนโลยี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่กล่าวไว้ข้างต้นสรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านลักษณะเทคโนโลยี คือ รูปแบบและลักษณะของเทคโนโลยีที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ให้บริการได้ ด้านความพยายามในการใช้งาน คือ การรับรู้ความง่ายของการใช้งานว่าไม่ต้องพยายามอะไรมาก ด้านอิทธิพลของสังคม คือ อิทธิพลจากคนใกล้ตัว โดยวัดความเข้าใจว่าการทำงานระบบใหม่ๆจะทำให้เพิ่มภาพลักษณ์ให้ดีขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ความช่วยเหลือที่เกิดขึ้นในขณะที่ใช้บริการ ด้านความไว้วางใจ คือ ความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้ในการทำวิจัยในส่วนของตัวแปร และส่วนของแบบสอบถาม เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ผลการวิจัยในส่วนของกรยอมรับเทคโนโลยี New e-Filing ในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี นอกจากนี้ยังมีการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มีนักวิชาการหลายท่านให้ความเห็นไว้ดังต่อไปนี้

กฤษมันต์ วัฒนานรงค์ (2556) ได้กล่าวว่า การยอมรับหรือรับมาเป็นของตนซึ่งการตัดสินใจให้ยอมรับจากผู้อื่นหรือจากวัตถุ สิ่งของ วิธีคิด วิธีการทำงาน การใช้ชีวิต แม้แต่ความเชื่อสิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ แก่ตนเอง จนก่อให้เกิดอิทธิพลในลักษณะการเปลี่ยนแปลง เพื่อการยอมรับของตนเอง ถือว่าเป็นการยอมรับทางตรง ซึ่งมาควบคู่กับการเผยแพร่นวัตกรรม เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่เสมอ ๆ

นอกจากนี้แล้ว ปณิตา โพธิ์โพ้น (2555) ได้ทำการศึกษากระบวนการเผยแพร่และการยอมรับนวัตกรรมการยอมรับนวัตกรรม หมายถึง กระบวนการของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นเป้าหมายรับการพิจารณา และการปฏิเสธหรือการยอมรับปฏิบัติตามนวัตกรรมใดนวัตกรรมหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าเป็นการตัดสินใจในนวัตกรรม

หลักศิลา คงทรัพย์ (2554) ศึกษาเรื่องการยอมรับระบบอินเทอร์เน็ตให้ความหมายการยอมรับ หมายถึง เป็นการชักจูงทางด้านจิตใจ เมื่อเกิดขึ้นจากการได้ยินเพียงครั้งแรก แล้วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและยอมรับนำไปใช้ นอกจากนี้แล้ว Foster (1973 อ้างถึงใน หลักศิลา คงทรัพย์, 2554) ได้กล่าวว่า การยอมรับ หมายถึง ประชาชนที่มีการเรียนรู้และศึกษา โดยผ่านขั้นตอนการรับรู้ หากมีการรับรู้ด้วยตัวเองและการรับรู้ที่ต้องไปสู่การทดลองปฏิบัติจนเกิดการยอมรับ เช่นเดียวกับ กิตติพร ไชยโรจน์ (2555) ที่ได้ศึกษา

เรื่องการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยกล่าวว่า การยอมรับเป็นกระบวนการยอมรับทางสังคมที่แสดงออกถึงการยอมรับนำไปปฏิบัติ โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

ขั้นที่ 2 สนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจ หารายละเอียดเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ๆ เพิ่มเติม จะทำให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่ ๆ หรือสิ่งใหม่ ๆ มากขึ้น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ และค่านิยมตลอดจนบรรทัดฐานทางสังคม หรือประสบการณ์เก่า ๆ ของบุคคลนั้น

ขั้นที่ 3 ประเมินค่า (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่จะได้ไตร่ตรองถึงประโยชน์ในการทดลองใช้วิธีการหรือวิทยาการใหม่ ๆ ดีหรือไม่ เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่โดยบุคคลนั้นมักจะคิดว่าการใช้วิทยาการใหม่ ๆ เป็นการเสี่ยงทำให้ไม่แน่ใจถึงผลที่จะได้รับในขั้นนี้จึงเป็นการสร้างแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่เขาตัดสินใจเพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกิจกรรมมีคุณค่าและมีประโยชน์

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

ขั้นที่ 5 ยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรับวิทยาการใหม่ ๆ นั้น ไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่หลังจากได้ทดลองปฏิบัติและเห็นประโยชน์ แล้วยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้น ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของดาร์วิส (Davis, 1989) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลอง TAM และใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำมาตรฐานการแสดงพฤติกรรมของบุคคลอื่น เข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง แต่อาศัยตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับ ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ ทัศนคติต่อการใช้ พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ และการใช้งานจริง แต่ในบางกรณีจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากประชากรศาสตร์ ประสบการณ์ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ว่ามีประโยชน์ คือ ปัจจัยในการรับรู้การใช้สารสนเทศในแต่ละบุคคลว่าเกิดประสิทธิภาพ การนำไปใช้ในการปฏิบัติอย่างไรบ้าง โดยส่งผลต่อการแสดงความตั้งใจและแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ คือ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีในด้านความสำเร็จ ตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลหรือไม่ทัศนคติต่อการใช้ เป็นการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานอย่างง่ายของระบบสารสนเทศ และเกิดการส่งผลในการยอมรับนวัตกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีร่วมด้วย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี (Reliability of technology)

ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี เป็นความเชื่อถือ เชื่อมั่น หรือคาดหวังที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี โดยความน่าเชื่อถือต่อการใช้งานเทคโนโลยีนั้นสามารถกำหนดได้ว่าเกิดจากความน่าจะเป็นของเทคโนโลยีที่ทำหน้าที่ตามที่ตั้งใจไว้ โดยไม่มีความล้มเหลวในช่วงเวลาที่กำหนดภายใต้สภาพแวดล้อมที่กำหนด ดังนั้นแล้วความน่าเชื่อถือจึงเป็นปัจจัยด้านคุณภาพที่สำคัญที่ต้องพิจารณาการได้รับประโยชน์จากความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถส่งผลโดยตรงต่อความน่าเชื่อถือได้ หากผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีแล้วนั้นจะส่งผลให้ผู้ให้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำ นอกจากนี้ยังส่งผลให้ชื่อเสียงของเทคโนโลยีมีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดเป็นความน่าเชื่อถือที่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการใช้งานให้กับผู้ใช้งานได้ (ธนภัทร จอมแก้ว, 2558) ดังนั้นแล้วความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ให้บริการให้การยอมรับต่อเทคโนโลยีที่ต้องการใช้ได้ เช่นเดียวกับการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ที่ใช้ตัวแปรศึกษาความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี New e – Filing ด้วยเช่นกัน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี (Technology experiences)

ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อการทำงาน โดยการที่จะสร้างประสบการณ์ที่ดีต่องานได้นั้น เริ่มต้นจากการแก้ปัญหาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสร้างผลลัพธ์ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานแก้ปัญหาที่สร้างความลำบากต่อผู้ใช้งานเปลี่ยนเป็นสร้างประสบการณ์ที่ดี เช่น ความสะดวกสบาย ความสนุก และความสนุกสนาน โดยการแก้ไขปัญหา นั้นต้องใส่ใจและทำด้วยความจริงใจ เพราะเมื่อผู้ใช้งานเกิดประสบการณ์ที่ดีขึ้นนั้นจะเกิดพฤติกรรมการบอกต่อ และเต็มใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง โดยขั้นตอนในการรับรู้หรือสร้างประสบการณ์นั้น สามารถรับรู้ได้จากประสบการณ์ผ่านประสาทสัมผัส (Sensory Experiences: SENSE) คือ การสร้างประสบการณ์ผ่านระบบประสาททั้ง 5 ประกอบไปด้วย การมองเห็น (Sight) การได้ยิน (Hearing) การได้กลิ่น (Smell) รสชาติ (Taste) และการสัมผัส (Touch) การสร้างประสบการณ์จากความรู้สึก (Affective Experiences: FEEL) เป็นการสร้างประสบการณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ ความรู้สึกให้กับผู้ให้บริการ และมุ่งเน้นกระตุ้นให้เกิดประสบการณ์เชิงลึก ทำให้เกิดอารมณ์ร่วมเพื่อสร้างทัศนคติทางบวก ความประทับใจ ความมั่นใจที่ดีกับการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การสร้างประสบการณ์ทางความคิด (Creative Cognitive Experiences: THINK) มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ทางความคิดเพื่อให้กระตุ้นให้ผู้ใช้งานคิด สร้างความรู้และความเข้าใจในเทคโนโลยี จนเกิดเป็นสติปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างประสบการณ์จากการกระทำ (Physical Experiences, Behaviors and Lifestyles: ACT) (บัณฑิตา โนโซติ, 2564)

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม (Training)

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมทักษะการทำงานอย่างเป็นระบบแบบแผนมากขึ้น ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเกิดการเรียนรู้ที่สามารถพัฒนาทักษะและเจตคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการหลังจากการอบรม สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีรากฐานความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม นอกจากนี้แล้วการฝึกอบรมยังสามารถสร้างแรงจูงใจให้เหมาะสมกับสภาพของผู้เข้ารับการอบรม และช่วยให้การฝึกอบรมบรรลุเป้าหมายได้ (ศศิพร เหมือนศรีชัย, 2554) ความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนามีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการสร้างการพัฒนาข้อบกพร่อง โดยอยู่บนพื้นฐานของการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ต้องการที่เป็นอยู่จริง ซึ่งในแง่ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม คือ ขาดความสามารถบางครั้งทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมบางส่วนรู้สึกต่อต้านการฝึกอบรมและพัฒนา ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคล ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน กิจกรรมจะต้องดำเนินไปตามลำดับขั้นตอนและต่อเนื่อง ความจำเป็นในการฝึกอบรม เกิดขึ้นจากการมีปัญหาข้อขัดข้องและอุปสรรคที่ไม่พึงปรารถนาในหน่วยงานหรือองค์กร การฝึกอบรมไม่สามารถแก้ไขปัญหามิฉะนั้นในหน่วยงานหรือองค์กรได้ทั้งหมด โดยการฝึกอบรมที่วางแผนอย่างดีจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม และสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มพูนทักษะข้างในตัวบุคคล อาจแยกอบรมเฉพาะด้านทัศนคติ (Attitude) ด้านทักษะ (Skill) และด้านความเข้าใจ (Understanding) โดยการฝึกอบรมจะเป็นแนวทางที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานมีคุณภาพ สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากการฝึกอบรมจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ใหม่ ๆ มีทักษะเพิ่มขึ้น รวมไปถึงทัศนคติที่ดี ซึ่งการฝึกอบรมเป็นการผสมผสานระหว่างข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ และประสบการณ์ทำให้เกิดแนวทางการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และทำให้พนักงานมีโอกาสเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเอง เพราะองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งทางด้านเทคโนโลยี ความรู้ใหม่ ๆ และผู้คนที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นจึงจำเป็นต้องแสวงหาความรู้เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีและทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

2.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระบบยื่นภาษี New e-Filing

ระบบการยื่นภาษีแบบใหม่ หรือที่เรียกว่า New e-Filing ถูกปรับปรุงมาจากระบบภาษียื่นผ่านเน็ตแบบเดิม (e-Filing) ซึ่งสร้างโดยกรมสรรพากรเพื่อการให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกว่า การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) โดยแบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ โดยการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการภาษีที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต แทนการกรอกแบบแสดงรายการภาษีและยื่นแบบด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับแต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ทำการยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากร

พื้นที่สาขายังคงมีอยู่ตามปกติ กรมสรรพากรให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต รวมทั้งสิ้น 16 ประเภท ได้แก่ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 6 แบบ คือ ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.2 ภ.ง.ด.3 ภ.ง.ด.90 ภ.ง.ด.91 และภ.ง.ด.94 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล จำนวน 6 แบบ คือ ภ.ง.ด.50 ภ.ง.ด.51, ภ.ง.ด.52, ภ.ง.ด.53, ภ.ง.ด.54 และ ภ.ง.ด.55 แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 2 แบบ คือ แบบ ภ.พ.30 และภ.พ.36 แบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ ภ.ธ.40 และแบบแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายของโครงการ บ.ช. 1 ในส่วนของประโยชน์ของระบบการยื่นภาษีผ่านทางออนไลน์นั้นหากพูดในมุมมองของด้านผู้เสียภาษี พบว่าทำให้ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามที่กรอกไว้ในแบบแสดงรายการภาษี หากพบข้อมูลที่ผิดพลาดในบางกรณีระบบจะแจ้งรายการเตือนให้ทราบทันที พร้อมทั้งยังได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบและชำระภาษีออกไปอีก 8 วันนับตั้งแต่วันที่สิ้นสุดท้ายของกำหนดเวลายื่นแบบทุกประเภท และได้รับสิทธิพิเศษคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มรวดเร็ว ได้แก่ ผู้ส่งออกที่จะได้รับคืนเงินภาษีเร็วภายใน 15 วัน และผู้ประกอบการขึ้นทะเบียนจะได้รับเงินภาษีคืนเร็วภายใน 30 วัน นอกจากนี้ยังเปิดบริการไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยเปิดบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90, 91, 94 ตลอด 24 ชั่วโมง และยื่นแบบอื่น ๆ เวลา 06.00 - 22.00 น. ของทุกวัน พร้อมทั้งเปิดช่องทางบริการชำระภาษีผ่าน E-Payment (Online Real time), ATM บนอินเทอร์เน็ต เวลา 06.00 - 22.00 น. ของทุกวัน และช่องทางอื่น ๆ เวลาเปิดบริการเป็นไปตามเวลาของหน่วยรับชำระภาษี ประกอบกับมีบริการอื่น ๆ ไม่เว้นวันหยุดราชการ ทั้งนี้ หากวันสุดท้ายของกำหนดเวลายื่นแบบตรงกับวันหยุดราชการจะมีสิทธิ ยื่นแบบในวันทำการถัดไปได้อีก 1 วัน (กรมสรรพากร, 2563) หากพูดถึงประโยชน์ทางด้านกรมสรรพากร ระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยในการลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่าย เช่น ลดขั้นตอนกระบวนการในการรับแบบการบันทึกข้อมูล การตรวจสอบผลข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ซึ่งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ตอบสนองนโยบายของรัฐบาล (e-government) และเพิ่มคุณค่าของข้อมูลเนื่องจากมีความถูกต้องตรงตามที่ผู้เสียภาษีแจ้ง ทั้งนี้ยังสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือการจัดทำสถิติต่าง ๆ มีความถูกต้องมากขึ้น (นิชานนท์ ชาวนา, 2559)

เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างระบบการยื่นภาษีทางออนไลน์แบบเก่า (e-Filing) และแบบใหม่ (New e-Filing) พบว่า ระบบใหม่มีการปรับปรุงใหม่ในเรื่องของการลงทะเบียน การยื่นแบบแสดงรายการ และการชำระเงินที่มีช่องทางตัวเลือกในการใช้ให้บริการที่หลากหลายและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดยในระบบการยื่นภาษีผ่านทางออนไลน์แบบใหม่นั้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ระบบการลงทะเบียน สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ผู้ประกอบการซึ่งสามารถลงทะเบียนเป็นรายสาขา หรือรวมทุกสาขาในนามผู้เสียภาษีได้ และผู้ให้บริการตัวแทนที่ขอเป็นผู้ให้บริการจัดเตรียมข้อมูลแบบภาษี หรือขอเป็นผู้ให้บริการยื่นแบบภาษี โดยในกรณีดังกล่าว ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการผ่านผู้ให้บริการตัวแทนไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนเพื่อยื่นแบบด้วยตนเองอีก

(2) ระบบการยื่นแบบแสดงรายการ ในระบบใหม่ได้เพิ่มในส่วนของการกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน และสามารถยื่นแบบเกินกำหนดเวลาได้ ในกรณียังไม่ได้พิมพ์ใบเสร็จรับเงินภายใน 24.00 น. ของวันที่มีการยื่นแบบสามารถยกเลิกการยื่นแบบได้ นอกจากนี้ยังมีบริการคำนวณเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มค่าปรับอาญาอัตโนมัติ

(3) ระบบการชำระเงิน ในระบบใหม่นั้นสามารถออกใบเสร็จรับเงินได้ทันทีที่ชำระภาษี ไม่ต้องรอ 3 วันทำการ และยังสามารถชำระโดยเลือกยกเว้นเศษของบาท หรือไม่ยกเว้นเศษของบาทก็ได้ เพื่อให้ง่ายต่อการบันทึกบัญชี (ดังตารางที่ 2.3)

ตารางที่ 2.3 แสดงความแตกต่างของฟังก์ชันการทำงานระหว่าง e-Filing (แบบเก่า) กับ New e-Filing (แบบใหม่)

ฟังก์ชันการทำงาน	e-Filing (แบบเก่า)	New e-Filing
ลงทะเบียนเป็นรายสาขาหรือรวมทุกสาขาได้	✗	✓
กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนได้	✗	✓
ยื่นแบบเกินกำหนดเวลาได้	✗	✓
ยกเลิกการยื่นแบบได้	✗	✓
คำนวณเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มค่าปรับอาญาอัตโนมัติ	✗	✓
ออกใบเสร็จรับเงินได้ทันทีที่ชำระภาษี	✗	✓
ชำระโดยเลือกยกเว้นเศษของบาทหรือไม่ยกเว้นเศษของบาท	✗	✓

ที่มา: TAX Bugnoms (2564)

2.7 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

สำนักงานบัญชี เป็นทางเลือกหนึ่งในการให้ผู้ประกอบการจัดทำข้อมูลทางการเงินที่ครบถ้วน และถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป นอกจากการทำบัญชีจะเป็นสิ่งที่กิจการต้องปฏิบัติตามข้อบังคับของกฎหมายแล้ว การทำบัญชียังเป็นที่มีความสำคัญต่อทุก ๆ กิจการและเป็นหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการสามารถใช้ข้อมูลทางการเงินจากงบการเงินเพื่อประกอบการวางแผนควบคุมติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจตนได้ เพื่อให้สามารถปรับตัวได้อย่างทันที่และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ (ปัญญา อิศระวรวานิช, 2561) โดยจังหวัดชลบุรีมีสำนักงานบัญชีทั้งหมดจำนวน 164 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565) องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีประกอบด้วย ส่วนแรกระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี คือนโยบายและกระบวนการของแต่ละปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี 2) ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงาน

บัญชี 3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชีและ 7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี และส่วนที่สองนโยบายคุณภาพ และกระบวนการต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และให้เหมาะสมกับสำนักงานบัญชี และสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานบัญชีอย่างทั่วถึง

นอกจากนี้แล้วในส่วนของกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม มีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า โดยต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน ต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใดๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุน ประกันสังคม เป็นต้น ต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การยึดบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน ในส่วนของการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย เครื่องมือ อุปกรณ์ สำนักงานบัญชีต้องจัดหา และบำรุงรักษา เครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการจัดระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน และทรัพยากรบุคคล บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน ทั้งนี้รวมถึงบุคลากรจากภายนอกสำนักงานบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชีด้วย สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน จึงต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม และสุดท้ายสำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้ (ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์, 2559)

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8.1 งานวิจัยในประเทศ

นิชานันท์ ชาวนา (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาข้อมูลเชิงพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการชำระภาษี การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตส่งผลกระทบต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่ใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ศูนย์การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 จำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุและด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีปัญหา

และอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน และส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษา และด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุรีย วรงค์นิช และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษี ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่พิษณุโลก จำนวน 377 คน ผลการวิจัย พบว่า ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

พาริณธ์ ฟ้าวิชฐกุล (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอวังน้อย จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอวังน้อย จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอวังน้อย จังหวัดลพบุรี ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะยอมรับการใช้ระบบ เมื่อมีความสะดวก สบาย รู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน หากระบบมีประโยชน์ช่วยลดค่าใช้จ่าย ทำให้รู้ถึงประโยชน์ก็จะมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการวิเคราะห์เชิงปริมาณมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอวังน้อย จังหวัดลพบุรี จะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้เข้ามาใช้งานระบบดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีภาษี

พรพรรณ เดชะศิริประภา (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพการบริการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 ผลการวิจัย พบว่า ความแตกต่างของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) และในส่วนของกระบวนการขั้นตอนในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึง

พอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีตำแหน่งเป็นพนักงานบัญชีประเภทการจดทะเบียนบริษัท จำกัด ทุนการจดทะเบียนน้อยกว่า 5 ล้านบาท เป็นประเภทธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 5 ปีมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 100 คน และมีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 10 ล้านบาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัย ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ร้อยละ 64.6 อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ประสิทธิ์ เผด็จพาล (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษปัจจัย และการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบ ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และ นิติบุคคล) ของผู้มีเงินได้ในส่วนของกรมสรรพากรพื้นที่ 8 กรุงเทพมหานคร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลาดพร้าว และบางเขน กับกรมสรรพากรพื้นที่ 25 กรุงเทพมหานคร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัดและตลิ่งชัน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 - 40 ปี นับถือศาสนาพุทธ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ตำแหน่งงานอยู่ในส่วนของพนักงาน/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และประเภทผู้เสียภาษีเงินได้ เป็นทั้งบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล ระดับภาพรวมทั้งหมดกับผลการทดสอบ 2 ด้าน ทางด้านการรับรู้ในการยอมรับในระบบเทคโนโลยี และด้านความพึงพอใจในการยอมรับระบบเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านการรับรู้ และความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) ในปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญ

2.8.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Maji and Pal (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ในอินเดีย มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์และโดยอ้างอิงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำระบบ e-Filing ไปใช้โดยเฉพาะ โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้ TPB และ TAM ในการพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการนำ e-Filing ไปใช้ในอินเดีย และใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก และการวิเคราะห์โพธิ์บิตหลายตัวแปร ผลการศึกษา พบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษีที่สำรวจมีความพึงพอใจอย่างมากกับระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นจึงมีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในเชิงบวกต่อทั้งระบบความตั้งใจเชิงบวกและระดับความพึงพอใจดังกล่าวเกิดจากการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้รรถประโยชน์ คุณภาพการบริการเว็บไซต์ e-Filing อิทธิพลทางสังคมและความคุ้มค่า ผลการศึกษายังเผยให้เห็นว่าการรับรู้ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Filing ส่งผลเสียต่อระดับความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้ระบบ e-Filing

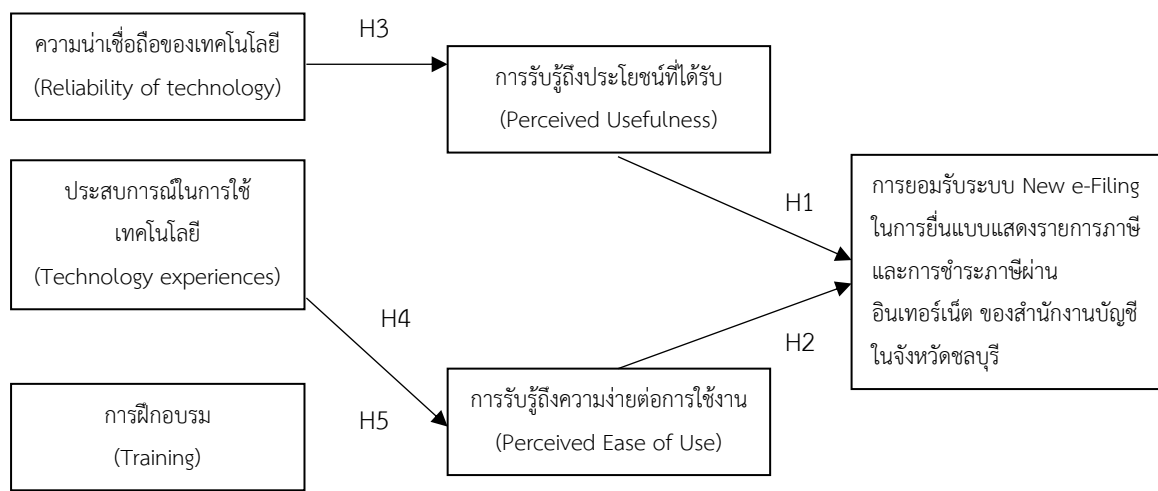
Samnang et al. (2021) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้บริการ e-Tax ของผู้เสียภาษีขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้บริการภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของผู้เสียภาษีขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยทำการศึกษาโดยใช้วิธีการเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ซึ่งเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่สองขั้นตอนขึ้นไป การสุ่มตัวอย่างในระยะแรกเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น และระยะต่อมาเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นเป็นครั้งแรก ตามด้วยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง รวบรวมข้อมูลจากผู้เสียภาษีขนาดกลาง 450 คนที่เคยใช้บริการ e-Tax ซึ่งตั้งอยู่ในสาขาภาษีสามแห่งในกรุงเทพมหานคร การศึกษานี้ได้ปรับการวิเคราะห์ปัจจัยยืนยัน (CFA) และแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) เพื่อวิเคราะห์ความถูกต้องของแบบจำลอง ความน่าเชื่อถือ และอิทธิพลของตัวแปรต่างๆ ผลลัพธ์หลักแสดงให้เห็นว่าเจตนาเชิงพฤติกรรมมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของผู้เสียภาษีขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังของความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และความวิตกกังวลมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม นอกจากนี้อิทธิพลทางสังคมยังส่งผลกระทบมากที่สุดต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม รองลงมาคือความวิตกกังวล ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ และความคาดหวังของความพยายาม ในทางกลับกัน เงื่อนไขอำนาจความสะดวก ความไว้วางใจในรัฐบาล และความเชื่อถือในอินเทอร์เน็ตไม่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

2.9 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตารางที่ 2.4 แสดงการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ การยอมรับเทคโนโลยี	ศศิจันทร์ ปัญทวี (2560)	พัชรี ขยากรโสภิต (2563)	ทัตเทพ ทวีไทย (2564)	ศุภรัตน์ เสียมชื่น (2558)	นภาพร ญูปุณา (2563)	พรพรรณ ตันเจริญ (2563)	บัณฑิตา โนโซติ (2564)	อรทัย เลื่อนวัน (2556)	ศิริพงษ์ โคมณี (2555)	อาทิตย์ เกียรติกำจร & (2557)	หรรษา ศรีสมบูรณ์ (2551)	อรวรรณ สุขยานี (2558)	ภูษณิศดา ช่วยประครอง (2557)	นพเดช พรหมอยู่ (2558)	เกศวิฑู ทิพย์ศ (2557)	สุภรณ์ย์ ระวังपाल (2554)	ณัฐปภัสร์ ดาราพงษ์ (2560)	พัทธพินธ์ ฟ้าวิชฐกุล (2562)	ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563)	Samnang, et al. (2021)	จำนวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
1. ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี	✓																	✓	✓	✓	4
2. แรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยี									✓												1
3. ความเพียงพอของเทคโนโลยีในหน่วยงาน											✓										1
4. ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี		✓	✓	✓			✓	✓			✓										6
5. ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี													✓								1
6. การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา									✓				✓			✓					3
7. ความสามารถพื้นฐานของตนเอง													✓								1
8. การฝึกอบรม		✓	✓					✓			✓										4
9. ความคาดหวังประสิทธิภาพในเทคโนโลยี												✓			✓						2

