

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้
บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้
ในเขตอำเภอลี่ จังหวัดลำพูน

FACTORS AFFECTING THE ADOPTION OF INDIVIDUAL TAX FILING AND
PAY PERSONAL INCOME TAX SYSTEM THROUGH THE INTERNET
IN LI DISTRICT, LAMPHUN PROVINCE

ฟ้ารพีพร ฟ้าภูธรกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

พ.ศ. 2562

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการ
และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี่ จังหวัดลำพูน

ผู้วิจัย

ฟ้ารพีพร ฟ้าภูษิตกุล

สาขาวิชา

การบริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภทริกา มณีพันธ์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อนุมัติให้ดำเนินการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลณัฐ พลวัน)

วันที่ เดือน พ.ศ.

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ : ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉวาง จังหวัดลำพูน

ผู้วิจัย : พันธ์พันธ์ พันธ์สุกุล

สาขาวิชา : การบริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

: อาจารย์ ดร.กตยา ใจรักษ์

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉวาง จังหวัดลำพูน ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) คือ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง 289 คน และ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้มีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาในเขตอำเภอฉวาง จังหวัดลำพูน จำนวน 12 คน รูปแบบการวิจัยเป็นแบบสำรวจ (Survey Method) วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงปริมาณ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยในการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท ระดับภาพรวมทั้งหมดเกี่ยวกับผลการทดสอบปัจจัยทั้ง 5 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉวาง จังหวัดลำพูน ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และผลการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะยอมรับการใช้งาน เมื่อมีความสะดวก สบาย

รู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน หากระบบมีประโยชน์ช่วยลดค่าใช้จ่าย ทำให้รู้ถึงประโยชน์ก็จะมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น ซึ่งได้สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฝาง จังหวัดลำพูน จะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้เข้ามาใช้งานระบบดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีภาษี

คำสำคัญ : ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, การยอมรับการใช้เทคโนโลยี, ระบบขึ้นแบบภาษีออนไลน์



The Title : Factors Affecting the Adoption of Individual Tax Filing and Pay Personal Income Tax System through the Internet in Li District, Lamphun Province

The Author : Faralin Faditthakul

Program : Business Administration

Independent Study Advisor : Dr. Kallaya Jairak Chairman

ABSTRACT

The objective of this independent study was to investigate the factors affecting the adoption of personal tax filing and tax payment system through the internet of tax payers in Li district, Lamphun province. The quota system was used to select the sample group and the mixed method research was utilized. The quantitative data were derived from the questionnaires from 289 respondents and the qualitative data were obtained from interviewing 12 tax payers in the study area. The investigation also used a survey method. Descriptive statistics was applied to analyze the quantitative data from the general information of the respondents to obtain frequency and percentage. The inferential statistics and multiple regression analyses were utilized to examine the factors. The study results revealed that most of the respondents were married females aged between 41 and 50 years with undergraduate degrees and with a monthly income of lower than 50,000 baht. The overview of the five tested factors revealed that the factors affecting the adoption of the online personal tax filing and tax payment system included the perception on its usefulness, the perception on its user – friendliness, attitude toward its performance, and intention to use the technology at a significance level of .05. The interview results revealed that the adoption would be performed when it was convenient, time – saving and simple for working steps. If the system could reduce cost and be beneficial, the adoption would increase. The finding confirmed the quantitative analysis results in that there was more adoption of the system, which could motivate more tax payers to use the system in each tax year.

Keywords : Personal Income Tax, Adoption of Technology, Online Tax Filing System

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.กัลยา ใจรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด เพื่อให้การการค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อย ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ แนวคิด ประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภทริกา มณีพันธ์ ประธานกรรมการสอบ การค้นคว้าอิสระ ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบและแก้ไขการค้นคว้าอิสระ ขอกราบขอบพระคุณ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตอำเภอสี และเขตอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ที่ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ นายจิรวัฒน์ ประดิษฐ์วรกุล สรรพากรอำเภอพื้นที่สาขาอำเภอสี ที่ให้ความอนุเคราะห์แนะนำหัวข้องานวิจัย และอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ โดยยึดถือตามระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนาการทำงานต่อไป ตลอดจนบุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่ให้ความอนุเคราะห์ และอำนวยความสะดวกตลอดการวิจัย และขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องในด้านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนาม ที่มีส่วนช่วยให้การวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ประโยชน์อันพึงได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ขอให้เป็นกตเวทิตาแด่บิดา มารดา และ ครอบครัว ตลอดจนผู้เขียนหนังสือและบทความต่าง ๆ ที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย จนสามารถทำให้ การวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยดี และเป็นตัวอย่างการศึกษาสำหรับผู้สนใจต่อไป

พัรพินท์ พ้าภูษิตกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	๗
ABSTRACT	๗
กิตติกรรมประกาศ	๗
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๗
สารบัญภาพ	๗
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	7
ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)	15
แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม (Technology Acceptance Model: TAM)	17
รูปแบบการบูรณาการ TPB และ TAM	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	39
รูปแบบการวิจัย	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่าย ของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	52
ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	54
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ	59
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์	61
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
สรุปผลการวิจัย	63
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	72
ประวัติผู้วิจัย	76
ภาคผนวก	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ	78
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์การวิจัย	88
ภาคผนวก ค ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	90
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ	94
ภาคผนวก จ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	101
ภาคผนวก ฉ ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัค	102

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3.1	เปรียบเทียบเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา	40
3.2	เปรียบเทียบเชิงปริมาณผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา	40
4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม	50
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ระบบ	52
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้ระบบ	54
4.4	ทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบ	56
4.5	จำนวนและร้อยละความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง	60

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	5
2.1	รูปแบบจำลองทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน TPB	16
2.2	รูปแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM	18
2.3	รูปแบบการรวมทฤษฎี TPB และ TAM	20



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรมีหน้าที่เก็บภาษีตามประมวลรัษฎากร เพื่อนำเงินให้รัฐบาลพัฒนาประเทศ โดยเก็บภาษีทั้งหมด 5 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีนิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีอากรแสตมป์ ปีงบประมาณ 2559 เป็นปีที่กรมสรรพากรได้สถาปนาครบรอบ 100 ปี เป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมในการปรับวิสัยทัศน์ และกำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลที่จะก้าวไปข้างหน้า พร้อมวิสัยทัศน์ “จัดเก็บภาษีทันสมัย ใส่ใจบริการ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อทางเศรษฐกิจและสังคมไทย” พัฒนาให้บริการเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นตามนโยบายของรัฐบาล เช่น การโอนเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Payment System: e – Payment) (กรมสรรพากร, 2559)

ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Electronic Government Service: e – Government) เป็นระบบที่สามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น ประหยัดเวลามากขึ้น ได้เงินภาษีคืนเร็วขึ้น การบริการยื่นภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e – Revenue) เป็นระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ที่ผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงในด้านความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ประหยัดเวลาเดินทาง ลดต้นทุนกระดาษ เกิดการผิดพลาดน้อยในการคำนวณประสิทธิผลสำเร็จ และได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก (ปรัชญนันท์ นิลสุข, 2550)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่ ตั้งอยู่เขตตำบล อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน อยู่ในความรับผิดชอบของสรรพากรพื้นที่จังหวัดลำพูน สังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีหน้าที่ให้บริการจัดเก็บภาษีของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ตามประมาณการในแต่ละปี พร้อมจัดเก็บภาษีตามนโยบายของรัฐบาลอย่างเป็นธรรม ประชากรทั้งหมดในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน มีทั้งสิ้น 8 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลลี้ ตำบลนาทราย ตำบลแม่ดิน ตำบลป่าไผ่ ตำบลศรีวิชัย ตำบลก่อ ตำบลดงคำ และตำบลแม่ลาน (ปกครองอำเภอลี้, 2560) ในแต่ละปี มีผู้ประกอบการทั้งบุคคลธรรมดา องค์กรธุรกิจ และหน่วยงานรัฐบาล ได้ยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีทั้งสองช่องทาง ได้แก่ ยื่นด้วยตนเองที่สรรพากรพื้นที่สาขาและที่ว่าการอำเภอลี้ หรือยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากข้อมูลตั้งแต่ปีภาษี

พ.ศ. 2557 – พ.ศ. 2559 มีดังนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบฯ มีจำนวนทั้งหมด 1,111 ราย ยื่นแบบผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 201 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.05 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 บุคคลธรรมดามีจำนวนทั้งหมด 1,401 ราย ยื่นแบบผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.09 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 บุคคลธรรมดา มีจำนวนทั้งหมด 1,428 ราย ยื่นแบบผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 402 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.17 (กรมสรรพากร, 2560)

ในแต่ละปี สรรพากรพื้นที่สาขาลี้มีใช้เพียงจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมายการจัดเก็บเท่านั้น แต่ต้องมีหน้าที่ขับเคลื่อนตามนโยบาย e – Revenue ในการรณรงค์ยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นเป็นประจำทุกปี และได้ส่งผลรายงานให้ทางสรรพากรพื้นที่ลำพูนทราบเป็นประจำ เพื่อให้ได้ตามจำนวนที่กำหนด ด้วยวิธีการสร้างความเข้าใจ ให้ข้อมูลข่าวสาร แจกเอกสารของกรม เพื่อเพิ่มความรู้มากขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ตลอดจนชี้แจงขั้นตอนที่ง่ายไม่ซับซ้อน และสะดวกที่สุด อาทิเช่น สอนวิธีการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตให้กับผู้ประกอบการที่ยังไม่เคยยื่นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อสร้างความรู้ แล้วให้บุคคลเหล่านั้นนำข้อมูลไปเผยแพร่ต่อเพื่อนร่วมงาน หรือแนะนำคนใกล้ชิด ส่วนองค์กรหรือบริษัทได้มีสำนักงานบัญชีประจำเป็นผู้รับจ้างทำบัญชีส่วนใหญ่แล้วยื่นทางอินเทอร์เน็ต แต่ยังมีบางองค์กรธุรกิจและหน่วยงานรัฐบาลที่ยื่นด้วยตนเองที่สำนักงานพื้นที่สาขา ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้แนะนำและขอความร่วมมือให้ยื่นทางอินเทอร์เน็ต เพราะสามารถขยายระยะเวลาในการดำเนินการได้อีก 8 วัน

ปัญหาที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอถ้ำทอง จังหวัดลำพูน คือ กลุ่มประเภทภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ถึงแม้เจ้าหน้าที่พยายามรณรงค์และขอความร่วมมือไปยังผู้ประกอบการทุกรายที่มีเงินได้ 40 (1) – 40 (8) ทั้งผู้ประกอบการ ร้านค้า หรือผู้มีเงินได้จากเงินเดือนและค่าตอบแทน หรือผู้มีเงินได้ตามประมวลรัษฎากร ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2481 เริ่มใช้ตั้งแต่ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2481 (สุเทพ พงษ์พิทักษ์, 2555) แต่การให้ความร่วมมือยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบุคคลนั้น ไม่ถึงร้อยละ 50 ในแต่ละปีภาษี เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำทอง จึงทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามนโยบายของกรมสรรพากรได้ ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของสรรพากรสาขาที่ว่าการอำเภอถ้ำทอง จึงมีความสนใจที่จะดำเนินการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำทอง เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาระบบการยื่นแบบ

แสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดลำพูนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี
บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี
บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
2. ได้ข้อมูลในการพัฒนาการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคล
ธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวปฏิบัติให้กับ
อำเภอเมืองและจังหวัดลำพูน ในการยื่นแบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเป็นการกระตุ้น
ให้เกิดการยอมรับด้านเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษี

สมมติฐานการวิจัย

H1: ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการ
และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขต อำเภอเมือง
จังหวัดลำพูน

H2: ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานมีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดง
รายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

H3: ปัจจัยด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษามีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบ
แสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

H4: ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบ
แสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

H5: ปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบ
ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ขอบเขตของการวิจัย

1. งานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน
2. ขอบเขตพื้นที่การศึกษางานวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตพื้นที่เฉพาะเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน 8 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลลี่ ตำบลนาทราย ตำบลแม่ตืน ตำบลป่าไผ่ ตำบลศรีวิชัย ตำบลก่อ ตำบลดงคำ และตำบลแม่ลาน
3. ขอบเขตด้านประชากร การศึกษางานวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตประชากรของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา เฉพาะเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน 8 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลลี่ ตำบลนาทราย ตำบลแม่ตืน ตำบลป่าไผ่ ตำบลศรีวิชัย ตำบลก่อ ตำบลดงคำ และตำบลแม่ลาน จำนวน 1,427 ราย
4. ตัวแปรของการวิจัย
 - 4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล การศึกษา เศรษฐกิจ สถานะทางสังคม และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสรรพากร
 - 4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบุคคลธรรมดาในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน
5. ระยะเวลาในการศึกษา เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2559 – เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัย หมายถึง ปัจจัยด้านบุคคล การศึกษา เศรษฐกิจ สถานะทางสังคม และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสรรพากร
2. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบ e – Government Service เป็นระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐที่ประสบผลสำเร็จ และเป็นที่ยอมรับจากการให้บริการเป็นระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงเพื่อสื่อสารได้ทั่วถึงทุกมุมโลก โดยให้ความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งาน
3. ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง
 - 3.1 ผู้ที่มีเงินได้พึงประเมินทุกประเภทในปีภาษีที่ผ่านมาที่ประกอบกิจการในประเทศไทยและอาศัยอยู่ในประเทศไทย ไม่ต่ำกว่า 180 วัน ของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน และบุคคลธรรมดาที่มีเงินได้ประเภทที่ 1 (40 (1)) มีรายได้จากจ้างค่าแรงงาน เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำนาญ บำเหน็จ และยังมีรายได้นอกเหนือจากประเภทที่ 1

เช่น รายได้จากตำแหน่งโดยหน้าที่ หรือรายได้ที่มาจากประกอบกิจการ ร้านค้า ธุรกิจ พาณิชยกรรมของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน

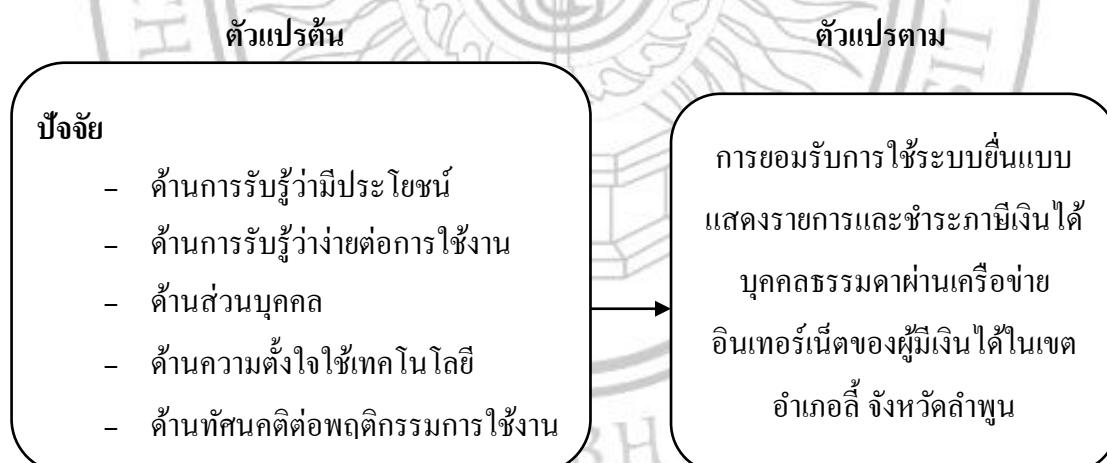
3.2 ผู้มีเงินได้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. 94 และ ภ.ง.ด. 90 ของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน

4. แบบแสดงรายการ หมายถึง ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้เกิดขึ้น ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม ของปีที่ผ่านมา อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้ 1) บุคคลธรรมดา 2) ผู้ถึงแก่ความตาย ระหว่างปีภาษี และ 3) กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่งของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน

5. การยอมรับ หมายถึง เกิดความรู้ความเข้าใจว่ามีประโยชน์ง่ายต่อการใช้งาน และมีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน กำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย แสดงดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากภาพที่ 1.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยที่มีอิทธิพล ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าย่ง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน ตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอฝาง จังหวัดลำพูน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบุคคลธรรมดาในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการทำวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
 - 1.1 ประวัติการเสียภาษี
 - 1.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
 - 1.3 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
2. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)
3. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม (Technology Acceptance Model: TAM)
4. รูปแบบการบูรณาการ TPB และ TAM
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ประวัติการเสียภาษี

ตามหลักฐานในประวัติศาสตร์ที่อ้างอิงได้เกี่ยวกับประวัติการจัดเก็บภาษีอากรของชาติไทย คือ ศิลาจารึกสมัยพ่อขุนรามคำแหงมหาราช ซึ่งอยู่ในสมัยกรุงสุโขทัย แต่ความเป็นมาก่อนกรุงสุโขทัยได้เคยมีการวิเคราะห์ โดยพิจารณาถึงลักษณะประวัติศาสตร์การปกครองของชาติไทย ซึ่งคาดว่า การจัดเก็บภาษีอากรน่าจะเป็นวิวัฒนาการมาจากการก่อสร้างราชอาณาจักรในยุคแรก ๆ ของชนชาติไทย ที่ต้องมีการรวบรวมเป็นสงครามกับเพื่อนบ้านใกล้เคียง เมื่อรบชนะก็ได้มีการกวาดต้อนผู้คนและทรัพย์สิน หลังจากนั้นก็ให้ประเทศผู้แพ้ที่อยู่ภายใต้การปกครอง จัดส่งเครื่องบรรณาการให้ ซึ่งลักษณะการได้มาซึ่งรายได้และทรัพย์สินข้างต้น เป็นการนำรายได้จากนอกราชอาณาจักรเข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งถือได้ว่าเป็นรูปแบบการจัดเก็บภาษีประเภทหนึ่ง และในขณะเดียวกัน การที่จะให้ราชอาณาจักรมีการปกครองที่เข้มแข็ง มีการพัฒนาในด้านความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รัฐจำเป็นต้องมีการเกณฑ์แรงงานภายในประเทศ เพื่อเข้ามาทำนุบำรุงประเทศ

โดยการเกณฑ์แรงงาน อาจถือเป็นรูปแบบการเก็บภาษีที่ไม่เป็นตัวเงินประเภทหนึ่งเช่นกัน จนกระทั่งต่อมา เมื่อมีการพัฒนาจนมีการนำระบบเงินตรามาใช้ในการแลกเปลี่ยนในราชอาณาจักร ถ้าผู้ที่ถูกเกณฑ์เป็นแรงงานต้องการประกอบอาชีพเป็นอิสระก็อาจนำเงินตราที่หามาได้มาขอใช้ให้กับรัฐหรือเจ้าขุนมูลนาย เพื่อขอความเป็นอิสระในการประกอบอาชีพ อันเป็นก้าวหนึ่งของการเริ่มเป็นระบบการจัดเก็บภาษีอากร จนเริ่มก้าวเข้ามาสู่ระบบการเสียภาษีอากรให้กับรัฐ โดยเป็นหลักฐานตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเป็นต้นมาว่า ประเทศไทยได้มีวิวัฒนาการในการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างไรมาจนถึงปัจจุบัน (หนังสือที่ระลึกในการเปิดอาคารกรมสรรพากร, 2558)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด และมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้อื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีช่วงครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

1. การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีรายได้บุคคลธรรมดา

การขอมีเลขและบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่มิเงินได้เกิดขึ้น กรณีเป็นผู้มีเงินได้ที่ไม่มีเลขประจำตัวประชาชน ได้แก่ เป็นคนต่างด้าวหรือกองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง เว้นแต่ผู้มีเงินได้ที่มีเลขประจำตัวประชาชน สามารถใช้เลขประจำตัวประชาชนแทนเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรได้ โดยไม่ต้องขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรอีก

