

ปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับ  
เทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

INCENTIVE FACTORS TAX FILING ON INTERNET AND  
TECHNOLOGY ACCEPTANCE AFFECTING THE EFFICIENCY OF  
FILING PERSONAL INCOME TAX IN UPPER NORTHERN PROVINCIAL  
CLUSTER 1

นันทน์ลิน โสกาแปง  
NANNARIN SOPAPANG

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
ปีการศึกษา 2566  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

INCENTIVE FACTORS TAX FILING ON INTERNET AND TECHNOLOGY  
ACCEPTANCE AFFECTING THE EFFICIENCY OF FILING PERSONAL  
INCOME TAX IN UPPER NORTHERN PROVINCIAL CLUSTER 1

NANNARIN SOPAPANG

INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY  
SRIPATUM UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2023  
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1  
INCENTIVE FACTORS TAX FILING ON INTERNET AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE AFFECTING THE EFFICIENCY OF FILING PERSONAL INCOME TAX IN UPPER NORTHERN PROVINCIAL CLUSTER 1

นักศึกษา

นันท์นลิน โสภาแปง รหัสประจำตัว 66501642

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

บัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัด)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรย์ศักดิ์)

.....กรรมการ  
(ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี



.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรย์ศักดิ์)  
วันที่ ๑๐ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

<b>หัวข้อการค้นคว้าอิสระ</b>	ปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1
<b>คำสำคัญ</b>	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา/ปัจจัยจูงใจ/การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยี
<b>นักศึกษา</b>	นันทน์ลิน โสกาแปง
<b>อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ</b>	ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล
<b>หลักสูตร</b>	บัญชีมหาบัณฑิต
<b>คณะ</b>	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
<b>ปีการศึกษา</b>	2566

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา และด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา และด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 และเพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา และด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 จำนวน 400 คน โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973) แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากเครื่องมือการวิจัยมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายและด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

TITLE	INCENTIVE FACTORS TAX FILING ON INTERNET AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE AFFECTING THE EFFICIENCY OF FILING PERSONAL INCOME TAX IN UPPER NORTHERN PROVINCIAL CLUSTER 1
KEYWORD	PERSONAL INCOME TAX/INCENTIVE FACTORS/TAX FILING ON INTERNET/TECHNOLOGY ACCEPTANCE
STUDENT	NANNARIN SOPAPANG
ADVISOR	PRAVAS PENVUTIKUL DR.
LEVEL OF STUDY	MATER OF ACCOUNTANCY
FACULTY	SCHOOL OF ACCOUMTANCY SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2023

## ABTRACT

This research consists purposes were to study the incentive factors affecting the efficiency of filing personal income tax in the field of on-time and complete and accurate information in upper northern provincial cluster 1, to study tax filing on internet factors affecting the efficiency of filing personal income tax in the field of on-time and complete and accurate information in upper northern provincial cluster 1 and to study the technology acceptance factors affecting the efficiency of filing personal income tax in the field of on-time and complete and accurate information in upper northern provincial cluster 1. This quantitative research and a research tool, namely questionnaires, with a sample group was 400 individual income earners in the area of the upper northern provincial cluster 1 by calculating from Taro Yamane formula (1973) . The data collected from questionnaire were analyzed using statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient and multiple regression analysis.

The results of the study showed the incentive factors were knowledge and understanding, services and public relations affecting positive the efficiency of filing personal income tax in the field of on-time and complete and accurate information was statistically significant at 0.05 level, tax filing on internet factors were perceived risk and user trust affecting positive the efficiency of filing personal income tax in the field of on-time and complete and accurate information was statistically significant at 0.05 level and the technology acceptance factors were facilitating condition, effort expectancy and perceived usefulness affecting positive the efficiency of filing personal income tax in the field of on-time and complete and accurate information was statistically significant at 0.05 level.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ และได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรย์ศักดิ์ คณบดีคณะ บุคคลธรรมดา ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์บัญชา และ ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ซึ่งเสียสละเวลาให้คำแนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ตรวจสอบแก้ไข และชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์กับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงประสบผลสำเร็จ รวมถึงขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบงานวิจัย ตลอดจนเจ้าของผลงานวิจัย บทความ และเอกสารทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศทุกท่าน ที่ผู้วิจัย ได้นำมาประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความเมตตากรุณาของท่านและขอ กราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงขอกราบขอบพระคุณ เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความถูกต้อง ของเครื่องมือวิจัยที่ได้สละเวลาตรวจสอบและชี้แนะแนวทางปรับปรุงเครื่องมือวิจัยสำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัยที่ได้สละ เวลาตรวจสอบและชี้แนะแนวทางปรับปรุงเครื่องมือวิจัยสำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้สละเวลาเอื้อเพื่อให้การเก็บข้อมูล รวมถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องและให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว เพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมหลักสูตรบัญชี มหาบัณฑิตที่ได้ให้การสนับสนุนและคอยให้ความช่วยเหลือในการศึกษาตลอดมา จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจต่อไป

นันทน์ลิน โสภาแปง

กรกฎาคม 2567

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ .....	IV
สารบัญตาราง .....	VII
สารบัญภาพประกอบ.....	IX
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	9
แนวคิดกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e - Revenue).....	25
แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา .....	28
แนวคิดเกี่ยวกับอัตราภาษี .....	33
ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ....	34
ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ.....	36
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ .....	37
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	39
แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ .....	43
ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี .....	44
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง .....	46

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ.....	51
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ .....	55
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	58
3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	71
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	74
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	76
การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	77
การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงใจ .....	79
การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต .....	82
การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี.....	84
การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา .	87
การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) .....	89
การทดสอบสมมติฐาน .....	92
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	103
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	105
สรุปผลการวิจัย .....	105
อภิปรายผลการศึกษา.....	110
ข้อจำกัดในงานวิจัย .....	112
ข้อเสนอแนะ .....	112
บรรณานุกรม.....	114
ภาคผนวก .....	120



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	121
ภาคผนวก ข แบบตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ .....	129
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย (IOC).....	138
ภาคผนวก ง จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา เครื่องมือวิจัย.....	146
ภาคผนวก จ แบบตอบรับการตีพิมพ์บทความวิจัย .....	150
ประวัติผู้ทำวิจัย .....	152

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	77
2	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	77
3	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
4	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	78
5	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการ ยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต .....	79
6	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวม .....	79
7	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านความรู้และความเข้าใจ .....	80
8	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจที่ ด้านการบริการ .....	80
9	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัย ด้านประชาสัมพันธ์.....	81
10	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม.....	83
11	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยง .....	83
12	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต ด้านความไวใจของผู้ใช้งาน.....	84
13	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี โดยภาพรวม .....	85
14	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน .....	85
15	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการคาดการณ์การใช้งานง่าย .....	86
16	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์.....	86
17	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม .....	87
18	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา.....	88

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน .....	89
20	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis).....	90
21	แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการและด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1.....	92
22	แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการและด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1.....	94
23	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1.....	96
24	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1.....	98
25	แสดงการทดสอบสมมติฐานการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 .....	99
26	แสดงการทดสอบสมมติฐานการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 .....	101
27	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย .....	103

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษี คือการเรียกเก็บเงินจากประชาชนและองค์กรเอกชนโดยรัฐบาลเพื่อใช้เป็นรายได้ของรัฐ ภาษีมักมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการบริหาร และพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทั้งทาง เศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม การประมง การป้องกันประเทศและรักษา ความสงบภายในประเทศ รวมทั้งการจ่ายเงินเดือนให้กับข้าราชการ ทหาร ตำรวจ และผู้ทำหน้าที่ ที่บริการประชาชน โดยไม่ได้รับสิ่งตอบแทนโดยตรงจากผู้เสียภาษี การเรียกเก็บภาษีจากประชาชน เป็นเครื่องมือทางการคลังที่สำคัญในการบริหารประเทศ ภาษีอากรทางตรงและภาษีทางอ้อมเป็น ประเภทของภาษีที่รัฐบาลใช้ในการเรียกเก็บภาษีโดยมีหน้าที่ในการเสียภาษีเป็นการที่พึงต้องปฏิบัติ ตามกฎหมายที่กำหนดโดยรัฐบาลที่กำหนดให้ปฏิบัติตาม โดยภาระหน้าที่ในการเสียภาษีไม่ใช่เพียง ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่เป็นหน้าที่ที่ควรปฏิบัติตามฐานะเป็นพลเมืองของประเทศที่มีความ รับผิดชอบ อนึ่งรัฐบาลได้มอบหมายงานให้แก่ กรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต ในการควบคุมดูแลการจัดเก็บภาษี นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ที่รับผิดชอบในการเก็บภาษีและ ค่าธรรมเนียมเป็นรายได้เข้ารัฐ เช่น กรมการขนส่งทางบก และกรมตำรวจ ฯลฯ (ดวงพร เพชรคง, 2560)

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี เพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนาประเทศ โดยมีหลายประเภทได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากร และแสตมป์ ซึ่งกรมสรรพากรได้ กำหนดรายละเอียดของแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนแม่บทตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ซึ่งเป็นแผนที่จะถือตั้งอยู่ในการจัดทำ แผนปฏิบัติราชการ ของกรมสรรพากร ในงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565 ซึ่งกำหนด แผนปฏิบัติราชการ กรมสรรพากร ในระหว่างปีงบประมาณดังกล่าว และสามารถแบ่งเป็น 6 ด้านตาม กำหนดไว้ในระบบนี้ 1) แผนปฏิบัติราชการด้าน นโยบายและการจัดเก็บภาษี 2) แผนปฏิบัติราชการ ด้านการตรวจสอบ 3) แผนปฏิบัติราชการด้านการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอย่างถูกต้อง

4) แผนปฏิบัติการราชการด้านการบริการ 5) แผนปฏิบัติการราชการด้านบุคลากร 6) แผนปฏิบัติการราชการด้านองค์กร เพื่อให้สามารถจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตาม ประมาณการ ยกระดับการให้บริการและสร้างความสมัคใจในการเสียภาษี และเสนอแนะนโยบาย ทางภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง ให้สามารถบรรลุตามพันธกิจของกรมที่ได้กำหนดไว้ (กองวิชาการ แผนภาษี กรมสรรพากร, 2562)

ภาษีเงินได้ของบุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่เรียกเก็บบุคคลธรรมดาหรือหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด โดยภาษีทั่วไปจัดเก็บเป็นรายปี โดยรายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ จะต้องทำการเสียภาษี ผู้มีรายได้จะต้องรายงานรายการรายได้ตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป นอกจากนี้ ในบางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบเสียภาษีครึ่งปีสำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรกเพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระ และในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายเงินได้ มีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้บางส่วนเพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย (กรมสรรพากร, 2561)

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการเพื่อสร้างความพร้อมในการให้บริการ โดยใช้ e-Government (รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์) ซึ่งเป็นวิธีการบริหารจัดการในภาครัฐที่เน้นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของภาครัฐและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน มีการบริการด้านข้อมูลที่มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐบาลมากขึ้น โดยกรมสรรพากรได้นำเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมผู้เสียภาษีเข้ามาสนับสนุนเพื่อนำนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งผู้เสียภาษีสามารถเลือกใช้บริการที่ต้องการได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น เช่น การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) การตรวจสอบสถานะ การขอคืนภาษีและนำส่งเอกสาร เป็นต้น (ขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว, 2563)

กรมสรรพากรได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป ด้วยบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ผู้เสียภาษีจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา เนื่องจากผู้เสียภาษีสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา บริการดังกล่าวยังช่วยสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น (กรมสรรพากร, 2564)

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา กรมสรรพากรได้เปิดให้บริการการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต และจำนวนผู้ใช้บริการที่ลงทะเบียนมีการเพิ่มขึ้นทุกปี อย่างไรก็ตาม การเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการนี้ไม่ได้ส่งผลดีต่อกรมสรรพากรเอาไว้มากนัก แต่กลับส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น ผู้ใช้บริการขาดความรู้และความเข้าใจในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต การให้คำแนะนำและปรึกษาจากเจ้าหน้าที่

ไม่ชัดเจนและไม่มีมาตรฐาน จึงส่งผลให้ผู้ให้บริการต้องกลับมาเขียนแบบภาษีเพิ่มเติมในภายหลัง บางรายกลับถูกเสียค่าปรับเพิ่ม ทำให้เกิดกระแสเรียกร้องให้มีการอบรมให้ความรู้ผ่านสื่อในช่องทางต่าง ๆ และให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอย่างเหมาะสมที่สุด (นิชนันท์ ชาวนา, 2559)

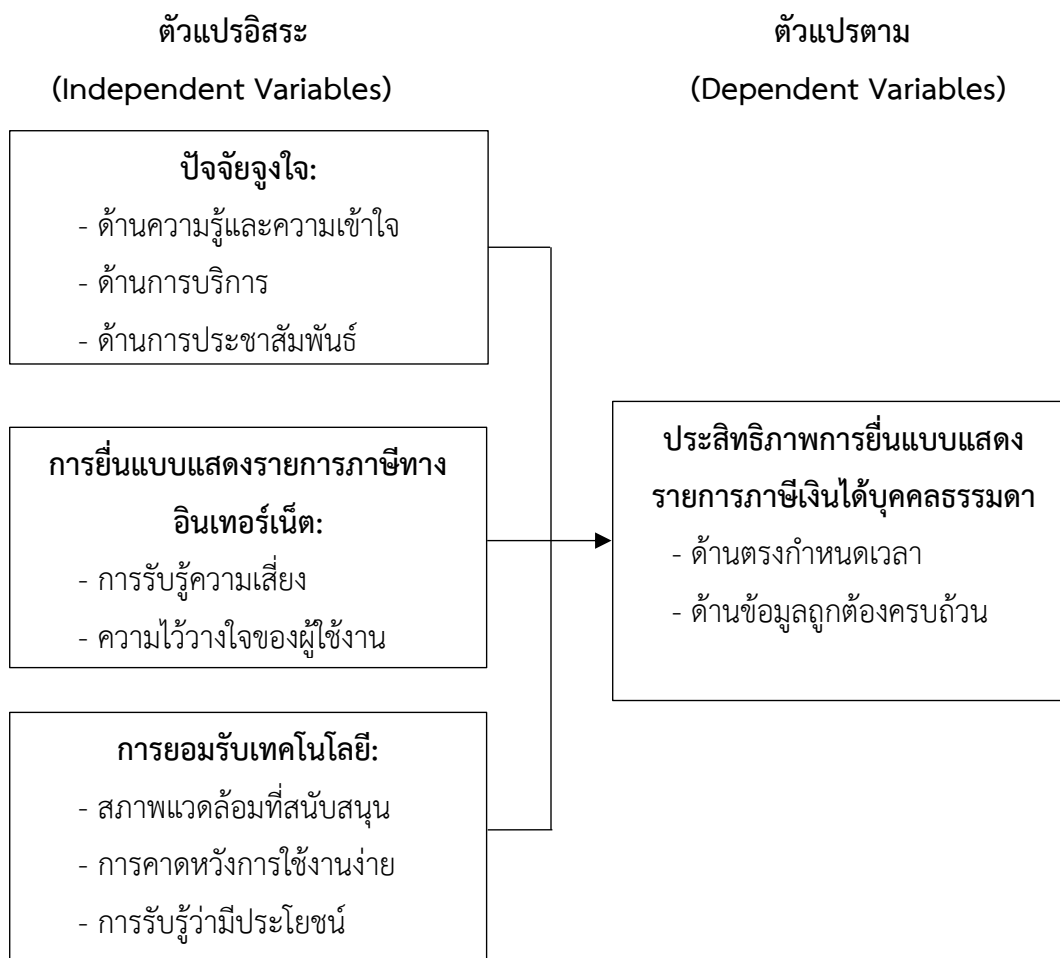
ดังนั้นจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพื่อที่จะได้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 โดยผลจากการศึกษาวิจัยที่ได้นี้จะสามารถเป็นประโยชน์เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบและกระบวนการต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีเงินได้ที่มาใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1
2. เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1
3. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพื่อให้เกิดประโยชน์อันสูงสุดต่อผู้จัดเก็บภาษี และผู้เสียภาษี ซึ่งสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### สมมติฐานของการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยจูงใจส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยจูงใจส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