จากการตารางที่ 2.4 สรุปผลการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยพิจารณาตามจำนวนความสอดคล้องของผลการวิจัยของงานวิจัยทั้งสิ้น 20 งาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี 3 อันดับแรก มีทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ อันดับหนึ่ง คือ “ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี” อันดับที่สอง คือ “ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี” และอันดับที่สาม คือ “การฝึกอบรม” ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกตัวแปรดังกล่าวมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดงานวิจัย

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประเภทของงานวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวัดค่าตัวแปรต่าง ๆ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ประมวลผลผ่านโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานในสำนักงานบัญชี จำนวน 164 แห่งในจังหวัดชลบุรี

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานสำนักงานบัญชี จำนวน 164 แห่งในจังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยยังไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนด้วยสูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน วิไลลักษณ์ บุญยัง, 2558) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ และความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งสามารถคำนวณได้ ดังนี้

$$\text{สูตรคำนวณ} \quad n = \frac{P(1-P)z^2}{e^2}$$

- เมื่อ
- n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 - P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่มโดยมีค่าเท่ากับ 0.5
 - Z แทน ระดับความเชื่อมั่น โดยกำหนดค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %
 - e แทน สัดส่วนความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

เมื่อนำไปแทนค่าในสูตรโดยที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด คือ 95% หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดย ค่า $Z=1.96$ ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณการสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ คือ 5% โดย ค่า $e=0.05$ และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5

$$\text{แทนในสูตรได้} \quad n = \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = 384.16$$

ดังนั้นแล้วจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ราย ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ เท่ากับ 0.05 และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มากที่สุดและได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามไม่ถูกต้องครบถ้วน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อให้ผลที่ได้มีความแม่นยำในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (*Convenience Sampling*) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานในสำนักงานบัญชี จำนวน 164 แห่งในจังหวัดชลบุรี

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการวัดตัวแปร เก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการประมวลแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารงานวิจัย หนังสือ บทความ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเอกสาร ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมตรงตามวัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัย โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคล

ในส่วนนี้เป็นการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน มีลักษณะการตอบแบบเลือกตอบ (Check – List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

ในส่วนนี้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ทักษะคิดต่อการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงาน และการฝึกอบรม เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินระดับความคิดเห็น 7 ระดับ (Interval Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert's Seven Rating Scale) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	7	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	6	คะแนน
ระดับความคิดเห็นค่อนข้างมาก	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นค่อนข้างน้อย	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแสดงระดับของคะแนนเฉลี่ย (Mean) ในการพิจารณาจากคะแนนของคำตอบแล้วนำมาแบ่งเป็นอัตรภาคชั้นของคะแนน กำหนดเป็นคะแนนเฉลี่ยและใช้สูตร เพื่อกำหนดความสำคัญ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{7-1}{7} \\ &= 0.86 \end{aligned}$$

ดังนั้นการอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรภาคชั้น (Interval Scale) มีการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนแบ่งออกเป็น 7 ระดับ ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- คะแนนเฉลี่ย 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นค่อนข้างมาก
- คะแนนเฉลี่ย 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นค่อนข้างน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

- (1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- (2) จัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดโดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์การวิจัย
- (3) นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตามความเหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหาการศึกษาวิจัย
- (4) นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตามวิธีการวัดค่า IOC (Item Objective Congruence Index) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาการวิจัย จากนั้นรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยด้วยค่า IOC (Item Objective Congruence Index) โดยใช้สูตร IOC (สุมินทร เบ้าธรรม, 2558) ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\text{EX}}{\text{N}}$$

กำหนดให้ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
EX แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจะทำการประเมินด้วยระดับคะแนน 3 ระดับ ดังนี้

- +1 หมายถึง ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยหรือนิยามศัพท์
 - 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยหรือนิยามศัพท์
 - 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยหรือนิยามศัพท์
- โดยเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 หมายความว่า คำถามนั้นตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

ค่า IOC น้อยกว่า 0.50 หมายความว่า คำถามนั้นไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

- (5) ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

(6) นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้ว ไปทดลองกับพนักงาน บัญชี (Pilot-test) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยจำนวน 30 คน นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาคุณภาพ ด้านความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.5 หรือความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% โดยค่าที่ได้จากการทดสอบไม่ต่ำกว่าที่กำหนด คือ 0.7 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้ (Cronbach, 1970)

(7) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วมาตรวจปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์จากนั้นนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.5.1 จัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งทางออนไลน์ จดหมาย หรือช่องทางอื่น ๆ ตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามสะดวก

3.5.2 เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 7 วัน ผู้วิจัยดำเนินการสอบถามไปยังผู้ตอบแบบสอบถามที่ยัง ไม่ได้ตอบแบบสอบถาม เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอีกครั้ง

3.5.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา

3.5.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและ แปลผลต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลครบถ้วน ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง และนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติแบ่งการวิเคราะห์ตาม ลักษณะของข้อมูล โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

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

(2) สถิติที่ใช้ในการศึกษา การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistical Package for The Social Sciences: SPSS) ในการวิเคราะห์ ซึ่งได้นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เป็นสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลของแบบสอบถามใน ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี และส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

2.1.2 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

2.1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามใน ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี และส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

2.1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี และส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

2.2 การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (t-test Independent) โดยในการทดสอบสมมติฐาน กรณีที่ต้องการหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มหนึ่งว่าแตกต่างจากอีกกลุ่มหนึ่งหรือไม่

2.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ด้วยโปรแกรม AMOS version 18 ซึ่งการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) เป็นเทคนิคการวิเคราะห์สมมติฐานระหว่างตัวแปรแฝง (Latent Variable) หลาย ๆ ปัจจัยพร้อมกัน ส่วนโปรแกรม AMOS จะทำงานควบคู่กับข้อมูลที่ได้นับที่ไว้ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ จึงเหมาะแก่การใช้งานเพื่อการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อพิสูจน์การยอมรับหรือปฏิเสธความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ผู้วิจัยได้กำหนดสมการโครงสร้างไว้ก่อนล่วงหน้า จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ซึ่งการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเป็นวิธีที่ผสมกันระหว่าง 2 วิธี ได้แก่ 1) การวิเคราะห์

องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และ 2) การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis: PA) (กริช แรงสูงเนิน, 2554) ด้วยโปรแกรม AMOS โดย รศ.ดร.กัลยา วานิชย์บัญชา (2554) ดังนั้นผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต (Observed Variable) กับตัวแปรแฝง (Latent Variable) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตกับตัวแปรแฝง

2. การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เป็นการวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรแฝง (Latent Variable) โดยการทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝงทั้ง 6 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงาน และการฝึกอบรม

ขั้นตอนการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม AMOS

โมเดลสมการโครงสร้างประกอบด้วยตัวแปรแฝง (Latent Variable) เป็นตัวแปรที่ไม่สามารถวัดค่าได้โดยตรงแต่จะประมาณค่าได้จากตัวแปรสังเกต (Observed Variable) ของแต่ละตัวแปรแฝง โดยตัวแปรแฝงแทนด้วยสัญลักษณ์รูปวงรี และตัวแปรสังเกตแทนด้วยสัญลักษณ์รูปสี่เหลี่ยม ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม มีขั้นตอนหลักๆ 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดและวาดโมเดลองค์ประกอบความสัมพันธ์ (Model Specification) ระหว่างตัวแปรสังเกตและตัวแปรแฝง ที่มีหลักการมาจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 เพื่อบอกถึงโครงสร้างของโมเดลที่ต้องการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 เชื่อมข้อมูลตัวแปรที่บันทึกในโปรแกรม SPSS ไว้ก่อนแล้วเข้าไปสู่โปรแกรม AMOS Version 18 เพื่อให้ตัวแปรอิสระในโมเดลมีค่าตัวเลขเพื่อการวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 3 เลือกสถิติที่ต้องการให้โปรแกรมวิเคราะห์ เพื่อนำมาใช้ในการรายงานผลการวิเคราะห์ โดยเลือกใช้สถิติที่ต้องวิเคราะห์จากหน้าจอ Analysis properties หัวข้อ Estimation (เลือก Maximum Likelihood), Bias (เลือก Unbiased), Output (เลือก Maximization History, Standardized Estimates, Squared Multiple Correlations, Sample Moments, Modification Indices และอื่นๆ)

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการให้โปรแกรม AMOS วิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เนื่องจากได้กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตกับตัวแปรแฝงไว้ก่อน

4.2 การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) จุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร โดยมีขั้นตอน 2 ส่วน คือ

4.2.1 การประมาณค่าพารามิเตอร์

1) การกำหนดข้อมูลเฉพาะของโมเดล (Specification of The Model) เป็นการศึกษาตัวแปรแฝงใดที่มีความสัมพันธ์ทางตรง ทางอ้อมต่อผลตอบแทนหลักทรัพย์ โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นของโมเดลว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในโมเดลเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้น (Liner) เป็นความสัมพันธ์เชิงบวก และเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ หรือความสัมพันธ์ทางเดียว ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน

2) การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดล (Identification of The Model) ผู้วิจัยใช้เงื่อนไขกฎที (T-Rule) คือ จำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าจะต้องน้อยกว่าหรือเท่ากับจำนวนสมาชิกในเมทริกซ์ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง (df เท่ากับหรือมากกว่า 0) หรือหากต้องการให้จำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าน้อยกว่าจำนวนสมาชิกในเมทริกซ์ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง ควรมีตัวบ่งชี้หรือตัวแปรสังเกตจำนวน 3 ตัวแปรเป็นอย่างน้อย

3) การประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดล (Parameter Estimation form The Model) ผู้วิจัยใช้การประมาณค่าโดยวิธี Maximum Likelihood ซึ่งเป็นวิธีที่แพร่หลายที่สุด วิธีนี้ใช้ฟังก์ชันความกลมกลืนที่ไม่ใช่ฟังก์ชันแบบเส้นตรง แต่ก็ยังเป็นฟังก์ชันที่บอกความแตกต่างระหว่างเมทริกซ์ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่คำนวณได้จากการกลุ่มตัวอย่างอันเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมทริกซ์ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่ถูกสร้างขึ้นจากพารามิเตอร์ที่ประมาณค่าได้จากโมเดลที่เป็นสมมติฐาน ค่าประมาณของพารามิเตอร์ที่ได้จากวิธี ML มีความคงเส้นคงวามีประสิทธิภาพและความเป็นอิสระจากมาตรวัดการแจกแจงของค่าประมาณพารามิเตอร์ที่ได้วิธี ML เป็นแบบปกติ และความแกร่งของค่าประมาณขึ้นอยู่กับขนาดของค่าพารามิเตอร์

4.2.2 การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล เพื่อศึกษาภาพรวมของโมเดลว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผู้วิจัยใช้ผลลัพธ์จากตารางสถิติ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม Estimates เป็นกลุ่มที่รวบรวมค่าสถิติทั่วไปที่จะใช้ในการอธิบายต่างๆ ของโมเดล กลุ่ม Modification Indices เป็นกลุ่มที่แสดงค่า M.I. จากตาราง Covariances และกลุ่ม Model Fit เป็นกลุ่มที่แสดงว่าค่าสถิติต่าง ๆ เพื่อพิจารณาว่าโมเดลผ่านเกณฑ์หรือไม่ และทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีทดสอบความเหมาะสมของโมเดล และเพื่อชี้ว่าโมเดลนั้นๆ มีความน่าเชื่อถือเพียงใด โดยใช้ค่าดัชนีทดสอบความเหมาะสมของโมเดล ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล

ลำดับ	ค่าดัชนี	เกณฑ์	การพิจารณา
1	ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square: χ^2)	$P > .05$	ค่า P มีค่ามากกว่า 0.05 จะแสดงว่าโมเดลมีความเหมาะสม (Goodness of Fit) และสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์
2	ค่าสถิติไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df)	< 3	ค่า CMIN/df ต้องน้อยกว่า 3 และถ้าค่า CMIN/df ยังมีค่าใกล้ 0 มากเท่าไร แสดงว่าโมเดลนั้นยังมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้นเท่านั้น
3	ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI)	> 0.90	ค่าดัชนีต้องมากกว่า 0.90 และถ้าค่า GFI ยังมีค่าใกล้ 1 มากเท่าไร แสดงว่าโมเดลนั้นยังมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้นเท่านั้น
4	ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI)	> 0.90	ค่าดัชนีต้องมากกว่า 0.90 และถ้าค่า AGFI ยังมีค่าใกล้ 1 มากเท่าไร แสดงว่าโมเดลนั้นยังมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้นเท่านั้น
5	ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)	< 0.08	ค่าดัชนี RMSEA ต้องมีค่าต่ำกว่า 0.80 ถ้าค่า RMSEA ยังมีค่าใกล้ 0 มากเท่าไร แสดงว่าโมเดลนั้นมีค่าความคลาดเคลื่อนยิ่งน้อย โมเดลจึงมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้นเท่านั้น
6	ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (Comparative Fit Index: CFI)	> 0.90	ค่า CFI อยู่ระหว่าง 0 และ 1 และหาค่า CFI มีค่าดัชนี > 0.90 เป็นระดับที่โมเดลควรถูกยอมรับ

ขั้นตอนที่ 5 ผู้วิจัยทำการปรับโมเดลใหม่ (Re-specified Model) หากพบว่าผลการวิเคราะห์แสดงถึงการไม่ยอมรับโมเดล จะทำการปรับโมเดลตามคำแนะนำของค่า M.I. จากนั้นจึงทำการให้โปรแกรม AMOS วิเคราะห์ใหม่อีกครั้ง จนกระทั่งผลการวิเคราะห์เป็นที่ยอมรับ