2. เกณฑ์เงินได้ตามกำหนดต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.1 ผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานประเภทเงินเดือน ค่าจ้างที่ได้รับในปีภาษีนั้น กรณีไม่มีคู่สมรสต้องมีเงินได้พึงประเมินเกิน 50,000 บาท กรณีที่มีคู่สมรสไม่ว่าฝ่ายเดียว หรือทั้งสองฝ่ายต้องมีเงินได้พึงประเมินรวมกัน เกิน 100,000 บาท

2.2 ผู้มีเงินได้จากการทำธุรกิจการค้าทั่วไปที่มีใช้เกิดจากการจ้างแรงงานที่ได้รับในปีภาษีนั้น (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม กรณียื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้นับไปอีก 8 วันถัดไป) กรณีไม่มีคู่สมรสต้องมีเงินได้พึงประเมินเกิน 30,000 บาท กรณีมีคู่สมรสไม่ว่าฝ่ายเดียวหรือทั้งสองฝ่ายต้องมีเงินได้พึงประเมินรวมกันเกิน 60,000 บาท

2.3 กองมรดกของผู้ตายที่ยังไม่แบ่งเกิน 30,000 บาท

2.4 ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีชั้่นติดบุคคลเกิน 30,000 บาท

3. แหล่งเงินได้ที่ต้องนำมาคำนวณภาษี

3.1 เงินได้เกิดจากแหล่งในประเทศ หมายถึง เงินได้ที่เกิดขึ้นหรือเป็นผลสืบเนื่องจากการมี

3.1.1 หน้าที่งานที่ทำในประเทศไทย หรือ

3.1.2 กิจการที่ทำในประเทศไทย หรือ

3.1.3 กิจการของนายจ้างในประเทศไทย หรือ

3.1.4 ทรัพย์สินที่อยู่ในประเทศไทย (ดอกเบี้ย เงินปันผล ค่าเช่า ฯลฯ)

โดยมีเงื่อนไข ผู้มีเงินได้เกิดจากแหล่งในประเทศนี้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้ตามที่ประมวลรัษฎากร กำหนดไว้เสมอเว้นแต่จะมีข้อยกเว้นตามกฎหมาย ทั้งนี้ ไม่ว่าเงินได้พึงประเมินในปีภาษีที่ล่วงมาแล้วนั้น จะจ่ายในหรือนอกประเทศ และไม่ว่าผู้มีเงินได้นั้นจะเป็นผู้อยู่ในประเทศไทย หรือไม่ก็ตาม

3.2 เงินได้เกิดจากแหล่งนอกประเทศไทย หมายถึง เงินได้ที่เกิดขึ้นหรือเป็นผลสืบเนื่องจากการมีกิจการที่ทำในต่างประเทศ หรือทรัพย์สินที่อยู่ในต่างประเทศ

4. เงื่อนไขผู้มีเงินได้เกิดจากแหล่งนอกประเทศในปีภาษีที่ล่วงมาแล้วจะต้องเสียภาษีเงินได้ในประเทศไทยก็ต่อเมื่อเข้าองค์ประกอบ ทั้ง 2 ประการ ดังนี้

4.1 ผู้มีเงินได้เป็นผู้ที่อยู่ในประเทศไทยในปีภาษีนั้นชั่วระยะเวลาหนึ่งหรือหลายระยะเวลา รวมทั้งหมดถึง 180 วัน

4.2 ผู้มีเงินได้ นำเงินได้นั้นเข้ามาในประเทศไทยในปีภาษีนั้น

5. เกณฑ์การคำนวณภาษี

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

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

5.2 เงินได้ประเภทที่ 2 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ ไม่ว่าจะเป็นค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ค่าส่วนลด เงินอุดหนุนในงานที่ทำ เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ บรรดาที่ได้ เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำหรือจากการรับทำงานให้นั้น เป็นต้น

5.3 เงินได้ประเภทที่ 3 ได้แก่ ค่าแห่งภูตวิธส์ ค่าแห่งลิขสิทธิ์หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้ที่มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจากพินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล

5.4 เงินได้ประเภทที่ 4 ได้แก่ ดอกเบี้ย เงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไร เงินลดทุน เงินเพิ่มทุน ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนหุ้น เป็นต้น

5.5 เงินได้ประเภทที่ 5 ได้แก่ เงินได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน เงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้เนื่องจากการให้เช่าทรัพย์สิน การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน การผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อน ซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้น โดยไม่ต้องคืนเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว

5.6 เงินได้ประเภทที่ 6 ได้แก่ เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือวิชากฎหมาย การประกอบโรคศิลป์ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาชีพอื่น ซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดชนิดไว้

5.7 เงินได้ประเภทที่ 7 ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญ นอกเหนือจากเครื่องมือ

5.8 เงินได้ประเภทที่ 8 ได้แก่ เงินได้จากการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่ง การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือการอื่นนอกจากที่ระบุไว้ในประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7 แล้ว (กรมสรรพากร, 2016)

6. กรณีหักค่าใช้จ่ายเงินได้พึงประเมิน

6.1 เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 และ 2 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายให้หักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด คือ ผู้มีเงินได้สามารถหักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาได้ร้อยละ 40 ของเงินได้ แต่รวมกันแล้วต้องไม่เกิน 60,000 บาท ในกรณีสามีภริยา ต่างฝ่ายต่างมีเงินได้ และความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษี ให้ต่างฝ่ายต่างหักค่าใช้จ่ายได้ร้อยละ 40 แต่ไม่เกินฝ่ายละ 60,000 บาท

6.2 เงินที่นายจ้างจ่ายให้ครั้งเดียว เพราะเหตุออกจากงานตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่อธิบดีกำหนดในประกาศอธิบดีกรมสรรพากร ฉบับที่ 45 ให้คำนวณภาษีตามเกณฑ์ในมาตรา 48(5) แห่งประมวลรัษฎากร เป็นเงินภาษีทั้งสิ้นเท่าใด ให้หักภาษี ณ ที่จ่ายไว้เท่านั้น การคำนวณตามเกณฑ์ในมาตรา 48(5) แห่งประมวลรัษฎากร

6.3 เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 3 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายยอมให้หักค่าใช้จ่ายได้เฉพาะเงินได้ที่เป็นค่าแห่งลิขสิทธิ์ โดยให้หักเป็นการเหมาได้ร้อยละ 40 ของค่าแห่งลิขสิทธิ์ แต่ไม่เกิน 60,000 บาท สำหรับค่าแห่งภูตวิธส์ หรือสิทธิอย่างอื่น

เงินปี หรือเงินได้ที่มีลักษณะเป็นเงินรายปี อันได้มาจากพินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล ไม่ยอมให้หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น ในกรณีสามีภริยา ต่างฝ่ายต่างมีเงินได้ประเภทนี้ และความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษี ให้ต่างฝ่ายต่างหักค่าใช้จ่ายได้ตามเกณฑ์เดียวกัน

6.4 เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 4 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กฎหมายไม่ยอมให้หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

6.5 เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 5 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กฎหมายให้หักค่าใช้จ่ายได้ ดังนี้

6.5.1 การให้เช่าทรัพย์สิน หักตามความจำเป็นและสมควรหรือหักเป็นการเหมาในอัตราที่กำหนด

6.5.2 การผลิตสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน กฎหมายยอมให้ผู้มีเงินได้หักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาได้ร้อยละ 20 วิธีเดียว

6.5.3 การผลิตสัญญาซื้อขายเงินผ่อน ซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้น โดยไม่ต้องคืนเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว กฎหมายยอมให้หักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาได้ร้อยละ 20 วิธีเดียว

6.6 เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 6 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กฎหมายยอมให้เลือกหัก ค่าใช้จ่ายวิธีใดวิธีหนึ่งดังนี้

6.6.1 ให้หักตามความจำเป็นและสมควร หรือ

6.6.2 ให้หักเป็นการเหมาดังต่อไปนี้ หรือ

6.6.3 เงินได้จากการประกอบวิชาชีพอิสระ การประกอบโรคศิลป์ ให้หักค่าใช้จ่ายร้อยละ 60 หรือ

6.6.4 เงินได้จากการประกอบวิชาชีพอิสระนอกจาก 6.1 หักค่าใช้จ่ายได้ ร้อยละ 30

6.7 เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 7 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กฎหมายยอมให้หักค่าใช้จ่ายวิธีใดวิธีหนึ่ง คือ หักตามความจำเป็นและสมควร หรือหักเป็นการเหมาในอัตราร้อยละ 70

6.8 เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 8 ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กฎหมายยอมให้เลือกหักค่าใช้จ่ายวิธีใดวิธีหนึ่ง คือ หักตามความจำเป็นและสมควร หรือหักในอัตราที่กฎหมายกำหนด

7. การหักค่าลดหย่อน การหักลดหย่อน หมายถึง รายการต่าง ๆ ที่กฎหมายได้กำหนดให้หักได้เพิ่มขึ้น หลังจากได้หักค่าใช้จ่ายแล้ว เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีให้แก่ผู้เสียภาษีก่อนนำเงินได้ที่เหลือ ซึ่งเรียกว่าเงินได้สุทธิไปคำนวณภาษีตามบัญชีอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รายการหักลดหย่อนกรณีต่าง ๆ ตามประมวลรัษฎากรกำหนดไว้ในแต่ละปีภาษี

8. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปี 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 “ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี” เป็นการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้เฉพาะเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 5, 6, 7 หรือ 8 ที่ได้รับตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายนไม่ว่าจะมีเงินได้ประเภทอื่นรวมอยู่ด้วยหรือไม่ก็ตาม โดยยื่นภายในเดือนกันยายนของปีภาษีนั้น และภาษีที่เสียนำไปเป็นเครดิตหักออกจากภาษีสิ้นปีได้

ระยะที่ 2 “ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี” เป็นการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้พึงประเมินที่ได้รับแล้วในระหว่างปีภาษี โดยยื่นภายในเดือนมีนาคมของปีถัดไป

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1. ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการผ่านภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

- 1) เข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรที่ www.rd.go.th
- 2) เลือกรายการบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต
- 3) เลือกรายการบริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 หรือ ภ.ง.ด. 91 แล้วแต่กรณี
- 4) ถ้าเข้าสู่การใช้บริการครั้งแรก ให้เลือกการลงทะเบียนก่อน เมื่อได้ลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหมายเลขผู้ใช้ และรหัสผ่านบนหน้าจอ
- 5) เข้าสู่ระบบโดยบันทึกหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน
- 6) ป้อนรายการข้อมูล ได้แก่ รายการเงินได้ ค่าลดหย่อนเงินได้ที่ได้รับยกเว้นภาษีหัก ณ ที่จ่าย ฯลฯ แล้ว คลิก “ตกลง” เพื่อยืนยันการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี
- 7) เมื่อได้ตรวจสอบรายการข้อมูลที่บันทึกและสั่งให้ระบบคำนวณภาษีแล้ว กรณีไม่มีภาษีต้องชำระ โปรแกรมจะแจ้งผลการรับแบบและหมายเลขอ้างอิง เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี กรมสรรพากรจึงจะส่งใบเสร็จรับเงินให้ตามที่อยู่ที่ได้ลงทะเบียนไว้ตามลำดับ

กรณีมีภาษีต้องชำระ หากเลือกวิธีชำระภาษีผ่าน e – Payment ให้ระบบธนาคารที่ท่านใช้บริการอยู่ และดำเนินการตามขั้นตอนของธนาคารนั้น หากเลือกวิธีชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร ระบบจะแจ้งเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร รหัสควบคุม และจำนวนภาษีที่ต้องเสีย เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำไปชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารต่อไป เพื่อความสะดวกและถูกต้อง โปรดสั่งพิมพ์หรือจดข้อมูลดังกล่าวไว้ด้วย และหากเลือกวิธีชำระภาษี

ณ เคาน์เตอร์ ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Pay at Post) ระบบจะแจ้งรายการข้อมูลตามที่ถูกค้าได้ลงทะเบียน
ที่อยู่ไว้

2. ขั้นตอนการชำระภาษี

เมื่อได้ทำการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 หรือ ภ.ง.ด. 91 ผ่านอินเทอร์เน็ตเรียบร้อยแล้ว
และเป็นกรณีที่มีภาษีต้องชำระ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระภาษี ทั้งจำนวนในวันใดก็ได้ภายในกำหนด
เวลายื่นแบบ โดยมีทางเลือกในการชำระภาษีวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังนี้

2.1 การชำระภาษีผ่านบริการอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ โดยวิธีการชำระ
ภาษีผ่าน e – Payment เป็นระบบการชำระเงินพร้อมกับการยื่นรายการข้อมูลตามแบบฯ

2.1.1 ผู้ใช้บริการต้องทำความตกลงกับธนาคารไว้แล้ว

2.1.2 เลือกธนาคารที่ต้องการส่งโอนเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคารเพื่อชำระ
ภาษี

2.1.3 ทำรายการโอนเงินตามขั้นตอนของธนาคาร

2.1.4 เมื่อทำการยื่นแบบครบถ้วนแล้วโปรแกรมจะแจ้ง หมายเลขอ้างอิง
การยื่นแบบฯ และชำระภาษีให้

2.1.5 กรมสรรพากรจะส่งใบเสร็จรับเงินทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตามที่อยู่
ที่แสดงในแบบให้โดยเร็ว

2.2 การชำระภาษีผ่านบริการอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์โดยการชำระวิธีอื่น

2.2.1 เลือกบริการชำระภาษี

2.2.2 ป้อนข้อมูลหมายเลขประจำตัวผู้เสียภาษี รหัสควบคุม และจำนวนภาษี
ต้องชำระที่ได้จากโปรแกรมการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต

2.2.3 หากข้อมูลตามที่อยู่ผู้ประกอบการที่ลงทะเบียนไว้ ถูกต้องธนาคารจะ
โอนเงินจากบัญชีเงินฝากของท่านเข้าบัญชีกรมสรรพากรเพื่อชำระภาษี

2.2.4 กรมสรรพากร จะส่งใบเสร็จรับเงินทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตามที่อยู่
ที่ได้ลงทะเบียนไว้ในแบบฯ ให้โดยเร็ว

กรณีชำระผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM)
ต้องเป็นเครื่องของธนาคารผู้ออกบัตรเท่านั้น

2.3 การชำระเงินทางไปรษณีย์ Pay at Post ให้นำรายการข้อมูลที่ได้รับจากระบบ
ได้แก่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร รหัสควบคุม จำนวนเงินภาษี ไปชำระเงินภาษีอากรได้
ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ กรมสรรพากรจะส่งใบเสร็จรับเงินทางไปรษณีย์ลงทะเบียน
ตามที่อยู่ที่ได้ลงทะเบียนไว้ให้โดยเร็ว

3. เงื่อนไขการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. 91 และ ภ.ง.ด. 90

- 1) เป็นบริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 91 สำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานประเภทเดียว เป็นบริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 สำหรับผู้มีเงินได้กรณีทั่วไป
- 2) เป็นผู้มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรและมีเลขประจำตัวประชาชน (กรณีมี สัญชาติไทย)
- 3) เป็นแบบแสดงรายการภาษีที่ไม่ได้ขอคืนภาษี
- 4) เป็นการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีตลอด 24 ชั่วโมงของทุกวัน เว้นวันที่ 31 มีนาคม จะปิดการให้บริการ เวลา 22.00 น.
- 5) เป็นการยื่นแบบแสดงรายการภาษีภายในกำหนดเวลาและชำระภาษีทั้งจำนวน ในคราวเดียวเท่านั้น
- 6) กรณีชำระผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) ต้องเป็นเครื่องของธนาคารผู้ออกบัตรเท่านั้น
- 7) กรณีชำระภาษีผ่าน e - Payment จะต้องทำความตกลงกับธนาคารก่อน หากมิได้ชำระภาษีภายในกำหนดเวลาจะถือว่าท่านยังมีได้ยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 และ ภ.ง.ด. 91 สำหรับท่านที่มีหน้าที่ไปยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 และ ภ.ง.ด. 91 และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขตหรือสำนักงานสรรพากรอำเภอ

4. การผ่อนชำระภาษี

ถ้ามีภาษีที่ต้องชำระ จำนวนตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป ทั้งภาษีครึ่งปีและภาษีสิ้นปี ผู้เสียภาษีมียสิทธิ ขอผ่อนชำระภาษีได้เป็น 3 งวด โดยไม่ต้องเสียเงินเพิ่ม ผู้เสียภาษีอาจติดต่อขอผ่อนผันการชำระได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยใช้แบบ บ.ช. 35 จำนวน 1 ชุด 3 แผ่น ข้อความเหมือนกัน ดังนี้

งวดที่ 1 ชำระพร้อมกับการยื่นแบบแสดงรายการภายในวันที่ 30 กันยายน หรือวันที่ 31 มีนาคม

งวดที่ 2 ชำระภายใน 1 เดือนนับแต่วันที่ต้องชำระงวดที่ 1

งวดที่ 3 ชำระภายใน 1 เดือนนับแต่วันที่ต้องชำระงวดที่ 2

ถ้าภาษีงวดใดงวดหนึ่งมิได้ชำระภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ผู้เสียภาษีหมดสิทธิ์ที่จะชำระภาษีเป็นรายงวด และต้องเสียเงินเพิ่มในอัตราร้อยละ 1.5 ต่อเดือน หรือเศษของเดือน ของเงินภาษีงวดที่เหลือ

5. การขอคืนเงินภาษีอากร

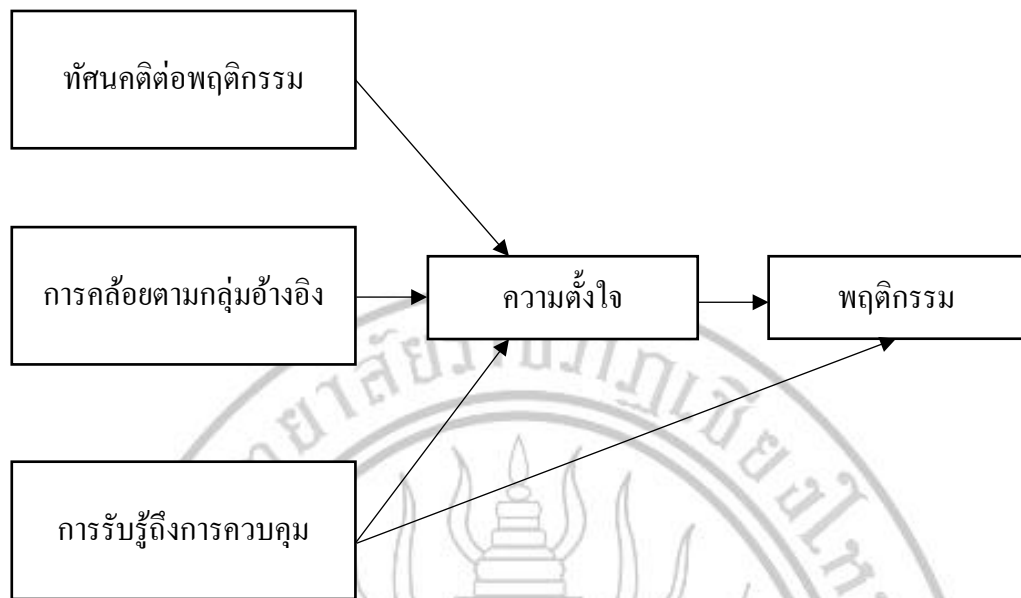
กรณีขอคืนภาษีที่ชำระไว้เกิน กรมสรรพากรจะคืนเงินภาษีโดยส่งเป็นเช็ค (Cheque) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พร้อมกับหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้ผู้ขอคืนตามที่อยู่ระบุในแบบแสดงรายการภาษีทางไปรษณีย์ ทั้งนี้ กรมสรรพากรมีบริการเพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้เสียภาษีที่ประสงค์จะขอคืนเงินภาษีที่ชำระไว้เกินตามแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. 90 และ ภ.ง.ด. 91 ตั้งแต่ปีภาษี พ.ศ. 2558 โดยผู้มีเงินได้ที่ได้รับเงินภาษีคืน สามารถเลือกให้ส่งเช็คคืนภาษีทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) เสียค่าใช้จ่ายฉบับละ 32 บาท โดยจะหักจากเงินภาษีที่ได้รับคืน (ต้องได้รับคืนไม่น้อยกว่าค่าบริการฝากส่ง) กรณีขอคืนภาษีที่ชำระไว้เกิน หากมิได้ลงลายมือชื่อแจ้งความประสงค์จะขอคืนเงินภาษีที่ชำระไว้เกิน กรมสรรพากรจะยังไม่พิจารณาคืนเงินภาษีที่ชำระไว้เกินนั้น (กรมสรรพากร, 2559)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)

แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เอจเซน (Ajzen, 1991) เป็นทฤษฎีที่เพิ่มเติมมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Actions หรือ TRM) ของ เอจเซนและฟิชเบิน (Ajzen & Fishbein, 1975) และได้พัฒนาเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1985 พบว่า ถ้าหากเป็นพฤติกรรมที่ยุ่ยากและซับซ้อนเกินความสามารถที่ควบคุมได้ ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผลอาจไม่เป็นจริง ดังนั้น จึงได้เพิ่มตัวแปรการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมในรูปแบบของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)

ชาญวิทย์ ตั้งสุวรรณกุล (2554) กล่าวถึง สาระพื้นฐานของทฤษฎีไว้ว่า

1. พฤติกรรม (Behavior หรือ B) ส่วนมากของบุคคลอยู่ภายใต้การควบคุมของเจตนาเชิงพฤติกรรม หรือเรียกสั้น ๆ ว่า เจตนาเชิงพฤติกรรมของเขาคือจะทำ หรือไม่ทำพฤติกรรมนั้น ๆ
2. เจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention หรือ I) พฤติกรรมของมนุษย์จะต้องเกิดจากตัวชี้นำโดยความเชื่อ 3 ประการ ได้แก่ทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ถึงการควบคุม ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 รูปแบบจำลองทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน TPB
ที่มา : เอจเซน (Ajzen, 1991)

จากภาพที่ 2.1 บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2554) อธิบายเพิ่มเติมจากภาพประกอบ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของปัจจัย ซึ่งความเชื่อแต่ละตัวจะส่งผลต่อตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับ สามารถสรุปได้ ดังนี้ TPB เป็นการรับรู้ของบุคคลที่สามารถจะทำพฤติกรรมนั้นและเป็นการเชื่อของบุคคลที่มีผลเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม โดยมีความเชื่อ 3 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) บุคคลใดมีพฤติกรรมในทางบวก ก็มีแนวโน้มทางทัศนคติที่ดีก็เกิดเจตนาหรือตั้งใจ แต่ถ้ามีพฤติกรรมทางลบ แสดงว่ามีทัศนคติต่อพฤติกรรมนั้น
2. ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) ถ้าตัวบุคคลนั้นได้รับรู้ถึงพฤติกรรมกลุ่มอ้างอิงที่พฤติกรรมสอดคล้องยอมทำให้เกิดแนวโน้มทำตามด้วย
3. ความเชื่อที่สามารถควบคุมได้ (Control Beliefs) ถ้ากลุ่มบุคคลนั้นได้รับรู้ถึงความเชื่อว่าจะสามารถที่จะกระทำตามพฤติกรรมได้ แล้วสามารถเกิดผลของความตั้งใจพร้อมมีแนวโน้มที่จะทำตามพฤติกรรมนั้นได้

แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม (Technology Acceptance Model: TAM)

แนวคิดเกี่ยวกับยอมรับ

กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์ (2556) กล่าวว่า การยอมรับหรือรับมาเป็นของตนซึ่งการตัดสินใจให้ยอมรับจากผู้อื่นหรือจากวัตถุ สิ่งของ วิธีคิด วิธีการทำงาน การใช้ชีวิต แม้แต่ความเชื่อสิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ แก่ตนเอง จนก่อให้เกิดอิทธิพลในลักษณะการเปลี่ยนแปลง เพื่อการยอมรับของตัวเอง ถือว่าเป็นการยอมรับทางตรง ซึ่งมาควบคู่กับการเผยแพร่นวัตกรรม เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่เสมอ ๆ

ปณิดา โพธิ์โพ้น (2555) ศึกษากระบวนการเผยแพร่และการยอมรับนวัตกรรม การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง กระบวนการของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นเป้าหมายรับการพิจารณา และการปฏิเสธหรือการยอมรับปฏิบัติตามนวัตกรรมใดนวัตกรรมหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า เป็นการตัดสินใจในนวัตกรรม

หลักศิลา คงทรัพย์ (2554) ศึกษาเรื่องการยอมรับระบบอินเทอร์เน็ตให้ความหมายการยอมรับ หมายถึง เป็นการชักจูงทางด้านจิตใจ เมื่อเกิดขึ้นจากการได้ยินเพียงครั้งแรกแล้ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและยอมรับนำไปใช้

ฟอสเตอร์ (Foster, 1973) อ้างถึงใน หลักศิลา คงทรัพย์ การยอมรับ หมายถึง ประชาชนที่มีการเรียนรู้และศึกษา โดยผ่านขั้นตอนการรับรู้ หากมีการรับรู้ด้วยตัวเองและการรับรู้ที่ต้องไปสู่การทดลองปฏิบัติจนเกิดการยอมรับ

กิตติพร ไชยโรจน์ (2555) ศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี กล่าวว่า เป็นกระบวนการยอมรับทางสังคมที่แสดงออกถึงการยอมรับนำไปปฏิบัติ โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน

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

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

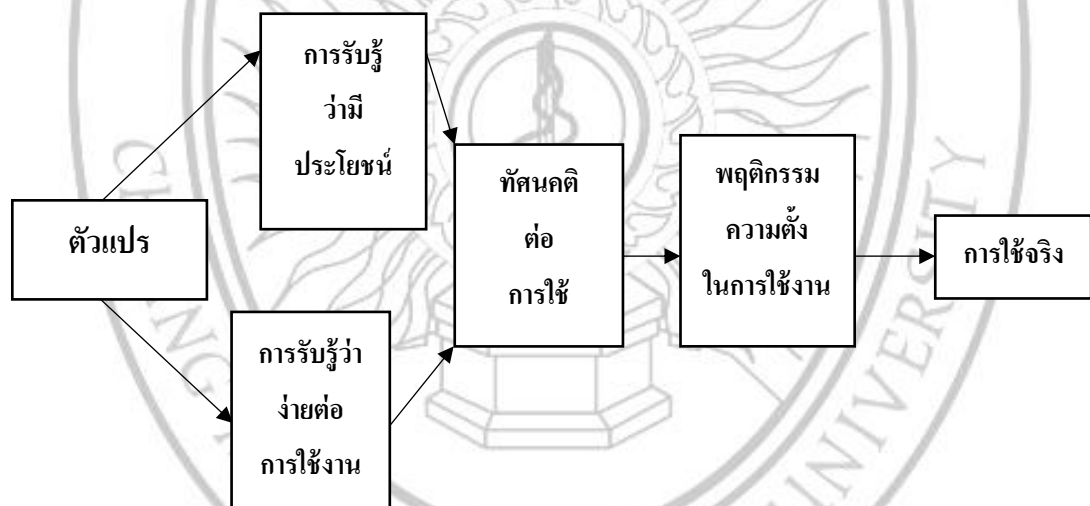
ขั้นที่ 3 ประเมินค่า (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่จะได้ไตร่ตรองถึงประโยชน์ในการทดลองใช้วิธีการหรือวิทยาการใหม่ ๆ ดีหรือไม่ เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่ โดยบุคคลนั้นมักจะคิดว่าการใช้วิทยาการใหม่ ๆ เป็นการเสี่ยงทำให้ไม่แน่ใจถึงผลที่จะได้รับในขั้นนี้ จึงเป็นการสร้างแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความมั่นใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่เขาคัดเลือก เพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อวัตกรรรมมีคุณค่าและมีประโยชน์

ขั้นที่ 4 ทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นที่ใช้วิทยาการใหม่ ๆ นั้น กับสถานการณ์ตนเอง เป็นการทดลองบางส่วนก่อน เพื่อจะได้รู้ว่าผลลัพธ์และประโยชน์ที่จะได้รับว่าดีจริงอย่างที่คิดไว้ในขั้นประเมิน ซึ่งผลการทดลองจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

ขั้นที่ 5 ยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรับวิทยาการใหม่ ๆ นั้น ไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่หลังจากได้ทดลองปฏิบัติและเห็นประโยชน์ แล้วยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้น

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ดาร์วิส (Davis, 1989) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย ดาร์วิส (Davis) ซึ่งเป็นการปรับแต่งและเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎี TRA เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลอง TAM และใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบ การแสดงพฤติกรรม เข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง



ภาพที่ 2.2 รูปแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM
ที่มา : Davis (1989)

ภัทรวดี ทองมาลา (2558, อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จุฑารักษ์ 2555) อธิบายเพิ่มเติมจากภาพประกอบ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยในตัวแบบจำลองประกอบด้วยตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับ ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรภายนอก (External Variables)
2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness)
3. การรับรู้ว่าย่งต่อการใช้ (Perceived Ease of Use)
4. ทศนคคต่อการใช้ (Attitude Towards Use)
5. พฤตคกรรมความต้งใจในการใช้ (Behavioral Intention to Use)
6. การใช้จริง (Actual System Use)

ตัวแปรภายนอก (External Variables) เช่น ข้อมูลจากประชากรศาสตร์ ประสบการณ้ ซึ่งมีอทธพผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ และรับรู้ว่าย่งต่อการใช้งาน

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) คอ ปัจจยในการรับรู้การใช้สารสนเทศ ในแต่ละบุคคลว่าเกดประสทธภพ การนำไปใช้ในการปฏิบัติอย่างไรบ้าง โดยส่งผลต่อการ แสดงความต้งใจและแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วย

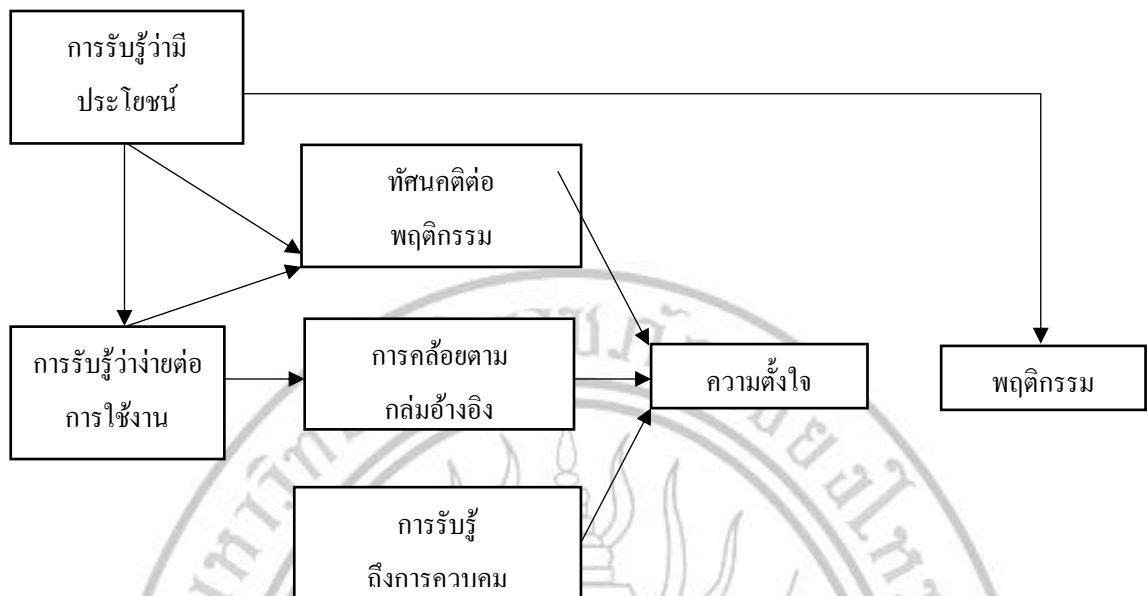
การรับรู้ว่าย่งต่อการใช้ (Perceived Ease of use) คอ เป็นปัจจยที่ส่งผลต่อการรับรู้ ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีในด้านความสำเร็จ ตามความคาดหว้งของแต่ละบุคคลหรือไม่

ทศนคคต่อการใช้ (Attitude Towards Use) เป็นการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน อย่างย่งของระบบสารสนเทศ และเกดการส่งผลในการยอมรับ จึงมีทศนคคที่มีต่อการใช้งาน

พฤติกรรมความต้งใจในการใช้ (Behavioral Intention to Use) มีปัจจย 3 ได้แก่ ความคาดหว้ง ในประสทธภพ ความคาดหว้งในความพยายาม และอทธพผลของส้งคม

รูปแบบการบูรณาการ TPB และ TAM

รูปแบบการบูรณาการระหว่างทฤษฎี TPB และ TAM เป็นทฤษฎีของ เทเลอร์ และทอดด์ (Taylor & Todd, 1995) เป็นการพัฒนารายเพิ่มเติมรูปแบบของเทคโนโลยี โดยการผสมผสาน ระหว่างบรรทัดฐานของตัวบุคคล ตลอดจนการแสดงออกทางพฤติกรรม รวมถึงการรับรู้ถึง การควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ทฤษฎี TPB และ TAM นำปัจจย มาใช้ร่วมกัน เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น สามารถระบุถึงอุปสรรค ในการใช้งานได้ (อ้างถึงใน กัทราวดี ทองมาลา, 2558)



ภาพที่ 2.3 รูปแบบการรวมทฤษฎี TPB และ TAM
ที่มา: Tailor and Todd (1995)

จากภาพที่ 2.3 รูปแบบการบูรณาการ TPB และ TAM (ภัทราวดี ทองมาลา, 2558) กล่าวว่าเพิ่มเติมในเนื้อหา พบว่า พฤติกรรมการตั้งใจใช้เทคโนโลยีแต่ละตัวแปรนำมาสรุปผลการยอมรับในเทคโนโลยี พบว่า แนวคิดการทฤษฎีแต่ละขั้นตอน มีการยอมรับมากกว่าโดยสามารถนำไปประยุกต์ในการศึกษาได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กวิศรา แซ่ลิ้ม (2552) ศึกษาการยอมรับระบบบริหารด้วยหลักการสมดุล เพื่อประสิทธิภาพสูงสุด กรณีศึกษา บริษัท ดีคอม กรุ๊ป จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงระบบบริหาร MBHP และศึกษาการยอมรับการเปลี่ยนแปลงเทียบกับข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูล ทัศนคติ และกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 235 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สหสัมพันธ์ เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร ผลการวิจัย พบว่า ด้านประชากรศาสตร์ มีการวิเคราะห์ 6 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน สาขาที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่ง พบว่า มีเพียงข้อมูลระดับการศึกษาเท่านั้นที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบบริหาร

นอกเหนือจากนั้นมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบบริหาร แต่อยู่ในระดับต่ำ ด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหาร MBHP พบว่า ระดับทัศนคติพนักงานที่มีต่อระบบ MBHP แตกต่างกันไปพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหาร MBHP แตกต่างกันไปอยู่ในระดับต่ำ ด้านกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการปรับเปลี่ยน พบว่า ระดับทัศนคติต่อกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารแตกต่างกัน การใช้กลยุทธ์การให้การศึกษาและการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันมีพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหาร MBHP แตกต่างกันไป การใช้กลยุทธ์การมีส่วนร่วมและส่วนเกี่ยวข้องแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหาร MBHP แตกต่างกันไป การใช้กลยุทธ์การใช้อำนาจบังคับอย่างชัดเจนและไม่ชัดเจนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหาร MBHP แตกต่างกันไป กลยุทธ์ทุกข้อมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารอยู่ในระดับต่ำ โดยมีข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารควรดูแลอย่างใกล้ชิดให้ข่าวสารต่าง ๆ อย่างชัดเจนและถูกต้องให้กำลังใจพนักงาน และทำให้พนักงานรู้สึกถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลดีต่อพนักงาน รวมทั้งให้มีความรู้สึกมีส่วนร่วม และควรทำการศึกษาพฤติกรรมของพนักงานอีกครั้งเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

นภาพรณี นัตรมณีรุ่งเจริญ (2552) ศึกษาการยอมรับการเรียนรู้อีเลิร์นนิ่ง (e – Learning) หรือ Electronic Learning ของอาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ประชากรที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วย อาจารย์ จำนวน 15 คน และนิสิต จำนวน 369 คน ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้สอนยอมรับที่จะใช้อีเลิร์นนิ่ง (e – Learning) ในรูปแบบของสื่อเสริมร่วมกับการใช้การสอนหน้าชั้นเป็นหลัก เพื่อช่วยพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน เพิ่มแหล่งค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมของผู้เรียนและเป็นการพัฒนาการสอนของผู้สอนให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์ ทำให้นิสิตมีระดับการยอมรับการเรียนการสอนแบบอีเลิร์นนิ่ง (e – Learning) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลให้นิสิตรับรู้ถึงความง่ายในการใช้อีเลิร์นนิ่ง (e – Learning) อยู่ในระดับมาก การรับรู้ถึงประโยชน์อยู่ในระดับมาก และส่งผลให้นิสิตมีความตั้งใจในการใช้กระบวนการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการเปรียบเทียบระดับการยอมรับ พบว่า เพศและประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มสาขาและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอีเลิร์นนิ่ง (e – Learning) พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กัลยา กิตติธาดากุล (2554) ศึกษาการยอมรับบทบาทของผู้นำสตรีด้านการปฏิบัติงาน ในองค์การราชการจังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยด้านการสนับสนุน ด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการ

ยอมรับของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อการยอมรับบทบาทของผู้นำสตรีด้านการปฏิบัติงานในองค์การราชการจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย คือ ผู้ได้บังคับบัญชาที่เป็นข้าราชการประจำในองค์การราชการจังหวัดขอนแก่น รวม 22 องค์การ จำนวน 1,567 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ด้วยการจับสลากรายชื่อแต่ละแห่งตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้วิธีตอบแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS 9.0 for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์หลายตัวแปร (Multivariate Relationship) ผลการวิจัยปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา อายุราชการที่นับตั้งแต่เข้ารับการบรรจุแต่งตั้งเป็นข้าราชการจนถึงปัจจุบัน อายุราชการที่นับตั้งแต่ทำงานในองค์การราชการที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน ตำแหน่งงาน สถานภาพสมรส ปัจจัยด้านการจัดเวลาทางสังคม ได้แก่ การจัดเวลาบทบาททางเพศในครอบครัว และองค์การ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ไม่มีผลต่อการยอมรับบทบาทของผู้นำสตรี ด้านการปฏิบัติงานในองค์การราชการจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หลักศิลา คงทรัพย์ (2554) ศึกษาการยอมรับระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานของสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชนที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 99 คน วิธีเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสถิติไค - สแควร์ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพ โสด วุฒิปริญญาตรี ส่วนใหญ่ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นระดับปฏิบัติการ และเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นการปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ ความคิดเห็นต่อลักษณะนวัตกรรมโดยรวมอยู่ในระดับดี ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในเรื่องความถี่การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านอายุกลับมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในเรื่องของความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต

นพมาศ เสียมไหม (2554) ศึกษาการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e – Government (G2E) ของข้าราชการในระดับปฏิบัติการ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยของการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e – Government ของข้าราชการในระดับปฏิบัติการ นำทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model(TAM) ความสำคัญของข้อมูล

และแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่นำมาใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 557 ฉบับ คิดเป็น 100 % ของแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e – Government ในระดับสูง พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ส่งผลต่อการรับรู้ของประโยชน์ ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ e – Government ในมุมมองของความแตกต่างระหว่างบุคคล คือ ด้านความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงาน และระดับการศึกษาในมุมมองเกี่ยวข้องกับงาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ คือ ด้านความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับงาน ด้านคุณภาพของงานและด้านผลลัพธ์ และในมุมมองของสถานะแวดล้อม ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อรับรู้สารสนเทศ e – Government คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบรรทัดฐาน และด้านการสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่ายในมุมมองของความแตกต่างระหว่างบุคคล คือ ในด้านประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน

บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2554) ศึกษาการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนของหน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามในองค์กรผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยนำแบบจำลองการผนวกทฤษฎีการยอมรับและเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการผ่านวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ และทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลตามหลักการใช้ผ่านวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ และทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลตามหลักสถิติด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ผลวิจัยพบว่า ความคาดหวังจากประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้ อย่างมีนัยสำคัญที่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุ ความคาดหวังจากความพยายามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจ อย่างมีนัยสำคัญ และมีปฏิสัมพันธ์ตามอายุและประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี สำหรับอิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้เทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญ และมีปฏิสัมพันธ์ตามความสนใจในการใช้เทคโนโลยี แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุ และประสบการณ์ใช้เทคโนโลยี ทางด้านความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี และความตั้งใจใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า ความคาดหวังจากประสิทธิภาพ ความคาดหวังจากความพยายาม และอิทธิพลของสังคม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีตามลำดับ โดยความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ขณะที่ปัจจัยด้านความพร้อมของอุปกรณ์ มีความสำคัญรองลงมาเป็นอันดับที่สอง

ธนิดา ปิติวรรณ (2555) ศึกษาแนวโน้มการยอมรับอาหารไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่ออาหารไทย 4 ภาค และชนมไทย ด้านการรู้ ด้านความสนใจ และด้านความตั้งใจซื้ออาหารไทย 4 ภาค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t - test และสถิติทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 25 – 34 ปี มีสถานที่พำนักในแถบยุโรป กลุ่มสมรสไม่เป็นคนไทย ส่วนมากมาเที่ยวประเทศไทยแล้ว และมีเวลาพำนักอยู่ในประเทศไทยน้อยกว่า 1 สัปดาห์ ผลการทดสอบสมมติฐานสำหรับแนวโน้มการยอมรับอาหารภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า เพศ อายุ ประเทศที่พำนักที่แตกต่างกันมีแนวโน้มการยอมรับอาหารไทย ไม่แตกต่างกัน แต่กลุ่มสมรสเป็นคนไทย จำนวนครั้งที่มาเที่ยวประเทศไทย ระยะเวลาที่พำนักในประเทศไทย มีผลต่อการยอมรับอาหารไทยภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง พบว่า อายุ ประเทศที่พำนักที่แตกต่างกันมีแนวโน้มการยอมรับภาคกลางไม่แตกต่างกัน แต่เพศ การมีคู่สมรสเป็นคนไทย จำนวนครั้งที่มาประเทศไทย ระยะเวลาที่พำนักในประเทศไทย มีผลต่อการยอมรับอาหารไทยภาคกลาง ภาคใต้ พบว่า เพศที่ที่แตกต่างกันมีแนวโน้มการยอมรับอาหารภาคใต้ไม่แตกต่างกัน แต่อายุ ประเทศที่พำนัก การมีคู่สมรสเป็นคนไทย จำนวนครั้งที่มาประเทศไทย ระยะเวลาที่พำนักในประเทศไทยมีผลต่อการยอมรับอาหารไทยภาคใต้และชนมไทย

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล และ จำลอง โพธิ์บุญ (2555) ศึกษาความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐกรณีศึกษา สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามบุคลากร ที่เป็นตัวอย่างจำนวน 224 คน และสัมภาษณ์ผู้บริหารและตัวแทนคณะทำงาน ISO 14001 จำนวน 13 ท่าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน คือ ค่า t - test F - test การทดสอบ เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 33 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี สังกัดนักวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมมากที่สุด มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม ในหลักสูตรลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมมากที่สุด มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมระดับปานกลาง รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความตระหนักต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมาใช้ในระดับค่อนข้างสูง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัย

ที่มีความสัมพันธ์กับความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมมี 2 ปัจจัย คือ การฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และความตระหนักถึงความสำคัญของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

จุริพร ทองทะวัย (2555) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) กรณีศึกษาผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน กรอบแนวคิดมีพื้นฐานมาทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และเครื่องมือการวัดคุณภาพการให้บริการของ ยูนและฮยุนซุก (Yoon and Hyunsuk, 2004) ประกอบด้วย 6 มิติ คือ ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) กระบวนการ (Process) และการศึกษา (Education) กลุ่มตัวอย่าง คือ องค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ส่งแบบสอบถามโดยวิธี Mail Survey ทั้งหมด 400 องค์กร ได้รับการตอบแบบสมบูรณ์ จำนวน 78 ฉบับ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการจากภายนอกในภาพรวม คือ ความไว้วางใจ การศึกษาและการประกันคุณภาพ มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์และรับรู้ความง่ายของการใช้บริการภายนอก ข้อมูลช่วงอายุในช่วงอายุ 21 – 30 ปี ที่ส่งผล คือ ความไว้วางใจของผู้ว่าจ้างต่อผู้ให้บริการ ส่วนอายุ 31 – 40 ปี จะยอมรับการใช้บริการจากภายนอกโดยคำนึงการตอบสนองต่อลูกค้า และการประกันคุณภาพการให้บริการของผู้รับจ้าง ผู้ว่าจ้างอายุ 41 ปี ขึ้นไป การตัดสินใจยอมรับจะขึ้นอยู่กับการศึกษาและความไว้วางใจของผู้ว่าจ้างต่อผู้ให้บริการ สำหรับประเภทองค์กรผลวิจัยพบว่า การตัดสินใจใช้บริการภายนอกขึ้นอยู่กับประกันคุณภาพและการศึกษา ส่วนการบริการภายนอกประเภทการบริการจะเน้นในเรื่องของการตอบสนองต่อลูกค้าและการประกันคุณภาพ ส่วนองค์กรการประเภทค้าปลีก – ค้าส่ง จะยอมรับการให้บริการจากภายนอก โดยพิจารณาจากความไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า และการศึกษา

ปัทมกร ปริดาชัชวาล, ไฉไล สักดิ์วรพงศ์ และ สากล สถิตวิทยานนท์ (2556) ศึกษาการยอมรับและพฤติกรรมการเลียนแบบทางวัฒนธรรมจากสื่อบันเทิงเกาหลีของวัยรุ่นไทยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเปิดรับสื่อบันเทิงเกาหลี และการยอมรับวัฒนธรรมเกาหลีกับพฤติกรรมการเลียนแบบสื่อบันเทิงจากเกาหลี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ กลุ่มวัยรุ่นที่มาใช้บริการที่ศูนย์การค้าสยามแสควร์กรุงเทพมหานคร อายุระหว่าง 15 – 25 ปี และเคยมีการเปิดรับชมหรือฟังสื่อบันเทิงเกาหลี จำนวน 378 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไค – สแควร์ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า วิทยุร่วมไทยมีการยอมรับวัฒนธรรมเกาหลีอยู่ในระดับสูง วิทยุร่วมไทย มีพฤติกรรมการเล่นแบบทางวัฒนธรรมจากสื่อบันเทิงเกาหลีอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ ด้านระดับการศึกษา การเปิดรับสื่อบันเทิงเกาหลี และการยอมรับวัฒนธรรมเกาหลีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเล่นแบบทางวัฒนธรรมจากสื่อบันเทิงเกาหลี ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ ด้านอาชีพ ด้านรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเล่นแบบทางวัฒนธรรมจากสื่อบันเทิงเกาหลี นอกจากนี้ การเปิดรับสื่อบันเทิงเกาหลีและการยอมรับวัฒนธรรมเกาหลี สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเล่นแบบทางวัฒนธรรมจากสื่อบันเทิงเกาหลีได้

สุพรรณยา ตีสิงห์ (2556) ศึกษาการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่นของพนักงานในระดับต่าง ๆ ในนิคมอุตสาหกรรมลำพูน วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรการทำงานแบบญี่ปุ่นที่เป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการยอมรับวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่น ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลการศึกษา พบว่า พนักงานชาวไทย ซึ่งทำงานในนิคมอุตสาหกรรมลำพูน มีความพึงพอใจในการทำงานปัจจัยในทุกด้านของพนักงานออฟฟิศ อยู่ในระดับมาก ส่วนล้ามีปัจจัย 6 ด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และการได้รับการยอมรับและยกย่องนับถือในความสามารถ ปัจจัยเดียวอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและสวัสดิการในส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการมี 2 ปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านนโยบายและสวัสดิการ ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การได้รับการยอมรับและยกย่องนับถือในความสามารถด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า และด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนการยอมรับพนักงานออฟฟิศให้การยอมรับวัฒนธรรมองค์กรทุกด้านในระดับมากอันดับแรก คือ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ส่วนล้าให้มีความสำคัญในระดับมาก 3 ปัจจัย คือ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านข้อจำกัด และกฎระเบียบในการทำงาน และด้านโครงสร้างองค์กร และมีเพียงปัจจัยเดียวอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยในระดับมาก 3 ปัจจัย ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านข้อจำกัดและกฎระเบียบในการทำงาน และด้านโครงสร้างองค์กร และมี 1 ปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ชาญกิจ เกียรพันธ์ (2556) ศึกษาบุพปัจจัยของการยอมรับของชุมชนต่อโรงไฟฟ้าขนอม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของความรับผิดชอบต่อสังคมการจัดสรรผลประโยชน์ อิทธิพลของผู้นำชุมชนความตระหนักรู้การพัฒนาชุมชนและความเสี่ยงจากโรงไฟฟ้า โดยใช้สถิติเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากคนในชุมชนที่อาศัยอยู่รอบโรงไฟฟ้าขนอมจำนวน

405 ราย ด้วยแบบสัมภาษณ์และวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structure Equation Modeling: SEM) เพื่อหาอิทธิพลตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับ และเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้นำชุมชน 5 ราย และจากการประชุมกลุ่ม (Focus Group) เพื่อเสริมข้อมูลจากการศึกษาเชิงปริมาณ ให้สมบูรณ์ จากการศึกษพบว่า การยอมรับโรงไฟฟ้าเกิดขึ้น เมื่อมีประโยชน์กับชุมชนมากกว่า ความเสี่ยงมีความรับผิดชอบต่อสังคม

จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย และ กาญจนา สุคันธศิริกุล (2557) ศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเออร์ช่นวาย มีวัตถุประสงค์ศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้และการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติ จากการหาความสัมพันธ์และผลกระทบที่ปัจจัยด้านการรับรู้มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติ และเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างส่งผลต่อการรับรู้และการยอมรับเทคโนโลยี โดยเก็บข้อมูลสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ ภาคละ 100 คน จากการศึกษา สถิติที่ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ t -test f -test พบว่า ปัจจัยการรับรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติ ได้แก่ ด้านความสอดคล้องกับคุณค่า ความต้องการ และประสบการณ์ในอดีต ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความมีประโยชน์ และสนุกกับการใช้งาน

จิณดา แก้วแทน (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้คือ ผู้บริโภคที่ใช้อุปกรณ์สมาร์ตโฟนเป็นของตัวเอง จำนวน 500 คน และตอบกลับแบบสอบถามจำนวน 437 คน คิดเป็นร้อยละ 79.4 ของผู้ตอบแบบสอบถามเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามความคิดเห็นแบบมาตราวัดค่าประเมินค่า ระดับและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการวิจัยพบว่า ด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์และด้านการคัดลอกตามกลุ่มอ้างอิง จากการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลทางสถิติที่ .05

กิตติศักดิ์ แป้นงาม (2557) ทำการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรม Tablet PC ของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก การวิจัยครั้งนี้ คือ ครูผู้สอนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ครู 154 คน จาก 137 โรงเรียน เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้มาจำนวน ครู 99 คน จาก 86 โรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไค – สแควร์ ค่าแครมเมอร์วี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนด้วย Tablet PC ของครู ขึ้นความรู้ ขึ้นการสนใจ ขึ้นการตัดสินใจ ขึ้นการยืนยัน อยู่ในระดับมาก ส่วนขึ้นการนำไปใช้อยู่ในระดับปานกลาง เพศ และวุฒิการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนโดยใช้ Tablet PC อยู่ในระดับปานกลาง และอายุมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนด้วย Tablet PC อยู่ในระดับต่ำ

อัครเดช ปิ่นสุข (2558) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการทดสอบตรงของเนื้อหา และมีระดับความเชื่อโดยรวม .942 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เคยใช้บริการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 280 คน และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบสนองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียนและนักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ 1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานและด้านการรับรู้ประโยชน์ 2) คุณภาพด้านการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเชื่อถือ และด้านความเป็นส่วนตัว 3) ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้าและความสะดวกในการใช้งาน โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านการจัดองค์ประกอบและด้านช่องทางในการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ

วัชรพล คงเจริญ (2558) ศึกษาปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ทำการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะของนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ให้บริการธนาคารผ่าน

โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 400 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิตีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบเป็นเพศชายมากที่สุด อายุเฉลี่ย 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ที่ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท ด้านพฤติกรรมการใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการฝากเงินสดเข้าบัญชีตนเองและผู้อื่น เวลาที่ใช้บริการอยู่ระหว่าง 12.01 – 18.00 น. ใน 1 เดือน มีการใช้บริการ 4 – 6 ครั้ง และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม ได้แก่ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านการสังเกตได้ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ ด้านการยอมรับความเสี่ยง และด้านความซับซ้อน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีนัยสำคัญที่ .05

พาสนา เอกอุดม และสิริรักษ์ จันทร์รักษ์ (2558) ศึกษาการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสามารถนำไปวิเคราะห์แผนจัดการปริมาณการใช้งานของช่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตและการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง นักเรียน ผู้ปกครอง และบุคคลภายนอกที่ใช้สารสนเทศของมหาวิทยาลัย จำนวน 400 คน วิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sample) เครื่องมือที่ใช้ครั้งนี้ประกอบด้วย แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ผลข้อมูลด้วยสถิติขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีพฤติกรรมการยอมรับแอปพลิเคชันบนมือถือมีความต้องการและความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ

ภัทรวดี ทองมาลา (2558) ศึกษาการยอมรับการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e – GP) ของเจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยใช้แบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 มหาวิทยาลัยทั่วประเทศไทย รวม 262 คน ผลการวิจัยจากจำนวนประชากร 152 คน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) พบว่า การรับรู้ถึงความสัมพันธ์กับการรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่ามีประโยชน์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อพฤติกรรมการยอมรับระบบ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ความสัมพันธ์ต่อทัศนคติต่อพฤติกรรม การรับรู้ว่ามีประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี บรรทัดฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี

การรับรู้ถึงการควบคุมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี ข้อเสนอแนะจากการศึกษา พบว่าการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นที่ยอมรับโดยมีวงจรเชื่อมโยงกันกับระบบ GFMS ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรควรระวัง เรื่อง ความพร้อมของหน่วยงานด้านความพร้อมของหน่วยงานด้านความพร้อมของผู้ใช้ระบบให้รับรู้ขั้นตอน ให้รับรู้ถึงประโยชน์เพื่อการควบคุมที่ดีและข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต่อไป

นพเดช อยู่พร้อมได้ (2558) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e- DLTV ของบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์จะหาคำอธิบายว่าปัจจัยใดที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e- DLTV ใช้แบบจำลองเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) เก็บข้อมูลตัวอย่างจำนวน 302 ชุด ด้วยการใช้แบบสอบถามและนำตัวแปรไปทดสอบด้วยวิธีสหสัมพันธ์ให้ได้ตัวแปรใช้ทดสอบที่น่าเชื่อถือและมีความสัมพันธ์กันและนำไปทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์เชิงเส้นตามโมเดลต่อไป สถิติที่ใช้เชิงพรรณนาแบบสอบถามส่วนที่ 1 นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) แบบสอบถามส่วนที่ 2 โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย (Means) และวัดการกระจายโดยหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐานและตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์เชิงเส้น (Path Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรตามปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระปัจจัยคุณภาพ e- DLTV อยู่ในระดับมาก ส่วนตัวแปรตามปัจจัยการรับรู้ว่ายางานง่ายมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระปัจจัยคุณภาพ e- DLTV อยู่ในระดับมาก และความตั้งใจที่จะใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระปัจจัยการสนับสนุนขององค์กร อยู่ในระดับมาก

ชิโอชาน, ลินเลย์ และดันน์ (Chieochan, Lindley & Dunn, 2000) ศึกษาปัจจัยที่มีผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเกษตรไทย เพื่อศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร ปัจจัยภายนอก ได้แก่ การเมือง เศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยภายใน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้จัดการสหกรณ์ไทย (ที่มีทัศนคติที่มีต่อการยอมรับความรู้ด้านไอทีและนวัตกรรม) และกลุ่มโครงสร้างขององค์กร (เช่น ขนาดธุรกิจ โครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร) ใช้สถิติเชิงพรรณนา การศึกษา พบว่า มีผลการยอมรับ ด้านปัจจัย ด้านวัฒนธรรม ด้านทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อความตั้งใจ

โรเซน และเชอแมน (Rosen & Sherman, 2006) ศึกษาการยอมรับเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งผลการดำเนินงานวิจัย พบว่า การสื่อสารกันระหว่างเพื่อนของนักศึกษา มีความสนุกสนาน ตื่นเต้น ทำให้เกิดความบันเทิงใช้งานขึ้นก่อให้เกิดขยายเครือข่ายโซเชียลได้ง่ายขึ้น และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์

จิ (Chi, 2008) ศึกษาปัจจัยที่มีผลการยอมรับเทคโนโลยีในหมู่บ้านเกษตรผู้ปลูกข้าวในปากแม่น้ำโขง มีวัตถุประสงค์ศึกษาการขยายแรงงานเกษตรกรที่มีความรู้วิธีการและจัดการหลักสูตรต่อเนื่องทางสภาพทางกายภาพของพื้นที่วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า การยอมรับความรู้ต่อการใช้งานที่รับรู้ค่าขาดเงินทุน และเทคโนโลยีซับซ้อนใช้เวลาทำความเข้าใจมากขึ้นและยากที่นำไปใช้

นิสากรณ์ พิชิตชัยโสภาก และธนกร แนนหนา (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการดูแลสุขภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านการดูแลสุขภาพเทคโนโลยีสารสนเทศด้านบริการ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามและแจกจ่ายให้กับตัวแทนผู้ดูแลด้านการดูแลสุขภาพในแต่ละจังหวัดในประเทศไทย จาก 400 คน รวมทั้งแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบที่สำคัญด้านความคาดหวังในการทำงาน ความพยายามคาดหวังในการอำนวยความสะดวก และพฤติกรรมส่งผลกระทบต่อความตั้งใจ

นวกันมา อุบานิ เอชีกู และ นวอกอนกู (Nwakanma, Ubani, Asiegbu & Nwokonkwo (2014) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของไอซีทีในอุตสาหกรรมบริการในรัฐ Imo ในประเทศไนจีเรีย เพื่อศึกษาความพยายามตรวจสอบไอทีที่การแพร่กระจายโครงสร้างพื้นฐานในโรงแรมและการต้อนรับอุตสาหกรรมที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง สถิติที่ใช้เก็บรวบรวมวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงเส้นของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) การวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) Chi – Square Significant (1 – Tailed) มีการยอมรับขึ้นตอนขึ้นยืนยัน มีขอบเขตของกิจกรรมโรงแรมที่ดี โครงสร้างของพื้นฐานได้ผลตอบแทนมากขึ้นของการแพร่กระจายของ IC













ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

0		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
ลำดับที่		วีรพล คงเจริญ (2558)	ปัทมกร ปรีดชาวนา, ไลโลศักดิ์ วรพงษ์และภาณุ สถิตวิทยนันท์ (2556)	จิรัตน์ วงษ์ชัยและกาญจนา เกตุคันธวิทย์กุล (2557)	หลักศิลา คงรัมย์ (2554)	พนาภา เอกอุดมพงษ์และสิริรักษ์ ขันผดุงรักษ์ (2558)	เอกลักษณ์ ธนเจริญพิทยาสดร.จ.ล่องโพธิ์บุญ (2555)	กิตติศักดิ์ เปี่ยมงาม (2557)	ภัทรวดี ทองงมา (2558)	จิตติมา แก้วแทน (2557)	ธนิตา ปิไธวรรณ (2555)	นพมาศ เสียมไทย (2554)	บังอรรัตน์ สัมปียงพรา (2554)	อัครเดช ปิโน (2557)	กวิศรา เชื้อลิ้ม (2552)	นภานาถ เจริญ (2555)	นพพรมา ดิลง (2556)	สุวิทย์ ทงทะชัย (2555)	นพเดช อรุณรุ่งเรือง (2558)	ชาญกิจ เจริญพันธ์ (2556)	กัญญา กิตติธาดา (2554)	Nwakanma IC, Uhami EC, Assegbu (2014)	Chicochian O, Lindley D and Donn T (2000)	Rosen & Sherman (2006)	Truong Thi Ngoc Chi (2008)	Phichasopha, Thanakorn Naema (2013)	จำนวน	ลำดับที่
1	ด้านความซับซ้อน	✓																							✓		2	5
2	ด้านความเข้าใจได้	✓			✓																						2	5
3	ด้านการสังเกตได้	✓			✓																						1	6
4	ด้านการนำไปทดลองใช้	✓			✓																						2	5
5	ด้านการยอมรับความเสี่ยง	✓								✓																	2	5
6	ด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ				✓																						1	6
7	เพศ		✓					✓							✓	✓											4	3
8	ระดับการศึกษา		✓					✓			✓										✓						4	3
9	อายุ				✓		✓				✓				✓												4	3
10	การเปิดรับสื่อบันเทิง		✓																								1	6
11	การยอมรับวัฒนธรรม		✓														✓										2	5
12	ความง่ายในการทำงาน			✓				✓				✓		✓		✓		✓	✓					✓			8	2
13	การรับรู้ด้านประโยชน์				✓			✓				✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓							10	1

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

0		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
ลำดับที่		วิชรพล คงเจริญ (2558)	ปัทมกร ปรีดชาวนา, ไร่ได้อัตถิวิรพวงและภาคกลตติวิทยานันท์ (2556)	จิรวัฒน์ วงษ์ชัยและกาญจนา ลูกอินตริกุล (2557)	หลักศิลา คงกริชย์ (2554)	พนาภา เอกอุดมพงษ์และสิริรักษ์ ขันตวรักษ์ (2558)	เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศต.ดร.จำลอง โพธิ์บุญ (2555)	กิตติศักดิ์ เป็ณงาม (2557)	ภัทรวดี ทองมาลา (2558)	จิณดา แก้วแทน (2557)	ชนิศา ปิณีวรรณ (2555)	หม่อมศรี สยามใหม่ (2554)	ปัทมรัตน์ สัมพันธ์พรา (2554)	อัครเดช ปิโน (2557)	กวิศราเสริม (2552)	นภาพรณัฏฐ์ รัตนบุรี (2555)	สุพรรณมา ทิสิ่ง (2556)	สุวิพร ทองะชัย (2555)	นพเดช อยู่พร้อม (2558)	ชาญกิจ เดียรพันธ์ (2556)	กัลยา กิตติธาดา (2554)	Nwakaenna IC, Uham E.C, Asieghu (2014)	Chicochian O, Lindley D and Donn T (2000)	Rosen & Sherman (2006)	Truong Thi Ngoc Chi (2008)	Phichiasopa, Thamakorn Naema (2013)	จำนวน	ลำดับที่
14	อิทธิพลการยอมรับด้านสังคม			✓									✓													✓	2	5
15	ความสอดคล้องกับคุณค่า			✓																							1	6
16	ความต้องการและประสบการณ์ในอดีต			✓														✓									2	5
17	ความได้เปรียบเหนือเทคโนโลยีเดิม			✓																							1	6
18	ความสนุกในการใช้งาน			✓																			✓				2	5
19	การได้รับการฝึกอบรม						✓																				1	6
20	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยี						✓																	✓			2	5
21	ที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน																✓										1	6
22	การมีคุณสมบัติที่เป็นคนไทย										✓																1	6
23	จำนวนครั้งที่ท่องเที่ยวประเทศไทย										✓																1	6
24	จำนวนครั้งที่พำนักในประเทศไทย										✓																1	6
25	ประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน										✓																1	6

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

0		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
ลำดับที่		วีรพล คงเจริญ (2558)	ปัทมกร ปรีดชาวนา, ไลโดศักดิ์ วรพงษ์และภาค สถิตวิทยนันท์ (2556)	จิรัตน์ วงษ์ชัยและกาญจนา เกตุคันธวิกุล (2557)	หลักศิลา คงรักษ์ (2554)	พนาภา เอกอุคคมพงษ์และสิริรักษ์ ขันตวรักษ์ (2558)	เอกลักษณ์ ชนเจริญพิศต.ดร.จำลอง โพธิ์บุญ (2555)	กิตติศักดิ์ เป็ณงาม (2557)	ภัทรวดี ทองมมา (2558)	จิตยา แก้วแทน (2557)	ชนิศา ปิณีวรรณ (2555)	นพมาศ เสียมไทย (2554)	นังวรรัตน์ สัมพันธ์พรา (2554)	อัครเดช ปิ่นสุ (2557)	กวิศรา เสงี่ยม (2552)	เนกานารณ ภัคธมนิรุ่งเจริญ (2555)	สุพรรณมา ดีสิงห์ (2556)	สุพร ทอทะชัย (2555)	นพเดช อยู่พร้อม (2558)	ชาญกิจ เกียรติพันธ์ (2556)	กัลยา กิตติธาดาทอง (2554)	Nwakaenna IC, Uhami EC, Assegbu (2014)	Chicochian O, Lindley D and Donn T (2000)	Rosen & Sherman (2006)	Truong Thi Ngoc Chi (2008)	Phichiasopa, Thamakorn Naema (2013)	จำนวน	ลำดับที่
26	ความคาดหวังจากประสิทธิภาพ											✓				✓											2	5
27	ความคาดหวังจากความพยายาม												✓														1	6
28	ความคาดหวังจากการทำงาน												✓														1	6
29	ด้านอิทธิพลของสังคม																					✓			✓		2	5
30	ที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน												✓						✓								2	5
31	ความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุน												✓														1	6
32	ความตั้งใจใช้เทคโนโลยี								✓				✓			✓									✓		4	3
33	ความน่าเชื่อถือ													✓													1	6
34	ด้านความเป็นส่วนตัว													✓													1	6
35	ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้า													✓													1	6
36	ด้านความสะดวกในการใช้งาน													✓											✓		2	5
37	ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน														✓												1	6
38	สาขาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน														✓												1	6

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

0		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
ลำดับที่		วีรพล คงเจริญ (2558)	ปัทมกร ปรีดชาวนา โสไดศักดิ์ วรพงษ์และภาค สถิตวิทยนันท์ (2556)	จิรวัฒน์ วงษ์พงษ์และกาญจนา บุคณศิริกุล (2557)	หัตถิลา คงทรัพย์ (2554)	พนาภา เอกอุมพรมและสิริรักษ์ ขันตวรักษ์ (2558)	เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศตดร.จำลอง ไพบุญญ (2555)	กิตติศักดิ์ เป็เงินงาม (2557)	ภัทรวดี ทองมาลา (2558)	จิณดา แก้วแทน (2557)	ธนิตา ปิไฉวรรณ (2555)	นพมล เสียมใหม่ (2554)	นังวรรัตน์ สัมปียงพระ (2554)	อัครเดช ปิ่นสุ (2557)	กวิศราเสริม (2552)	นภาพรณ ภัคธรมณีรุ่งเจริญ (2555)	สุพพรา ทิสิ่ง (2556)	สุวิพร ทองทะวาย (2555)	นพเดช อยู่พร้อม (2558)	ชาญกิจ เอี่ยมพันธ์ (2556)	กัลยา กิตติธาดาทอง (2554)	Nwakaama IC, Uhami EC, Asieghu (2014)	Chicochian O, Lindley D and Donn T (2000)	Rosen & Sherman (2006)	Truong Thi Ngoc Chi (2008)	Phichiasopa, Thamakorn Naema (2013)	จำนวน	ลำดับที่
39	ทัศนคติของพนักงาน																						✓				1	6
40	ปัจจัยการใช้กลยุทธ์การให้การศึกษาและการติดต่อสื่อสาร														✓												1	6
41	กลยุทธ์การอำนวยความสะดวกและการสนับสนุน														✓												1	6
42	คุณภาพการให้บริการ																	✓									1	6
43	ทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้บริการ								✓	✓								✓									3	4
44	คุณภาพของระบบ eDLTV																		✓								1	6
45	การฝึกอบรม																		✓								1	6
46	การรับรู้ถึงการควบคุมเทคโนโลยี								✓																		1	6
47	การยอมรับขั้นต้น							✓																			1	6
48	การยอมรับขั้นความรู้							✓																			1	6
49	การยอมรับขั้นตัดสินใจ							✓																			1	6

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

0	ลำดับที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
		วิรัชพล คงเจริญ (2558)	ปิ่นกร ปรีดชาวนา, ใดได้ศักดิ์ วรพงศ์และภาค สถิตวิทยพันธ์ (2556)	จิรวัฒน์ วงษ์ชัยและกาญจนา สุคันธสิริกุล (2557)	หลัทธิลา คงทรัพย์ (2554)	พทมา เอกอุณพนธ์และสิริรักษ์ ขันตวัรักษ์ (2558)	เอกลักษณ์ ษณเจริญพิศาล,ดร.จำลอง โพธิ์บุญ(2555)	กิตติศักดิ์ เป็หมงม (2557)	ภัทรวิดี ทองมกลา(2558)	ฉัญดา แก้วแทน (2557)	ฉนิตา ปิตีวรรณ (2555)	หม่อมพล สียมไทย (2554)	บังอรรัตน์ สำนียงพระ (2554)	อัครเดช ปิ่นสุ(2557)	กวิธราเชลิม (2552)	นภาพรณัฏฐ์ รัตนเจริญ(2555)	สุพพรมา ทิสังห์ (2556)	สุวิพร ทองะวัย (2555)	นพเดช อยู่พร้อม(2558)	ชาญกิจ เดียรพันธ์ (2556)	กัลยา กิตติธนากุล (2554)	Nwakamma IC, Uhami EC,Asieghu (2014)	Chicochuan O,Lindley D and Donn T(2000)	Rosen & Sherman (2006)	Truong Thi Ngoc Chi (2008)	Phichichasopa, Thanakorn Nuema (2013)	จำนวน	ลำดับที่
50	การยอมรับชื่นใจ							✓																		1	6	
51	การยอมรับชื่นใจ					✓		✓																		2	5	
52	ขอบเขตกิจกรรมของโรงเรียนที่ดี																					✓				1	6	
53	ด้านการจัดกลาบทบาททางเพศในครอบครัวและองค์กร																				✓					1	6	
54	สนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร																				✓					1	6	
55	ด้านวัสดุอุปกรณ์																				✓					1	6	
56	ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ																				✓					1	6	
57	ปัจจัยด้านอารมณ์และจิตใจ																				✓					1	6	
58	ปัจจัยด้านการเป็นผู้นำชุมชน																			✓						1	6	
59	ด้านการเป็นที่รู้จักในท้องถิ่น																			✓						1	6	
60	ความเชื่อมั่นในออนไลน์									✓													✓			2	5	
61	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน															✓										1	6	

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

0	ลำดับที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25			
		วิชรพล คงเจริญ (2558)	ปัทมกร ปรีดชาวนา,ได้ สักติ วรพงษ์และสาธิต สถิตวิทย์นันท์ (2556)	จิรวัฒน์ วงษ์ชัยและกาญจนา สุคันธสิริกุล (2557)	หลัทธิลา คงทรัพย์ (2554)	พาทณาเอกอุดมพนธ์และสิริรักษ์ ชูผดวรักษ์ (2558)	เอกสิทธิ์ มณฑริยกุล ศาส.ดร.อดิศักดิ์ โพธิ์บุญ(2555)	กิตติศักดิ์ เน้นงาม(2557)	ภัทรวดี ทองมณฑา (2558)	จิตติมา แก้วแทน (2557)	ชนิศา ปิตรีวรรณ (2555)	นพพศ เสือใหม่ (2554)	บังอรรัตน์ อัมมพันธ์รุ่งเจริญ(2554)	อัครเดช ปิ่นอุ(2557)	กวิศรา เสงี่ยม (2552)	นภาพร นัฏฐมณีรุ่งเจริญ(2555)	สุพรรณมา ดิสิงห์ (2556)	อุไรพร ทองทะชัย (2555)	นพเดช อยู่พร้อม (2558)	ชาญกิจ เขียวพันธ์ (2556)	กัญญา กิตติธนาภัก (2554)	Nwakanna IC, Uhani EC,Asieghu (2014)	Chicochan O,Lindley D and Donn T (2000)	Rosen & Sherman (2006)	Truong Thi Ngoc Chi (2008)	Phichichasopa, Thanakorn Naema (2013)	จำนวน	ลำดับที่	
62	มาตรฐานการปฏิบัติงาน																✓										1	6	
63	ปัจจัยด้านการยอมรับยกย่องในความสามารถ																✓											1	6
64	ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน																✓											1	6
65	นโยบายและสวัสดิการ																✓											1	6
66	วัฒนธรรมในองค์กร																					✓						1	6

ตารางที่ 2.1 พบว่า งานวิจัยที่มีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี และทัศนคติต่อการใช้บริการ มีผลต่อการยอมรับ

จากตารางดังกล่าว ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน ซึ่งข้อมูลที่ได้มีความสัมพันธ์กับทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยได้ 5 ปัจจัย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ลำดับที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ลำดับที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านวุฒิการศึกษา ลำดับที่ 4 ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้เทคโนโลยี และลำดับที่ 5 ทัศนคติต่อการใช้บริการ ตามลำดับ



บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

รูปแบบการวิจัย

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน ครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ยื่นแบบ แสดงรายการด้วยตนเองที่สรรพากรพื้นที่สาขาสี่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ ข้อมูลวัดค่าตัวแปรต่าง ๆ และใช้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินเพื่อนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลด้วย โปรแกรมที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้มีเงินได้ที่ใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน ประกอบด้วย ตำบลสี่ ตำบลนาทราย ตำบลแม่ดิน ตำบลป่าไฟ ตำบลศรีวิชัย ตำบลก่อ ตำบลดงคำ และตำบลแม่ลาน รวมทั้งสิ้น 8 ตำบล

กลุ่มตัวอย่าง

1. เชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขต อำเภอสี จังหวัดลำพูน ยื่นแบบแสดงรายการด้วยตนเองที่สรรพากรพื้นที่สาขาสี่ในปีภาษี พ.ศ. 2559 รวมทั้งสิ้น 8 ตำบล จำนวน 12 ตัวอย่าง

ตารางที่ 3.1 เปรียบเทียบเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา

รายชื่อตำบล	จำนวนที่ยื่นแบบด้วยตนเอง (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
ตำบลลี่	3	25
ตำบลนาทราย	2	16.67
ตำบลแม่ดิน	2	16.67
ตำบลป่าไผ่	1	8.33
ตำบลศรีวิชัย	1	8.33
ตำบลก่อ	1	8.33
ตำบลดงคำ	1	8.33
ตำบลแม่ลาน	1	8.33
รวม	12	100

ที่มา: กรมสรรพากร, 2559

2. เชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขต อำเภอลี่ จังหวัดลำพูน ยื่นแบบแสดงรายการด้วยตนเองที่สรรพากรพื้นที่สาขาลี่ ในปีภาษี พ.ศ. 2559 จำนวนทั้งหมด 1,046 ราย ใช้กลุ่มตัวอย่าง 289 ตัวอย่าง

ตารางที่ 3.2 เปรียบเทียบเชิงปริมาณผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา

รายชื่อตำบล	จำนวนที่ยื่นแบบด้วยตนเอง (ราย)	คิดเป็นร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตำบลลี่	468	44.74	129
ตำบลนาทราย	167	15.97	46
ตำบลแม่ดิน	208	19.89	57
ตำบลป่าไผ่	75	7.17	21
ตำบลศรีวิชัย	88	8.41	24

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

รายชื่อตำบล	จำนวนที่ยื่นแบบด้วยตนเอง (ราย)	คิดเป็นร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตำบลก้อ	14	1.34	4
ตำบลดงคำ	20	1.91	6
ตำบลแม่ลาน	6	0.57	2
รวม	1,046	100	289

ที่มา : กรมสรรพากร, 2559

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้สูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1967) ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการด้วยตนเองที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่ จังหวัดลำพูน
คำนวณได้ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ ขนาดของประชากร
 e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง
 แทนค่า $N = 1,046$ $e = 0.05$

$$n = \frac{1,046}{1 + 1,046 (0.05) (0.05)}$$

$$n = 289 \text{ คน}$$

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาและเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษา คือ ประชากรผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา เฉพาะเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน จำนวน 289 คน

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ หนังสือวิชาการ รายงาน เอกสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัยซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคล เป็นการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะเป็นการเลือกตอบ (Check – List)

ข้อที่ 1 เพศ ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) คำถามมีลักษณะปลายปิด (Close – ended Response Question) แบบ 2 ตัวเลือก (Two – way Question)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) คำถามมีลักษณะปลายปิด (Close – ended Response Question) แบบหลายตัวเลือก (Multiple Question)

ข้อที่ 3 สถานภาพ ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) คำถามมีลักษณะปลายปิด (Close – ended Response Question) แบบหลายตัวเลือก (Multiple Question)

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

ข้อที่ 5 รายได้ต่อเดือน ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) คำถามมีลักษณะปลายปิด (Close – ended Response Question) มีหลายตัวเลือก (Multiple Question)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอดี้ จังหวัดลำพูน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด มีจำนวน 5 ข้อใหญ่ 23 ข้อย่อย ได้แก่ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ จำนวน 4 ข้อ ด้านการรับรู้ว่ายางต่อการใช้งาน จำนวน 5 ข้อ ด้านส่วนบุคคล จำนวน 3 ข้อ ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี จำนวน 6 ข้อ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าความเห็น 5 ระดับ (Interval Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert's Five Rating Scale) รายละเอียดดังนี้

ระดับคะแนน 5 เท่ากับ ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบอยู่ใน ระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 เท่ากับ ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบอยู่ใน ระดับมาก

ระดับคะแนน 3 เท่ากับ ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบอยู่ใน ระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 เท่ากับ ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบอยู่ใน ระดับน้อย

ระดับคะแนน 1 เท่ากับ ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบอยู่ใน ระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยใช้วิธีการแสดงระดับของคะแนนเฉลี่ย (Mean) พิจารณาจากคะแนนของคำตอบแล้วนำมาแบ่งเป็นอันตรภาคชั้นของคะแนน กำหนดเป็นคะแนนเฉลี่ยและใช้สูตร เพื่อกำหนดความสำคัญ (ศิริวรรณ เสงีรัตน์, 2548) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้น การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอยู่ใน ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอยู่ใน ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอยู่ใน ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอยู่ใน ระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอยู่ใน ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอฉียงหวัดลำพูน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด มีจำนวน 1 ข้อใหญ่ ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ จำนวน 4 ข้อย่อย เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าความเห็น 5 ระดับ (Interval Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert's Five Rating Scale) รายละเอียดดังนี้