**สมมติฐานที่ 3** การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

**สมมติฐานที่ 4** การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1



**สมมติฐานที่ 5** การยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

**สมมติฐานที่ 6** การยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งศึกษาปัจจัยจูงใจการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

##### 1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ

ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยง และความไว้วางใจของผู้ใช้งาน

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน การคาดหวังการใช้งานง่าย และการรับรู้ว่ามีประโยชน์

##### 1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ด้านตรงกำหนดเวลา และด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

#### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตประชากร คือ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ซึ่งประกอบด้วย 4 จังหวัด ดังนี้ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดลำปาง และจังหวัดลำพูน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 569,312 คน (กองวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร, 2566)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973: 125) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลทั้งหมด 400 คน

#### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### 1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

1.1 เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ซึ่งประกอบด้วย ด้านความถูกต้อง ด้านข้อมูลครบถ้วน

1.2 เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษี

### 2. ประโยชน์ในการนำไปใช้

2.1 งานวิจัยนี้จะช่วยสนับสนุนแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ การรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจ และทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีในการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.2 สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีเงินได้ที่มาใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.3 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**กรมสรรพากร** หมายถึง หน่วยงานที่รัฐบาลมอบหมายให้ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากร ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ภาษีเงินได้นิติบุคคล, ภาษีมูลค่าเพิ่ม, ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ รวมถึงจัดเก็บภาษีเงินได้ปิโตรเลียม และภาษีการรับมรดก

**E-Revenue** หมายถึง ระบบ ราชการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นกระบวนการปฏิรูประบบบริหารบริการ และกระบวนการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วตลอดเวลา ทัวถึง และเป็นธรรมลดช่องว่างในระบบราชการ สามารถเข้าถึงได้จากบ้านของประชาชนได้โดยตรง

**E-Filing** หมายถึง ระบบการให้บริการยื่นเอกสารต่าง ๆ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบจัดเก็บไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ โดยจากเดิมที่เป็นระบบการยื่นโดยส่งเอกสารด้วยตนเอง ผู้ที่ยื่นเอกสารต้องเดินทางไปยื่นที่จุดให้บริการด้วยตนเอง ซึ่งใช้ระยะเวลาในการดำเนินการประมวลผล วิเคราะห์ และให้บริการแก่ประชาชน

**ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา** หมายถึง ภาษีที่รัฐจัดเก็บจากบุคคลธรรมดาทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีอันมีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนดและเมื่อมีรายได้ถึงเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด

**ปัจจัยจูงใจ** หมายถึง สิ่งจูงใจที่มีผลในการกระตุ้นให้เกิดการปรับทัศนคติหรือการตระหนักรู้ถึงหน้าที่พึงปฏิบัติในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

**ด้านความรู้และความเข้าใจ** หมายถึง ความรู้และความเข้าใจของผู้มีเงินได้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ วิธีการคิดคำนวณภาษี การใช้สิทธิลดหย่อนภาษี และขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

**ด้านการบริการ** หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรในการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการด้วยความรวดเร็ว และมีช่องทางการยื่นแบบภาษีหลายช่องทางสร้างความพึงพอใจและความสะดวกให้กับผู้เสียภาษี

**ด้านการประชาสัมพันธ์** หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับประชาชนผู้มีเงินได้

**การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต** หมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของกรมสรรพากร

**ความเสี่ยง** หมายถึง โอกาสในการเกิดการสูญเสียหรือ ผลลัพธ์ในเชิงลบของเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่งส่งผลต่อกระบวนการในการตัดสินใจของมนุษย์

**ความไว้วางใจ** หมายถึง ความเชื่อที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้มีให้กับบุคคลอื่น ว่าบุคคลนั้นจะซื่อสัตย์ต่อเขาไม่ทำร้ายหรือเอาเปรียบเขา เป็นปัจจัยพื้นฐานที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกันที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี ๆต่อกันเกิดความตั้งใจที่จะทำสิ่งดี ๆให้กัน ให้ความร่วมมือในการทำสิ่งต่าง ๆด้วยใจจริง และเกิดความภักดีต่อกัน

**ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี** หมายถึง การนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทัศนคติ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานที่ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

**สภาพแวดล้อมสนับสนุน** หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่นอกองค์การ อันได้แก่ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สภาพการเมือง ลักษณะของสังคม โครงสร้างของกฎหมาย นิเวศวิทยาและวัฒนธรรมที่เอื้อประโยชน์ให้กับองค์กรในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

**การคาดหวังการใช้งานง่าย** หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้การตีความ หรือการคาดการณ์ ว่าการออกแบบระบบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของกรมสรรพากรที่ทำได้เพื่อติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยมีดีไซน์ที่สวยงาม ชัดเจน และเป็นรูปธรรม

**การรับรู้ว่ามีประโยชน์** หมายถึง การเข้าใจถึงคุณค่าของเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานแต่ละอย่างของระบบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของกรมสรรพากร

**ประสิทธิภาพ** หมายถึง ผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ่มค่า (ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลา และมีคุณภาพ ทั้งกระบวนการ ได้แก่ Input Process และ Output

**ด้านตรงกำหนดเวลา** หมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในรอบระยะเวลาที่กำหนด

**ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน** หมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการตรงตามแบบฟอร์มแสดงรายการภาษีตามประเภทของเงินได้ที่รับทั้งหมดในปีภาษี โดยนำเงินได้ที่เกิดขึ้นจริงที่ได้รับมายื่นแบบคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประเภทของเงินได้ หักด้วยค่าใช้จ่ายตามอัตราที่กำหนดและค่าลดหย่อนภาษีด้วยความถูกต้องครบถ้วน

**ผู้มีเงินได้** หมายถึง ผู้มีเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1) – 40 (8) แห่งประมวลรัษฎากร ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

**กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1** หมายถึง จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดลำปาง และจังหวัดลำพูน ซึ่งเป็นการแบ่งกลุ่มจังหวัดตามประกาศคณะกรรมการนโยบายการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ เรื่อง การจัดตั้งกลุ่มจังหวัดและกำหนดจังหวัดที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัด (ฉบับที่ ๓)

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารทางวิชาการ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
2. แนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Revenue)
3. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
4. แนวคิดเกี่ยวกับอัตราภาษี
5. ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต
6. ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ
7. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
8. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
9. แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์
10. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี
11. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง
12. แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ
13. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
14. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

##### ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นวิธีการบริหารจัดการของภาครัฐในยุคสมัยใหม่ที่มีการใช้เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่าย โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ได้กำหนดความหมายของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไว้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การบริหารราชการแผ่นดิน รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น เศรษฐกิจและสังคมที่รูปแบบ และกระบวนการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ถูกขับเคลื่อนและเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างมูลค่า และขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ศักดิ์ เสกขุนทด (2560) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) หมายถึง วิธีการบริหารจัดการของภาครัฐในยุคสมัยใหม่ที่มีการใช้เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่ายทางด้านการสื่อสารเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้แก่ภาครัฐ พร้อมทั้งการปรับปรุงการบริการให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ เป็นการส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและรัฐบาลให้มีความใกล้ชิดกันมากขึ้น โดย e-Government นี้ได้ถูกจัดความสำคัญซึ่งได้รับความร่วมมืออย่างใกล้ชิดจากภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคธุรกิจ ช่วยให้การบริหารจัดการภาครัฐมีความเป็นธรรมและความโปร่งใสมากขึ้น ในส่วนการทำงานของทางราชการ ประชาชนสามารถขอข้อมูลที่ต้องการและสามารถเข้าไปตรวจสอบได้และเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการลดปัญหาการคอร์รัปชัน

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2560) ได้กำหนดความหมายของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไว้คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในภาครัฐ (e-Government) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน และภาคธุรกิจ จะต้องเร่งดำเนินการพัฒนานำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัยและโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศและการบริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ขณะเดียวกันสามารถนำ ICT มาใช้ เพื่อทำการปฏิรูประบบบริหารองค์กรของรัฐให้ได้เป้าประสงค์ของการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (2559) ได้กำหนดความหมายของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไว้คือ เทคนิคสมัยใหม่ของการบริหารรัฐใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานในภาครัฐวิธีการเหล่านี้ยังมุ่งมั่นที่จะเพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลและบริการข้อมูลเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมนอกจากนี้พวกเขายังมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่เหนือกว่าจากภาครัฐสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างภาครัฐและประชากร และเพิ่มความสามารถของประเทศในการแข่งขันระดับโลก

กฤษฎณ์ รักษาติเจริญ (2555) ได้อธิบายความหมาย รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไว้หมายถึง การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหาร จัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ รวมถึงเพิ่มการเข้าถึงบริการของรัฐให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเสริมสร้างการทำงานของภาครัฐให้เกิดความโปร่งใสทุกขั้นตอน ลดต้นทุน ลดค่าใช้จ่าย ลดกำลังคนในหน่วยงาน สนับสนุนให้ประชาชน เกิดความสะดวก รวดเร็วในการเข้ารับบริการสาธารณะ และมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น อีกทั้งทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดีขึ้นด้วย

จากความหมาย “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นแนวทางร่วมสมัยในการจัดการที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเพื่อปรับปรุงการทำงานของภาครัฐปรับปรุงบริการสาธารณะและขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมผ่านการจัดการข้อมูลและข้อมูลที่มีประสิทธิภาพภาครัฐสามารถเข้าถึงได้มากขึ้นสำหรับประชาชนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นเป็นวิธีการที่สำคัญในการเข้าถึงบริการที่สำคัญของรัฐ ซึ่งจำเป็นต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและสมัครใจระหว่างรัฐบาล ธุรกิจ และประชาชน

#### แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

นักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยให้ความหมายไว้ดังนี้

พิฑูวรรณ กิติคุณ (2558) กล่าวไว้ว่า แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นเมื่อประเทศไทยได้ เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของ อาเซียน (e-ASEAN Agreement) ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2542 โดยจุดประสงค์หลักของข้อตกลงด้าน “อิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน” คือ การเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคอาเซียน โดยประเทศสมาชิกจะต้องมีการดำเนินการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิกสำหรับประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand ขึ้น โดยแนวคิดของ e-Thailand คือ แนวทางการพัฒนาประเทศเพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรม และพัฒนาสังคมบุคลากร และสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการค้า การลงทุน การสร้างความเชื่อมั่นและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน

บาพิฑูวรรณ กิติคุณ (2558) รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-Government เป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ หรือเรียกง่าย ๆ ว่าเป็นวิธีการบริหารจัดการหน่วยงานของรัฐสมัยใหม่ เพราะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน บริการข้อมูลต่าง ๆ แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้นและมีความ

ใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น อีกทั้งทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดีขึ้น ด้วยการที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ และพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยหลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ยึดหลักการ ดังต่อไปนี้

1. ที่เดียว คือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดเดียว โดยได้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จจากหน้าเว็บไซต์ที่บูรณาการบริการต่าง ๆ ที่เคยอยู่อย่างกระจัดกระจายให้มารวมอยู่ที่เดียวได้

2. ทันใด คือ หน่วยงานของรัฐมีความสามารถในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน ซึ่งรวมถึงข้อเสนอแนะที่สิ่งนี้ช่วยลดความจำเป็นที่ประชาชนต้องเสียเวลารอคอยการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรและช่วยให้พวกเขาเข้าถึงผลลัพธ์ได้ทันที

3. ทั่วไทย คือ ประชาชนสามารถใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ได้จากทุกสถานที่ เนื่องจากการปกครองอิเล็กทรอนิกส์มีความสามารถในการสร้างการเชื่อมต่อระหว่างพลเมืองไทยกับบริการของรัฐบาลทั่วโลกผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่จัดทำโดยหน่วยงานของรัฐ

4. ทุกเวลา คือ ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลา เนื่องจากคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตเปิดทุกวัน ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมงประชาชนจะได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้น เนื่องจากสามารถรับบริการนอกเวลาราชการได้

5. ทั่วถึงและเท่าเทียม คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมในโอกาสการเข้ารับบริการจากภาครัฐ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ

6. โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งข้อมูลที่เปิดเผย

ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) อาศัยกระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยการนำบริการต่าง ๆ ของภาครัฐมาทำการออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต สื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเกิดขึ้นได้จากความร่วมมือทั้งจากภาครัฐ และภาคประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ นอกจากการบริการที่มีประสิทธิภาพแล้วการเกิดธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ที่มีเพิ่มมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการก็เป็นผลลัพธ์ประการหนึ่ง เพราะหน่วยงานของรัฐมีการเปิดเผยข้อมูลของตน และประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ ซึ่งจะนำไปสู่การลดการคอร์รัปชันได้ในที่สุด จะเห็นได้ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบโจทย์ของการพัฒนาระบบราชการได้ เพราะเป็น



เครื่องมือที่สามารถพัฒนาและปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐได้มีการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐให้สูงขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริการประชาชนและสามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงนับว่าเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งในการบริหารจัดการภาครัฐในยุคปัจจุบัน

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ได้อธิบายไว้ว่า เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการใช้ชีวิตของประชาชนทุกคน การดำเนินงานของภาครัฐกิจ ภาครัฐ และภาคประชาสังคมทุก ๆ องค์กร แต่เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา และยากต่อการคาดเดาในระยะยาว ดังนั้น การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จึงต้องตระหนักและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและนัยจากการเปลี่ยนแปลงนั้นส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนี้

1. เกิดความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด โดยเทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญ ได้แก่ เทคโนโลยีสื่อสารที่มีความเร็วและคุณภาพสูงมาก (New Communications Technology) เทคโนโลยีอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบทุกที่ทุกเวลา (Mobile/Wearable Computing) เทคโนโลยีการประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing) เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) เทคโนโลยีการเชื่อมต่อของสรรพสิ่ง (Internet of Things) เทคโนโลยีการพิมพ์สามมิติ (3D Printing) และเทคโนโลยีความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity) โดยมีเทคโนโลยีอื่น เช่น เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เทคโนโลยีBlockchain เป็นเรื่องสำคัญในอนาคตระยะยาว

2. เกิดการหลอมรวมระหว่างกิจกรรมทางเศรษฐกิจสังคมของโลกออนไลน์และออฟไลน์ (Convergence of Online and Offline Activities) โดยที่เทคโนโลยีใหม่หรือการใช้เทคโนโลยีเดิมในรูปแบบใหม่ทำให้เส้นแบ่งระหว่างระบบเศรษฐกิจสังคมของโลกเสมือนและโลกทางกายภาพเกือบจะเลือนหายไป โดยกิจกรรมของประชาชน ธุรกิจ หรือภาครัฐ จะถูกย้ายมาอยู่บนระบบออนไลน์มากขึ้น เช่น การสื่อสาร การซื้อขายสินค้า การทำธุรกรรมทางการเงิน การเรียนรู้การดูแลสุขภาพ การบริการของภาครัฐ ฯลฯ

3. เกิดแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้เกิดการผลิตมากขึ้น (Consumption to Production) โดยในอดีตที่ผ่านมาสังคมในระดับประชาชนยังใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารหรือกิจกรรมสาระบันเทิงเป็นส่วนใหญ่ แต่ในยุคปัจจุบันนั้นจะเป็นโลกที่ประชาชนและผู้บริโภคกลายเป็นผู้ผลิต โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อทำให้เกิดผลผลิตและรายได้มากขึ้น