ขั้นตอนที่ 6 แปรผลการวิเคราะห์สถิติที่ได้ เป็นการสรุปผลงานวิจัยตามค่าสถิติที่กำหนดไว้ เพื่อตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ซึ่งในการศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี โดยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานในสำนักงานบัญชี ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 ราย และจากการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot Testing) จำนวน 30 ราย ได้ผลออกมาดังภาพที่ 4.1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	28

ภาพที่ 4.1 แสดงค่า Cronbach's alpha จากการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot Testing) ภาพรวม

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
REL1	140.30	655.666	.520	.955
REL2	140.30	655.666	.520	.955
REL3	140.43	650.461	.570	.954
REL4	139.97	660.240	.614	.954
REL5	140.00	659.448	.633	.954
EXP1	140.00	659.448	.633	.954
EXP2	140.67	635.609	.840	.952
EXP3	140.50	633.776	.867	.951
EXP4	140.67	635.609	.840	.952
EXP5	140.50	633.776	.867	.951
TRA1	141.50	657.914	.624	.954
TRA2	141.53	665.154	.522	.955
TRA3	141.63	682.654	.268	.956
TRA4	141.37	667.068	.664	.954
TRA5	141.70	673.597	.380	.956
USE1	141.00	663.310	.542	.954
USE2	142.17	678.213	.244	.957
USE3	141.10	648.645	.764	.953
USE4	141.13	649.085	.749	.953
USE5	141.03	647.689	.780	.952
EAS1	140.20	647.338	.718	.953
EAS2	140.87	640.533	.770	.952
EAS3	140.53	637.844	.808	.952
EAS4	140.57	636.047	.819	.952
EAS5	140.33	645.747	.723	.953
ACC1	141.60	655.972	.521	.955
ACC2	141.67	642.023	.629	.954
ACC3	141.43	646.392	.670	.953

ภาพที่ 4.2 แสดงค่า Cronbach's alpha จากการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot Testing) รายข้อ

ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอในส่วนที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการยอมรับในระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี โดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี
นำเสนอผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานในสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน เคยใช้ระบบ e-Filing (เดิม) ระยะเวลาในการใช้ระบบ e-Filing การใช้ระบบ New e-Filing ในปัจจุบัน และระยะเวลาในการใช้ระบบ New e-Filing ซึ่งผลการวิจัยได้อธิบายไว้ในรูปแบบอัตราส่วนหรือร้อยละได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ตารางสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	106	26.5
หญิง	294	73.5
รวม	400	100
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	52	13.0
26 – 30 ปี	109	27.3
31 – 35 ปี	67	16.7
36 – 40 ปี	107	26.8
มากกว่า 41 ปี ขึ้นไป	65	16.2
รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ (%)
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	81	20.2
ปริญญาตรี	239	59.8
สูงกว่าปริญญาตรี	80	20.0
รวม	400	100
ตำแหน่งงาน		
ผู้บริหารสำนักงานบัญชี	39	9.8
พนักงานในสำนักงานบัญชี	361	90.2
รวม	400	100
เคยใช้ระบบ e-Filing (เดิม)		
เคย	239	59.7
ไม่เคย	161	40.3
รวม	400	100
ระยะเวลาในการใช้ระบบ e-Filing (เดิม)		
น้อยกว่า 1 ปี	54	22.6
1-2 ปี	185	77.4
รวม	239	100
การใช้ระบบ New e-Filing ในปัจจุบัน		
ใช้	252	63.0
ไม่ใช้	148	37.0
รวม	400	100
ระยะเวลาในการใช้ระบบ New e-Filing		
น้อยกว่า 1 ปี	95	37.7
1-2 ปี	157	62.3
รวม	252	100

ผลการวิจัยในตารางที่ 1 ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.5 และเพศชาย ร้อยละ 26.5

โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมามีอายุอยู่ในช่วง 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 อายุระหว่าง 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.7 อายุมากกว่า 41 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.2 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.2 และศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในตำแหน่งพนักงานในสำนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 90.2 และทำงานในตำแหน่งผู้บริหารสำนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 9.8

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยใช้ระบบ e-Filing (เดิม) คิดเป็นร้อยละ 59.7 และไม่เคยคิดเป็นร้อยละ 40.3 ในส่วนที่เคยใช้ระบบ e-Filing (เดิม) ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้ระบบ e-Filing (เดิม) 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 77.4 และมีระยะเวลาในการใช้น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.6

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้ระบบ New e-Filing ในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 63.0 และไม่ใช่คิดเป็นร้อยละ 37.0 ในส่วนที่ใช้ระบบ New e-Filing ในปัจจุบัน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้ระบบ New e-Filing 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.3 และมีระยะเวลาในการใช้น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.7

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานในสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ซึ่งได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี ด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี ด้านการฝึกอบรม ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งผลการวิจัยได้อธิบายไว้ในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี (n=400)

ด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้องและแม่นยำในการทำงาน	5.66	0.91	มาก
2. การใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยให้การคำนวณเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น	5.80	0.98	มาก
3. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ	5.63	0.98	มาก
4. มีความเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	5.63	0.91	มาก
5. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีความปลอดภัยในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่ตี	5.53	0.96	มาก
รวม	5.65	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 5.65) เมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยให้การคำนวณเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น (\bar{X} = 5.80) รองลงมา ได้แก่ ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่าน

อินเทอร์เน็ตมีความถูกต้องและแม่นยำในการทำงาน (\bar{X} = 5.66) มีความเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (\bar{X} = 5.63) ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ (\bar{X} = 5.63) และระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความปลอดภัยในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่ดี (\bar{X} = 5.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี (n=400)

ด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ประสบการณ์การใช้ระบบ e-Filing (เดิม) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ได้ง่ายขึ้น	5.70	0.90	มาก
2. เมื่อใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จะช่วยให้การยื่นแบบฯ เกินกำหนดเวลาทำได้สะดวกกว่าระบบ e-Filing (เดิม)	6.00	0.93	มาก
3. ประสบการณ์จากการทำงานอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น	5.90	0.83	มาก
4. การมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานในสำนักงาน เช่น e-Payment ส่งผลต่อการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีได้ง่ายขึ้น	5.77	0.88	มาก
5. ประสบการณ์จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น	5.81	0.87	มาก
รวม	5.83	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 5.83$) เมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เมื่อใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จะช่วยให้การยื่นแบบฯ เกินกำหนดเวลาทำได้สะดวกกว่าระบบ e-Filing (เดิม) ($\bar{X} = 6.00$) รองลงมา ได้แก่ ประสบการณ์จากการใช้งานอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น ($\bar{X} = 5.90$) ประสบการณ์จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น ($\bar{X} = 5.81$) การมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานในสำนักงาน เช่น e-Payment ส่งผลต่อการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีได้ง่ายขึ้น ($\bar{X} = 5.77$) และประสบการณ์การใช้ระบบ e-Filing (เดิม) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ได้ง่ายขึ้น ($\bar{X} = 5.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อการยอมรับในระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี (n=400)

ด้านการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. การได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตส่งผลให้ใช้งานระบบได้ง่ายยิ่งขึ้น	5.80	0.79	มาก
2. การฝึกอบรมจะช่วยให้ลดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	5.87	0.92	มาก
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีผลต่อการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	5.93	0.77	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
4. ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	5.93	0.85	มาก
5. การฝึกอบรมช่วยให้การใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความคล่องตัวมากขึ้น	5.90	0.83	มาก
รวม	5.89	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในปัจจุบันด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 5.89) เมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีผลต่อการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (\bar{X} = 5.93) รองลงมา ได้แก่ การฝึกอบรมช่วยให้การใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความคล่องตัวมากขึ้น (\bar{X} = 5.90) การฝึกอบรมจะช่วยให้ลดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (\bar{X} = 5.87) และการได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตส่งผลให้ใช้งานระบบได้ง่ายยิ่งขึ้น (\bar{X} = 5.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี (n=400)

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงาน	5.93	0.93	มาก
2. การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประหยัดเวลาในการทำงาน	5.93	0.81	มาก
3. การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการเดินทางไปกรมสรรพากร	5.93	0.85	มาก
4. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	5.83	0.78	มาก
5. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประสานงานกับกรมสรรพากรได้สะดวกยิ่งขึ้น	5.97	0.91	มาก
รวม	5.92	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 5.92) เมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประสานงานกับกรมสรรพากรได้ สะดวกยิ่งขึ้น (\bar{X} = 5.97) รองลงมา ได้แก่ การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงาน การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ช่วยให้ประหยัดเวลาในการทำงาน และการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการเดินทางไปกรมสรรพากร (\bar{X} = 5.93) ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ชำระภาษีได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำ (\bar{X} = 5.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี (n=400)

ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตตอบสนองการใช้งานได้ดีกว่าระบบ e-Filing (เดิม)	5.81	0.87	มาก
2. การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้มีความรู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบ	5.83	0.93	มาก
3. การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีความง่ายในการใช้งาน	5.63	0.79	มาก
4. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าถึงได้ง่าย สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา (Anywhere, Anytime)	5.90	0.79	มาก
5. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลของกรมสรรพากรได้เป็นอย่างดี	5.80	0.79	มาก
รวม	5.80	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็น

เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 5.80) เมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าถึงได้ง่าย สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา (Anywhere, Anytime) (\bar{X} = 5.90) รองลงมา ได้แก่ การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้มีความรู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบ (\bar{X} = 5.83) ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตตอบสนองการใช้งานได้ดีกว่าระบบ e-Filing (เดิม) (\bar{X} = 5.81) ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลของกรมสรรพากรได้เป็นอย่างดี (\bar{X} = 5.80) และการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน มีความง่ายในการใช้งาน (\bar{X} = 5.63) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานในสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการวิจัยได้อธิบายไว้ในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี (n=400)

การยอมรับระบบ New e-Filing	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. เชื่อมั่นว่าการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	5.97	0.79	มาก
2. ตั้งใจที่จะใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน	6.07	0.81	มาก
3. รู้สึกประทับใจกับการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	6.03	0.84	มาก
รวม	6.02	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในระดับความพึงพอใจต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 6.02) เมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ตั้งใจที่จะใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ในการปฏิบัติงาน (\bar{X} = 6.07) รองลงมา ได้แก่ รู้สึกประทับใจกับการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (\bar{X} = 6.03) และเชื่อมั่นว่าการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (\bar{X} = 5.97) ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

จากการศึกษาแบบจำลอง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) การพัฒนาแบบจำลองดังกล่าวถูกพัฒนาขึ้นมาจากแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อจำลองให้เห็นถึงตัวแปร (Variable) ที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ จากทุกตัวแปรที่ทำการศึกษาในแบบจำลอง (Model) ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานในสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี เป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

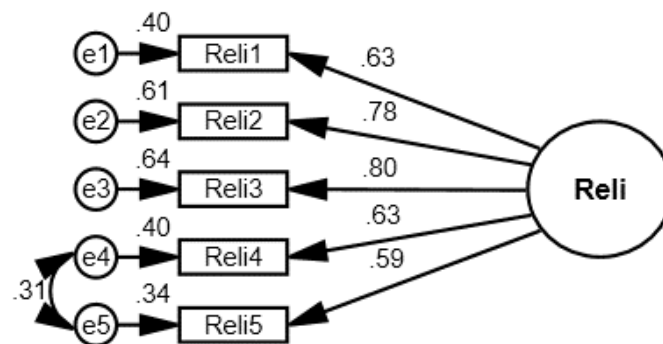
4.4.1 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตที่ทำการศึกษาในแบบจำลอง

ก่อนวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ได้ดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis-CFA) ของปัจจัยแต่ละตัว เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) ดังนี้

(1) ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี

ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี (Reli) โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (CFA) ของตัวแปร 5 ตัว ได้แก่ ระบบ New e-Filing ในการยื่น

แบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้องและแม่นยำในการทำงาน (Reli1) การใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยให้การคำนวณเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น (Reli2) ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ (Reli3) มีความเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (Reli4) และระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความปลอดภัยในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่ดี (Reli5) ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในภาพที่ 4.3



Chi-square = 6.561 ,df = 4, p=.161, CMIN/DF =1.640, RMSEA = .040,
CFI = .996, GFI = .993, AGFI = .975, NFI = .991, RMR = .012

ภาพที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างตัวแปรปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี (Reli)

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของตัวแบบมาตรวัดปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี (Reli)

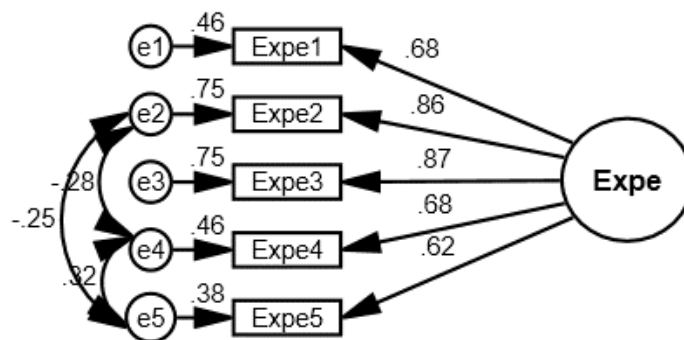
Chi-square	CMIN/DF	df	p	GFI	CFI	RMR	RMSEA	หมายเหตุ
6.561	1.640	4	.161	.993	.996	.012	.040	Accept

จากภาพที่ 4.3 และตารางที่ 4.8 พบว่า โครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 6.561 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 4, P-value เท่ากับ .161 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .993 โดยเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) พบว่า ตัวแปรระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ (Reli3) มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุด คือ 0.80 รองลงมา คือ การใช้บริการระบบ