ระดับคะแนน 5	เท่ากับ	ปัจจัยการยอมรับอยู่ใน ระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	เท่ากับ	ปัจจัยการยอมรับอยู่ใน ระดับมาก
ระดับคะแนน 3	เท่ากับ	ปัจจัยการยอมรับอยู่ใน ระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 2	เท่ากับ	ปัจจัยการยอมรับอยู่ใน ระดับน้อย
ระดับคะแนน 1	เท่ากับ	ปัจจัยการยอมรับอยู่ใน ระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยใช้วิธีการแสดงระดับของคะแนนเฉลี่ย (Mean) พิจารณาจากคะแนนของคำตอบ แล้วนำมาแบ่งเป็นอันตรภาคชั้นของคะแนน กำหนดเป็นคะแนนเฉลี่ยและใช้สูตรเพื่อกำหนดความสำคัญ (ศิริวรรณ เสงีรัตน์, 2548) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้น การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอยู่ใน ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอยู่ใน ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอยู่ใน ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอยู่ใน ระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอยู่ใน ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการมาใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข แบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด (Open – ended Response Question) จำนวน 3 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมโครงการวิจัย โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน จากหนังสือ เอกสาร ตำรา ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถามงานวิจัย โดยกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัย ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย ทั้ง 5 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์
2. ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ เพศ ระดับการศึกษา
4. ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี
5. ปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้บริการ

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาสาระ และมาตรวัดในข้อคำถามให้เกิดความครอบคลุมและครบถ้วนในประเด็นที่ศึกษาวิจัยของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ โดยได้ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยการหาค่า

ความสอดคล้องหรือดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละวัตถุประสงค์ (Index Of Item Objective Congruence: IOC) กำหนดให้เลือกตอบ 3 ช่อง ได้แก่

ให้ +1 คะแนน ถ้าแน่ใจว่าคำถามนี้สอดคล้องตรงกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

ให้ 0 คะแนน ถ้าไม่แน่ใจว่าคำถามนี้สอดคล้องตรงกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

ให้ -1 คะแนน ถ้าแน่ใจว่าคำถามนี้ไม่สอดคล้องตรงกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

นำค่าที่ได้มาคำนวณตามสูตรของโรวินลลีและแฮมเบิลตัน (Rovinelli & Hambleton)

คำนวณได้จากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างเครื่องมือกับจุดประสงค์
 $\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การพิจารณา

ถ้าค่า IOC ได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ของการวิจัย

ถ้าค่า IOC ได้น้อยกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นไม่ตรงกับจุดประสงค์ของการวิจัย

โดยงานวิจัยนี้สามารถนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาคำนวณหาค่า IOC ได้ค่า 0.80

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่หาค่าความเที่ยงตรงมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้ที่มีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน จำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์ (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามค่าแอลฟาที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่ามากกว่า 0.7

จัมพ์ (Jump, 1978) แสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น ซึ่งงานวิจัยนี้มีค่า Cronbach Alpha เท่ากับ 0.91 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ค่าความเชื่อมั่น	ความหมาย
0.00 – 0.20	มีความเชื่อมั่นต่ำมากหรือไม่มีเลย
0.21 – 0.40	มีความเชื่อมั่นต่ำ
0.41 – 0.70	มีความเชื่อมั่นปานกลาง
0.71 – 1.00	มีความเชื่อมั่นสูง

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน จำนวน 289 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการการวิเคราะห์ ซึ่งได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา หรือ Alpha Coefficient (α – Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบัก (Cronbach, 1990, 204)

2. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistical Package for The Social Sciences: SPSS) ในการวิเคราะห์ ซึ่งได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

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

2.1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ

การยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน

2.1.2 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน

2.1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน และส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน

2.1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ และส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน

2.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูนโดยใช้ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าการใช้งาน ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน ปัจจัยด้านสังคม โดยมีตัวแปรตาม คือ การยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาแบบผสม (Mixed Method Research) ซึ่งผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้สูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1967) ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 289 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นการเลือกตอบ (Check – List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าความเห็น 5 ระดับ (Interval Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert's Five Rating Scale) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายากต่อการใช้งาน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน โดยมีตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางและความเรียง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบอื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉี่ จังหวัดลำพูน

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบอื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉี่ จังหวัดลำพูน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม

รายการ	จำนวน (n = 289)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	135	46.67
หญิง	154	53.30
รวม	289	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.40
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	37	12.80
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	68	23.50
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	76	26.30
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	66	22.80
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	38	13.10
รวม	289	100.00
ระดับการศึกษา		
ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	55	19.00
ระดับมัธยมศึกษา	49	17.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n = 289)	ร้อยละ
ระดับปวช. / ปวส.	38	13.10
ระดับปริญญาตรี	138	47.80
ระดับปริญญาโท	9	3.10
ระดับปริญญาเอก	0	0.00
รวม	289	100.00
สถานภาพ		
โสด	23	8.00
สมรส	135	46.70
หย่าร้าง / หม้าย	108	37.40
แยกกันอยู่	19	6.60
รวม	289	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 50,000 บาท	141	48.80
50,001 – 100,000 บาท	44	15.20
100,001 – 150,000 บาท	41	14.20
150,001 – 200,000 บาท	46	15.90
200,001 – 250,000 บาท	16	5.50
250,001 บาท ขึ้นไป	1	0.30
รวม	289	100.00

จากตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 สถานภาพสมรส จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 50,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ระบบ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์			
1.1 ช่วยให้คุณประหยัดเวลา	4.28	0.60	มากที่สุด
1.2 ช่วยให้คุณชำระภาษีด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	4.24	0.73	มากที่สุด
1.3 ช่วยให้คุณประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.38	0.80	มากที่สุด
1.4 ช่วยให้เป็นประโยชน์ต่องานของท่าน	4.19	0.77	มาก
ความคิดเห็นรวม	4.28	0.55	มากที่สุด
2. ด้านการรับรู้ว่ายง่ายต่อการใช้งาน			
2.1 ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.15	0.73	มาก
2.2 การใช้ระบบมีความสะดวกในการเข้าถึง	4.01	0.70	มาก
2.3 การใช้ระบบมีความรวดเร็ว	4.36	0.78	มากที่สุด
2.4 การใช้ระบบมีความคล่องตัว	4.25	0.75	มากที่สุด
2.5 ท่านสามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	4.29	0.79	มากที่สุด
ความคิดเห็นรวม	4.22	0.61	มากที่สุด
3. ด้านส่วนบุคคล			
3.1 เพศ มีผลต่อการใช้ระบบ	2.69	1.14	ปานกลาง
3.2 อายุ มีผลต่อการใช้ระบบ	3.67	0.91	มาก
3.3 ระดับการศึกษา มีผลต่อการใช้ระบบ	3.88	0.75	มาก
ความคิดเห็นรวม	3.42	0.64	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี			
4.1 ท่านพยายามเรียนรู้การใช้ระบบ	4.09	0.68	มาก
4.2 ท่านมีความคิดที่จะใช้ระบบ	3.95	0.75	มาก
4.3 ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ	4.24	0.77	มากที่สุด
4.4 ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะใช้ระบบ	4.03	0.77	มาก
4.5 ท่านจะใช้ระบบขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.76	0.94	มาก
4.6 ท่านมีความตั้งใจที่จะเผยแพร่การใช้ระบบ	3.70	0.83	มาก
ความคิดเห็นรวม	3.97	0.62	มาก
5. ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน			
5.1 ท่านมีความรู้สึกชอบที่จะใช้ระบบ	3.83	0.91	มาก
5.2 การใช้ระบบทำให้ท่านมีความรู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน	4.21	0.78	มากที่สุด
5.3 การใช้ระบบทำให้ท่านมีความรู้สึกได้รับความยุติธรรมและโปร่งใส	4.17	0.78	มาก
5.4 การใช้ระบบทำให้ท่านมีความรู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบ	4.26	0.77	มากที่สุด
5.5 หากท่านมีโอกาสที่จะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จะยื่นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทันที	4.27	0.81	มากที่สุด
ความคิดเห็นรวม	4.15	0.56	มาก
ความคิดเห็นรวมทั้งหมด	4.01	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ครั้งนี้ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความคิดเห็นรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.01 โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ว่าย่ต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ต่อมา คือ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และข้อที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นน้อยสุด คือ ด้านส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายของผู้เงินได้ในเขตอำเภอฉะ จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้ระบบ

การยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของผู้เงินได้	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความตั้งใจใช้ระบบ	4.42	0.69	มากที่สุด
2. ท่านมีความตั้งใจในการเผยแพร่และให้ข้อมูลกับ ผู้เกี่ยวข้องในการใช้ระบบ	4.23	0.81	มากที่สุด
3. ท่านมีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ระบบ	4.34	0.75	มากที่สุด
4. ท่านคิดว่าการใช้ระบบมีประสิทธิภาพกว่า ที่คาดการณ์ไว้	4.42	0.69	มากที่สุด
ความคิดเห็นรวม	4.35	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เงินได้ กลุ่มตัวอย่าง ความคิดเห็นรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการศึกษาระดับการยอมรับการใช้ระบบมากที่สุด คือ ผู้เงินได้มีความตั้งใจใช้ระบบ และผู้เงินได้คิดว่าการใช้ระบบมีประสิทธิภาพกว่าที่คาดการณ์ไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) เท่ากัน รองลงมา คือ ผู้เงินได้มีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการใช้

ระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) และข้อที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นน้อยสุด คือ ผู้มีเงินได้มีความตั้งใจในการเผยแพร่และให้ข้อมูลกับผู้เกี่ยวข้องในการใช้ระบบ ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความเป็นเชิงเส้น โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พิจารณาความสัมพันธ์ของแต่ละด้านของปัจจัยที่ศึกษา

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ การวิเคราะห์ความเป็นเชิงเส้นใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยมีตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน โดยมีตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้ระบบขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา ความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

Sig.	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ แสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
S.E.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
B	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ
Beta (β)	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบคะแนนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
sig	หมายถึง	มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.4 ทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบ

ปัจจัยการยอมรับการใช้ระบบขึ้น แบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ ผู้มีเงินได้	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	β		
Constant	1.292	.227		5.684	.000
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ					
1. ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ของระบบ	.717	.053	.626	13.607	.000*
2. ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายง่ายต่อการใช้ งานระบบ	.395	.050	.381	7.945	.000*
3. ปัจจัยด้านส่วนบุคคลต่อการใช้ งานระบบ	.427	.053	.373	8.030	.000*
4. ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้ เทคโนโลยี	.431	.047	.415	9.130	.000*
5. ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งาน	.433	.052	.378	8.304	.000*
R = .626 R ² = .392 Adjusted R ² = .390 Std. Error of the Estimate = .49394					
F _{Change} = 81.567 Sig = .000					

*. Correlation is significant at the .05 level (2 – tailed).

จากตารางที่ 4.4 จากการนำปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน โดยนำตัวแปรปัจจัยด้านต่าง ๆ มาทำการคัดเลือกตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุวิธี (Stepwise Multiple Regression) พบว่า ปัจจัย

ที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ มีความสัมพันธ์กันกับการยอมรับการใช้ระบบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .626 และสามารถร่วมกันพยากรณ์การยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ได้ร้อยละ 39.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์ เท่ากับ $\pm .49$

โดยวิธีการถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน สามารถเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$Y = 1.292 + .717 (X_1) + .395 (X_2) + .427 (X_3) + .431 (X_4) + .433 (X_5)$$

ให้ Y	แทน	ค่าปัจจัยการยอมรับการใช้ระบบของผู้มีเงินได้
X_1	แทน	ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์
X_2	แทน	ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าย่ต่อการใช้งานระบบ
X_3	แทน	ปัจจัยด้านส่วนบุคคลต่อการใช้งานระบบ
X_4	แทน	ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี
X_5	แทน	ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งาน

ซึ่งสมการเส้นถดถอยข้างต้น สามารถทำนายปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ได้ร้อยละ Adjusted R^2 39 สามารถอธิบายตัวแปรต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำปูน ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า หากผู้มีเงินได้มีการใช้งานระบบดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มีเงินได้นั้น ประหยัดเวลา มีการชำระภาษีด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และเป็นประโยชน์ต่องานของผู้มีเงินได้เองเป็นอย่างมาก
2. ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าย่ต่อการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำปูน ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า หากระบบดังกล่าวมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย สะดวกในการเข้าถึง รวดเร็ว มีความคล่องตัว และสามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็วจะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำปูน มีการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มมากขึ้น
3. ปัจจัยด้านส่วนบุคคล มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำปูน

จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ขอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลประชากรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฝาง จังหวัดลำพูน ซึ่งด้านอายุ ช่วงวัยทำงานจะมีความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตสูง

4. ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฝาง จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ขอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า หากผู้มีเงินได้พยายามเรียนรู้ในการใช้ระบบ มีความคิดและตั้งใจที่จะใช้ระบบ มีความกระตือรือร้น และจะใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในอนาคต อีกทั้งยังมีความตั้งใจที่จะเผยแพร่การใช้ระบบนั้นให้คนรอบข้างได้ใช้งานด้วยแล้ว จะช่วยกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฝาง จังหวัดลำพูน เริ่มใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาเพิ่มมากขึ้น

5. ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งานมีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฝาง จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ขอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า หากผู้มีเงินได้มีความรู้สึกชอบที่จะใช้ระบบ รู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน รู้สึกได้รับความยุติธรรม และโปร่งใส รู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบ และเมื่อมีโอกาสยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดา จะยื่นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทันที ถือว่าเป็นทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเป็นส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการใช้งานระบบเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฝาง จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ขอมรับสมมติฐาน เนื่องจากการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้มีเงินได้ประหยัดเวลา มีการชำระภาษีด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และเป็นประโยชน์ต่องานของผู้มีเงินได้เองเป็นอย่างมาก

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฝาง จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ขอมรับสมมติฐาน เนื่องจากการที่ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย สะดวกในการเข้าถึง รวดเร็ว มีความคล่องตัว และ

สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว จะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน มีการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านส่วนบุคคล มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลประชากรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อการยอมรับใช้ระบบของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน ซึ่งด้านอายุช่วงวัยทำงานจะมีความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตสูง

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีของผู้มีเงินได้ มีอิทธิพลต่อการยอมรับ หากผู้มีเงินได้พยายามเรียนรู้ในการใช้ระบบ มีความคิดและตั้งใจที่จะใช้ระบบ มีความกระตือรือร้น และจะใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในอนาคต อีกทั้งยังมีความตั้งใจที่จะเผยแพร่การใช้ระบบนั้นให้คนรอบข้างได้ใช้งานด้วยแล้ว จะช่วยกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน เริ่มใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน เนื่องจากการที่ผู้มีเงินได้มีความรู้สึกชอบที่จะใช้ระบบ รู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน รู้สึกได้รับความยุติธรรม และโปร่งใส รู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบ และเมื่อมีโอกาสยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาก็จะยื่นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทันที ถือว่าเป็นทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเป็นส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการใช้งานระบบเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ

ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน โดยหาค่าความถี่ และร้อยละ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรเพิ่มเติมเรื่องการถ่ายทอดขั้นตอนการใช้ระบบ	10	55.56
2. ทางสรรพากรควรมีการประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้ หันมาใช้งานระบบมากขึ้น	5	27.78
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้เกิดการรับรู้อย่างต่อเนื่อง	3	16.66
รวม	18	100.00

จากแบบสอบถาม จำนวน 289 ชุด มีกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจำนวน 18 ชุด เทียบเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.23

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูนใน 3 ประเด็น ได้แก่ ควรเพิ่มเติมเรื่องการถ่ายทอดขั้นตอนการใช้ระบบ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมา คือ ทางสรรพากรควรมีการประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้หันมาใช้งานระบบมากขึ้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 และควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้เกิดการรับรู้อย่างต่อเนื่อง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน มีรายละเอียด ดังนี้

1. เหตุผลที่ผู้มีเงินได้ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้รับการสัมภาษณ์โดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ผู้มีเงินได้ไม่มีเวลาศึกษา และไม่มีทักษะเพียงพอในการใช้คอมพิวเตอร์ จึงไม่มีความสะดวกในการใช้ระบบ อีกทั้งขั้นตอนในการยื่นผ่านระบบมีความซับซ้อน จึงไม่มีความเชื่อมั่นในระบบของสรรพากร และต้องใช้เวลาในการศึกษาทำความเข้าใจระบบ ทั้งนี้ ชอบการยื่นเอกสารตรงต่อเจ้าหน้าที่มากกว่า เพราะสามารถโต้ตอบหรือสอบถามข้อสงสัยได้

2. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและแก้ไขระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้รับการสัมภาษณ์โดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ระบบมีความยุ่งยากในการเปิดสมัครตั้งแต่ครั้งแรก ใช้ระบบทุกขั้นตอนแต่ยังถูกสรรพากรแจ้งเสียค่าปรับ เพราะไม่ได้ยื่นแบบแสดงรายการของปีภาษีนั้น จึงไม่ยอมทำต่อไป ไม่มีความเชื่อมั่นในการใช้ระบบอีก และเสนอแนะให้กรมสรรพากร รวบรวมขั้นตอนในการยื่นแบบผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ กรณีการขอคืนเงินภาษีนั้น เมื่อมีการทำรายการยื่นผ่านระบบ มักถูกตรวจสอบและขอเอกสารเพิ่มเติม อีกทั้ง โดยส่วนใหญ่ส่งเอกสาร ไม่ครบ ยังถูกเรียกให้ชำระเงินภาษีเพิ่ม ซึ่งตรงข้ามกับการยื่นเอกสารกับสรรพากรที่ดำเนินการครั้งเดียว

ผลการศึกษาในภาพรวม (เชิงปริมาณและคุณภาพ)

สรุป ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณที่ได้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผู้มีเงินได้ไม่มีเวลาศึกษาข้อมูล ไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ ระบบมีความซับซ้อนเกินไป ไม่มีเวลา จึงไม่สะดวกในการใช้ระบบยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้รับการสัมภาษณ์บางส่วนไม่มีทักษะเพียงพอในการใช้คอมพิวเตอร์ จึงไม่มีความสะดวกในการใช้ระบบ ถ้ากรมสรรพากรปรับปรุงระบบ เพื่อให้ใช้งานได้ง่าย ถึงแม้ความซับซ้อนของระบบจะเป็นการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลผู้เสียภาษี แต่เมื่อได้ลดความซับซ้อนของระบบลงบ้าง ก็จะทำให้การใช้งานของระบบง่ายขึ้น ประหยัดเวลามากขึ้นและประชาชนมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับเชิงปริมาณในด้านทัศนคติการใช้งาน จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะยอมรับการใช้งานระบบ หากระบบทำให้มีความรู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและประหยัดเวลาและลดขั้นตอนในการทำงาน

2. ขั้นตอนการยื่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่มีความเชื่อมั่นในระบบของกรมสรรพากร และการขอคืนเอกสารการคืนเงินภาษี ผู้รับการสัมภาษณ์โดยส่วนใหญ่จะเชื่อมั่นในการนำเอกสารมายื่นด้วยตนเองที่สรรพากรมากกว่า ไม่ต้องถูกแจ้งเตือนให้ยื่นเมื่อระบบไม่ได้ถูกยืนยันที่ถูกต้อง และไม่ต้องเรียกตรวจสอบเอกสารเพิ่มเติม สรรพากรควรให้การรับรู้ถึงประโยชน์ต่อผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและขั้นตอนการยื่นแบบที่ถูกต้องที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่ ป้องกันการคำนวณภาษีที่ผิดพลาด ประหยัดค่าใช้จ่ายลดการเสียเวลาในการเดินทาง จะทำให้ผู้เสียภาษีรับรู้ถึงประโยชน์ในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับเชิงปริมาณ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าหากระบบมีประโยชน์ช่วยลดค่าใช้จ่าย และประหยัดเวลาในการเดินทางก็จะมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น ช่วยให้ชำระภาษีด้วยความถูกต้องและแม่นยำ



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) คือ เป็นแบบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีกลุ่มตัวอย่าง 289 คน และแบบวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการสัมภาษณ์ผู้มีเงินได้ในบุคคลธรรมดาในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน จำนวน 12 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน ซึ่งได้ข้อสรุป ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 สถานภาพสมรส จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้

ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ครั้งนี้ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความคิดเห็นรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความคิดเห็น ได้แก่

1. ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คือ ช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมา คือ ช่วยให้ท่านประหยัดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และช่วยให้การขึ้นแบบชำระภาษีด้วยความถูกต้องและแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และเห็นว่าช่วยให้เป็นประโยชน์ต่อท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

2. ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อการรับรู้ว่าย่ง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์ที่มากที่สุด คือ การใช้ระบบมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมา คือ ท่านสามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และการใช้ระบบมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และน้อยที่สุด คือ การใช้ระบบมีความสะดวกในการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

3. ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อด้านส่วนบุคคล อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์ที่มากที่สุด คือ ระดับการศึกษา มีผลต่อการใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมา คือ อายุ มีผลต่อการใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และเพศ มีผลต่อการใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69

4. ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์ที่มากที่สุด คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมา คือ ท่านพยายามเรียนรู้การใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และท่านมีความกระตือรือร้นที่จะใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และท่านมีความคิดที่จะใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และท่านจะใช้ระบบขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และน้อยที่สุด คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะเผยแพร่การใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

5. ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อทัศนคติต่อการใช้งาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์ที่มากที่สุด คือ หากท่านมีโอกาสที่จะขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจะขึ้นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมา คือ การใช้ระบบทำให้ท่านมีความรู้สึกสะดวกสบายในการขึ้นแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และการใช้ระบบทำให้ท่านมีความรู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และการใช้ระบบทำให้ท่านมีความรู้สึกได้รับความยุติธรรมและโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และน้อยที่สุด คือ ท่านมีความรู้สึกชอบที่จะใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้กลุ่มตัวอย่าง ความคิดเห็นรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการศึกษาประเด็นการยอมรับการใช้ระบบมากที่สุด คือ ผู้มีเงินได้มีความตั้งใจใช้ระบบและผู้มีเงินได้คิดว่าการใช้ระบบมีประสิทธิภาพกว่าที่คาดการณ์ไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 เท่ากัน รองลงมา คือ ผู้มีเงินได้มีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 และข้อที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นน้อยสุด คือ ผู้มีเงินได้มีความตั้งใจในการเผยแพร่และให้ข้อมูลกับผู้เกี่ยวข้องในการใช้ระบบ ตามลำดับ

ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉวาง จังหวัดลำพูนใน 3 ประเด็น ได้แก่ ควรเพิ่มเติมเรื่องการถ่ายทอดขั้นตอนการใช้ระบบ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมา คือ สรรพากรควรมีการประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้หันมาใช้ระบบมากขึ้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 และควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้เกิดการรับรู้อย่างต่อเนื่อง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการตั้งสมมติฐานการวิจัย จำนวน 5 ข้อ ได้ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉวาง จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า **ยอมรับสมมติฐาน**

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉวาง จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า **ยอมรับสมมติฐาน**

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านส่วนบุคคล มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า **ยอมรับสมมติฐาน**

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า **ยอมรับสมมติฐาน**

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า **ยอมรับสมมติฐาน**

สรุปผลจากการสัมภาษณ์

1. เหตุผลที่ผู้มีเงินได้ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้รับการสัมภาษณ์โดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าผู้มีเงินได้ไม่มีเวลาศึกษาและไม่มีทักษะเพียงพอในการใช้คอมพิวเตอร์ จึงไม่มีความสะดวกในการใช้ระบบ มีความซับซ้อน จึงไม่มีความเชื่อมั่นในระบบของสรรพากร และต้องใช้เวลาในการศึกษาทำความเข้าใจระบบ ทั้งนี้ชอบการยื่นเอกสารตรงต่อเจ้าหน้าที่มากกว่า เพราะสามารถโต้ตอบหรือสอบถามข้อสงสัยได้

2. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและแก้ไขระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้รับการสัมภาษณ์โดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าระบบมีความยุ่งยากในการเปิดสมัครตั้งแต่ครั้งแรก เมื่อทำการใช้ระบบทุกขั้นตอนแต่ยังถูกสรรพากรแจ้งเสียค่าปรับ เพราะไม่ได้ยื่นแบบแสดงรายการของปีภาษีนั้น จึงไม่อยากทำต่อไปไม่มีความเชื่อมั่นในการใช้ระบบอีก และได้ข้อเสนอแนะให้กรมสรรพากรรวบรัดขั้นตอนในการยื่นแบบผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ กรณีการขอคืนเงินภาษีนั้น เมื่อมีการทำรายการยื่นผ่านระบบมักถูกตรวจสอบและขอเอกสารเพิ่มเติม อีกทั้ง โดยส่วนใหญ่ส่งเอกสารไม่ครบ ยังถูกเรียกให้ชำระเงินภาษีเพิ่ม ซึ่งตรงข้ามกับการยื่นเอกสารกับสรรพากรที่ดำเนินการเพียงครั้งเดียว

อภิปรายผล

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน สามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$Y = 1.292 + .717 (X_1) + .395 (X_2) + .427 (X_3) + .431 (X_4) + .433 (X_5)$$

ให้ Y	แทน	ค่าปัจจัยการยอมรับการใช้ระบบของผู้มีเงินได้
X_1	แทน	ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์
X_2	แทน	ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายง่ายต่อการใช้งานระบบ
X_3	แทน	ปัจจัยด้านส่วนบุคคลต่อการใช้งานระบบ
X_4	แทน	ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี
X_5	แทน	ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งาน

โดยผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบได้แก่ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่ายง่ายต่อการใช้งาน ด้านส่วนบุคคล ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน มีความสำคัญมากทุกปัจจัย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้มีเงินได้กำลังพิจารณาตัดสินใจในการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จึงใช้ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ช่วยในการพิจารณาทางเลือกหรือการยอมรับการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพมาศ เสียมไหม (2554) ที่ศึกษาการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e – Government (G2E) ของข้าราชการในระดับปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e – Government (G2E) อยู่ในระดับสูง พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ส่งผลต่อการรับรู้ของประโยชน์ ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ e – Government (G2E) ในมุมมองของความแตกต่างระหว่างบุคคล คือ ด้านความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงาน และระดับการศึกษาในมุมมองเกี่ยวข้องกับงานปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ คือ ด้านความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับงาน ด้านคุณภาพของงานและด้านผลลัพธ์ และในมุมมองของสภาวะแวดล้อม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้สารสนเทศ e – Government (G2E) คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบรรทัดฐาน และด้านการสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่ายในมุมมองของความแตกต่างระหว่างบุคคล คือ ด้านประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน

จากสมมติฐานการวิจัยที่ศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบ
 ขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นุคลลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มี
 เงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับอยู่ในระดับ
 ค่อนข้างสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.626 และสามารถร่วมกันพยากรณ์
 การยอมรับการใช้ระบบขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นุคลลธรรมดาผ่านระบบ
 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ร้อยละ 39.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000
 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์ $\pm .49$ โดยทั้ง 5 ปัจจัย แสดงให้เห็นว่า หากผู้มี
 เงินได้มีการใช้งานระบบดังกล่าวจะช่วยให้ผู้มีเงินได้ประหยัดเวลา มีการชำระภาษีด้วยความถูกต้อง
 และแม่นยำ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และเป็นประโยชน์ต่องานของผู้มีเงินได้เอง
 เป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพเดช อยู่พร้อมได้ (2558) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ
 การยอมรับเทคโนโลยีระบบ eDLTV ของบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา
 พบว่า มีตัวแปรตามปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระปัจจัยคุณภาพ
 eDLTV อยู่ในระดับมาก ส่วนตัวแปรตามปัจจัยการรับรู้ว่ายาง่าย มีความสัมพันธ์กับตัวแปร
 อิสระ ปัจจัยคุณภาพ eDLTV อยู่ในระดับมาก และความตั้งใจที่จะใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับตัวแปร
 อิสระปัจจัยการสนับสนุนขององค์กร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ จูริพร ทองทะวัย (2555)
 ที่ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลาง
 และขนาดย่อม (SMEs) กรณีศึกษาผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงานได้ ปัจจัยด้านคุณภาพ
 การให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการจากภายนอกในภาพรวม คือ ความไว้วางใจ
 การศึกษาและการประกันคุณภาพ มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์และรับรู้ความง่ายของการใช้บริการ
 ภายนอก ข้อมูลช่วงอายุในช่วงอายุ 21 – 30 ปี ที่ส่งผล คือ ความไว้วางใจของผู้ว่าจ้างต่อผู้ให้บริการ
 ส่วนอายุ 31 – 40 ปี จะยอมรับการใช้บริการจากภายนอก โดยคำนึงการตอบสนองต่อลูกค้าและ
 การประกันคุณภาพการให้บริการของผู้รับจ้าง ผู้ว่าจ้างอายุ 41 ปี ขึ้นไป การตัดสินใจยอมรับ
 ขึ้นอยู่กับการศึกษา และความไว้วางใจของผู้ว่าจ้างต่อผู้ให้บริการ สำหรับประเภทองค์กร
 ผลการวิจัย พบว่า การตัดสินใจใช้บริการภายนอกขึ้นอยู่กับประกันคุณภาพและการศึกษา
 ส่วนการบริการภายนอกประเภทการบริการจะเน้นในเรื่องของการตอบสนองต่อลูกค้าและ
 การประกันคุณภาพ ส่วนองค์กรการประเภทค้าปลีก – ส่ง จะยอมรับการใช้บริการจากภายนอก
 โดยพิจารณาจากความไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้าและการศึกษา โดย นภาพรณ ฉัตรณิรุ่งเจริญ
 (2552) ยืนยันเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการศึกษาในภาพรวม (เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณที่ได้โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผู้มีเงินได้ไม่มีเวลาศึกษาข้อมูล ไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ ระบบมีความซับซ้อนเกินไป ไม่มีเวลา จึงไม่สะดวกในการใช้ระบบยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต ถ้ากรมสรรพากรดำเนินการปรับปรุงระบบเพื่อให้ใช้งานได้ง่าย ถึงแม้ความซับซ้อนของระบบจะเป็นการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลผู้เสียภาษี แต่เมื่อได้ลดความซับซ้อนของระบบลงบ้างจะทำให้การใช้งานของระบบง่ายขึ้น ประหยัดเวลามากขึ้น และประชาชนมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับเชิงปริมาณในด้านทัศนคติการใช้งาน จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะยอมรับการใช้งานระบบ หากระบบทำให้มีความรู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและประหยัดเวลาและลดขั้นตอนในการทำงาน

2. ขั้นตอนการยื่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่มีความเชื่อมั่นในระบบของกรมสรรพากร และการขอคืนเอกสารการคืนเงินภาษี ผู้รับการสัมภาษณ์โดยส่วนใหญ่จะเชื่อมั่นในการนำเอกสารมายื่นด้วยตนเองที่สรรพากรมากกว่าไม่ต้องถูกแจ้งเตือนให้ยื่น เมื่อระบบไม่ได้ถูกยืนยันที่ถูกต้อง และไม่ต้องเรียกตรวจสอบเอกสารเพิ่มเติม สรรพากรควรให้การรับรู้ถึงประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และขั้นตอนการยื่นแบบที่ถูกต้องที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่ ป้องกันการคำนวณภาษีที่ผิดพลาด ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดการเสียเวลาในการเดินทาง จะทำให้ผู้เสียภาษีรับรู้ถึงประโยชน์ในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับเชิงปริมาณ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าหากระบบมีประโยชน์ช่วยลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการเดินทางก็จะมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น ช่วยให้ชำระภาษีด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน สามารถเสนอแนะการดำเนินงานได้ ดังนี้

1. ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ กรมสรรพากรควรพิจารณาการขอเอกสารเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้น้อยลง ลดค่าเสียเวลาเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2. ด้านความง่ายในการใช้งาน ทางกรมควรปรับปรุงระบบที่ซับซ้อนให้กระชับ เข้าใจได้ง่าย ระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร เหมาะสำหรับกลุ่มผู้มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์มากเกินไป ทำให้กลุ่มบุคคลทั่วไปไม่สะดวกเข้าถึงระบบ ไม่มีความคล่องตัวการยื่นอินเทอร์เน็ต เกิดความล่าช้ามากขึ้น และกรมสรรพากรควรประสานงานกับกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในการจัดสรรคอมพิวเตอร์ชุมชน เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงระบบการใช้งานและอินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึง พร้อมแจกสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ แผ่นซีดี ถึงขั้นตอนที่ชัดเจน

3. ด้านบุคคล ทางกรมสรรพากรควรเพิ่มบุคลากรในสำนักงานพื้นที่สาขา เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดการทั่วถึงในการให้ความรู้ ความเข้าใจ ในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่สะดวกง่ายต่อการใช้งานของระบบอินเทอร์เน็ตในพื้นที่เขตที่รับผิดชอบได้มากยิ่งขึ้น และควรเพิ่มบุคลากรทางการเพื่อเข้าถึงสถานศึกษาถ่ายทอด ให้ความรู้ ความเข้าใจ ปลุกฝังตั้งแต่เยาวชน จะได้รู้ถึงประโยชน์ เกิดความคล่องตัว เมื่อต้องการใช้ระบบและก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะใช้ระบบครั้งต่อไป และควรทางการติดต่อสื่อสารสารด่วน เพื่อให้ติดต่อให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา ทั้งหมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้เสียภาษี เมื่อประสบปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการได้ทันที

4. ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี กรมสรรพากรควรส่งเสริมให้เห็นความสำคัญของการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรให้มากขึ้น ไม่ใช่เพียงแค่ระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการเฉพาะผู้มีเงินได้ ควรเพิ่มความสนใจในการใช้งาน เช่น เป็นการ์ดรุ่น หรือเกมสอนการยื่นแบบในระบบ เพื่อให้เกิดความง่ายในการใช้ระบบ ควรเพิ่มเติมจุดการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนและแนะนำในการยื่นแบบแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น

5. ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ในสถานศึกษาควรเพิ่มหลักสูตรความรู้เรื่องภาษี หรือเพิ่มเติมทางสื่อโฆษณา วิทู โทรทัศน์ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกเพศ ทุกวัย

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการวิจัยที่ควรทำต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปขยายผลการศึกษาในวงกว้างมากขึ้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. ควรมีการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาแต่ละเขตอำเภอ เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมเนื้อหามากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันและการทำงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไป อาจจะได้ข้อมูลที่หลากหลายมากกว่าเดิม

2. ควรเพิ่มการศึกษาตัวแปรอื่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวิจัย และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น



บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2557). *ความรู้เรื่องภาษี*. สืบค้นจาก <http://www.rd.go.th>
- กรมสรรพากร. (2558). *ความรู้เรื่องภาษี*. สืบค้นจาก <http://www.rd.go.th>
- กรมสรรพากร. (2558). *ประวัติการจัดเก็บภาษีอากร: หนังสือที่ระลึกในการเปิดอาคารกรมสรรพากร*. สืบค้นจาก <http://www.rd.go.th>
- กรมสรรพากร. (2559). *ความรู้เรื่องภาษี*. สืบค้นจาก <http://www.rd.go.th>
- กรมสรรพากร. (2560). *ความรู้เรื่องภาษี*. สืบค้นจาก <http://www.rd.go.th>
- กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์. (2556). การยอมรับนำมาเป็นชุดความเชื่อถือในสังคมไทย. *ไทยรัฐ*, 15 กรกฎาคม 2556.
- กวิสรา แซ่ลิ่ม. (2552). *การศึกษายอมรับระบบบริหาร ด้วยหลักการสมดุลเพื่อประสิทธิผลสูงสุด : กรณีศึกษาบริษัท คีคอม กรุ๊ป จำกัด*. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- กัลยา กิตติธาดากุล. (2554). *การยอมรับบทบาทของผู้นำสตรีด้านการปฏิบัติงานในองค์การราชการ จังหวัดขอนแก่น*. ขอนแก่น: สังคมวิทยาการพัฒนาศึกษา.
- กิตติพร ไชยโรจน์. (2555). *ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM)*. สืบค้นจาก GotoKnow.org
- กิตติศักดิ์ เป้เงินงาม. (2557). พฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรม Tablet PC ของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครนายก. *วารสารเทคโนโลยีการศึกษาและมีเดียคอนเวอร์เจนซ์*, 1(1), 67 – 69.
- จิตติดา แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- จิรวัดน์ วงศ์รังชัย และ กาญจนา สุคันธสิริกุล. (2557). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติ ของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเออร์ซันวาย. *วารสารเทคโนโลยีสุรนารีฉบับสังคมศาสตร์*, 8(1), 37 – 54.

- จรีพร ทองทะ. (2555). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Applicant Development Outsourcing). (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ชาญกิจ เกียรพັນธ. (2556). บทปัจจัยของการยอมรับของชุมชนต่อ โรงไฟฟ้าชนอม. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาการบริหาร มหาวิทยาลัยปทุมธานี).
- ชาญวิทย์ ตั้งสุวรรณกุล. (2554). ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB). สืบค้นจาก GotoKnow.org
- ชนิตา ปิติวรรณ. (2555). แนวโน้มการยอมรับอาหารไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่ออาหารไทย 4 ภาค และขนมไทย. (ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- นพมาศ เสียมไหม. (2554). การศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศ e – Government (G2E) ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักการกระทรวงเทคโนโลยีและการศึกษา. (ปริญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- นภาพรณ จิตตรณิรุ่งเจริญ. (2555). การศึกษาการยอมรับการจัดการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. (สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยเขตกำแพงแสน).
- นพเดช อยู่พร้อม. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบ eDLTV ของบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร).
- บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน (ปริญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ปกครองอำเภอลี้. (2560). ฐานข้อมูลประชากรอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน. ลำพูน: สำนักงานที่ว่าการอำเภอลี้.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2550). กรณีศึกษา: e – Revenue กรมสรรพากร. สืบค้นจาก GotoKnow.org

ปัทมกร ปรีดาชัชวาล, ไฉไล ศักดิ์วรพงศ์ และ สากล สถิตวิทยานันท์. (2556). การยอมรับและพฤติกรรม
การเลียนแบบทางวัฒนธรรม จากสื่อบันเทิงเกาหลีของวัยรุ่นไทย. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*,
5(1), 17 – 30.

พนิดา โพพั่น. (2555). *กระบวนการพัฒนา การแพร่กระจาย และการยอมรับนวัตกรรม*.
สืบค้นจาก GotoKnow.org

พาสณา เอกอุดมพงษ์ และ สิริรักษ์ ชันฒารักษ์. (2558). *ศึกษาการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันบนมือถือ*
(ปริญญาวิทยานิพนธ์, สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
การประมง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย).

ภัทราวดี ทองมาลา. (2558). *การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e – GP) ของเจ้าหน้าที่*
(ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).

วัชรพล คงเจริญ. (2557). *ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ*
ธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

ศิรินทร์พร สุบรรณกุล. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาวะผู้นำสตรีในอุตสาหกรรมสื่อและ*
สิ่งพิมพ์. (ปริญญาวิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ อมรศักดิ์ บุญเรือง. (2548). *การวิจัยการตลาด ฉบับมาตรฐาน*.
กรุงเทพฯ: ไคมอนอินบิสซิเน็ตเวิร์ด.

สิงหะ จวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). *ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ*.
กรุงเทพฯ: คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สุเทพ พงศ์พิทักษ์. (2555). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร*.