4. เกิดการแข่งขันที่อยู่บนพื้นฐานของนวัตกรรมสินค้าและบริการ ( Innovation Economy) โดยในโลกยุคดิจิทัลนี้การแข่งขันในเชิงราคาจะเป็นเรื่องของอดีต (เช่น การตัดราคาสินค้าและบริการทางออนไลน์) และธุรกิจที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการเดิมของตน หรือสร้างสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของตลาดจะไม่สามารถแข่งขันได้อีกต่อไป

5. เกิดการใช้ระบบอัจฉริยะ (Smart Everything) มากขึ้นเรื่อย ๆ จากนี้ไปจะเป็น ยุคของการใช้เทคโนโลยีและแอปพลิเคชันอัจฉริยะต่าง ๆ ในกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ ตั้งแต่ระดับประชาชน เช่น การใช้ชีวิตประจำวันในบ้าน การเดินทาง การดูแลสุขภาพ การใช้พลังงาน ไปจนถึงระดับอุตสาหกรรม เช่น การเกษตร การผลิตสินค้าในโรงงาน หรือแม้กระทั่งเรื่องการเฝ้าระวังภัยพิบัติการดูแลสิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ อีกมากมายในอนาคต

6. เกิดข้อมูลทั้งจากผู้ใช้งาน และจากอุปกรณ์เซ็นเซอร์ต่าง ๆ จำนวนมหาศาล โลกดิจิทัลจึงเป็นโลกของการแข่งขันด้วยข้อมูล ซึ่งศักยภาพในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จะเป็นเรื่องจำเป็นและเป็นพื้นฐานสำหรับทุกหน่วยงานและองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้ข้อมูลส่วนบุคคลจะมีความสำคัญมากทั้งในเชิงธุรกิจและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จะ กลายเป็นประเด็นสำคัญในยุคของ Big Data

7. เกิดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไซเบอร์ตามมาอีกหลายรูปแบบ เช่น การก่อวินาศกรรมความรักราคาแก่ผู้ใช้ระบบ การเข้าถึงข้อมูลและระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต การยับยั้งข้อมูล และระบบการสร้างความปลอดภัยแก่ระบบ การโจรกรรมข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์ (ข้อมูลการค้า การเงิน หรือข้อมูลส่วนตัว) หรือแม้แต่การโจมตีโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสำคัญยิ่งยวดที่สามารถทำให้ระบบเศรษฐกิจหยุดชะงัก และได้รับความเสียหายหรือเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้คน โดยที่ภัยไซเบอร์เหล่านี้ล้วนแล้วแต่ พัฒนาอย่างรวดเร็วตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและบ่อยครั้งยังเป็นเรื่องที่ถูกคุกคามจากนอกประเทศ ทำให้การป้องกันหรือติดตามจับกุมการกระทำผิดเป็นเรื่องที่ยากและสลับซับซ้อนมากขึ้นอีกด้วย

8. เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในเรื่องของโครงสร้างกำลังคนทั้งในเชิงลบและเชิงบวก งานหลายประเภทโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคอุตสาหกรรม โรงงาน และภาคบริการจะเริ่มถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถทำได้ดีกว่า และมีประสิทธิภาพมากกว่า (เช่น พนักงานขายตัว การใช้บริการทางการเงิน) ขณะเดียวกันก็จะมีงานรูปแบบใหม่ที่ต้องใช้ความรู้และทักษะสูงเกิดขึ้น เช่น นักวิทยาศาสตร์หรือผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูล ผู้เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านโซเชียลเน็ตเวิร์ค นักธุรกิจดิจิทัล ฯลฯ นอกจากนี้จะมีงานบางประเภทที่อาจต้องเปลี่ยนบทบาทไป เช่น ครูกลายเป็นผู้อำนวยการสอนมากกว่าผู้สอน

นอกจากนี้พลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและไม่หยุดยั้งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต รูปแบบ กิจกรรมของปัจเจกชนและองค์กร รวมถึงระบบเศรษฐกิจและสังคมความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาประเทศ เนื่องจากประเทศต่าง ๆ ได้ตระหนักและกำลังลงทุน พัฒนา และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป้าหมายของพวกเขาคือการมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคมนี้หมายถึงระบบเศรษฐกิจและสังคมที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมผลกระทบของความพยายามนี้ ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันโดยประชาชนความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการคิดวิวัฒนาการของปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการปฏิรูปกระบวนการทางธุรกิจสิ่งเหล่านี้ครอบคลุมภาคต่าง ๆ เช่น การผลิตการค้าบริการและการบริหารราชการ ซึ่งในที่สุดนำไปสู่การเติบโตทางเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของบุคคลภายในสังคม อันได้แก่

1. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการเชื่อมต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมของประชาคมในประเทศและประชาคมโลก การเชื่อมต่องดกล่าวนำไปสู่การแบ่งปันทรัพยากรแนวคิดใหม่ และผลประโยชน์ร่วมกันอย่างไร้พรมแดน โดยที่ประชาชนในประเทศสามารถมีบทบาทและมีส่วนร่วมได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

2. การเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อสร้างคุณค่า (Value Creation) และขีดความสามารถทางการแข่งขันในระดับสากล ตลอดจนการยกระดับ “คุณภาพชีวิต” ของประชาชนในประเทศ

3. การสร้างและใช้ประโยชน์จากข้อมูลจำนวนมาก ทั้งที่เป็นข้อมูลที่มีการบันทึกโดยบุคคล เช่น ข้อมูลการเงิน ข้อมูลลูกค้า ข้อมูล Social Media และข้อมูลที่มีการจัดเก็บโดยอุปกรณ์และไหลผ่านเครือข่าย (Internet of Things) มาวิเคราะห์ผ่านระบบประมวลผลขนาดใหญ่ เพื่อใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในการผลิตและบริการ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในยุคดิจิทัลของประเทศ รวมถึงการให้บริการประชาชน

4. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่แพร่กระจายแทรกซึมไปทุกภาคส่วน เพื่อสร้างโอกาสให้คนทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในการสร้างและนำพาประเทศไทยไปสู่สังคมที่ทุกคนสามารถกลายเป็นผู้ผลิตและสร้างมูลค่า

### **ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์**

พิชัฐวรรณ กิติคุณ (2558) ได้อธิบายถึงลักษณะการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) แบ่งออกได้ดังนี้

1. การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen : G2C) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง ประชาชนสามารถทำธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศ ของภาครัฐ อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะรองรับ

และสามารถตอบสนองกับกิจกรรมที่ประชาชนขอรับบริการได้ เช่น การชำระเงินภาษี การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการค้นหาข้อมูลซึ่งภาครัฐดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business : G2B) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากหน่วยงานของรัฐกับภาคเอกชนเป็นการบริหารกระบวนการที่ครบถ้วนจากภาครัฐ โดยเป็นการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ เช่น การจดทะเบียน การค้า การจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการเกี่ยวกับภาครัฐลื่นไหล และสร้างความไว้วางใจให้บริการแก่ประชาชนในสังคมได้ทุกระยะที่กำหนดไว้

3. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government : G2G) เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐ หรือภายในหน่วยงานของ รัฐ โดยเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานใหม่ด้วยการใช้ระบบสารสนเทศของภาครัฐร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ รวมทั้งสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ทำให้เกิดการดำเนินงานร่วมกัน เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชี และการเงิน ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4. การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee : G2E) การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ระบบสวัสดิการ เป็นต้น

กฤษฎณ์ รักชาติเจริญ (2555) ได้อธิบายถึง รูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน แบ่งออกเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลและธุรกิจ (Government to businesses: G2B) หมายถึง การภาครัฐจำเป็นต้องดำเนินธุรกรรมที่แตกต่างกันจากภาคเอกชน ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการโต้ตอบของประชาชนและหน่วยงานของรัฐ รวมถึงธุรกิจที่ต้องการข้อมูลผ่านแพลตฟอร์มเทคโนโลยีสารสนเทศที่รัฐจัดทำขึ้น ดังนั้น การธุรกรรมระหว่างรัฐและภาคธุรกิจถือเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความร่วมมือในการซื้อขายแลกเปลี่ยน และการให้ข้อมูลเพื่อพิจารณาก่อนดำเนินธุรกิจ

2. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลและประชาชน (Government to Citizens: G2C) เป็นวิธีการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐได้ทุกที่ทุกเวลา โดยสามารถรับข้อมูลและข่าวสารจากภาครัฐหรือส่งข้อมูลให้กับรัฐผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เช่นการดาวน์โหลด

โหลดเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น ปัจจุบันประชาชนทุกคนได้เข้ารับบริการยื่นแบบเสียภาษีผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เป็นต้น

3. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลและบุคลากรในหน่วยงาน/องค์การ (Government to Employees: G2E) คือกระบวนการที่ช่วยให้การติดต่อและสื่อสารระหว่างส่วนกลางและบุคลากรทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทำให้ภาครัฐในหลายประเทศตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีและข้อมูลในการสื่อสารระหว่างรัฐบาลและบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นการส่งจดหมาย ข่าวสาร หนังสือเวียน หรือการแจ้งเตือนอื่นๆ แก่บุคลากรในหน่วยงานนั้นๆ

4. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลกับธุรกิจ (Government to businesses: G2B) คือการที่ภาครัฐต้องทำธุรกรรมที่แตกต่างจากภาคเอกชน โดยสิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับการโต้ตอบระหว่างประชาชน หน่วยงานของรัฐ และธุรกิจที่ต้องการข้อมูลจากแพลตฟอร์มเทคโนโลยีสารสนเทศที่รัฐจัดทำขึ้น ในบางกรณี รัฐและธุรกิจจะมีส่วนร่วมในการทำธุรกรรมการซื้อขายและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อใช้ในการพิจารณาการทำธุรกิจ

#### **ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์**

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ของประเทศไทยมุ่งเน้นการพัฒนาระยะยาวอย่าง ยั่งยืน โดยประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านประโยชน์ต่อประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนได้ใช้ระบบสารสนเทศที่ ดีกว่าเดิม สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา

2. ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการพื้นฐานของรัฐ การทำงานของหน่วยงานของรัฐมีช่องทางการสื่อสารที่มากขึ้น ทั้งภายในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐ และสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งเกิดการผลักดันให้หน่วยงานของรัฐให้บริการข้อมูลที่ดีมีมาตรฐาน และมีคุณภาพแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นช่องทางการสื่อสาร ภายในหน่วยงานรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยปัจจัยส่งเสริมสู่ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ศักดิ์ เสกขุนทด (2560) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มี 4 ประการ ดังนี้

1. ช่วยให้รัฐบาลและการบริการของภาครัฐสามารถเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น
2. สามารถสร้างบริการตามความต้องการของประชาชนทุกคนได้เพิ่มขึ้น
3. เป็นประโยชน์ต่อประเทศในการลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน

#### 4. ทำให้มีสารสนเทศที่ดีและมีประโยชน์ในการใช้งานได้ดีกว่าแบบเดิม

นอกจากนี้ ศักดิ์ เสกขุนทด (2560) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในส่วนของการรับบริการสำหรับผู้ที่ใช้งาน e-Government ไว้ดังนี้

ภาครัฐกับประชาชน (G2C) การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน โดยวิธีการคือประชาชนจะดำเนินธุรกรรมผ่านทางเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ เช่น การจดทะเบียน ข้าราชการ จ่ายค่าปรับ รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตลอดจนการปฏิสัมพันธ์ของประชาชนกับผู้ลงคะแนนเสียง การค้นหาข้อมูลของภาครัฐแบบออนไลน์ได้ เป็นต้น

ภาครัฐกับเอกชน (G2B) การให้บริการที่ภาครัฐอำนวยความสะดวกต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการและเป็นธรรม มีความโปร่งใส ไม่ว่าจะเป็นการลงทุน การจดทะเบียนทางการค้า การชำระภาษีนำเข้าและส่งออก ส่งเสริมการลงทุนทั้งผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อย

ภาครัฐกับภาครัฐ (G2G) การใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศที่มีการลงลายมือชื่อแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเพิ่มความเร็วและอำนวยความสะดวกในการส่งเอกสารภายในภาครัฐ

ภาครัฐกับข้าราชการ และพนักงานของรัฐ (G2E) การสร้างระบบเพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบการพัฒนาบุคลากรจากภาครัฐ ระบบสวัสดิการ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานทางราชการ เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ(2562) ระบุไว้ว่า ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคมอย่างยั่งยืน ซึ่งประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มีดังนี้

มิติด้านโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา จึงยากที่จะคาดการณ์ภาพอนาคตได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า ในระยะ 10 ปีต่อจากนี้เทคโนโลยีดิจิทัลจะไม่ใช่อะไรที่แปลกใหม่ในสังคม เพราะการแพร่กระจายและการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลของประชาชนทุกคนทุกกลุ่ม ทำให้ประชาชนคุ้นเคยและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลโดยอัตโนมัติ ทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเหมือนปัจจัยที่จำเป็นในการใช้ชีวิตประจำวัน การดำเนินกิจกรรมทุกประเภท ดังนั้น ประชาชนอาจไม่ได้สังเกตหรือรู้สึกถึงการมีอยู่ของเทคโนโลยีดิจิทัล แต่หากขาดเทคโนโลยีดิจิทัล การดำเนินงานต่าง ๆ จะหยุดชะงักลงโดยสิ้นเชิง

มิติด้านเศรษฐกิจ เศรษฐกิจประเทศไทยเชื่อมโยงกับระบบเศรษฐกิจโลกด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านการค้า การผลิต การลงทุน หรือการจ้างงาน ทำให้ประเทศไทยก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลางไปสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูงทัดเทียมประเทศที่

พัฒนาแล้ว อย่างไรก็ตาม การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอาจส่งผลกระทบต่อการนำหุ่นยนต์และระบบอัจฉริยะ มาทดแทนกำลังคนในกระบวนการผลิตของภาคการผลิตและบริการเป็นจำนวนมาก

มิติด้านสังคม ประเทศไทยจะปรับเปลี่ยนแนวคิดการพัฒนาจากศูนย์กลางไปยังชนบทเป็นการพัฒนาความเจริญจากชนบทเข้าสู่ศูนย์กลาง ควบคู่ไปกับการสร้างให้เกิดโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ทันสมัยทัดเทียมประเทศที่เจริญแล้ว โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลจะมีเทคโนโลยีสมัยใหม่มาแทนที่ และการใช้งานจะถูกพัฒนาให้เป็นบริการที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งการเข้าถึงบริการจะสามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา ด้วยอุปกรณ์อัจฉริยะที่หลากหลายการใช้บริการโครงข่ายดิจิทัลเพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้ที่อยู่ห่างไกลกัน สามารถทำได้เสมือนกับเป็นการสื่อสารแบบใกล้ตัวข้อมูลปริมาณมหาศาลจะถูกจัดเก็บในศูนย์ข้อมูลหรือแหล่งเก็บข้อมูลที่กระจายอยู่ทั่วบนเครือข่ายเปรียบเสมือนกับข้อมูลที่จัดเก็บมีอยู่ทุกที่ และสามารถเข้าถึงได้แบบทันทีเมื่อต้องการ

มิติด้านภาครัฐ การทำงานของภาครัฐที่หลอมรวมกันเสมือนเป็นองค์กรเดียวที่ทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาด รวดเร็ว โปร่งใส เปลี่ยนแปลงบทบาทภาครัฐในอนาคตโดย ภาครัฐจะไม่เป็นผู้สร้างบริการสาธารณะอีกต่อไป แต่แปรเปลี่ยนไปเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการ สร้างบริการสาธารณะโดยภาคเอกชน และประชาชน เรียกว่า บริการระหว่างกัน (Peer to Peer) ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal Design) ที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้ โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่และภาษา โดยบทบาทของภาครัฐในอนาคตเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวก ผู้กำกับดูแลบริหารจัดการการให้บริการระหว่างกันให้เกิดความเป็นธรรม ประชาชน สามารถมีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารบ้านเมืองโดยสมบูรณ์ นอกจากนี้ จากความสำเร็จในการก้าวเข้าสู่การเป็น One Government ทำให้ประเทศไทยเป็นผู้นำด้านรัฐบาลดิจิทัล ทั้งการ บริหารจัดการภาครัฐและบริการประชาชนในภูมิภาคอาเซียน