New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยให้การคำนวณเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น (Reli2) ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้องและแม่นยำในการทำงาน (Reli1) มีความเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (Reli4) และระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความปลอดภัยในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่ดี (Reli5) มีค่าน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.78, 0.63, 0.63 และ 0.59 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี

ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี (Expe) โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (CFA) ของตัวแปร 5 ตัว ได้แก่ ประสบการณ์การใช้ระบบ e-Filing (เดิม) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ได้ง่ายขึ้น (Expe1) เมื่อใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จะช่วยให้การยื่นแบบฯ เกินกำหนดเวลาทำได้สะดวกกว่าระบบ e-Filing (เดิม) (Expe2) ประสบการณ์จากการทำงานอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น (Expe3) การมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานในสำนักงาน เช่น e-Payment ส่งผลต่อการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีได้ง่ายขึ้น (Expe4) และประสบการณ์จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น (Expe5) ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในภาพที่ 4.4



Chi-square = 4.614 ,df = 2, p=.100, CMIN/DF =2.307, RMSEA = .057,
CFI = .997, GFI = .995, AGFI = .966, NFI = .995, RMR = .009

ภาพที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี (Expe)

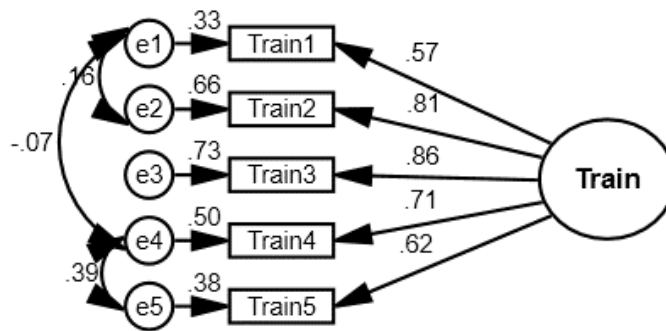
ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของตัวแบบมาตรวัดปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี (Expe)

Chi-square	CMIN/DF	df	p	GFI	CFI	RMR	RMSEA	หมายเหตุ
4.614	2.307	2	.100	.995	.997	.009	.057	Accept

จากภาพที่ 4.4 และตารางที่ 4.9 พบว่า โครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 4.614 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 2, P-value เท่ากับ .100 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .995 โดยเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) พบว่า ตัวแปรประสบการณ์จากการใช้งานอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น (Expe3) มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุด คือ 0.87 รองลงมา คือ เมื่อใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จะช่วยให้การยื่นแบบฯ เกินกำหนดเวลาทำได้สะดวกกว่าระบบ e-Filing (เดิม) (Expe2) ประสบการณ์การใช้ระบบ e-Filing (เดิม) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ได้ง่ายขึ้น (Expe1) การมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานในสำนักงาน เช่น e-Payment ส่งผลต่อการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีได้ง่ายขึ้น (Expe4) และประสบการณ์จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น (Expe5) มีค่าน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.86, 0.68, 0.68 และ 0.62 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(3) ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงปัจจัยด้านการฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านการฝึกอบรม (Train) โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (CFA) ของตัวแปร 5 ตัว ได้แก่ การได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตส่งผลให้ใช้งานระบบได้ง่ายยิ่งขึ้น (Train1) การฝึกอบรมจะช่วยให้ลดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (Train2) ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีผลต่อการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (Train3) ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (Train4) และการฝึกอบรมช่วยให้การใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความคล่องตัวมากขึ้น (Train5) ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในภาพที่ 4.5



Chi-square = 3.737 ,df = 2, p=.154, CMIN/DF =1.869, RMSEA = .047,
CFI = .998, GFI = .996, AGFI = .972, NFI = .996, RMR = .008

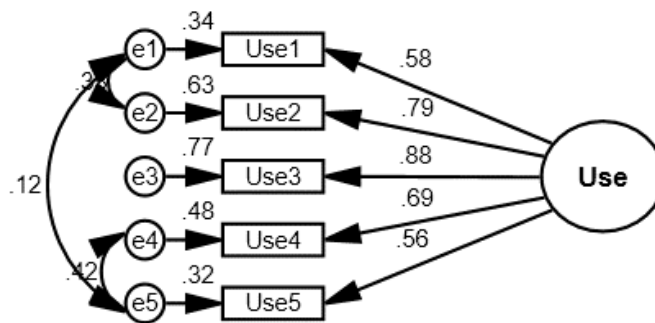
ภาพที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างตัวแปรปัจจัยด้านการฝึกอบรม (Train)

ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของตัวแบบมาตรวัดปัจจัยด้านการฝึกอบรม (Train)

Chi-square	CMIN/DF	df	p	GFI	CFI	RMR	RMSEA	หมายเหตุ
3.737	1.869	2	.154	.996	.998	.008	.047	Accept

จากภาพที่ 4.5 และตารางที่ 4.10 พบว่า โครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 3.737 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 2, P-value เท่ากับ .154 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .995 โดยเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) พบว่า ตัวแปรระยะเวลาในการฝึกอบรมมีผลต่อการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (Train3) มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุด คือ 0.86 รองลงมา คือ การฝึกอบรม จะช่วยให้ลดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (Train2) ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (Train4) การฝึกอบรมช่วยให้การใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความคล่องตัวมากขึ้น (Train5) และการได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตส่งผลให้ใช้งานระบบได้ง่ายยิ่งขึ้น (Train1) มีค่าน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.81, 0.71, 0.62 และ 0.57 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(4) ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Use) โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (CFA) ของตัวแปร 5 ตัว ได้แก่ การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงาน (Use1) การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประหยัดเวลาในการทำงาน (Use2) การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปกรมสรรพากร (Use3) ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ (Use4) และระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประสานงานกับกรมสรรพากรได้สะดวกยิ่งขึ้น (Use5) ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในภาพที่ 4.6



Chi-square = 2.074 ,df = 2, p=.354, CMIN/DF =1.037, RMSEA = .010,
CFI = 1.000, GFI = .998, AGFI = .985, NFI = .998, RMR = .006

ภาพที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างตัวแปรปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Use)

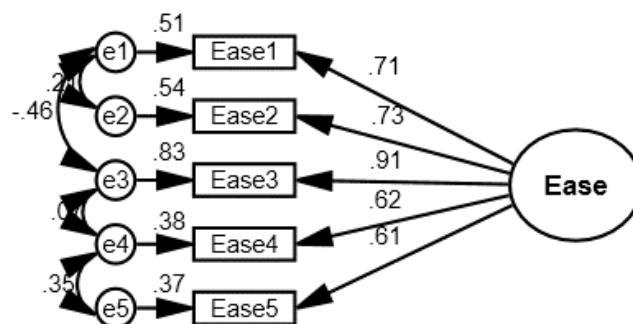
ตารางที่ 4.11 ตารางแสดงค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของตัวแบบมาตรวัดปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Use)

Chi-square	CMIN/DF	df	p	GFI	CFI	RMR	RMSEA	หมายเหตุ
2.074	1.037	2	.354	.998	1.000	.006	.010	Accept

จากภาพที่ 4.6 และตารางที่ 4.11 พบว่า โครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 2.074 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 2, P-value เท่ากับ .354 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .998 โดยเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading)

พบว่า ตัวแปรการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการเดินทางไปกรมสรรพากร (Use3) มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุด คือ 0.88 รองลงมา คือ การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ประหยัดเวลาในการทำงาน (Use2) ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ (Use4) การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงาน (Use1) และระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประสานงานกับกรมสรรพากรได้สะดวกยิ่งขึ้น (Use5) มีค่าน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.79, 0.69, 0.58 และ 0.56 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(5) ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน (Ease) โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (CFA) ของตัวแปร 5 ตัว ได้แก่ ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตตอบสนองการใช้งานได้ดีกว่าระบบ e-Filing (เดิม) (Ease1) การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้มีความรู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบ (Ease2) การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน มีความง่ายในการใช้งาน (Ease3) ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าถึงได้ง่าย สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา (Anywhere, Anytime) (Ease4) และระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลของกรมสรรพากรได้เป็นอย่างดี (Ease5) ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในภาพที่ 4.7



Chi-square = 2.456 ,df = 1, p=.117, CMIN/DF =2.456, RMSEA = .060,
CFI = .998, GFI = .998, AGFI = .963, NFI = .997, RMR = .006

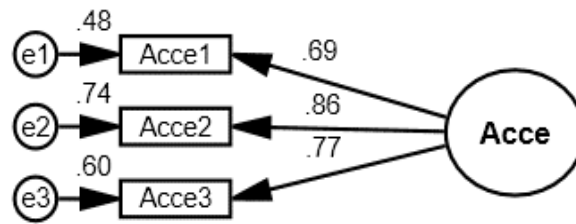
ภาพที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างตัวแปรปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน (Ease)

ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของตัวแบบมาตรวัดปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน (Ease)

Chi-square	CMIN/DF	df	p	GFI	CFI	RMR	RMSEA	หมายเหตุ
2.456	2.456	1	.117	.998	.998	.006	.060	Accept

จากภาพที่ 4.7 และตารางที่ 4.12 พบว่า โครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 2.456 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 1, P-value เท่ากับ .117 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .998 โดยเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) พบว่า ตัวแปรการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน มีความง่ายในการใช้งาน (Ease3) มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุด คือ 0.91 รองลงมา คือ การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้มีความรู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบ (Ease2) ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตตอบสนองการใช้งานได้ดีกว่าระบบ e-Filing (เดิม) (Ease1) ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าถึงได้ง่าย สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา (Anywhere, Anytime) (Ease4) และระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลของกรมสรรพากรได้เป็นอย่างดี (Ease5) มีค่าน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.73, 0.71, 0.62 และ 0.61 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(6) ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงปัจจัยด้านการยอมรับระบบ New e-Filing
ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านการยอมรับระบบ New e-Filing (Acc) โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (CFA) ของตัวแปร 3 ตัว ได้แก่ เชื่อมมั่นว่าการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Acce1) ตั้งใจที่จะใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน (Acce2) และรู้สึกประทับใจกับการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (Acce3) ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในภาพที่ 4.8



Chi-square = 2.727 ,df = 2, p=.256, CMIN/DF =1.363, RMSEA = .030,
CFI = .999, GFI = .997, AGFI = .983, NFI = .995, RMR = .010

ภาพที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างตัวแปรปัจจัยด้านการยอมรับระบบ New e-Filing (Acc)

ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของตัวแบบมาตรวัดปัจจัยด้านการยอมรับระบบ New e-Filing (Acc)

Chi-square	CMIN/DF	df	p	GFI	CFI	RMR	RMSEA	หมายเหตุ
2.727	1.363	2	.256	.997	.999	.010	.030	Accept

จากภาพที่ 4.8 และตารางที่ 4.13 พบว่า โครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 2.727 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 2, P-value เท่ากับ .256 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .997 โดยเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) พบว่า ตัวแปรตั้งใจที่จะใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน (Acce2) มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุด คือ 0.86 รองลงมา คือ รู้สึกประทับใจกับการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (Acce3) และเชื่อมั่นว่าการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Acce1) มีค่าน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.77 และ 0.69 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลอง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1-5

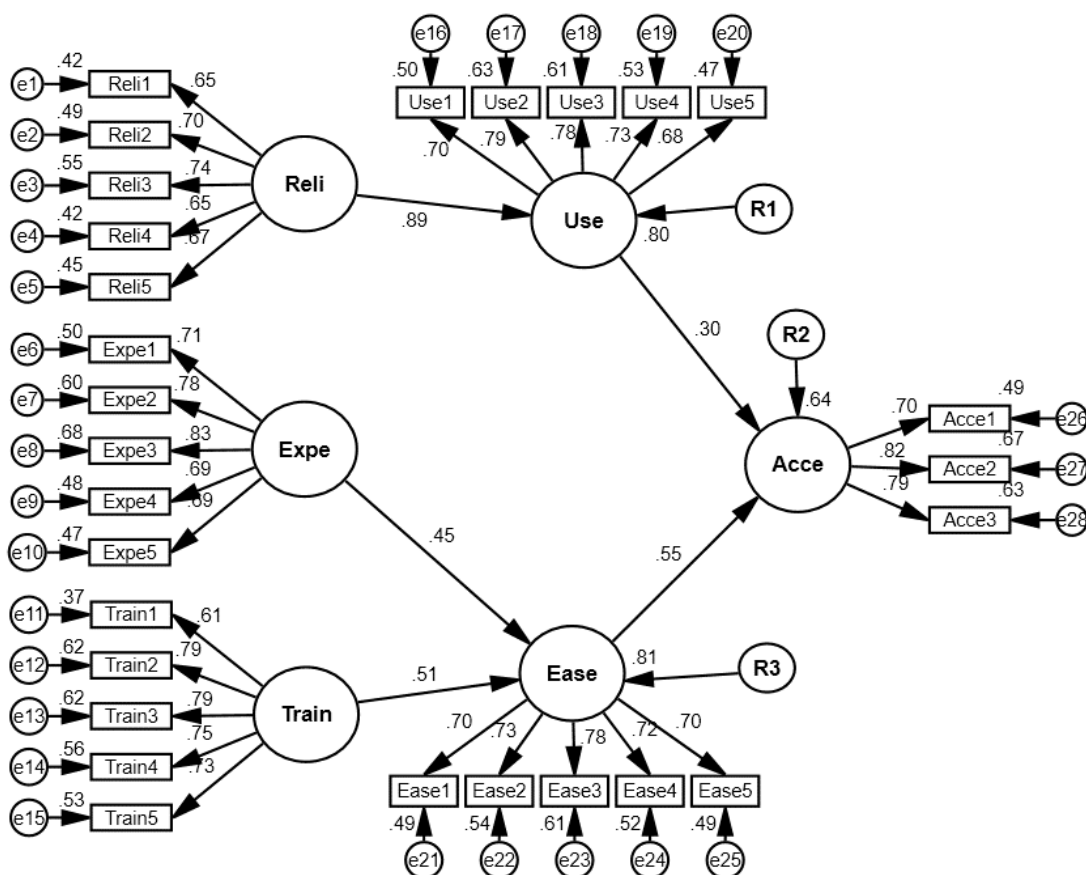
H1: การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีอิทธิพลเชิงบวกกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