สืบค้นจาก www.rd.go.th/counter/ebook/count_code1_inter.php

หลักศิลา คงทรัพย์. (2554). *การยอมรับระบบอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษา สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน*.
(การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกระบบสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). *การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และ*
ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E – satisfaction)
ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่าน ระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ ในจังหวัด.
(การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T
- Chieochan, O., Lindley D., & Dunn, T. (2000) Factors Affecting the Use of Information in Thai Agricultural Cooperatives: A Preliminary Data Analysis. *Proceeding of PACIS 2000 Fourth Pacific Asia Conference on Information Systems, Conference on Electronic Commerce and Web – Based Information System 2000*, Hong Kong, Thong, J. (ed), 389 – 407.
- Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS quarterly*, 319 – 340.
- Foster, G.M.A. (1973). *Tradition Societies and Technological Change*. New York: Harpe.
- Ngoc Chi, T.T. (2008). Factors Affecting Technology Adoption Among Rice Famers in The Mekong Delta Thought the Lens of The Local Authorial Managers: An Analysis of Qualitative Data. *Omonrice*, 16, 107 – 112.
- Jump, N. (1978). *Psychometric Theory*. New York: Mcgraw Hill.
- Nwakanma, I.C., Ubani, E.C., Asiegbu, B.C., & Nwokonkwo, O.C. (2014). Factors Journal Affecting the Adoption of ICT in the Hospitality Industry in Imo State. *IJCSInternational of Computer Science Issues*, 11(4), 170 – 181.
- Phichitchailopa, N. & Naenna, T. (2013). Factors Affecting the Adoption of Healthcare Information Technology. *EXCLIJ*, 12, 413 – 436.
- Rosen, P., & Sherman, P. (2006, December). Hedonic Information Systems: Acceptance of Social Networking Websites. *Proceeding of AMCIS 2006*, Acapulco.
- Taro Yamane. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York; Harper and Row Publications.
- Taylor, S., and Todd, P.A. (1995), Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models. *Information Systems Research*, 6(2), 144 – 176.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row Publications.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวฟ้ารพีพร ฟ้าภูษิตกุล	
วัน เดือน ปีเกิด	26 กันยายน 2517	
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 29/16 หมู่ 4 ตำบลสี อำเภอสี จังหวัดลำพูน 51110	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2555	ปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี
	พ.ศ. 2540 – พ.ศ. 2542	ปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2555 – ปัจจุบัน	พนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่ สังกัดสรรพากรพื้นที่ลำพูน จังหวัดลำพูน
	พ.ศ. 2542 – พ.ศ. 2554	พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคียวเซร่า นิคมอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดลำพูน



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดา
ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะ จังหวัดลำพูน

คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. แบบสอบถามฉบับนี้วัตถุประสงค์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะ จังหวัดลำพูน
3. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่ง 3 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล
 - ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะ จังหวัดลำพูน
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับยอมรับในการใช้ระบบยื่นแบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะ จังหวัดลำพูน
 - ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ
4. กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง
5. แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้ประกอบการวิจัยเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ซึ่งทุกคำตอบจะถูกเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอข้อมูลเพียงภาพรวมเท่านั้น โดยผลการศึกษาที่ได้ ผู้วิจัยคาดว่าจะประโยชน์อย่างยิ่งต่อการเป็นอำเภอตัวอย่างในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามนโยบายของกรมสรรพากรเป็นอย่างยิ่ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บัณฑิต หมายถึง บัณฑิตด้านบุคคล การศึกษา เศรษฐกิจ สถานะทางสังคม และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสรรพากร
2. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบ e – Government System เป็นระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐที่ประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับจากการให้บริการเป็นระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงเพื่อสื่อสารได้ทั่วทุกมุมโลกให้มีความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งาน
3. ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ผู้มีเงินได้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดา ภ.ง.ด 91 และ ภ.ง.ด. 90 ของผู้มีเงินได้ในเขต อำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบ ☐ ที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ ตั้งแต่ 20ปี – 30 ปี

☐ ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี

☐ ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี

☐ ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี

☐ ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หย่าร้าง/หม้าย

☐ 4. แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ 2. ระดับมัธยมศึกษา

☐ 3. ระดับปวช. / ปวส.

☐ 4. ระดับปริญญาตรี

☐ 5. ระดับปริญญาโท

☐ 3. ระดับปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 20,000 บาท

☐ 2. 20,001-50,000 บาท

☐ 3. 50,001- 100,000 บาท

☐ 4. 100,001 – 500,000 บาท

☐ 5. 500,001 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในเขต อำเภอถ้ำปูน จังหวัดลำพูน

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การรับรู้ว่ามีประโยชน์					
1. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ช่วยให้ท่านประหยัดเวลา					
2. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ช่วยให้ท่านชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยความถูกต้องและแม่นยำ					
3. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ช่วยให้ท่านชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส					
4. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ช่วยให้ท่านปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินในการเดินทางมาเสียภาษี					
6. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ช่วยให้งานของท่านมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น					
7. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ช่วยให้เพิ่มผลผลิตของงาน					
8. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้เป็นประโยชน์ ต่องานของท่าน					
ด้านความง่ายในการใช้งาน					
1. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ มีขั้นตอนชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้สะดวกในการเข้าถึง					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้มีความรวดเร็ว					
4. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้มีความคล่องตัว					
5. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ง่ายต่อการใช้งานในระบบ					
ด้านบุคคล					
1. ท่านคิดว่าปัจจัย เพศ ระดับการศึกษา มีผลต่อการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้					
2. ท่านคิดว่าปัจจัย อายุ มีผลต่อการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้					
3. ท่านคิดว่าปัจจัย ระดับการศึกษา มีผลต่อการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี					
1. ท่านคิดว่าท่านพยายามเรียนรู้ในการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้					
2. ท่านมีความคิดที่จะใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้					
3. ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้					
4. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้					
5. ท่านจะใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้					
6. ท่านมีความตั้งใจที่จะเผยแพร่การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน					
1. ท่านมีความรู้สึกชอบที่จะใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้					
2. การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ทำให้ท่านมีความรู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน					
3. การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ทำให้ท่านมีความรู้สึกได้รับความยุติธรรมและโปร่งใส					
4. การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ทำให้ท่านมีความรู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบ					
5. หากท่านมีโอกาสที่จะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาท่านจะยื่นแบบผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ทันที					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านมีความตั้งใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
2. ท่านมีความตั้งใจในการเผยแพร่และให้ข้อมูลกับผู้เกี่ยวข้องในการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
3. ท่านมีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น					
4. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพกว่าที่คาดการณ์ไว้					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์การวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะ จังหวัดลำพูน

คำชี้แจง

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะ จังหวัดลำพูน ทั้งนี้ ประโยชน์ของงานวิจัย คือ ได้ข้อมูลในการพัฒนาการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ สามารถเป็นแนวทางให้เป็นอำเภอแบบอย่างในการยื่นแบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแก่อำเภอที่ใกล้เคียงและเป็นแบบอย่างของจังหวัด ด้วยการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับด้านเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีเพื่อพัฒนาสามารถนำไปปรับใช้เพื่อให้สอดคล้องและบรรลุวัตถุประสงค์กับบริบทของนโยบายสรรพากร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัย หมายถึง ปัจจัยด้านบุคคล การศึกษา เศรษฐกิจ สถานะทางสังคม และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสรรพากร
2. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบ E – Government Service เป็นระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐที่ประสบผลสำเร็จและเป็นที่ยอมรับจากการใช้บริการเป็นระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงเพื่อสื่อสารได้ทั่วทุกมุมโลก ให้ความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งาน
3. ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ผู้มีเงินได้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดา ภ.ง.ด 94 และ ภ.ง.ด90 ของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะ จังหวัดลำพูน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน

1. เหตุผลใดที่ท่านจึงไม่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและแก้ไขระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านต้องการความช่วยเหลือหรือไม่ อย่างไร ในการที่ท่านจะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาให้สัมภาษณ์

ภาคผนวก ก

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ประเด็นการสัมภาษณ์	ผลการสัมภาษณ์
เหตุผลที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 1 ผู้มีเงินได้ไม่มีความเชื่อมั่นในระบบของกรมสรรพากร ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 2 ผู้มีเงินได้ไม่มีเวลาศึกษาและไม่มีความรู้ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 3 ผู้มีเงินได้ไม่มีเวลาศึกษาและไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 4 ผู้มีเงินได้ไม่สะดวกและขั้นตอนการยื่นผ่านระบบมีความซับซ้อน ต้องเสียเวลาศึกษาทำความเข้าใจทั้งนี้ ชอบการยื่นเอกสารตรงต่อเจ้าหน้าที่มากกว่า เพราะสามารถได้ตอบหรือสอบถามข้อสงสัยได้
เหตุผลที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 5 ผู้มีเงินได้ไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ และเห็นว่าขั้นตอนยุ่งวุ่นวาย และไม่อยากส่งเอกสารให้ตรวจสอบอีกครั้งเมื่อมีการยื่นภาษี ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 6 ผู้มีเงินได้มีความเห็นว่า เสียเวลา และพบว่าผู้ที่เคยยื่นชำระภาษีผ่านระบบไม่มีความเชื่อมั่นในระบบของกรมสรรพากร ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 7 ผู้มีเงินได้มีความพึงพอใจที่จะยื่นเป็นเอกสารมากกว่า เพราะได้พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ และชอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 8 ผู้มีเงินได้ไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ และเห็นว่าขั้นตอนค่อนข้างซับซ้อน และไม่อยากส่งเอกสารให้ตรวจสอบอีกครั้งเมื่อ

	มีการคืนภาษี ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 9 ผู้มีเงินได้ไม่มีเวลาศึกษาและไม่มีความรู้ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 10 ผู้มีเงินได้ไม่มีความเชื่อมั่นในระบบของกรมสรรพากร
เหตุผลที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 11 ผู้มีเงินได้ไม่สะดวก ขั้นตอนการยื่นผ่านระบบมีความซับซ้อน ต้องเสียเวลาศึกษาทำความเข้าใจทั้งนี้ ชอบการยื่นเอกสารตรงต่อเจ้าหน้าที่มากกว่า เพราะสามารถโต้ตอบหรือสอบถามข้อสงสัยได้ ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 12 ผู้มีเงินได้ไม่มีเวลาศึกษาและไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์
ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและแก้ไขระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 1 ระบบมีความยุ่งยากในการเปิดสมัครตั้งแต่ครั้งแรก จึงไม่อยากจะทำต่อไป และยังมีความเห็นว่า อยากให้ทางกรมสรรพากร รวบรวมขั้นตอนในการยื่นแบบผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 2 ระบบมีขั้นตอนยาก สลับซับซ้อน ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 3 ผู้มีเงินได้เห็นว่า กรมสรรพากรควรเปลี่ยนแปลงการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.94 จากกำหนดยื่นปีละ 2 ครั้ง เป็นปีละ 1 ครั้ง เพื่อสามารถยื่นผ่านระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพียงครั้งเดียว ป้องกันการสับสน ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 4 ผู้มีเงินได้เห็นว่า ไม่มีความจำเป็นในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและแก้ไขระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 5 ผู้มีเงินได้เห็นว่า กรณีการขอลดเงินภาษีนั้น เมื่อมีการทำรายการยื่นผ่านระบบมักถูกตรวจสอบและขอเอกสารเพิ่มเติมอีกทั้ง โดยส่วนใหญ่ยังถูกเรียกให้ชำระเงินภาษีเพิ่ม ซึ่งตรงข้ามกับการยื่นเอกสารกับสรรพากรที่ดำเนินการครั้งเดียวจบ ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 6 ผู้มีเงินได้เห็นว่าขั้นตอนในการยื่นผ่านระบบซับซ้อนเกินไป จึงไม่มีความเชื่อมั่น ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 7 ผู้มีเงินได้เห็นว่า ถ้ามีการณรงค์ให้เห็นข้อดีของการยื่นแบบผ่านระบบ ก็จะมีผู้มีเงินได้ใช้งานระบบเพิ่มมากขึ้น ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 8 ผู้มีเงินได้เห็นว่า ไม่มีความจำเป็นในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 9 ระบบมีขั้นตอนยาก สลับซับซ้อน
ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและแก้ไขระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 10 ระบบมีความยุ่งยากในการเปิดสมัครตั้งแต่ครั้งแรก จึงไม่อยากทำต่อไป และยังมีความเห็นว่า อยากให้ทางกรมสรรพากร รวบรวมขั้นตอนในการยื่นแบบผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 11 ผู้มีเงินได้เห็นว่า กรณีการขอลดเงินภาษีนั้น เมื่อมีการทำรายการยื่นผ่านระบบมักถูกตรวจสอบและขอเอกสารเพิ่มเติมอีกทั้ง โดยส่วนใหญ่ยังถูกเรียกให้ชำระเงินภาษีเพิ่ม ซึ่งตรงข้ามกับการยื่นเอกสารกับสรรพากรที่ดำเนินการครั้งเดียวจบ ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 12 ผู้มีเงินได้เห็นว่าขั้นตอนในการยื่นผ่านระบบซับซ้อนเกินไป จึงไม่มีความเชื่อมั่น

ความต้องการความช่วยเหลือในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 1 ผู้มีเงินได้ต้องการติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงทันที เมื่อพบปัญหา ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 2 ผู้มีเงินได้ต้องการให้เจ้าหน้าที่ ทำการยื่นแบบให้ทุกครั้ง ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 3 ผู้มีเงินได้ขอยืนยันว่า กรมสรรพากรควรเปลี่ยนแปลงการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.94 จากยื่นปีละ 2 ครั้ง เป็นปีละ 1 ครั้ง หากพ้นกำหนดเวลาการยื่นผ่านระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จะมีค่าปรับ ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 4 ผู้มีเงินได้ต้องการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการยื่นเอกสารให้ ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 5 ผู้มีเงินได้ต้องการให้ทางกรมสรรพากรตรวจสอบเอกสารซ้ำซ้อน ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 6 ผู้มีเงินได้เห็นว่าควรลดขั้นตอนการเข้าระบบให้สั้นลง เพราะไม่เหมาะกับผู้สูงอายุที่มีปัญหาเรื่องสายตา
ความต้องการความช่วยเหลือในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 7 ผู้มีเงินได้ต้องการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการยื่นเอกสารให้ ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 8 ผู้มีเงินได้ต้องการติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงทันที เมื่อพบปัญหา ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 9 ผู้มีเงินได้ต้องการให้เจ้าหน้าที่ ทำการยื่นแบบให้ทุกครั้ง ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 10 ผู้มีเงินได้ต้องการให้ทางกรมสรรพากรตรวจสอบเอกสารซ้ำซ้อน ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 11 ผู้มีเงินได้ต้องการติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงทันที เมื่อพบปัญหา ผู้รับการสัมภาษณ์คนที่ 12 ผู้มีเงินได้ต้องการติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงทันที เมื่อพบปัญหา

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน

รายการขอความคิดเห็น	คะแนน ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC= $\sum R/N$ ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
ปัจจัยส่วนบุคคล						
4. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
5. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ ตั้งแต่ 20ปี – 30 ปี ☐ ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี ☐ ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี ☐ ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี ☐ ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป	0	+1	+1	2	0.66	สอดคล้อง
6. สถานภาพ ☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส ☐ 3. หย่าร้าง/หม้าย ☐ 4. แยกกันอยู่		+1	+1	3	1	สอดคล้อง

รายการขอความคิดเห็น	คะแนน ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC= $\sum R/N$ ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
4. ระดับการศึกษา ☐ 1. ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2. ระดับมัธยมศึกษา ☐ 3. ระดับปวช. / ปวส. ☐ 4. ระดับปริญญาตรี ☐ 5. ระดับปริญญาโท ☐ 6. ระดับปริญญาเอก	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ 1. ต่ำกว่า 20,000 บาท ☐ 2. 20,0001 – 50,000 บาท ☐ 3. 50,001- 100,000 บาท ☐ 4. 100,001 – 500,000 บาท ☐ 5. 500,001 ขึ้นไป	0	+1	+1	2	0.66	สอดคล้อง
การรับรู้ว่ามีประโยชน์						
1. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ช่วยให้ท่านประหยัดเวลา	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง

รายการขอความคิดเห็น	คะแนน ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC= $\sum R/N$ ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการ และ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ช่วยให้ท่านชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
3. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการ และ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	+1	0	+1	2	0.66	สอดคล้อง
4. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการ และ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ เป็นประโยชน์ ต่องานของท่าน	+1	+1	0	2	0.66	สอดคล้อง
ด้านความง่ายในการใช้งาน						
1. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการ และ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ มี ขั้นตอนชัดเจนและเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
2. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการ และ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ สะดวกในการเข้าถึง	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
3. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการ และ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่าน	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง

[illegible]

รายการขอความคิดเห็น	คะแนน ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC= $\sum R/N$ ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1. ท่านคิดว่าท่านพยายามเรียนรู้ในการใช้ระบบ ยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
2. ท่านมีความคิดที่จะใช้ระบบยื่นแบบแสดง รายการและ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
3. ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบยื่นแบบแสดง รายการและ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
4. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะใช้ระบบยื่นแบบ แสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้ บุคคล ธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ มีเงินได้	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
5. ท่านจะใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้	0	+1	+1	2	0.66	สอดคล้อง
6. ท่านมีความตั้งใจที่จะเผยแพร่การใช้ระบบ ยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน						
1. ท่านมีความรู้สึกชอบที่จะใช้ระบบการยื่น แบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้	0	+1	+1	2	0.66	สอดคล้อง

รายการขอความคิดเห็น	คะแนน ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC= $\sum R/N$ ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของผู้มีเงินได้						
2. การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระ ภาษีเงิน ได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ทำให้ท่าน มีความรู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการ ทำงาน	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
3. การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระ ภาษีเงิน ได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ทำให้ท่าน มีความรู้สึกได้รับความยุติธรรมและโปร่งใส	0	+1	+1	2	0.66	สอดคล้อง
4. การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระ ภาษีเงิน ได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ทำให้ท่าน มีความรู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบ	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
5. หากท่านมีโอกาสที่จะยื่นแบบแสดงรายการ และ ชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาท่านจะ ยื่นแบบผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ ผู้มีเงินได้ทันที	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง

รายการขอความคิดเห็น	คะแนน ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC= $\sum R/N$ ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ						
5. ท่านมีความตั้งใจใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
6. ท่านมีความตั้งใจในการเผยแพร่และให้ข้อมูลกับผู้เกี่ยวข้องในการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
7. ท่านมีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
8. ท่านคิดว่าการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพกว่าที่คาดการณ์ไว้	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา สัตโตะภาส อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. อาจารย์ ดร.ประสิทธิ์ อเนก อาจารย์ประจำภาควิชาการตลาด
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. อาจารย์ ดร.รักษ์ ใจรักษ์ หัวหน้าภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



ภาคผนวก จ

ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

Scale Mean	if Scale Variance	Corrected	Cronbach Alpha	
Item Deleted	if Item-Deleted	Total Correlation if	Item Deleted	
ACKNOW1	107.7000	126.7690	0.2826	0.9135
ACKNOW2	107.7667	121.0126	0.5897	0.9091
ACKNOW3	107.6000	125.1448	0.3022	0.9137
ACKNOW4	107.8000	120.3724	0.5974	0.9089
EASY1	107.9333	119.1678	0.7383	0.9068
EASY2	108.0000	121.1724	0.5889	0.9091
EASY3	107.6333	119.9644	0.6348	0.9083
EASY4	107.8000	123.4069	0.4785	0.9109
EASY5	107.8000	116.6483	0.7875	0.9053
PERSON1	109.0000	125.3793	0.1763	0.9187
PERSON2	108.3667	127.0678	0.1629	0.9165
PERSON3	108.1667	128.7644	0.0593	0.9187
INTENT1	107.8333	119.4540	0.787	0.9065
INTENT2	107.9333	120.2713	0.5723	0.9092
INTENT3	107.7667	116.5989	0.7803	0.9054
INTENT4	107.9667	119.1368	0.6582	0.9077
INTENT5	108.2000	118.9241	0.5547	0.9095
INTENT6	108.1333	119.7747	0.5606	0.9094
ATTITUD1	108.1667	131.4540	-0.0799	0.9218
ATTITUD2	107.7333	118.6161	0.6919	0.9072
ATTITUD3	108.0333	118.6540	0.5739	0.9073
ATTITUD4	107.9000	120.6448	0.5739	0.9092
ATTITUD5	107.7667	122.2540	0.4401	0.9116
ACCEP1	107.6333	120.3092	0.6611	0.9080
ACCEP2	107.7333	121.6506	0.5393	0.9099
ACCEP3	107.6667	118.9195	0.6611	0.9077
ACCEP4	107.7000	119.5966	0.6685	0.9077

Reliability Coefficients

N of Cases = 27

N of Items =30

Alpha = .9134