มิติด้านทุนมนุษย์ด้วยการเตรียมความพร้อมในการสร้างกำลังคนและการจ้างงานรูปแบบใหม่ ๆ ในระยะก่อนหน้าประเทศไทยจะมีความพร้อมและเป็นหนึ่งในศูนย์กลางด้านกำลังคนดิจิทัลของภูมิภาคอาเซียน ขณะเดียวกันด้วยการเคลื่อนย้ายบุคลากรเป็นไปอย่างง่ายตายมากขึ้น กำลังคนด้านดิจิทัลที่ทำงานในประเทศไทยจะมีความหลากหลาย โดยมีผู้เชี่ยวชาญและกำลังคนจากต่างประเทศด้านดิจิทัลเข้ามาทำงานในประเทศไทยมากขึ้น ผู้เชี่ยวชาญด้านดิจิทัลของประเทศไทยทำงานให้กับบริษัทที่ตั้งอยู่ต่างประเทศมากขึ้น

มิติด้านความเชื่อมั่น มีกฎหมาย กฎระเบียบที่เอื้อต่อเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลประเทศไทย เป็นประเทศต้นแบบที่มีการพัฒนาทบทวนกฎระเบียบกติกาด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่องจริงจังในภูมิภาค อาเซียน

สมชัย สัจจพงษ์ (2559) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ที่ช่วยเชื่อมโยงระบบความแตกต่าง ๆ มีดังนี้

### 1. ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ

1.1 การจ่ายเงินและการรับเงินมีความสะดวกมากขึ้น ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตลอดจน ลดความเสี่ยงจากการถือเงินสด

1.2 ลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลการทำรายการ เนื่องจากระบบ e-Payment จะดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลมาใช้สามารถลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1.3 มีการยืนยันการตัดบัญชีและการนำเงินเข้าบัญชี การสั่งชำระเงินหรือรับชำระเงิน ก็จะได้รับข้อความยืนยันการตัดบัญชีและข้อความยืนยันการนำเงินเข้าบัญชีโดยไม่ต้องสอบถามผลของการทำรายการโดยตรง

1.4 ค่าธรรมเนียมการใช้บริการถูกลง

1.5 มีช่องทางชำระเงินผ่านบัตรมากขึ้น

1.6 รับเงินจากภาครัฐได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น เช่น เงินคืนภาษีบุคคลธรรมดาและ เบี้ยยังชีพคนชรา เป็นต้น

### 2. ประโยชน์ที่ภาคธุรกิจจะได้รับ

2.1 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและโอกาสในการทำธุรกิจ ผ่านช่องทางการรับชำระเงินที่หลากหลายและมีมาตรฐานสากลมากขึ้น ช่วยให้คู่ค้าที่อยู่ห่างกันสามารถชำระเงินระหว่างกันได้ เป็นการเพิ่มโอกาสของการทำธุรกิจระหว่างประเทศได้อีกด้วย

2.2 ช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการชำระเงิน ช่วยแก้ปัญหาการหลบเลี่ยงการชำระภาษี ทำให้รัฐสามารถ จัดเก็บภาษีได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยมากขึ้นด้วย

2.3 ช่วยลดต้นทุนการจัดการด้านเอกสารและนำส่งภาษีที่เกี่ยวข้อง 2.4 การชำระเงิน และการรับเงินมีต้นทุนที่ถูกลง

### 3. ประโยชน์ที่ภาครัฐจะได้รับ

3.1 การจัดเก็บข้อมูลถูกต้องและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

3.2 ลดโอกาสการเกิดทุจริตด้านการฟอกเงิน และการเลี่ยงภาษี

3.3 สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัยมากขึ้น

3.4 ช่วยลดต้นทุนการบริหารจัดการเงินสด เช่น ต้นทุนในการผลิตธนบัตรและเหรียญ ลดลง

3.5 สร้างความเชื่อมั่นและสนับสนุนการทำธุรกรรมชำระเงินในรูปแบบต่าง ๆ คู่ครองผู้บริโภคให้มีบริการที่ปลอดภัย และได้มาตรฐานมากขึ้น

นอกจากนี้ โครงการดังกล่าวยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ช่วยชักจูงให้ เศรษฐกิจนอกระบบสู่ระบบ และช่วยให้มีการเก็บรวบรวมฐานข้อมูลการรับจ่ายเงินและสวัสดิการ



ประชาชน ซึ่งจะสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจและลดความเหลื่อมล้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจไทยโดยรวม

### ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ( National e-Payment) และระบบบริการพร้อมเพย์ (Promptpay)

#### 1. แนวคิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment)

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ นี้ ซึ่งกำหนดให้มีการดำเนินการ 5 โครงการสำคัญคู่ขนานกันไปในเวลาเดียวกัน (ทองอุไร ลีมปิติ, 2559) ดังนี้

1.1 การรับชำระเงินแบบ Any ID ซึ่งเป็นความพยายามเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการโอนเงินหรือการชำระเงินจากการโอนเงินหรือการชำระเงินปกติ ในปัจจุบันที่จะต้องใช้หมายเลขบัญชีธนาคารหรือสถาบันการเงิน ซึ่งมีตัวเลขจำนวนมากหลายหลักทำให้ยากต่อการจดจำและการสื่อสารเปลี่ยนเป็นจากการชำระเงินหรือการโอนเงินในระบบ Any ID ซึ่งจะสามารถทำได้โดยใช้หมายเลขอื่นที่ผู้รับโอนได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารหรือสถาบันการเงิน โดยในระยะแรกจะเริ่มต้นจากหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งจะทำให้การจ่ายเงินระหว่างภาครัฐและประชาชนตรงกับเป้าหมายง่ายขึ้น ในขณะที่การโอนเงินระหว่างประชาชนด้วยกัน หรือระหว่างประชาชนกับภาคธุรกิจจะมีความสะดวกและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ โครงการดังกล่าวสามารถให้ประชาชนลงทะเบียนด้วยระบบหมายเลขได้ และระบบโอนเงินด้วยหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้

1.2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นวงกว้างมากขึ้น โดยทำให้ต้นทุนการชำระเงินด้วยบัตรลดลงด้วยค่าธรรมเนียมที่ถูกลง ในขณะที่ต้องเพิ่มการกระจายอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น ควบคู่กันไปตามความเหมาะสมของผู้รับชำระเงินที่เป็นร้านค้าในแต่ละพื้นที่ รวมทั้งหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินให้ประชาชนไปพร้อม ๆ กัน โดยการขยายการใช้บัตรในลักษณะเช่นนี้จะเป็นการเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินที่สะดวกปลอดภัยมากขึ้นให้แก่ประชาชน

1.3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและลดความซับซ้อนของกระบวนการจัดทำและส่งรายงานธุรกรรมทางการเงินและภาษีระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์จะถูกนำมาใช้สิ่งนี้ช่วยลดต้นทุน เวลา และขั้นตอนที่เกี่ยวข้องสำหรับธุรกิจในการจัดทำเอกสารและการจ่ายภาษี

1.4 e-Payment ภาครัฐพยายามเพิ่มประสิทธิภาพของการรวบรวมการชำระเงินโดยหน่วยงานสาธารณะผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์โดยการรวมฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมและการใช้ระบบการชำระเงินของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นอกจากนี้ ความคิดริเริ่มนี้ยังพยายามเพิ่มการเข้าถึงฐานข้อมูลสวัสดิการสาธารณะแบบรวมศูนย์และช่วยให้บุคคลสามารถรับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยตรง ซึ่งจะช่วยให้สามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการ ให้แก่ประชาชนได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย และลดความผิดพลาด ความซ้ำซ้อน และโอกาสการทุจริตจากการจ่ายด้วยเงินสดหรือเช็ค ซึ่งต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการลงทะเบียนประชาชนผู้มีรายได้น้อยเพื่อ รับสวัสดิการผ่านสถาบันการเงิน

1.5 การให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โครงการสุดท้าย คือ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วภูมิภาค โดยเฉพาะในกรุงเทพได้เห็นประโยชน์จาก e-Payment และมอบสิทธิประโยชน์ เช่น การขึ้นรถเมล์ฟรีให้แก่ผู้มีรายได้น้อย อย่างแท้จริง เป็นต้น

ดังนั้น โครงการ National e-Payment จึงเป็นงานหลักที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งผลักดันให้เป็นรูปเป็นร่าง เพราะเป็นการช่วยยกระดับโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินของไทย และเป็นการอำนวยความสะดวกให้การดำเนินธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจโดยรวม รวมทั้งจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อทุกภาคส่วนด้วย สำหรับประโยชน์ต่อเศรษฐกิจไทยโดยรวมจะช่วยลดต้นทุนของประเทศ โดยเฉพาะต้นทุนการบริหารจัดการเงินสดของประเทศ ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ช่วยชักจูงให้เศรษฐกิจนอกระบบเข้าสู่ระบบ และช่วยให้มีการเก็บรวบรวมฐานข้อมูลการรับจ่ายเงินและสวัสดิการประชาชน

จากระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ใน ข้างต้นสรุปได้ว่า โครงการ National e-Payment เป็นโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ โดยภาครัฐมีนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจและลดความเหลื่อมล้ำให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม สะดวก ปลอดภัย และง่าย โดยเฉพาะประชาชนผู้มีรายได้น้อยที่มีสิทธิรับเงินสวัสดิการจากภาครัฐ จะมีช่องทางการรับเงินช่วยเหลือที่สะดวกขึ้น รวมทั้งการรับจ่ายเงินกับหน่วยงานภาครัฐจะมีช่องทางที่รวดเร็วมากขึ้น ในขณะที่ภาครัฐสามารถจ่ายเงินสวัสดิการให้ถึงมือประชาชนเต็มเม็ดเต็มหน่วย ถูกกลุ่มเป้าหมายและที่สำคัญคือจะมีฐานข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ในการประเมินผลนโยบายปัจจุบันเพื่อนำไปพัฒนานโยบายสวัสดิการสังคมในอนาคตได้ และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินของภาครัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการบริหารจัดการเงินงบประมาณให้รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย และโปร่งใสมากขึ้น

## 2. แนวคิดระบบบริการพร้อมเพย์ (Promptpay)

National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังผลักดัน เนื่องจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจเพื่อให้การขับเคลื่อนเศรษฐกิจของไทยมีความก้าวหน้า มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม รัฐบาลโดยกระทรวงการคลัง จึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment ขึ้นมา โดยโครงการนี้ได้รับมติเห็นชอบจาก คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 เพื่อดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ โดยสามารถแบ่งได้เป็น 4 โครงการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559) ดังนี้

โครงการที่ 1 บริการโอนเงิน และรับโอนเงินแบบใหม่ "พร้อมเพย์-PromptPay" เป็นบริการทางเลือกใหม่ให้ประชาชน ธุรกิจ และหน่วยงานต่าง ๆ ได้มี ทางเลือกในการโอนเงิน และรับเงินเป็น บริการที่เพิ่มขึ้นมาจากการโอนเงินในรูปแบบเดิม ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างความสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัยในการใช้บริการโอนเงิน โดยสามารถใช้เลขประจำตัวประชาชน หมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลขกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ เลขที่บัญชีธนาคาร หรือที่อยู่ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address) ในการระบุผู้รับโอนที่ได้ลงทะเบียนไว้กับสถาบันการเงิน รวมถึงรองรับการรับชำระเงินของร้านค้า และธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ในการเปิดตัว ระยะแรกจะ เริ่มต้นจากการเปิดให้โอนด้วยหมายเลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ก่อน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้น และเป็นพื้นฐานของโครงการอื่น ๆ และการบริการทางการเงินต่าง ๆ ในอนาคตอีกด้วย โดยช่องทางการโอนเงินพร้อมเพย์สามารถทำได้ ผ่าน Mobile Banking, Internet Banking และ ATM ทั้งนี้ สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้จาก ธนาคารพาณิชย์ที่เลือกใช้บริการ โดยการโอนเงินพร้อมเพย์ มีค่าธรรมเนียมที่คิดแตกต่างจากการโอน ปกติ ซึ่งมูลค่าโดยรวมนั้นถูกกว่าการโอนเงินปกติโดยเฉพาะ การโอนข้ามธนาคารหรือข้ามเขต/จังหวัด นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกผูกบัญชีธนาคารได้หลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความสะดวกใน การใช้งาน แต่โดยหลักการคือ สามารถผูกบัญชีธนาคาร กับเลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือเบอร์ โทรศัพท์มือถือในรูปแบบ 1 บัญชีธนาคาร ต่อ 1 เลขบัตร ประจำตัวประชาชน หรือเบอร์ โทรศัพท์มือถือ (1-to-1 relationship) หรือ 1 บัญชีธนาคาร ต่อ หลายเบอร์โทรศัพท์มือถือ และ/ หรือเลขบัตรประจำตัวประชาชน (1-to-many relationship)

สำหรับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการนั้นจะถูกเก็บรักษาอย่างปลอดภัย โดยทางธนาคาร หรือ NITMX นั้นไม่สามารถนำข้อมูลของลูกค้ามาเปิดเผยหรือขายต่อได้ เพราะมีกฎหมาย พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน และ พ.ร.ฎ. ควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ควบคุมอยู่

และ ธปท. มีการตรวจสอบกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ ในแง่มุมมองของเทคนิคระบบพร้อมเพย์ ได้ถูกออกแบบและพัฒนาโดยบริษัทที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านระบบการชำระเงิน และเป็นผู้พัฒนาระบบการชำระเงินที่ใช้ในประเทศต่าง ๆ ในส่วนของข้อมูลของการชำระเงินจะถูกเก็บอยู่ในระบบกลางมีระบบ การรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และถูกเข้ารหัสความปลอดภัยไว้ทั้งหมด

ประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการระบบบริการพร้อมเพย์ (Promptpay) นี้ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ภาคส่วน ดังนี้

1. ภาคประชาชน สามารถเข้าถึงบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สามารถทำได้โดยง่าย ด้วยต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ผ่านช่องทางและบริการชำระเงินที่หลากหลาย ทั้งการโอนเงิน การชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ การชำระค่าสินค้าและบริการทางออนไลน์ รวมถึงการจ่ายภาษีหรือ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แก่หน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ ประชาชนที่ได้รับเงินช่วยเหลือ เงินสวัสดิการ หรือเงินคืน ภาษีจากภาครัฐจะได้รับเงินโดยตรงผ่านการโอนเงินเข้าบัญชีที่ลงทะเบียนไว้

2. ภาคธุรกิจ มีช่องทางรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวก รวดเร็วจากการใช้ ID ที่ลงทะเบียนไว้ แทนการใช้เลขที่บัญชีเงินฝาก ช่วยเพิ่มโอกาสในทางธุรกิจจากการที่ลูกค้าสามารถชำระเงินได้สะดวก รวดเร็วด้วยต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการและ SMEs โดยเฉพาะการขายสินค้าทางออนไลน์ที่สามารถรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ สะดวกและได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า

3. ภาครัฐ เพิ่มประสิทธิภาพการโอนเงินจากภาครัฐสู่ประชาชนโดยใช้เลขประจำตัวประชาชน เช่น การโอนเงินสวัสดิการถึงประชาชนโดยตรง การคืนภาษีเงินได้เข้าบัญชีเงินฝากของผู้เสียภาษี ทำให้การจ่ายเงินของภาครัฐมีความโปร่งใส ลดความผิดพลาด และลดปัญหาการทุจริตจากการจ่ายเงินด้วยเงินสดหรือเช็ค

4. เศรษฐกิจในภาพรวม สนับสนุนการลดการใช้เงินสดในทุกภาคส่วน ลดต้นทุนการบริหารจัดการธนบัตรของประเทศ เช่น การพิมพ์ การขนส่ง การนับคัด และการทำลายธนบัตร เพิ่มความโปร่งใส และลดปัญหาการทุจริตและเศรษฐกิจนอกระบบ รวมถึงเพิ่มความรวดเร็วคล่องตัวในการหมุนเวียนเงินในระบบเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ข้อมูลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ยังสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดนโยบายช่วยเหลือธุรกิจและประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