H2: การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

H3: ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ New e-Filing

H4: ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing

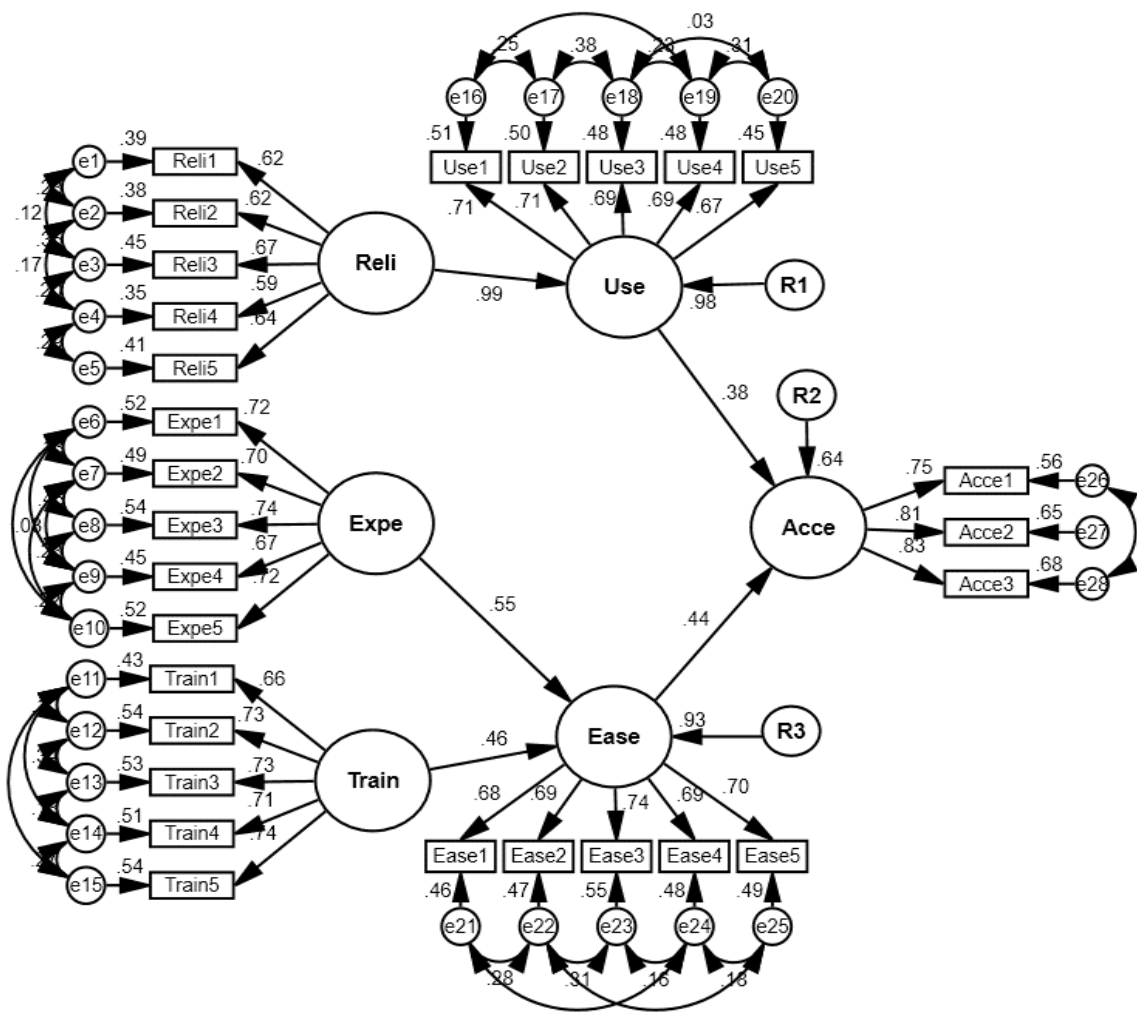
H5: การฝึกอบรมมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing



Chi-square = 1072.839 ,df = 342, p=.000, CMIN/DF =3.137, RMSEA = .073, CFI = .888, GFI = .839, AGFI = .808, NFI = .844, RMR = .043

ภาพที่ 4.9 แบบจำลองตามสมมติฐานการวิจัย

จากภาพที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า สมการโครงสร้างตามสมมติฐานยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) เท่ากับ 1072.839 ค่า Chi-square / df มีค่าเท่ากับ 3.137 (ไม่ควรเกิน 2) องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 342, P-value เท่ากับ .000 ค่าดัชนีระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ .888 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .839 นั่นคือผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างตามสมมติฐานไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับสมการตามสมมติฐานเพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามข้อเสนอแนะของโปรแกรม (modification index) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหลังการ ปรับสมการโครงสร้างใหม่ดังแสดงในภาพที่ 4.10



Chi-square = 301.832, df = 266, p = .065, CMIN/DF = 1.135, RMSEA = .018, CFI = .994, GFI = .949, AGFI = .922, NFI = .956, RMR = .021

ภาพที่ 4.10 แบบจำลองตามสมมติฐานการวิจัยหลังการปรับแก้แบบจำลอง

จากภาพที่ 4.10 การปรับแก้แบบจำลองดังกล่าว พบว่า แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในทิศทางที่ดีขึ้น ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับแก้แบบจำลองโดยการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในทางทฤษฎีและการอธิบาย ประกอบกับรายงานค่าดัชนีการปรับแก้ (Modification Index) โดยได้ทำการปรับแก้ให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตบางคู่มีความสัมพันธ์กัน ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองภายหลังการปรับแก้แบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า แบบจำลองที่ได้ดำเนินการปรับแก้ (Adjust Model) มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาจากดัชนีความกลมกลืน (Fit Index) ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (Chi-square) = 301.832, df = 266, P-value = .065 ผ่านเกณฑ์ เพราะไม่มีค่านัยสำคัญทางสถิติ ค่า Chi-square / DF ซึ่งพบว่ามีค่าเท่ากับ 1.135 (ไม่ควรเกิน 2) ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด RMSEA = .018 (ไม่ควรเกิน 0.08) ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด RMR = .021 (ไม่ควรเกิน 0.05) ผ่านเกณฑ์ CFI = .994 (มากกว่า 0.90) ผ่านเกณฑ์ GFI = .949 (มากกว่า 0.90) ผ่านเกณฑ์ AGFI = .922 (มากกว่า 0.90) ผ่านเกณฑ์ จากค่าดัชนีความกลมกลืนดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างที่ดำเนินการปรับแก้ (Adjust Model) มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และการประมาณค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลองดังกล่าวจึงเป็นที่ยอมรับได้

ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงเปรียบเทียบค่าสถิติสมการโครงสร้างตามสมมติฐานกับสมการโครงสร้างตามข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนี (Test Statistic)	เกณฑ์	ก่อนปรับโมเดล (Hypothesized Model)	หลังปรับโมเดล (Modified Model)
Chi-square / df	< 3.00	3.137	1.135
p-value of Chi-square	> 0.05	.000	.065
CFI	> 0.90	.888	.994
GFI	> 0.90	.839	.949
AGFI	> 0.90	.808	.922
NFI	> 0.90	.844	.956
RMSEA	< 0.08	.073	.018
RMR	< 0.08	.043	.021

จากตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบค่าสถิติความสอดคล้องระหว่างสมการโครงสร้างตามสมมติฐาน (Hypothesized Model) กับสมการโครงสร้างภายหลังการปรับ (Modified Model) พบว่า เมื่อมีการปรับสมการโครงสร้าง สมการมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่า ค่าไค-สแควร์ (Chi-

square) จากค่า 1,072.839 เป็น 301.832 ค่า Chi-square / df ลดลงจาก 3.137 เป็น 1.135 (ไม่ควรเกิน 2) องศาอิสระ (df) ลดลงจาก 342 เป็น 266 ค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) ลดลงจาก 0.073 เป็น 0.018 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เพิ่มขึ้นจาก 0.839 เป็น 0.949 และค่า AGFI (Adjust Goodness of Fit Index) ซึ่งแสดงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายด้วยสมการโครงสร้างโดยปรับแก้ด้วยองศาความเป็นอิสระเพิ่มขึ้นจาก 0.808 เป็น 0.922 กล่าวโดยสรุปสมการโครงสร้างที่ได้รับการปรับมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงใช้สมการโครงสร้างที่ได้รับการปรับ อธิบายอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐานจากสมการโครงสร้างที่ปรับแล้วจากภาพที่ .49 โดยการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างปัจจัยสรุปดังตารางที่ .49 และ 4.10

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์แบบจำลอง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

ตัวแปรอิสระ		ตัวแปรตาม	β	b	S.E.	t	P
Reli	--->	Use	0.99	1.08	0.09	11.933**	0.000
Train	--->	Ease	0.46	0.37	0.08	4.578**	0.000
Expe	--->	Ease	0.55	0.48	0.091	5.294**	0.000
Use	--->	Acce	0.38	0.41	0.204	2.001*	0.045
Ease	--->	Acce	0.44	0.50	0.219	2.275*	0.023

หมายเหตุ:

1. * มีนัยสำคัญที่ .05 ** มีนัยสำคัญที่ .01

2. Reli = ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี, Expe = ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี, Train = ปัจจัยด้านการฝึกอบรม, Use = ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ, Ease = ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน, Acce = การยอมรับระบบ New e-Filing

ตารางที่ 4.16 ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ของสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลโดยรวม (Total Effect)

ตัวแปรอิสระ	Use			Ease			Acce		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
Reli	.99**	-	.99**				.-	.38*	.38*
Train				.46**	-	.46**	-	.20*	.20*
Expe				.55**	-	.55**	-	.24*	.24*
Use							.38*	-	.38*
Ease							.44*	-	.44*

หมายเหตุ:

- * มีนัยสำคัญที่ .05 ** มีนัยสำคัญที่ .01
- Reli = ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี, Expe = ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี, Train = ปัจจัยด้านการฝึกอบรม, Use = ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ, Ease = ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน, Acce = การยอมรับระบบ New e-Filing

จากตารางที่ 4.15-4.16 และภาพที่ 4.9 พบว่า สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของแบบจำลอง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ที่ดำเนินการปรับแก้ (Adjust Model) มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งพิจารณาจากดัชนีความกลมกลืน (Fit Index) ดังนี้ Chi-square = 301.832, df = 266, P-value = .065, Chi-square / DF = 1.135, RMSEA = .018, RMR = .021, CFI = .994, GFI = .949, AGFI = .922 โดยพบการประมาณค่าในแบบจำลองสมการโครงสร้าง ดังนี้

1) ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี ส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ New e-Filing ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .99 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และส่งผลทางอ้อมต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ New e-Filing ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี ส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .55 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และส่งผลทางอ้อมต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ผ่านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) การฝึกอบรมส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .46 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และส่งผลทางอ้อมต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ผ่านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับส่งผลทางตรงต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานส่งผลทางตรงต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .44 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	Path Coefficients (β)	t	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1: การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีอิทธิพลเชิงบวกกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี	0.38	2.001	ยอมรับ
H2: การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี	0.44	2.275	ยอมรับ
H3: ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ New e-Filing	0.99	11.933	ยอมรับ
H4: ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing	0.55	5.294	ยอมรับ
H5: การฝึกอบรมมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing	0.46	4.578	ยอมรับ

จากตารางที่ 4.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุควบคู่กับการพิจารณาค่า t ในสมมติฐานที่ 1-5 พบว่า ยอมรับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ทั้ง 5 สมมติฐาน ทั้งนี้ เพราะค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุของสมมติฐานเหล่านี้ ค่า t มีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 1.96 ทุกเส้นสมมติฐาน (ดูตารางที่ 4.8)

4.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเรื่องของความปลอดภัยในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล
2. ควรพัฒนารูปแบบของระบบระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยปรับปรุงระบบให้มีความกระชับ เข้าใจได้ง่าย
3. ควรจัดให้มีการอบรมอย่างทั่วถึงในเรื่องของการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้ใช้มีความรู้ และสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ควรจัดให้มีบุคลากรคอยอำนวยความสะดวกในการให้ความรู้ ความเข้าใจ ในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่สะดวกง่ายต่อการใช้งานของระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
5. หน่วยงานควรใช้การสื่อสารที่เหมาะสม โดยส่งสารให้ประชาชนรับรู้ประโยชน์ที่จะได้จากการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเปรียบเทียบกับระบบ e-Filing แบบเดิม และการยื่นแบบการใช้กระดาษ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานในสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 ราย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์โดยใช้สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อจำกัดในงานวิจัย และข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการวิจัยในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แบ่งเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 30 ปี รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 36 – 40 ปี ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในตำแหน่งพนักงานในสำนักงานบัญชี เคยใช้ระบบ e-Filing (เดิม) มีระยะเวลาในการใช้ระบบ e-Filing (เดิม) 1-2 ปี ส่วนใหญ่ใช้ระบบ New e-Filing ในปัจจุบัน มีระยะเวลาในการใช้ระบบ New e-Filing 1-2 ปี

5.1.2 สรุปผลการวิจัยระดับความคิดเห็น

ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากในเรื่องการใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยให้การคำนวณเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น รองลงมา ได้แก่ ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้องและแม่นยำในการทำงาน ในส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากในเรื่องเมื่อใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จะช่วยให้การยื่นแบบฯ เกินกำหนดเวลาทำได้สะดวกกว่าระบบ e-Filing (เดิม) รองลงมา ได้แก่