โครงการที่ 2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ จุดประสงค์ของโครงการนี้คือ การส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มี ค่าธรรมเนียมต่ำแทนการใช้เงินสด เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน โดยเฉพาะประชาชนในต่างจังหวัด รวมทั้งการกระจายอุปกรณ์ รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายรูปแบบเพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินให้กับประชาชน

อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดในทุกภาคส่วน โดยภาครัฐจะรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคธุรกิจมากขึ้น และในอนาคตอาจใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือหนึ่งในการจ่ายเงินสวัสดิการ จากภาครัฐไปสู่ประชาชนโดยตรงเพื่อส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมชำระเงินของประชาชน จากการใช้เงินสดไปสู่การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชน และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของภาคธุรกิจและประเทศให้สอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาล

โครงการที่ 3 ระบบภาษี และเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โครงการนี้เป็นการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำใบกำกับภาษี รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษี เมื่อมีการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment (e-Withholding Tax) อันจะช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนของภาคเอกชนในการจัดทำเอกสารและการชำระภาษี

โครงการที่ 4 e-Payment ภาครัฐ โครงการ e-Payment ภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1. โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม เป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูล กลางที่ทำให้รัฐสามารถจ่ายเงินสวัสดิการและเงินช่วยเหลือให้แก่ผู้มีรายได้น้อย หรือผู้ที่รัฐต้องการให้ ความช่วยเหลือโดยตรง ถูกกลุ่มเป้าหมายไม่ซ้ำซ้อน และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งยังสามารถ บริหาร จัดการและประเมินผลประสิทธิภาพของเงินช่วยเหลือต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น โดยประชาชน สามารถใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัตรประชาชนเป็นสื่อในการรับเงินช่วยเหลือ และสามารถนำไปใช้จ่ายผ่านร้านค้าต่าง ๆ หรือนำไปใช้กับบริการต่าง ๆ ของรัฐ อาทิเช่น ระบบขนส่งสาธารณะ และระบบ รักษาพยาบาล เป็นต้น

2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการ ส่งเสริมการรับจ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการโอนเงินและการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดและเช็ค ซึ่งกรมบัญชีกลางได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติให้ทุกหน่วยงานราชการถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 เป็นต้นไป รวมทั้งเพิ่มช่องทางการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการจากประชาชนให้กับส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงินของหน่วยงานภาครัฐให้มีความถูกต้องรวดเร็ว

### **แนวคิดกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e - Revenue)**

การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือ e - Revenue เป็นบริการของกรมสรรพากรที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสรุปแนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ (e - Revenue) ได้ดังนี้

ศศิกานต์ จัตุปา (2557) ได้กล่าวไว้ว่า จากแนวความคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศไทย ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อร่วมกันหาทาง ปรับเปลี่ยน วิธีการ และรูปแบบในการดำเนินการ พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความสมบูรณ์ และประสบความสำเร็จร่วมกัน อันจะนำไปสู่การเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของระบบราชการ และเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการรับบริการที่รวดเร็วและปลอดภัยในยุคโลกาภิวัตน์ ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีของเครื่องมือ เครื่องใช้ และข้อมูลข่าวสาร เป็นปัจจัยสำคัญในการนำความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานให้ทัดเทียม สามารถก้าวไปได้ทันต่อสภาวะที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันจึงมีบทบาทสำคัญในการดำเนินกิจการของหน่วยงาน ระบบอินเทอร์เน็ตเดิมที่ถูกใช้เพียงเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลได้ขยายรูปแบบไปถึงการให้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ โดยใช้สัญลักษณ์ “e-” นำหน้าชื่อสินค้าและบริการ ซึ่งกรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่งมุ่งที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ e-Government ในประเทศไทย กรมสรรพากรจึงได้ปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการเป็น e-Revenue กรมสรรพากรได้มีการปรับเปลี่ยนงานบริการเพื่อรองรับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยริเริ่มให้มีการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยีเพื่อ เป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารกับผู้เสียภาษีโดยตรงอย่างไร้ขีดจำกัด โดยสามารถให้บริการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทภาษี เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานโดยใช้มือและกำลังคนมาเป็นการทำงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้เกิดความสะดวกและประหยัดด้วยวิธีการ ดังนี้

1. พัฒนาระบบงานและระบบข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีแหล่งข้อมูลที่ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกและเป็นปัจจุบัน
2. มุ่งเน้นการใช้ระบบงานแบบ on - line ทั้งทางด้านการบริหารงานและการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีโดยขยายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบพร้อมชำระภาษีจากที่ใดก็ได้ทั้งในและนอกประเทศ เป็นการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วเป็น e-service มากขึ้น รวมทั้งการ download แบบแสดงรายการภาษีหลัก 17 ประเภทแบบได้จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร
3. พัฒนาระบบงานที่ให้บริการรับคำร้องหรือคำขอจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต
4. จัดทำฐานข้อมูลรวมไว้ที่เดียวและเชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ทำให้การบริหารจัดการภายในกรมสรรพากรปรับเปลี่ยนให้มีประสิทธิภาพ และโปร่งใсыิ่งขึ้น

กรมสรรพากร (2556) ได้ให้ความหมายของกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) ไว้ว่า ระบบกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ความสัมฤทธิ์ผล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อรัฐบาล โดยมีหลักการที่ว่า เสียเวลาน้อยที่สุด ใช้เวลากับการบริการน้อยที่สุด ราคาน้อยที่สุด ซึ่งกรมสรรพากรได้นำระบบกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) มาใช้ ซึ่งได้รับการพัฒนาจัดเป็นหมวดหมู่ที่มีลักษณะเป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) มีเครื่องมือช่วยบริหารการจัดเก็บภาษีอากรหลายรูปแบบ ดังนี้

1. e-Filing ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ได้แก่ การให้บริการระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) ซึ่งเปิดให้บริการครบทุกแบบ และทุกประเภท คือ 4 ประเภท แบบ 15 แบบแสดงรายการภาษี ได้แก่ แบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบบภาษีเงินได้นิติบุคคล แบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และแบบภาษีธุรกิจเฉพาะ นอกจากนี้ยังให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในการให้ความรู้เรื่องการยื่นแบบ ฯ ทางอินเทอร์เน็ต การสอบถามข้อมูลการขอคืนภาษี การส่งและตรวจสอบการส่งเอกสารประกอบการคืนภาษี

2. e-Service ได้แก่ การให้บริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ ในกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice และ e-Receipt) ระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว การติดตามการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทางเน็ต บริการโปรแกรมคำนวณภาษี ฯ อสังหาริมทรัพย์ ระบบให้บริการยื่นคำขอคืนข้อมูลแบบ ฯ และบริการค้นหาเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 13 หลัก

3. Download ได้แก่ การให้บริการ Download แบบแสดงรายการภาษี แบบคำร้องแบบคำขอต่าง ๆ ประมวลรัษฎากรฉบับอิเล็กทรอนิกส์ ข่าวสารภาษี (Insight Pasi) วารสารสรรพากร (e-Magazine) บริการสรรพากร (e-Tax info) และหนังสือความรู้เรื่องภาษี (e-Book)

4. Hot menu ได้แก่ การให้บริการข้อมูลสัมมนาภาษีอากร ปฏิทินภาษีอากร ประมวลรัษฎากร โครงการศึกษาและพัฒนาประมวลรัษฎากร กฎหมายออกใหม่ ข้อมูลการพัฒนากฎหมายข้อหารือภาษีอากร

5. Contact us ได้แก่ การให้บริการสอบถามข้อมูล ปัญหาภาษีจากศูนย์บริการข้อมูลกรมสรรพากร (RD Call Center 1161) สอบถามปัญหา คำแนะนำ และร้องเรียน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต (e-revenue) แบ่งได้เป็น 2 ด้าน (สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2559) ดังนี้

ด้านผู้เสียภาษี

1. เป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้เสียภาษีในการใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว

2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขต หรืออำเภอ

3. ได้รับสิทธิในการยื่นแบบชำระภาษีหลังเวลา 16.30 ของทุกวันหลังช่วง กำหนดเวลาของการยื่นแบบชำระภาษีตามปกติโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ

4. โปรแกรมที่จะช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามแบบแสดงรายการ หากมีข้อมูลที่ผิดพลาดระบบจะส่งรายการเตือนกลับไปให้ทันทีเพื่อที่ผู้เสียภาษีทำการแก้ไขให้ถูกต้องและเพื่อความมั่นใจว่า กรมสรรพากรได้รับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีเรียบร้อยแล้ว จะมีหลักฐานเพื่อยืนยัน 3 ระดับ ดังนี้

4.1 ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อการทำรายการแล้วเสร็จ

4.2 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี (ถ้ามี) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในวันถัดไป

4.3 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี (ถ้ามี) โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

4.4 ขยายระยะเวลาในการยื่นแบบเพิ่ม 8 วัน สิ้นสุดวันที่ 8 เมษายนของทุก ๆ ปี

ด้านกรมสรรพากร

1. เป็นการลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่าย เช่น ลดขั้นตอนกระบวนการในการ รับแบบการบันทึกข้อมูลการตรวจสอบผลข้อมูลของเจ้าหน้าที่

2. ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในด้านความก้าวหน้าด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ สนองต่อนโยบาย (e-government) เพิ่มคุณค่าของข้อมูลเนื่องจากมีความถูกต้องตรงตามกับผู้เสียภาษีแจ้งมา

3. นำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือการจัดทำสถิติต่าง ๆ จะมีความถูกต้องมากขึ้น

## แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

### ความหมายของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

วรพรรณ นุตโร (2564) ได้ให้นิยามของ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไว้ว่าหมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือหน่วยภาษีอันมีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด โดยจะเก็บเป็นรายปีจากผู้ที่มียาไรได้ซึ่งเกิดขึ้นภายในปีภาษีโดยผู้มีเงินได้ต้องรับผิดชอบในการแสดงรายรับไว้ในแบบฟอร์มที่ชี้แจงถึงข้อมูลภาษีภายในรอบระยะเวลาตามที่ประมวลรัษฎากรกำหนด ทั้งนี้ กฎหมายได้กำหนดให้ผู้มีรายได้ดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีในรอบครึ่งปี สำหรับรายได้ที่ได้รับในช่วงระยะเวลาหกเดือนแรก โดยเป็นการช่วยลดภาระทางภาษีที่ผู้เสียภาษีต้องชำระ และข้อ



กฎหมายได้มอบหมายให้ผู้ชำระเงินได้ปฏิบัติในการหักภาษี ณ ที่จ่าย ออกจากเงินได้ที่ชำระบางส่วน ในบางประเภท เพื่อก่อให้เกิดการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

ประสิทธิ์ เติ้จพาล (2563) กล่าวถึง ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายความว่า ภาษีที่รัฐเรียกเก็บผ่านบุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นบุคคลที่มีรายรับจำนวนเงินถึงขั้นต่ำตามเกณฑ์ข้อกำหนด ซึ่งรัฐจะเรียกเก็บจากรายได้ที่เกิดขึ้นเป็นรายปี ผู้มีรายได้มีหน้าที่นำรายรับที่ได้รับไปแสดงรายการตามแบบฟอร์มแสดงรายการภาษีที่กำหนด ในรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในปีต่อ ๆ ไป สำหรับผู้มีเงินได้ที่ได้รับจำนวนเงินถึงเกณฑ์ที่กำหนดในช่วงครึ่งปีแรก กฎหมายระบุให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีรอบครึ่งปี เพื่อลดภาระทางภาษีที่ผู้มีเงินได้ต้องจ่าย และในบางกรณีมีข้อกำหนดระบุให้ผู้ที่ทำหน้าที่จ่ายเงินได้ หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายออกไป ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งชำระภาษีเมื่อมีจำนวนเงินที่ได้รับเกิดขึ้น

อนัญญา บุนรอด (2560) กล่าวถึง ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ว่าเป็นภาษีที่เรียกเก็บโดยตรงจากบุคคลผู้มีเงินได้พึงประเมิน ตามประมวลรัษฎากร เว้นแต่ประมวลรัษฎากรจะบัญญัติยกเว้นไว้โดยเฉพาะจึงไม่ต้องเสียภาษีการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายกำหนดให้นำรายได้พึงประเมินมาหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนก่อน ผลลัพธ์ที่ได้คือเงินได้สุทธิ และจึงนำมาคำนวณเพื่อเสียภาษีตามอัตราก้าวหน้า

กรมสรรพากร (2561) กล่าวว่า ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปที่มีเงินได้ไม่ว่าประเภทใด ชนิดใด ถ้าไม่มีกฎหมายยกเว้นให้แล้วก็อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี หรือภาษีที่จัดเก็บจากหน่วยงานภาษีที่มีลักษณะเฉพาะตามข้อกำหนด และมีจำนวนรายรับถึงเกณฑ์ขั้นต่ำตามที่ข้อกำหนด ซึ่งจะเรียกเก็บจากรายรับที่ได้รับในปีภาษีนั้น ๆ เป็นรายปี ผู้มีรายรับพึงต้องรับผิดชอบชี้แจงถึงรายรับที่ได้รับด้วยตนเองตามแบบฟอร์มที่กฎหมายกำหนดและในรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในปีต่อ ๆ ไป ทั้งนี้ ผู้มีรายรับบางประเภทมีข้อกำหนดทางกฎหมายระบุให้ยื่นแบบแสดงรายรับรอบครึ่งปีสำหรับรายรับที่ได้รับจริงในช่วงระหว่างหกเดือนแรก ซึ่งเป็นการลดภาระภาษีที่ต้องชำระให้กับผู้มีรายได้ และกฎหมายได้กำหนดให้ผู้จ่ายเงินได้ในบางประเภท ปฏิบัติรับผิดชอบหักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายออกไป เพื่อเป็นการทยอยชำระภาษีด้วย

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีที่ภาครัฐจัดเก็บจากบุคคลธรรมดาทั่วไป หรือจากหน่วยงานภาษีตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้และมีจำนวนเงินที่ได้รับเกิดขึ้นตามหลักขั้นต่ำที่ระบุไว้ซึ่งปกติจะจัดเก็บเป็นรอบรายปี โดยเงินได้ที่เกิดขึ้นจริงในปีใด ผู้มีเงินได้ต้องรับผิดชอบในการแสดงรายละเอียดรายได้ที่ได้รับตามแบบฟอร์มซึ่งระบุรายละเอียดภาษีภายในรอบระยะเวลาตามที่ประมวลรัษฎากรกำหนด สำหรับผู้มีเงินได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรกถึงเกณฑ์ขั้นต่ำ กฎหมายระบุให้ยื่นแบบฟอร์มแสดงรายละเอียดรายได้ที่ได้รับและเสียภาษีตอนครึ่งปี เพื่อลด

ภาระทางภาษีที่ต้องจ่าย และมีข้อกำหนดทางกฎหมายให้ผู้จ่ายเงินได้รับผิดชอบหักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินที่ได้จ่ายบางส่วน เพื่อให้เกิดการแบ่งจ่ายชำระภาษีขณะที่มีเงินได้อีกด้วย

### ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

สรรพากร (2564) กล่าวว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

1. บุคคลธรรมดา
2. ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีโชินิติบุคคล
3. ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี
4. กองมรดกที่ยังมิได้แบ่ง
5. วิสาหกิจชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เฉพาะที่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่มีโชินิติบุคคล

อณตยาภา บุญรอด (2560) กล่าวว่า ตามประมวลรัษฎากรของไทยกำหนดผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ บุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่ไม่มีสภาพเป็นนิติบุคคล ผู้ที่ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี กองมรดกที่ยังมิได้แบ่ง และบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีผู้ถือหุ้นหรือผู้เป็นหุ้นส่วนเข้าเกณฑ์ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

อาริศรา นนทะคุณ (2561) กล่าวถึง ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไว้ว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายประมวลรัษฎากรกำหนดให้บุคคลธรรมดาที่มีเงินได้ ได้แก่ บุคคลธรรมดา ผู้ถึงแก่ความตาย กองมรดกที่ยังมิได้แบ่ง ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่โชินิติบุคคล และคณะบุคคลที่มีโชินิติบุคคล หลักการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีอากร ซึ่งการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจะจัดเก็บตามหลักแหล่งที่มาของรายได้แบ่งเป็น 2 หลักแหล่ง ได้แก่ หลักแหล่งเงินได้ (Source Rule) สำหรับเงินได้ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบหรือการประกอบการใดที่ทำภายในประเทศไทย หรือธุรกิจของผู้ว่าจ้างในประเทศไทย หรือมีจำนวนแหล่งของเงินทองที่อยู่ในประเทศไทย และตั้งความมีอยู่พำนัก (Resident Rule) สำหรับผู้มีรายได้ที่อยู่ภายในประเทศไทยรวมกันไม่ต่ำกว่า 180 วันในปีภาษีใด ถือว่าอยู่ภายในประเทศไทย และบางกรณีที่มีรายได้จากแหล่งเงินได้ในต่างประเทศ อันเนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบหรือการประกอบการกิจกรรมที่ทำในต่างประเทศ หรือเป็นเพราะการมีแหล่งของเงินทองที่อยู่ในต่างประเทศ และผู้มีเงินดังกล่าวได้นำเงินได้นั้นเข้ามาอยู่ในประเทศไทยภายในปีภาษีเดียวกับปีที่เกิดเงินได้นั้น

อาริศรา นนทะคุณ (2561) กล่าวว่า ตามประมวลรัษฎากรได้ให้คำนิยาม เงินได้ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาว่า เงินได้พึงประเมิน หมายถึง เงินที่ได้รับอันเข้าลักษณะพึงต้องเสียภาษีเงินได้ ซึ่งเกิดจาก หน้าที่งานที่ทำหรือเนื่องจากทรัพย์สิน ได้แก่ เงิน ทรัพย์สิน ประโยชน์อื่นใดที่คำนวณ

ได้เป็นตัวเงิน ภาษีที่ผู้จ่ายออกแทน หรือเครดิตภาษีตามที่กฎหมายกำหนด โดยเกณฑ์เงินได้พึงประเมิน ขั้นต่ำที่ผู้มีเงินได้ต้องยื่นแบบ ฯ ที่ชี้ให้เห็นถึงรายได้ได้แก่ บุคคลธรรมดาและผู้ถึงแก่ความตาย สถานภาพโสด มีเงินเดือนเพียงอย่างเดียวมากกว่า 120,000 บาท หรือมีเงินได้ประเภทอื่นมากกว่า 60,000 บาท และสถานภาพสมรส มีเงินเดือนเพียงอย่างเดียวมากกว่า 220,000 บาท หรือมีรายได้ประเภทอื่นเกิน 120,000 บาท ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ได้จดทะเบียนนิติบุคคล หรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่ นิติบุคคล มีรายรับมากกว่า 60,000 บาท และทรัพย์สินที่ยังไม่ได้จัดแบ่ง มีรายรับมากกว่า 60,000 บาท โดยสามารถพิจารณาแบ่งรายรับเป็นประเภทตามประมวลรัษฎากรได้ 8 ประเภท ดังนี้

1. เงินได้ประเภทที่ 1 ได้แก่ เงินได้หรือผลประโยชน์ซึ่งเกิดจากการตกลงทำงานจ้าง แรงงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ บำเหน็จบำนาญ เงินค่าเช่าที่พักอาศัย เบี้ยเลี้ยง เป็นต้น

2. เงินได้ประเภทที่ 2 ได้แก่ รายรับเนื่องจากงานที่ได้รับผิดชอบตามตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือการรับทำงาน เช่น ค่าบริการ ค่านายหน้า เงินอุดหนุนเบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส เป็นต้น

3. เงินได้ประเภทที่ 3 ได้แก่ ค่าลิขสิทธิ์ ค่ากวีตวิศล ค่าสิทธิอย่างอื่น หรือเงินรายปีอย่างอื่น ซึ่งอาจได้รับมาจากมีคำพิพากษาของศาลสั่งให้จ่าย พินัยกรรม หรือนิติกรรมอย่างอื่น

4. เงินได้ประเภทที่ 4 ได้แก่ เงินปันผล ดอกเบี้ยเงินฝาก จำนวนรายรับซึ่งหามาจากการ โอนหุ้น เงินส่วนแบ่งกำไร เงิน ลดทุน เงินเพิ่มทุน เป็นต้น

5. เงินได้ประเภทที่ 5 ได้แก่ จำนวนรายรับซึ่งหามาจากแหล่งอื่นที่ได้จากการปล่อยให้เช่า ทรัพย์สิน การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สินหรือในการซื้อขายเงินดาวน์

6. เงินได้ประเภทที่ 6 ได้แก่ จำนวนรายรับซึ่งได้มาจากการประกอบวิชาชีพอิสระ เช่น วิชาชีพการประกอบโรคศิลปะ (แพทย์) การบัญชีกฎหมาย สถาปัตยกรรม วิศวกรรม ประณีต ศิลปกรรม หรือวิชาชีพอื่นที่พระราชกฤษฎีกาได้มีกำหนดไว้

7. เงินได้ประเภทที่ 7 ได้แก่ รายรับที่ได้รับจากการรับเหมา ซึ่งผู้รับเหมาต้องจัดสรรจ่าย เงินทุนในการจัดหาแรงงาน หรือการจัดหาสิ่งของอื่นที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน เช่น การรับเหมา ก่อสร้าง

8. เงินได้ประเภทที่ 8 ได้แก่ รายรับจาก การประกอบธุรกิจ การค้าพาณิชย์ การ อุตสาหกรรม การขนส่ง การเกษตร การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือรายรับอื่นที่ไม่ได้ระบุไว้ในเงินได้ ประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7

#### **หลักการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา**

กรมสรรพากร (2560) ได้แบ่งหลักการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยแบ่งออกเป็น 2 หลักการ ดังนี้

1. หลักแหล่งเงินได้ (Source Rule) ผู้มีเงินได้มีหน้าที่ในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในประเทศไทย โดยไม่คำนึงว่าผู้มีเงินได้นั้นจะอยู่ในประเทศไทยหรือไม่ ทั้งนี้หากรายได้ที่ได้รับนั้นเกิดจากหน้าที่การงานหรือการประกอบกิจการที่ทำภายในประเทศไทย หรือการมีสินทรัพย์อยู่ในประเทศไทย 2. ความมีอยู่พำนัก (Resident Rule) เป็นผู้ที่มาอยู่ในประเทศไทยในปีภาษีใดรวมกัน ไม่ต่ำกว่าถึง 180 วัน และมีรายได้จากแหล่งเงินในต่างประเทศ เนื่องจากหน้าที่การงานหรือการประกอบกิจการที่ทำในต่างประเทศ หรือเพราะว่าการมีสินทรัพย์ที่อยู่ในต่างประเทศ และได้นำรายได้ เหล่านั้นเข้ามาอยู่ในประเทศในปีภาษีเดียวกับที่เกิดเงินได้นั้น ผู้นั้นมีหน้าที่ต้องชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในประเทศไทย

อาริศรา นนทะคุณ (2561) กล่าวว่า ตามประมวลรัษฎากรได้ให้คำนิยาม เงินได้ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาว่า เงินได้พึงประเมิน หมายถึง เงินที่ได้รับอันเข้าลักษณะพึงต้องเสียภาษีเงินได้ซึ่งเกิดจาก หน้าที่งานที่ทำหรือเนื่องจากทรัพย์สิน ได้แก่ เงิน ทรัพย์สิน ประโยชน์อื่นใดที่คำนวณได้เป็นตัวเงิน ภาษีที่ผู้จ่ายออกแทน หรือเครดิตภาษีตามที่กฎหมายกำหนด โดยเกณฑ์เงินได้พึงประเมินขั้นต่ำที่ผู้มีเงินได้ต้องยื่นแบบ ฯ ที่ชี้ให้เห็นถึงรายได้ได้แก่ บุคคลธรรมดาและผู้ถึงแก่ความตาย สถานภาพโสด มีเงินเดือนเพียงอย่างเดียวมากกว่า 120,000 บาท หรือมีเงินได้ประเภทอื่นมากกว่า 60,000 บาท และสถานภาพสมรสมีเงินเดือนเพียงอย่างเดียวมากกว่า 220,000 บาท หรือมีรายได้ประเภทอื่นเกิน 120,000 บาท ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ได้จดทะเบียนนิติบุคคล หรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีรายรับมากกว่า 60,000 บาท และทรัพย์สินที่ยังไม่ได้จัดแบ่ง มีรายรับมากกว่า 60,000 บาท โดยสามารถพิจารณาแบ่งรายรับเป็นประเภทตามประมวลรัษฎากรได้ 8 ประเภท ดังนี้

1. เงินได้ประเภทที่ 1 ได้แก่ เงินได้หรือผลประโยชน์ซึ่งเกิดจากการตกลงทำงานจ้างแรงงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ บำเหน็จบำนาญ เงินค่าเช่าที่พักอาศัย เบี้ยเลี้ยง เป็นต้น
2. เงินได้ประเภทที่ 2 ได้แก่ รายรับเนื่องจากงานที่ได้รับผิดชอบตามตำแหน่ง หรือ หน้าที่หรือการรับทำงาน เช่น ค่าบริการ ค่านายหน้า เงินอุดหนุนเบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส เป็นต้น
3. เงินได้ประเภทที่ 3 ได้แก่ ค่าลิขสิทธิ์ค่ากวีตวิลล์ ค่าสิทธิอย่างอื่น หรือเงินรายปีอย่างอื่น ซึ่งอาจได้รับมาจากมีค่าพิพาทของศาลสั่งให้จ่าย พินัยกรรม หรือนิติกรรมอย่างอื่น
4. เงินได้ประเภทที่ 4 ได้แก่ เงินปันผล ดอกเบี้ยเงินฝาก จำนวนรายรับซึ่งหามาจากการโอนหุ้น เงินส่วนแบ่งกำไร เงินลดทุน เงินเพิ่มทุน เป็นต้น
5. เงินได้ประเภทที่ 5 ได้แก่ จำนวนรายรับซึ่งหามาจากแหล่งอื่นที่ได้จากการปล่อยให้เช่าทรัพย์สิน การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สินหรือในการซื้อขายเงินคาวน

6. เงินได้ประเภทที่ 6 ได้แก่ จำนวนรายรับซึ่งได้มาจากการประกอบวิชาชีพอิสระ เช่น วิชาชีพการประกอบโรคศิลปะ (แพทย์) การบัญชีกฎหมาย สถาปัตยกรรม วิศวกรรม ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาชีพอื่นที่พระราชกฤษฎีกาได้มีกำหนดไว้

7. เงินได้ประเภทที่ 7 ได้แก่ รายรับที่ได้รับจากการรับเหมา ซึ่งผู้รับเหมาต้องจัดสรรจ่ายเงินทุนในการจัดหาแรงงาน หรือการจัดหาสิ่งของอื่นที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน เช่น การรับเหมาก่อสร้าง

8. เงินได้ประเภทที่ 8 ได้แก่ รายรับจาก การประกอบธุรกิจ การค้าพาณิชย์ การอุตสาหกรรม การขนส่ง การเกษตร การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือรายรับอื่นที่ไม่ได้ระบุไว้ในเงินได้ประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7

### แนวคิดเกี่ยวกับอัตราภาษี

Allingham & Sandmo (1972) กล่าวถึง การบริการนั้นถือเป็นทฤษฎีความพึงพอใจสูงสุดของผู้เสียภาษีโดยมองว่า ข้อกำหนดลดโทษและการประเมินวัดด้านภาษี ทำหน้าที่ในการชี้วัดการแสดงจำนวนเงินที่ได้รับของผู้มีรายได้ โดยมีข้อสมมติว่าผู้เสียภาษีมีการคิดพิจารณาอย่างตรงไปตรงมาตามสถานการณ์ที่มีความไม่มั่นคง ซึ่งหมายถึงความน่าจะเป็นในการถูกจับมาประเมินเกี่ยวกับการชำระเงิน เนื่องจากการยื่นแบบ ฯ ซึ่งแจ้งจำนวนเงินที่ได้รับของผู้เสียภาษีส่งผลต่อภาระภาษีที่มีขึ้น

Sung และคณะ (2009) กล่าวถึง ภาระภาษี โดยได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของการกระจายภาษีและผลประโยชน์ในเกาหลี พบว่า จำนวนเงินที่ได้รับมาเป็นการแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงด้านอัตราภาษีภายใต้ข้อกำหนดใหม่ โดยผู้คนที่หวังที่จะชำระในจำนวนเงินที่น้อยลง ทำให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาในการกระจายภาษีที่ไม่เหมือนเดิม

ภัทร ศิริรินทร์และคณะ (2563) กล่าวถึง การวิเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับอัตราภาษี การจัดเก็บภาษีบนฐานรายได้ที่สำคัญ ประกอบด้วย ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และการนำส่งรายได้เข้าคลังของรัฐวิสาหกิจ ดังนั้น ฐานภาษีที่สำคัญของการจัดเก็บดังกล่าว จึงเกี่ยวข้องกับรายได้ของประชาชนผู้เสียภาษี รวมทั้งรายได้และกำไรของนิติบุคคลและรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้ ในกรณีรายได้ของประชาชน ซึ่งเป็นฐานภาษีของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยส่วนใหญ่จะทำงานในภาคนอกการเกษตร อาทิ ภาคบริการ และภาคอุตสาหกรรม ในขณะที่เกษตรกรผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอาจมีจำนวนน้อย ดังนั้น การวิเคราะห์ในประเด็นฐานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จะให้ความสำคัญกับข้อมูลค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยนอกภาคเกษตรเป็นหลัก ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยนอกภาคเกษตรมีค่าอยู่ในระหว่าง 14,000 – 15,000 บาทต่อเดือน และมีอัตราการปรับเพิ่มขึ้นในแต่ละปีก่อนข้างต่ำ โดยมีค่าประมาณ

ไม่เกินร้อยละ 3.5 ต่อปี ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเฉพาะปี 2562 พบว่า ค่าจ้างแรงงานมีค่าระหว่าง 14,997 – 15,148 บาท โดยมีค่าสูงสุดในไตรมาสที่ 2 และปรับลดลงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า สถานการณ์ดังกล่าวอาจไม่ส่งผลดีต่อรายได้ของประชาชน ซึ่งเป็นฐานภาษีของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อปริมาณการจัดเก็บต่อไป

### ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, (2559) ในปัจจุบันการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษี สามารถทำได้ในเว็บไซต์ของกรมสรรพากร การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีของประชาชนตามเว็บไซต์ของกรมสรรพากร จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบฯ ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้มีสิทธิขอให้บริการยื่นแบบฯ ชำระภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ตามประเภทของแบบที่สามารถยื่นและชำระผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาระบบจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นทางเลือกใหม่ให้แก่ผู้ยื่นแบบฯ นอกเหนือจากการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ เพิ่มคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้ยื่นแบบฯ จะเป็นผู้ป้อนข้อมูลในแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการดีมากยิ่งขึ้นเนื่องจากลดขั้นตอนการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ลดต้นทุนทั้งด้านผู้ยื่นแบบฯ และกรมสรรพากร และยังเป็น การสนับสนุนนโยบาย e-government ของรัฐบาล พร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร หรือรับคืนภาษีที่หัก ณ ที่จ่ายไว้เกินได้อย่างรวดเร็ว เป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับแต่ช่วยให้ผู้ยื่นแบบฯ ที่สนใจเลือกใช้ใช้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกเร็วยิ่งขึ้นในขณะที่ยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยังคงมีอยู่ตามปกติขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และชำระภาษีออนไลน์ในช่วงวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 มีนาคม ของทุกปี บุคคลที่มีรายได้ทุกคนต้องยื่นเอกสารเสียภาษีทั้งนี้ไม่ว่ารายได้สุทธิจะถึงเกณฑ์การชำระภาษีหรือไม่ก็ตาม จะต้องยื่นแบบชำระการจ่ายภาษี ภ.ง.ด. 90, ภ.ง.ด. 91 (หรือภ.ง.ด. แบบอื่น ๆ) สำหรับผู้ที่ไม่เคยยื่นแบบฟอร์มการเสียภาษีเลย นอกจากนี้ ยังสามารถยื่นภาษีผ่าน Rd smart tax application ทางโทรศัพท์มือถือได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งจะได้รับสิทธิขยายเวลาการยื่นแบบฯ และชำระภาษีออกไปจนถึงวันที่ 9 เมษายน สำหรับผู้ที่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายไว้เกินและขอคืนภาษี ควรสมัครพร้อมเพย์ก่อนการยื่นแบบแสดงรายการ เพราะจะได้รับการคืนภาษีรวดเร็วกว่าการคืนภาษีด้วยเช็ค และส่งทางไปรษณีย์ โดยกรมสรรพากรจะคืนภาษีผ่านพร้อมเพย์ที่ผูกไว้กับเลขประจำตัวประชาชนเท่านั้น

### แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

อาริสรา นนทะคุณ (2561) กล่าวถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไว้ดังนี้

1. แบบ ภ.ง.ด.90 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปีสำหรับผู้มีเงินได้ในกรณีทั่วไปตั้งแต่เงินได้ประเภทที่ 1 – 8 ที่ได้รับในระหว่างปีภาษีที่ล่วงมาแล้วให้ยื่นแบบฯ ภายในเดือนมีนาคมของปีภาษีถัดไป

2. แบบ ภ.ง.ด.91 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปีสำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานประเภทที่ 1 เพียงอย่างเดียว ให้ยื่นแบบฯ ภายในเดือนมีนาคมของปีภาษีถัดไป

3. แบบ ภ.ง.ด.93 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับใช้ยื่นก่อนถึงกำหนดเวลาการยื่นแบบฯ ให้ยื่นภายในเดือนมีนาคมของปีถัดจากปีที่ได้รับเงินได้พึงประเมิน

4. แบบ ภ.ง.ด.94 คือ แบบฟอร์มที่ชี้แจงในการแสดงถึงภาษีของเงินที่ได้รับในครั้งปีสำหรับผู้มีเงินได้ประเภทที่ 5 – 8 ที่ได้รับมาตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน และไม่ว่าจะมีเงินได้ประเภทอื่นรวมอยู่ด้วยหรือไม่ก็ตามให้ยื่นแบบฯ ภายในเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายนของปีภาษีนั้น

5. แบบ ภ.ง.ด.95 คือ แบบฟอร์มที่ชี้แจงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับคนต่างด้าวผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานจากสำนักงานปฏิบัติการภูมิภาคให้ยื่นแบบภายในระยะเวลาที่กำหนดในปีต่อ ๆ ไป

กรมสรรพากร (2565) กล่าวว่า กำหนดการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามี 2 ระยะ คือ

1. การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี โดยนำเงินได้พึงประเมินในประเภทที่ 40 (1) – 40 (8) ที่รับตั้งแต่ช่วงหกเดือนแรกของปีภาษี คือเดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน มาแสดงรายการยื่นแบบภาษีตามที่กฎหมายกำหนด โดยสามารถยื่นตั้งแต่เดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน ทั้งนี้ภาษีที่ได้ชำระไปแล้วนั้นสามารถถือเป็นเครดิตภาษีที่ใช้หักเมื่อมีการยื่นแบบแสดงรายการสิ้นปี

2. การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี เป็นการยื่นแบบแสดงรายการเงินรายได้ที่ได้รับในระหว่างปีภาษีตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม โดยสามารถยื่นแบบแสดงรายตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไป

### ช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษี

อาริสรา นนทะคุณ (2561) กล่าวว่า ปัจจุบันผู้มีเงินได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถเลือกช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาพร้อมทั้งชำระภาษี (ถ้ามี) ได้ 2 วิธี ดังนี้

1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทุกแห่ง และชำระภาษีได้ที่เคาน์เตอร์บริการและที่ทำการไปรษณีย์ เฉพาะที่มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานครเท่านั้น โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนพร้อมแนบเช็คหรือธนาคัตตามจำนวนเงินภาษีที่ต้องชำระทั้งจำนวน ภายใน

กำหนดเวลาการยื่นแบบฯ โดยส่งไปยังกองบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร อาคาร กรมสรรพากร เลขที่ 90 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางออนไลน์ มี 2 ช่องทาง คือ เว็บไซต์ กรมสรรพากร [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) และโทรศัพท์มือถือ แอปพลิเคชัน RD Smart Tax โดยมีวิธีการชำระ ภาษีหลากหลายช่องทาง ได้แก่ ชำระด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตทรอนิกส์ ชำระด้วย ธนาณัติ ชำระด้วย เช็คหรือดราฟต์ ชำระด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment, ATM on Internet, Internet credit Card) และชำระด้วยชุดชำระเงิน Pay in slip ของธนาคาร

## ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

### ความหมายของปัจจัยจูงใจ

สุกัญญา จันทรมณี(2557) กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ หมายถึง การที่เกิดความต้องการบางอย่าง หรือแรงกดดันในการกระทำที่ไปกระตุ้นเกี่ยวกับความรู้สึกภายในแล้วส่งต่อไปยังการแสดงออกมา ภายนอก โดยมาจากตัวแปรบางอย่างที่อยู่ข้างนอกและข้างในมนุษย์นั้น ๆ ซึ่งจะดึงดูดให้มนุษย์ ประกอบการต่าง ๆ ตามความปรารถนา

เพลินพิศ วิบูลย์กุล (2558) กล่าวถึง ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่ผู้มี อำนาจปกครองทำการกระตุ้นให้ผู้ใต้ปกครองเสียสละแรงกายและเต็มใจในการประกอบการงานอย่าง เต็มความสามารถ มุ่งให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้โดยให้ความสำคัญ ด้านปฏิบัติงานเพื่อเกิดผลสำเร็จสูงสุด

Gilford & Gray (1970) ได้ศึกษาการจูงใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ในแง่ที่ว่า การจูงใจทำให้เกิดการเริ่มต้นของพฤติกรรมและการที่พฤติกรรมของคน ๆ หนึ่งแตกต่างจากอีกคน 15 โดยมีสถานการณ์ลักษณะเดียวกันเนื่องจากสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้ สภาพจิตใจ และร่างกายของคน แตกต่างกันการจูงใจจึงประกอบด้วยส่วนสำคัญ ดังนี้คือ

1. แรงกระตุ้นหรือแรงขับเป็นกระบวนการหนึ่งที่กระตุ้นจากภายในหรือจิตใจของคน ๆ หนึ่งให้เกิดการกระทำขึ้นมา
2. รางวัลมนุษย์จะให้คุณค่าของรางวัลตามความต้องการของคนที่จะได้รับรางวัลนั้น ๆ จากการกระทำกิจกรรม
3. การลงโทษเป็นสิ่งที่หนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมในลักษณะที่หลีกเลี่ยงไม่ได้รับสิ่งที่ ตนไม่พอใจหรือไม่ต้องการ



การตี อนันต์นาวิ (2555) ได้ให้ความหมายของ การจูงใจไว้ว่า สภาพที่กระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในทิศทางที่ตนต้องการนั้นทั้งนี้เพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางที่มุ่งหมายและกำหนดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีที่สุด

โชติกา ระโส (2555) ได้ให้ความหมายว่า ปัจจัยจูงใจ เป็นสิ่งที่จะไปเสริมส่งและกระตุ้นให้มนุษย์มีการกระทำที่เป็นไปตามจุดมุ่งหมายเป้าประสงค์ที่คิดหวังไว้ ซึ่งกล่าวได้ว่า การทำงานของพนักงานให้สำเร็จหรือออกมามีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับตัวแปรที่มาสนับสนุนให้เกิดการกระตุ้นการทำงานให้สามารถดำเนินการได้อย่างดีและได้ผลผลิตที่มีคุณภาพตรงตามคาดหวังไว้ เป็นพลังในการผลักดันการทำงานไปสู่จุดหมายสูงสุดได้ตามผลที่ประสงค์

ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) กล่าวว่า การจูงใจหรือความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือประสบการณ์ทางอารมณ์ของบุคคลากรที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นผลมาจากรากฐานในการตระหนักถึงครรลองคลองธรรมที่มีมาตั้งแต่เมื่ออดีตกาลหรือเป็นผลจากการรับรู้จากเหตุการณ์ที่ประสบผ่านมา ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองสิ่งที่ขาดหายไปได้ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การจูงใจ หมายถึง ภาวะภายในร่างกายที่เป็นพลังทำให้เกิดการแสดงการกระทำในการเคลื่อนที่ไปในเป้าประสงค์ที่ตั้งหรือเลือกไว้ในตอนต้น ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะสิ่งแวดล้อม

## แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

### ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

สมถวิล ผลสอาด (2555: 24) ได้สรุปความหมาย ความรู้ความเข้าใจ ไว้ว่าความรู้นั้นเริ่มต้นจากระดับง่ายก่อนแล้วเพิ่มความสามารถในการใช้ความคิดและพัฒนาสติปัญญาเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ โดยแบ่งออกเป็น 6 ชั้น คือ ความรู้ ความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ การวิเคราะห์การสังเคราะห์และการประเมินผลและความรู้นั้นสามารถวัดได้โดยเครื่องมือที่ใช้ทดสอบความรู้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ แบบอัตนัยและแบบปรนัย จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าความรู้มีความหมายที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับการเรียนรู้ การเข้าใจ

สุวรรณี รุ่งจตุรงค์ (2558) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำ ไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็ตาม เป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ มีส่วนตั้งต้นโดยการค้นข้อมูลวาระสำคัญ ในการนำไปสู่ความยากมากขึ้นในการปรับปรุง ซึ่งเป็นเรื่องที่อาจจะทั้งง่ายและยากในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้คือ การที่จะรู้ในสิ่งนั้นได้ลึกซึ้ง และถ่ายทอดไปได้โดยทั่วกันในทิศทางเดียวกัน ส่งให้เกิดทักษะต่าง ๆ ที่อยู่ข้างในและแสดงมาข้างนอกได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

อัจฉราพร ปะที (2559) กล่าวถึง ความรู้ ว่าเป็นการใช้สมองในการจดจำเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ โดยการเก็บข้อมูลแหล่งสารต่าง ๆ ประมวลออกมาเป็นความรู้แต่ละประเภท ส่วนความเข้าใจเป็นการถ่ายทอดสิ่งที่รับรู้ผ่านการกระทำ การเขียน หรือปากเปล่า

Bloom และคณะ (1971: 271) กล่าวว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการขยายความรู้ความจำให้กว้างออกไปจากเดิม อย่างสมเหตุสมผลแยกเป็น 3 ชั้นที่สำคัญ คือการถ่ายทอดความหมายของคำ ข้อความ เครื่องหมาย ในมุมมองใหม่ ตามสาระของเรื่องและหลักวิชาการ นั้น ๆ โดยเอาความจากการแปลสาระทั้งหมดมาจัดรวมกัน และย่อใจความสำคัญหรืออธิบายขยายความนั้นตามแนวใหม่ ๆ เพื่อขยายความไกลออกไปจากข้อเท็จจริง โดยจะต้องตีความให้ข้อมูล หรือ แนวโน้มอย่างเพียงพอ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปความหมาย ความรู้ความเข้าใจ ได้ว่าเป็นกระบวนการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและสามารถแยกแยะในประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างละเอียดและสามารถอย่างชัดเจนและสรุปได้ว่าความรู้ หมายถึง ข้อมูลที่ถูกต้องที่บุคคลหนึ่งได้รับมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์สั่งสมมาจนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปสู่พื้นฐานของความคิด การวิเคราะห์ ตลอดจนการตัดสินใจเลือกกระทำการใดในการดำรงชีวิต โดยอาศัยการเรียนรู้เป็นส่วนช่วยเพิ่มศักยภาพของบุคคลหนึ่งไปยังทิศทางที่ดีขึ้นตาม ในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนจะแสดงความรู้ โดยแต่ละคนมีความรู้ที่แตกต่างกันไปตามสมรรถภาพด้านสมองและความจำ

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจ

Worthington และ Grant (n.d., อ้างถึงใน แสงจันทร์ โสภากาล, 2550: 15-16) ได้อธิบายเกี่ยวกับตัวแปรสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสิ่งที่รู้และสร้างการรับรู้ถึงผู้เรียนว่ามีปฏิกริยาต่อสิ่งนั้น ๆ อย่างไร ซึ่งมี 2 ข้อ ไม่ว่าจะเป็นด้านที่นอกเหนือจากสติ เช่น ด้านสังคมรอบข้าง เศรษฐกิจ และด้านปัญญาสติ

สรรพวุฒิ พัทพ์พันธ์ (2538: 13 อ้างถึงใน ศยามล สืบเนื่อง, 2557: 23) ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ไว้ 2 ปัจจัยที่มีลักษณะคล้ายกัน ดังนี้

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออก เพราะจะทำให้บุคคลมีความรู้และมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุและมีผล

1.2 ความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลในการยอมรับต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งอาจแตกต่างกันออกไป

1.3 สถานภาพทางสังคม หมายถึง สิทธิและหน้าที่ที่มีต่อผู้อื่นและสังคม

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและส่งผลต่อความคิดเห็น

## 2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

2.1 ครอบครัวยุคใหม่ หมายถึง การสะสมความรู้โดยทางตรงหรือทางอ้อมจากระเบียบวิธีปฏิบัติกฎเกณฑ์และค่านิยมต่าง ๆ ที่กลุ่มได้กำหนดไว้เป็นระเบียบของความประพฤติ และความสัมพันธ์ของสมาชิกในสังคมนั้น

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อบุคคลอย่างมาก เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มหรือสังคมใดต้องยอมรับ ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มและสังคมนั้น รวมทั้งสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล

สำหรับปัจจัยและแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ ความเข้าใจแต่ละบุคคลจะมากหรือน้อยอยู่ที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคมครอบครัวและการจูงใจ

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### ความหมายของการบริการ

Meesala (2016) ได้ให้ความหมาย การให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จในการให้บริการอุตสาหกรรม ในยุคปัจจุบันของการแข่งขันที่รุนแรงการเฝ้าติดตามและการปรับปรุงคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพและปริมาณธุรกิจ

สุนันทา ทวีผล (2550: 13) ได้ให้ความหมาย การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. เป็นการสอดรับต่อสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของมนุษย์ซึ่งมีผลต่อสิ่งที่ได้มาและสิ่งที่รับคืนไปในจิตใจได้สำนึกของผู้รับบริการ ที่ต้องเหมาะสมกัน

2. เป็นความคงเส้นคงวา คือ การมีอยู่อย่างต่อเนื่องที่จะไปทำให้ผู้รับบริการนั้นได้รับความชอบพอได้

3. เป็นความเท่าเทียมกันในการได้รับสิ่งนั้น ๆ ที่กลับมายังผู้รับบริการ

4. เป็นความพอมือพอกินที่อยู่ในความพอประมาณ

5. เป็นความรวดเร็วและช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความประหยัดเวลามากขึ้น

### ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

สมวงศ์พงศ์สถาพร (2550) ได้กล่าวถึง ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการไว้ว่าเป็นความไม่ง่ายในการบริหารสิ่งที่ไม่สามารถจับได้ ต้องอาศัยใช้ความอดทนอย่างมากในการหาวิธีตรวจสอบสิ่งที่จะบ่งบอกได้ว่าการให้บริการนั้นดีหรือไม่ และกระทำการปรับปรุงแก้ไขให้การบริการได้อย่างมีคุณภาพต่อไปได้