ประสบการณ์จากการใช้งานอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น ในส่วนปัจจัยด้านการฝึกอบรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากในเรื่องเห็นด้วยว่าระยะเวลาในการฝึกอบรมมีผลต่อการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต รองลงมา ได้แก่ การฝึกอบรมช่วยให้การใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความคล่องตัวมากขึ้น ในส่วนปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก ในเรื่องระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประสานงานกับกรมสรรพากรได้ สะดวกยิ่งขึ้น รองลงมา ได้แก่ การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงาน ในส่วนปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากในเรื่องระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าถึงได้ง่าย สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา (Anywhere, Anytime) รองลงมา ได้แก่ การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้มีความรู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบ ในส่วนของระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน รองลงมา ได้แก่ รู้สึกประทับใจกับการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

5.1.3 สรุปการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีอิทธิพลเชิงบวกกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี
2. การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี
3. ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ New e-Filing
4. ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing

5. การฝึกอบรมมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีอิทธิพลเชิงบวกกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี โดยคาดว่าเป็นผลมาจากการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้สามารถประสานงานกับกรมสรรพากรได้สะดวกขึ้น ช่วยให้ประหยัดเวลาในการทำงานและประหยัดค่าใช้จ่าย ในการเดินทางไปกรมสรรพากร จึงทำให้การยอมรับการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีมีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีผลต่อการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี้จังหวัดลำพูน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ เเผด็จपाल (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Maji and Pal (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ในอินเดีย พบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษีมีความพึงพอใจอย่างมากกับระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะรับรู้ถึงอรรถประโยชน์ และความคุ้มค่าในการใช้งานระบบเว็บไซต์ e-Filing

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี โดยคาดว่าเป็นผลมาจากระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าถึงได้ง่าย สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความรู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบ จึงทำให้การยอมรับการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีมีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี้จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยปัจจัยการรับรู้ว่ายง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการใช้งาน

ใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ เผด็จपाल (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Maji and pal (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ในอินเดีย พบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษีมีความพึงพอใจอย่างมากกับระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และคุณภาพการบริการของเว็บไซต์ e-Filing

ผลการศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ New e-Filing โดยคาดว่าเป็นผลมาจากการใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้องและแม่นยำในการทำงาน และช่วยให้การคำนวณเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น และมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ จึงทำให้การยอมรับการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีมีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฟาร์นิษฐ์ ฟาภิษฐกุล (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนภัทร จอมแก้ว (2558) ที่ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี เป็นความเชื่อมั่น หรือคาดหวังที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี โดยความน่าเชื่อถือต่อการใช้งานเทคโนโลยีนั้นสามารถกำหนดได้ว่าเกิดจากความน่าจะเป็นของเทคโนโลยีที่ทำหน้าที่ตามที่ตั้งใจไว้ ความน่าเชื่อถือจึงเป็นปัจจัยด้านคุณภาพที่สำคัญ เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถส่งผลโดยตรงต่อความน่าเชื่อถือ หากผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีแล้วนั้นจะส่งผลให้ผู้บริการยังคงยอมรับและใช้เทคโนโลยีนั้นต่อไป

ผลการศึกษาพบว่า ประสพการณ์ในการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing โดยคาดว่าเป็นผลมาจากประสพการณ์ในเรื่องของการใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จะช่วยให้การยื่นแบบฯ เกินกำหนดเวลาทำได้สะดวกกว่าระบบ e-Filing (เดิม) และประสพการณ์จากการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ทำได้ง่ายขึ้น จึงทำให้การยอมรับการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีมีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Venkatesh, Davis & Morris (2003, อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2558) ที่ได้กล่าวถึงประสพการณ์มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี และสอดคล้องกับการศึกษา

ของ Maji and pal (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ในอินเดีย พบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษีที่สำรวจซึ่งมีประสบการณ์การใช้ระบบ New e-Filing มีความพึงพอใจอย่างมากกับระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นจึงมีความพึงพอใจ และมีความตั้งใจในเชิงพฤติกรรมในเชิงบวกที่จะใช้งานระบบ New e-Filing ต่อไป

ผลการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing โดยคาดว่าเป็นผลมาจากการฝึกอบรมได้ช่วยให้ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ New e-Filing และการได้ช่วยลดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการใช้งานระบบ New e-Filing จึงทำให้การยอมรับการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีมีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศศิพร เหมือนวิชัย (2554) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ใหม่ ๆ มีทักษะเพิ่มขึ้น รวมไปถึงทัศนคติที่ดี ซึ่งการฝึกอบรมเป็นการผสมผสานระหว่างข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ และประสบการณ์ทำให้เกิดแนวทางการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และทำให้พนักงานมีโอกาสเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเอง ให้สอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรได้เป็นอย่างดี

5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาในพื้นที่จังหวัดชลบุรีเป็นหลัก เนื่องจากอ้างอิงข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ได้ทำการสำรวจจำนวนสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก พบว่า จังหวัดชลบุรีถือเป็นจังหวัดที่มีสำนักงานบัญชีมากที่สุดในภาคตะวันออก จำนวน 164 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565) นอกจากนี้จังหวัดชลบุรีมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการลงทุนของเอกชนและการท่องเที่ยว จึงถือเป็นเมืองท่าทางเศรษฐกิจที่สำคัญในภาคตะวันออก และในการวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานในสำนักงานบัญชี ในจังหวัดชลบุรี ทำให้บริบทของข้อมูลเฉพาะเจาะจงจังหวัดชลบุรีเท่านั้น ดังนั้นผู้ที่จะนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ต้องคำนึงถึง ข้อจำกัดดังกล่าว เพราะแต่ละพื้นที่อาจมีบริบทสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอที่ได้จากงานวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี สามารถเสนอแนะการดำเนินงานได้ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี ทางกรมสรรพากรควรปรับปรุงและพัฒนา ระบบ New e-Filing ให้มีความเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความปลอดภัยในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ และความถูกต้องและแม่นยำในการทำงาน

2. ด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี ทางกรมสรรพากรควรสร้างความตระหนักให้เกิดแก่ผู้เสียภาษีและสำนักงานบัญชี ให้เห็นถึงข้อเด่นของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านระบบ New e-Filing เปรียบเทียบกับระบบ e-Filing (เดิม) ในด้านของความสะดวก ความง่าย และความยืดหยุ่นด้านเวลาในการยื่นแบบกับผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่จะเข้าถึง ซึ่งจะทำให้เกิดแรงจูงใจให้ผู้เสียภาษีและสำนักงานบัญชี ยอมรับการใช้ระบบ New e-Filing

3. ด้านการฝึกอบรม ทางกรมสรรพากรควรตระหนักถึงความสำคัญกับการให้ความรู้ที่เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านระบบ New e-Filing โดยควรหาช่องทางในการให้ความรู้เข้าถึงผู้เสียภาษี เช่น ไปให้ความรู้ตามสถานศึกษา สถานประกอบการซึ่งรวมถึงสำนักงานบัญชีต่างๆ เป็นต้น เพื่อเป็นการจูงใจและส่งเสริมให้มีการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีและสำนักงานบัญชีเพิ่มขึ้น

4. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ทางกรมสรรพากรควรทำการประชาสัมพันธ์เน้นให้ถึงประโยชน์ของการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้งในด้านของการประหยัดเวลาในการทำงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และความถูกต้องและแม่นยำ โดยทำการเรียบเรียงข้อมูลต่าง ๆ ในมุมมองของผู้ใช้งานมากขึ้น รวมทั้งจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานในมุมมองของผู้ยื่นแบบฯ ที่เข้าใจง่ายโดยทำการเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์หน่วยงานต่าง ๆ และตามสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ให้ประชาสัมพันธ์ไปยังเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน

5. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ทางกรมสรรพากรควรพัฒนาระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีความง่ายในการใช้งานมากขึ้น โดยปรับปรุงระบบที่ซับซ้อนให้กระชับ เข้าใจได้ง่าย และให้เหมาะสมสำหรับกลุ่มที่มีความรู้ในคอมพิวเตอร์และการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับทั่วไป คือไม่ซับซ้อนมากนัก

5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

1. สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดอื่นๆ นำผลการศึกษาในแต่ละจังหวัดมาเปรียบเทียบกับกัน อันนำไปสู่ผลสรุปที่ใช้ได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

2. ควรเพิ่มการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพื่อเพิ่มความตรงภายใน (Internal Validity) และความตรงภายนอก (External Validity) ของการวิจัย และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานให้เกิดความน่าเชื่อถือในระบบ New e-Filing มากขึ้น เช่น ตัวแปรในเรื่องการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกศวิฑู ทิพย์ศ. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ กรณีศึกษา ธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น]. ส่วนงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยเนชั่น.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). *รายชื่อบริษัทนิติบุคคลจัดตั้งใหม่ในจังหวัดชลบุรี*. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.
https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469412361
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2565). *รายชื่อสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี*. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.
https://www.dbd.go.th/download/account_file/account_office/9.pdf
- กรมสรรพากร. (2560). *คู่มือภาษีสำหรับผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*. กรมสรรพากร.
https://www.rd.go.th/fileadmin/download/insight_pasi/ArtBookE-comALL.pdf
- กรมสรรพากร. (2561). *คู่มือภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*. กรมสรรพากร.
https://www.rd.go.th/region/07/fileadmin/065/003_newsactivity/2565/guideline50_50.pdf
- กรมสรรพากร. (2563). *ใครมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา?*. กรมสรรพากร.
<https://www.rd.go.th/548.html>
- กรมสรรพากร. (2564). *ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษี*. กรมสรรพากร.
<https://www.rd.go.th/272.html>
- กรีซ แรงสูงเนิน. (2554). *การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย*. ซีไอเอ็มยูเคชั่น.
- กฤษมันต์ วัฒนานรงค์. (2556). *นวัตกรรมและเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). ศูนย์ผลิตตำราเรียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ก้อย ประชาชาติ. (2561, 6 กรกฎาคม). *ทำไมต้องชลบุรี. ประชาชาติธุรกิจออนไลน์*.
<https://www.prachachat.net/columns/news-186268>
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2554) *หลักสถิติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 13). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติพร ไชยโรจน์. (2555). *ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี*.
<https://www.gotoknow.org/posts/494628>
- ชนะดา วีระพันธ์. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา].
สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา.
http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930081/title.pdf

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัฐปภัสร์ ดาราพงษ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี *mobile banking*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คลังข้อมูลดิจิทัลของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/
- หัตถเทพ ทวีไทย. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการฝึกอบรมของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดนครปฐม. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(3), 57-70.
- ธนภัทร จอมแก้ว. (2558). อิทธิพลของการรับรู้ ถึงประโยชน์ ความน่าเชื่อถือและการจัดการความรู้ ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกูเกิล (*Google*) ในกรุงเทพมหานคร. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- นพเดช อยู่พร้อม. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบ *eDLTV* ของบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดจันทบุรี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- นภาพร ภูบุบผา. (2563). *ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อกล้องดีวีดีผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. DSpace at Bangkok University.
http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/4299/1/napaporn_phub.pdf
- นิชานันท์ ชาวนา. (2559). *ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1*. [งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา]. สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา.
http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56750104.pdf
- บัณฑิตา โนโซติ. (2564). *ประสบการณ์และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงวัยหลังเกษียณ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีผลต่อความเต็มใจใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. DSpace at Silpakorn University. <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3597/1/621220065.pdf>
- ปฐมมาภรณ์ บำรุงผล. (2563). *การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. DSpace at Silpakorn University.
<http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3075/1/61606305.pdf>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปณิตา โพธิ์ โพน (2555).กระบวนการพัฒนาการแพร่กระจาย และการยอมรับนวัตกรรม. GotoKnow.org
- ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์. (2559). ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(1), 51-66.
- ประสิทธิ์ เผด็จपाल. (2563). *ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล)*. [สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต]. ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
<http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Prasit.Pla.pdf>
- ปัญญา อิศระวราณิช. (2561). *หลักสำคัญของการบัญชี*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). มิสเตอร์ก๊อปปี.
- พรพรรณ เดชะศิริประภา. (2560). *การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. DSpace at Bangkok University.
http://dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/4019/1/pornpan_dach.pdf
- พรพรรณ ต้นเจริญ. (2563). *การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันของธุรกิจขนส่งอาหารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. DSpace at Silpakorn University. <https://shorturl.asia/mNxJ9>
- พัชรี ชยากรไศภิต (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในบริษัทโรงงานแม่รวย จำกัด*. *วารสารสังคมศาสตร์*, 9(1), 88-97
- ฟ้ารพีณธ์ ฟ้าภูษิตกุล. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี้จังหวัดลำพูน*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่]. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/484.pdf
- ภูษณิศา ช่วยประคอง. (2557). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของเจ้าหน้าที่กรมโรงงานอุตสาหกรรม*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ]. KMUTNB Digital Library. <https://shorturl.asia/LZ8E3>
- วิไลลักษณ์ บุญยัง. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสมาร์ตโฟนในกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศกรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่]. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/365.pdf
- ศิริพงษ์ โคกมะณี. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของครูผู้สอน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.], สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, วลัยลักษณ์ อัครธีรวงศ์, ปณิศา ลัญชานนท์, และ พิมพา หิรัญกิติ. (2548). *การวิจัยการตลาดฉบับมาตรฐาน*. ไดมอนด์อินบิสซิเนสเวิร์ล.
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2558). *ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี*. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง*, 1(1), 1-21.
- สุภรณ์ ระวังพาล. (2554). *การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ ด้านการสืบค้นงานวิจัย จาก vijai.net*. [ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุดารัตน์ เสงี่ยมชื่น. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. DSpace at Bangkok University.
http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2105/9/sudarat_sang.pdf
- สุมินทร เข้าธรรม. (2558). *วิจัยทางการบัญชี*. ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- สุรีย์ วงศ์วนิช, รัตน์ชนก พรหมณศิริ และเพ็ญศรี ภู่อุทัย. (2561). *ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษี ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก*. *การประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 1* (น. 633-642). คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
<http://human.skru.ac.th/husoconference/conf1/pp10.pdf>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- หรรษา ศรีสมบุรณ์. (2551). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร.
http://www.thapra.lib.su.ac.th/THESIS/showthesis_th.asp?id=0000002951
- หลักศิลา คงทรัพย์. (2554). *การยอมรับระบบอินทราเน็ต: กรณีศึกษาลมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/700/1/124288.pdf>
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษากิจกรรมพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. คลังปัญญามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/933>
- อรรวรรณ สุขยานี. (2558). *ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคล ของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี*. [รายงานการวิจัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
<https://idt.nida.ac.th/home/images/research/research-2558.pdf>
- อาทิตย์ เกียรติกำจร. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาภรณ์ นารถดิถ และโกเมนทร์ สืบวิเศษ. (2548). *ประมวลรัชฎาภกร พร้อมคำพิพากษาฎีกาโดยย่อ*. โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- Learn CPD. (2564). *ภาษาเงินได้นิตบุคคลเบื้องต้น – อัตราภาษีและการคำนวณจากกำไรสุทธิ*. Learn PD.
<https://shorturl.asia/AfvgX>
- Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: A theory of planned behavior*. (pp. 11-39). Springer Berlin Heidelberg.
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Prentice-Hall.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Bandura, A. (1986). Social foundations of thought and action. *Englewood Cliffs, NJ, 1986*(23-28).
- Cox, W. M., & Klinger, E. (1990). Incentive motivation, affective change, and alcohol use: A model. In W. M. Cox (Ed.), *Why people drink: Parameters of alcohol as a reinforcer* Psychology Press.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). Harper & Row.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 3(3), 319-340.
- Fishbein, M. and Ajzen, I. (2010). *Predicting and Changing Behavior: The Reasoned Action Approach*. Psychology Press.
- Maji, S. K., & Pal, K. (2017). Factors Affecting the Adoption of e-Filing of Income Tax Returns in India: A Survey. *IUP Journal of Accounting Research & Audit Practices*, 16(1).
- Rogers, E.M. (1995) *Diffusion of Innovations*. (4th ed). The Free Press
- Samnang, A. N. N., Daengdei, J., & Vongurai, R. (2021). Factors Affecting Acceptance and Use of E-Tax Services among Medium Taxpayers in Phnom Penh, Cambodia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(7), 79-90.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง โดยข้อมูลที่ท่านตอบนี้จะเป็นความลับและนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น และจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน รวมทั้งสิ้น 36 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี จำนวน 28 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาววนิดา แสงขวลิต

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง ที่เป็นคำตอบที่ตรงกับท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. อายุต่ำกว่า 25 ปี

2. อายุ 26 – 30 ปี

3. อายุ 31 – 35 ปี

4. อายุ 36 – 40 ปี

5. อายุมากกว่า 41 ปี ขึ้นไป

3. การศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน

1. ผู้บริหารสำนักงานบัญชี 2. พนักงานในสำนักงานบัญชี

5. เคยใช้ระบบ e-Filing (เดิม) มาก่อนหรือไม่

1. เคย 2. ไม่เคย

6. ระยะเวลาในการใช้ระบบ e-Filing (เดิม)

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-2 ปี

7. ปัจจุบันใช้ระบบ New e-Filing หรือไม่

1. ใช่ 2. ไม่ใช่

8. ระยะเวลาในการใช้ระบบ New e-Filing

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-2 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

7 = เห็นด้วยมากที่สุด 6 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยปานกลาง 4 = เห็นด้วยน้อย
3 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

รายการ	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
	1	2	3	4	5	6	7
1. ด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี							
1. ท่านคิดว่าระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้องและแม่นยำในการทำงาน							

รายการ	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
	1	2	3	4	5	6	7
2. ท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยให้การคำนวณเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น							
3. ท่านคิดว่าระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ							
4. ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต							
5. ท่านคิดว่าระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีความปลอดภัยในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่ตี							
2. ด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี							
1. ท่านคิดว่าประสบการณ์การใช้ระบบ e-Filing (เดิม) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ท่านใช้งานระบบ New e-Filing ได้ง่ายขึ้น							
2. ท่านคิดว่าเมื่อท่านใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จะช่วยให้การยื่นแบบฯ เกินกำหนดเวลาทำได้สะดวกกว่าระบบ e-Filing (เดิม)							

รายการ	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
	1	2	3	4	5	6	7
3. ท่านคิดว่าประสบการณ์จากการใช้งานอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น							
4. ท่านคิดว่ากรณีที่มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานในสำนักงาน เช่น e-Payment ส่งผลต่อการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีได้ง่ายขึ้น							
5. ท่านคิดว่าประสบการณ์จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น							
3. ด้านการฝึกอบรม							
1. การได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของท่านส่งผลให้ท่านใช้งานระบบได้ง่ายยิ่งขึ้น							
2. ท่านเห็นด้วยเพียงใดว่าการฝึกอบรมจะช่วยให้ท่านลดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของท่าน							

รายการ	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
	1	2	3	4	5	6	7
3. ท่านเห็นด้วยเพียงใดว่าระยะเวลาในการฝึกอบรมมีผลต่อการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของท่าน							
4. ท่านเห็นด้วยเพียงใดว่าความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต							
5. ท่านเห็นด้วยเพียงใดว่าการฝึกอบรมช่วยให้การใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความคล่องตัวมากขึ้น							
4. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ							
1. ท่านคิดว่าการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานของท่าน							
2. ท่านคิดว่าการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ท่านประหยัดเวลาในการทำงาน							
3. ท่านคิดว่าการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ท่านประหยัด							

รายการ	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
	1	2	3	4	5	6	7
ค่าใช้จ่าย ในการเดินทางไป กรมสรรพากร							
4. ท่านคิดว่าระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ท่านชำระภาษีได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำ							
5. ท่านคิดว่าระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ท่านประสานงานกับ กรมสรรพากรได้ สะดวกยิ่งขึ้น							
5. การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน							
1. ท่านคิดว่าระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ตอบสนองการใช้งานของท่านได้ ดีกว่าระบบ e-Filing (เดิม)							
2. ท่านคิดว่าการใช้ระบบ New e- Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษี และการชำระภาษี ผ่าน อินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านมีความรู้สึก สะดวกสบายในการยื่นแบบ							
3. ท่านคิดว่าการใช้ระบบ New e- Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษี และการชำระภาษี ผ่าน อินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน มีความง่าย ในการใช้งาน							
4. ท่านคิดว่าระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต							

รายการ	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
	1	2	3	4	5	6	7
เข้าถึงได้ง่าย สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา (Anywhere, Anytime)							
5. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลของกรมสรรพากรได้เป็นอย่างดี							
6. ด้านการยอมรับระบบ New e-Filing							
1. ท่านเชื่อมั่นว่าการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น							
2. ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานของท่าน							
3. ท่านรู้สึกประทับใจกับการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต							

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

คำความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

ของ นางสาววนิดา แสงขวลิตร

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

ท่านที่ 1 ดร.ลมูล เกยุรินทร์

ท่านที่ 2 ศาสตราจารย์ ดร.อุทัย ตันละมัย

ท่านที่ 3 คุณทวีพันธ์ อินสม

การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruence; IOC) ของข้อความ กับ วัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดตามที่ระบุไว้ในนิยามศัพท์ ข้อความที่สามารถนำไปใช้ได้ต้องมีค่าไม่ น้อยกว่า 0.50

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			Σ R	ค่า IOC
		1	2	3		
1.	เพศ	+1	+1	+1	3	1
2.	อายุ	+1	+1	+1	3	1
3.	ระดับการศึกษา	+1	0	+1	2	0.67
4.	ตำแหน่งงาน	+1	+1	+1	3	1
5.	เคยใช้ระบบ e-Filing (เดิม) มาก่อนหรือไม่	+1	+1	+1	3	1
6.	ระยะเวลาในการใช้ระบบ e-Filing (เดิม)	+1	+1	+1	3	1
7.	ปัจจุบันใช้ระบบ New e-Filing หรือไม่	+1	+1	+1	3	1
8.	ระยะเวลาในการใช้ระบบ New e-Filing	+1	+1	+1	3	1

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			Σ R	ค่า IOC
		1	2	3		
ด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี						
1.	ท่านคิดว่าระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้องและแม่นยำในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1
2.	ท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วย	+1	+1	+1	3	1

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			Σ R	ค่า IOC
		1	2	3		
	ให้การคำนวณเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น					
3.	ท่านคิดว่าระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	3	1
4.	ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1
5.	ท่านคิดว่าระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความปลอดภัยในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่ดี	+1	+1	+1	3	1
ด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี						
1.	ท่านคิดว่าประสบการณ์การใช้ระบบ e-Filing (เดิม) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ท่านใช้งานระบบ New e-Filing ได้ง่ายขึ้น	+1	+1	+1	3	1
2.	ท่านคิดว่าเมื่อท่านใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จะช่วยให้การยื่นแบบฯ เกินกำหนดเวลาทำได้สะดวกกว่าระบบ e-Filing (เดิม)	+1	+1	+1	3	1
3.	ท่านคิดว่าประสบการณ์จากการใช้งานอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น	+1	+1	+1	3	1
4.	ท่านคิดว่าการมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานในสำนักงาน เช่น e-Payment ส่งผลต่อการใช้งาน	+1	+1	+1	3	1

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			Σ R	ค่า IOC
		1	2	3		
	ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีได้ง่ายขึ้น					
5.	ท่านคิดว่าประสบการณ์จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น	+1	+1	+1	3	1
ด้านการฝึกอบรม						
1.	การได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของท่านส่งผลให้ท่านใช้งานระบบได้ง่ายยิ่งขึ้น	+1	0	+1	2	0.67
2.	ท่านเห็นด้วยเพียงใดว่าการฝึกอบรมจะช่วยให้คุณลดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของท่าน	+1	0	+1	2	0.67
3.	ท่านเห็นด้วยเพียงใดว่าระยะเวลาในการฝึกอบรมมีผลต่อการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของท่าน	+1	0	+1	2	0.67
4.	ท่านเห็นด้วยเพียงใดว่าความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	+1	0	+1	2	0.67
5.	ท่านเห็นด้วยเพียงใดว่าการฝึกอบรมช่วยให้การใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความคล่องตัวมากขึ้น	+1	0	+1	2	0.67

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			Σ R	ค่า IOC
		1	2	3		
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ						
1.	ท่านคิดว่าการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานของท่าน	+1	+1	+1	3	1
2.	ท่านคิดว่าการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ท่านประหยัดเวลาในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1
3.	ท่านคิดว่าการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่าย ในการเดินทางไปกรมสรรพากร	0	+1	+1	2	0.67
4.	ท่านคิดว่าระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ท่านชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	+1	+1	+1	3	1
5.	ท่านคิดว่าระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ท่านประสานงานกับกรมสรรพากรได้ สะดวกยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1
การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน						
1.	ท่านคิดว่าระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตตอบสนองการใช้งานของท่านได้ดีกว่าระบบ e-Filing (เดิม)	+1	+1	+1	3	1
2.	ท่านคิดว่าการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านมีความรู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบ	+1	+1	+1	3	1

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			Σ R	ค่า IOC
		1	2	3		
3.	ท่านคิดว่าการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีความง่ายในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1
4.	ท่านคิดว่าระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าถึงได้ง่ายสามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา (Anywhere, Anytime)	+1	+1	+1	3	1
5.	ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลของกรมสรรพากรได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1
ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี New e-Filing						
1.	ท่านเชื่อมั่นว่าการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1
2.	ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานของท่าน	+1	+1	+1	3	1
3.	ท่านรู้สึกประทับใจกับการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1

ภาคผนวก ค
เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



บันทึก

Memorandum

ที่ DPUHREC 1101/2565 วันที่ 23 ธันวาคม 2565
จาก สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
เรียน คุณวนิดา แสงชวลิต

เรื่อง แจ้งผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ตามที่ นางสาววนิดา แสงชวลิต นักศึกษาระดับมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ได้ขอความอนุเคราะห์ให้ทางสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ฯ พิจารณาผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ของโครงการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยี New e-Filing ในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

จากการตรวจสอบเบื้องต้นโดยพิจารณาจาก แบบตรวจสอบ IRB Checklist DPUHREC โครงร่างการวิจัย และแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลของโครงการวิจัย ทางคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินงานวิจัยข้างต้น เข้าข่ายการได้รับยกเว้นการประเมินจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (exemption review)

ทั้งนี้ผลการพิจารณาเอกสารดังกล่าวข้างต้น ไม่ถือเป็นการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เนื่องจากคณะกรรมการฯ จะไม่ให้การรับรองโครงการย้อนหลัง กรณีที่โครงการได้ดำเนินการไปแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ค์ วณิกเกียรติ)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

โทร. 128, 632

สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (DPUHREC)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล วนิตา แสงชวลิตร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2561 ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2558 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) การบัญชี วิทยาลัยเทคโนโลยีชลบุรี
บริหารธุรกิจ

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2566 พนักงานบัญชี บริษัท แอคเมค จำกัด
พ.ศ. 2561 ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไพลิน ออติท แอนด์ ลอว์