Gronroos (1992) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิง และคุณภาพเชิงหน้าที่เป็นภาพแห่ง มิติของคุณภาพที่แสดงถึงผลกระทบการเข้าใจถึงคุณภาพการบริการ โดยอาจจะเกิดจากรูปแบบของ การกระทำต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ความมีประสิทธิภาพของคนที่ทำงานและความชำนาญการให้บริการที่ตรงจุดของ ปัญหา
2. มุมมอง ความคิด และการกระทำที่แสดงออกมาของพนักงานให้บริการ ซึ่งจะทำได้ สามารถดำเนินงานไปได้ในการปรับปรุงให้เกิดการพัฒนาไปยังสิ่งที่ดีขึ้น
3. ความง่ายตายในการเกิดความไม่แน่นอนในการทำงานเพื่อบริการ โดยช่วยให้เกิดความ ง่ายและความรวดเร็วในการทำงาน
4. การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ที่ได้รับบริการ
5. การนำสู่สิ่งที่เป็นไปในทางที่ถูกต้อง และไม่ทำให้เกิดความผิดพลาด
6. การให้ความมีชื่อที่สามารถสร้างความไว้วางใจกับผู้รับบริการที่น่าไว้วางใจและสร้างสิ่งที่ทำให้ เกิดการดำเนินการไปได้ด้วยดี

Parasuraman et al. (1990: 20-22) กล่าวว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ ในการ วิจัยเชิงสำรวจระบุเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ และการคาดหวัง มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความสะดวก (Access) หมายถึง การสร้างสิ่งไปช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความรวดเร็ว ในด้านต่าง ๆ
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การใช้คำพูดที่ง่ายต่อความเข้าใจ ซึ่ง เป็นความเข้าใจในการใช้ภาษาระหว่างกัน
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง สมรรถนะของคนที่ปฏิบัติหน้าที่นั้นพึงมีความ มีไมตรีและตอบโต้ความคาดหวังของผู้ที่รับบริการ
4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การปฏิบัติด้วยความเรียบร้อย ความนับถือในตัว ผู้รับบริการ รอบคอบ เป็นมิตร เช่น การให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และการติดต่อพูดคุยด้วย ความสุภาพ เป็นต้น
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง องค์กรและพนักงานต้องมีความเชื่อถือ และ ความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้รับบริการ
6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง สิ่งที่ต้องบสนองแก่ผู้รับบริการต้องมีความ เหมาะสม และสม่ำเสมอ
7. การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง คนที่ปฏิบัติจะต้องให้บริการ และแก้ไขปัญหาของคนปฏิบัติอย่างทันเวลาตามความต้องการของคนปฏิบัติ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปฏิบัติที่ส่งมอบแก่คนที่ปฏิบัติไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ผู้รับบริการได้รับการบริการที่สามารถประเมินถึงคุณภาพการบริการ

10. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding Customers) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

Teriner และ Detoro (1992: 85) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการได้ กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้วัดคุณภาพให้บริการที่เรียกว่า RATER ได้แก่

1. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangible) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ บุคลากร สถานที่

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความคงที่ในการส่งมอบการกระทำหนึ่งให้ เป็นไปตามที่ตกลงไว้ ทำให้ผู้รับเกิดความเชื่อถือได้

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การกระทำหรือความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างทันท่วงที

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถรับรองในสิ่งที่เหมาะสมให้กับผู้รับบริการจนเกิดความไว้วางใจและความมั่นใจได้

5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) หมายถึง การเผื่อแผ่ อารมณ์ เอาใจแก่ผู้รับบริการ Lovelock (1996: 464-466) กล่าวว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ และเป็นเกณฑ์ในการวัดค่าประสิทธิภาพการให้บริการมี 5 ข้อ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ สมรรถนะการส่งมอบการกระทำหนึ่งด้านบริการที่ผู้รับมอบคาดหวังในความถูกต้องและเชื่อถือได้

2. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ทักษะ ความชำนาญที่จำเป็นในการให้ความเชื่อมั่น ความหวังดีที่ช่วยเสริมความมั่นใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้องด้วยความมั่นคงปลอดภัย

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และเข้าใจผู้รับบริการ

5. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันทีและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ดังนั้นจากการศึกษาปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ การเข้าถึงจิตใจตามธรรมชาติ โดยการให้บริการที่ดีต้องได้รับการพิจารณาจากเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้คือการ

เป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ คนที่ปฏิบัติมีสรณะความรู้และทักษะเชิงเทคนิคที่สามารถช่วยเหลือ มีพฤติกรรมและทัศนคติรวมถึงแก้ไขปัญหให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีผู้ให้บริการจะช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเร่งด่วนโดยไม่มีข้อโต้แย้งและจะต้องกระทำด้วยความเต็มใจ มีความยืดหยุ่นในการให้ปฏิบัติการณ์ตามและสถานที่ที่พร้อมให้บริการต้องอำนวยความสะดวก และทำให้คนที่ปฏิบัติเกิดความประทับใจในบริการ ความไว้วางใจเชื่อใจและสร้างสิ่งที่น่าเชื่อถือได้โดยคนที่รับการปฏิบัติจะเป็นผู้ที่พิจารณาภายหลังจากการให้บริการเสร็จสิ้นว่าการบริการนั้นเป็นอย่างไร ตรงตามที่ได้กำหนดไว้แต่แรกหรือไม่

### การวัดคุณภาพการบริการ

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2557) กล่าวถึง แนวคิดในการวัดคือการวัดไปถึงความคาดหวังที่สร้างสิ่งที่ทำให้พอใจของผู้รับบริการเมื่อหลังจากที่ได้รับบริการไว้แล้ว โดยมีวิธีการที่จะนำไปสู่สิ่งนี้ออกมายังความเป็นจริง ไม่ว่าจะเป็นทั้งทางตรงและทางอ้อมสองด้านระหว่างผู้ให้และผู้รับ

Millet (1954 อ้างถึงใน ศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ, 2564) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานซึ่งสามารถวัดได้ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) เป็นสิ่งที่มีการเกิดความเท่าเทียมในการทำงานที่ทุกคนได้รับการตอบสนองกันอย่างเท่า ๆ กัน ไม่แบ่งฝักแบ่งฝ่ายกันอย่างตรงไปตรงมา

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service) เป็นการยึดตามระยะเวลาที่ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีความไม่ซ้ำ และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) เป็นการวัดในเชิงปริมาณจำนวนที่สามารถสร้างความเหมาะสมในการให้บริการของผู้รับได้ตรงตามจำนวนที่คาดหวัง

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสม่ำเสมอในการให้บริการของผู้รับบริการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) เป็นการปรับปรุงและพัฒนาให้การทำงาน ดำเนินงานไปทำให้มีผลการทำงานที่มีการเดินไปข้างหน้า

กัญญา ทรัพย์พล (2559) กล่าวว่า การบริการที่ดีต้องประกอบด้วย 5 ลักษณะ ดังนี้

1. ทำด้วยความ เต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำด้วยความความถูกต้องให้บริการที่ครบสมบูรณ์
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน มีความเป็นธรรมเสมอภาค
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ ทำให้ผู้รับบริการมีความสุข

ดังนั้นจากการศึกษาการวัดคุณภาพการบริการ สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการที่ดีสามารถตรวจสอบได้จากการวัดคุณภาพการบริการ ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ๆ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็วทันเวลา เหมาะสมพอเพียง ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และก้าวหน้า ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สามารถวัดระดับคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับงานวิจัยนี้ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในยุคสมัยใหม่ที่มีการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในระบบงานปัจจุบัน

## แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

### ความหมายของการประชาสัมพันธ์

Severin & Tancard Jr. (2001 อ้างถึงใน สุธาทิพย์ เขียวขจี, 2561) ได้กล่าวถึง การประชาสัมพันธ์ไว้ว่ามีผลต่อการจูงใจโดยมีความเข้าใจขั้นตอนในกระบวนการที่ได้มาซึ่งข่าวสาร ทำให้เป็นไปตามสิ่งที่ตั้งไว้

นิติพล ภูตะโชติ (2556) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นกระบวนการที่บุคคลให้ความหมายกับสิ่งที่อยู่รอบตัว โดยเป็นการรวบรวมและตีความจากประสาทสัมผัสทั้งห้าที่ได้รับ เมื่อเรารู้ข่าวสารที่ได้มาจากการประชาสัมพันธ์อย่างไรก็มักจะเชื่อว่าสิ่งนั้นเป็นจริงตามที่เรารู้ความ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะการประชาสัมพันธ์จะจูงใจให้คนแสดงออกถึงความเชื่อที่ตนเองต้องการทำได้สิทธิโชค วิรุณราช (2559) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การใช้เครื่องมือการสื่อสาร นำข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายให้เกิดความเชื่อ ความศรัทธา ในองค์กรและตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมกับองค์กร กลุ่มเป้าหมาย แต่ละกลุ่มจะต้องใช้เครื่องมือประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

ฉัตรพร วรคุณพิเศษ (2556) ได้กล่าวถึง การประชาสัมพันธ์ หมายถึง วิธีการดำเนินงานในการจัดการบริหารข้อมูลขององค์กรเพื่อสร้างเสริมเจตคติที่ดี เป็นที่รับรู้ของคนในองค์กรและนอกองค์กร นำมาซึ่งการให้ความร่วมมือและสนับสนุนในกิจกรรมต่าง ๆ จากคนทั้งในและนอกองค์กร

ดังนั้นจากความหมายของการประชาสัมพันธ์สามารถสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นการดำเนินงานอย่างมีแผนการโดยบุคคลหรือโดยองค์กร การประชาสัมพันธ์ เป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทางและมีการชักจูงโน้มน้าวจิตใจ ในการสร้างความสัมพันธ์ การให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ สร้างความนิยมความน่าเชื่อถือ โดยแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกันระหว่างผู้ที่ต้องการทำประชาสัมพันธ์ กับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง คือ มีการเผยแพร่หรือให้ข่าวสารจากผู้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มคนต่าง ๆ ในลักษณะที่ชักชวนหรือโน้มน้าวจิตใจให้คนอื่น ๆ เชื่อ หรือดำเนินการในสิ่งที่ผู้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ต้องการ

### วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

รุ่งนภา พิตรปรีชา (2560) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์นั้น มีกระบวนการดำเนินงานที่กว้างขวาง และต้องทำอย่างสม่ำเสมอ โดยมีจุดมุ่งหมายหลัก คือ ต้องการคงไว้ซึ่งความเข้าใจ ความสัมพันธ์อันดี และภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชนกลุ่มเป้าหมาย และสาธารณชนทั่วไป โดยมีการสื่อสารผ่านสื่อกลาง เช่น สื่อมวลชน สื่อใหม่ (สื่อออนไลน์) กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเหล่านี้ไปสู่ประชาชน ซึ่งการสื่อสารผ่านสื่อกลางเหล่านี้จะทำให้ข่าวสารดูน่าเชื่อถือมากกว่าการที่องค์กรเผยแพร่ข่าวสารด้วยตนเอง

ณัฐชุตดา วิจิตรจามรี (2559) กล่าวว่า จะต้องมีการสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนด้วยเพื่อเอื้อต่อการทำงานร่วมกัน โดยจะต้องมีข้อมูลของสื่อมวลชนด้วยเพื่อเอื้อต่อการทำงานร่วมกัน โดยจะต้องมีข้อมูลของสื่อมวลชนที่จะทำงานร่วมด้วย เพื่อที่จะได้รวบรวมข่าวสารที่จะทำการเผยแพร่ขององค์กรส่งผ่านสื่อมวลชนได้ทัน การนำเสนอข่าวได้อย่างทันสถานการณ์ และเมื่อองค์กรประสบปัญหาภาวะวิกฤต นอกจากกลยุทธ์ที่ใช้ในการรับมือขององค์กรแล้ว ยังต้องมีการสื่อสารโดยพึ่งพาสื่อมวลชนอีกด้วย เช่น การจัดแถลงข่าวเพื่อเรียกความเชื่อมั่นและสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน โดยเชิญสื่อมวลชนเข้าร่วมฟังแถลงข่าว เพื่อทำการเผยแพร่ข่าวสารที่ถูกต้องสู่สาธารณชน

ดังนั้นจากวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์จึงสามารถสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์มุ่งที่จะสร้างความเข้าใจป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด รักษาชื่อเสียง เพื่อให้เกิดความศรัทธา และความร่วมมือจากบุคลากร นิสิต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

#### ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ดาร์วิส (Davis, 1989) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ ของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย ดาร์วิส (Davis) ซึ่งเป็นการปรับแต่งและเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎี TRA เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลอง TAM และใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดย ไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมเข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง

ภัทรวดี ทองมาลา (2558, อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร 2555) อธิบายเพิ่มเติมถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยประกอบด้วย ตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับ ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรภายนอก (External Variables)
2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness)
3. การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use)
4. ทศนคติต่อการใช้ (Attitude Towards Use)



5. พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intention to Use)

6. การใช้จริง (Actual System Use)

ตัวแปรภายนอก (External Variables) เช่น ข้อมูลจากประชากรศาสตร์ ประสบการณ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์และรับรู้ง่ายต่อการใช้งาน

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) คือ ปัจจัยในการรับรู้การใช้สารสนเทศในแต่ละบุคคลว่าเกิดประสิทธิผลการนำไปใช้ในการปฏิบัติอย่างไรบ้าง โดยส่งผลต่อการแสดงความตั้งใจและแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วย

การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of use) คือ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีในด้านความสำเร็จตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลหรือไม่

ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude Towards Use) เป็นการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน อย่างง่ายของระบบสารสนเทศและเกิดการส่งผลในการยอมรับจึงมีทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intention to Use) มีปัจจัย 3 ได้แก่ ความคาดหวัง ในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีภัทรวดี ทองมาลา 2558, อ่างใน (ฟ้าารพินธ์ ฟ้าารพินธ์กุล ,2562) ได้กล่าวไว้ว่า จากภาพจำลองการ ยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ ของปัจจัยในตัวแบบจำลองประกอบด้วยตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับ ดังต่อไปนี้

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

อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตชนกร (2559: 7) ได้นิยามไว้ว่า การตัดสินใจเปิดรับเทคโนโลยีนั้น เกิดจากการที่ผู้ใช้งานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ก้าวหน้าโดยการทดลองใช้เทคโนโลยีในการทำงาน จนเกิดเป็นความพึงพอใจ ตลอดจนเข้าใจวิธีการใช้งานและรับรู้ถึงข้อดีของการใช้งาน จึงเปิดรับและยินยอมที่จะใช้งานเทคโนโลยีใหม่

เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ และนิตนา ฐานิตชนกร (2559: 25) ได้ให้ความหมายถึง การเปิดรับเทคโนโลยีไว้ว่า เป็นการกระทำที่ผู้ใช้งานรับรู้จากการนำระบบที่ทันสมัยมาทดลองใช้ โดยรู้แจ้งถึงสิ่งที่เป็นผลดีจากการใช้งานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเปิดรับเทคโนโลยีนั้น รวมถึงประยุกต์ใช้การ เทคโนโลยีโดยเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่จะส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลได้ โดยที่

ผู้ใช้สามารถเรียนรู้ได้ไม่ยาก ทั้งนี้การง่ายต่อการใช้งานและการรับรู้ถึงข้อที่ดีจากการใช้งานนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเปิดเพื่อรับเทคโนโลยีใหม่

Davis (1989) กล่าวถึง แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งเป็นแบบจำลองที่มีการยอมรับให้ถูกใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้งานเทคโนโลยีในปัจจุบัน เป็นการประยุกต์ใช้ทฤษฎีของการกระทำตามหลักเหตุและผล ที่มีจุดประสงค์เพื่อใช้จำลองแบบการทำนายการเปิดเพื่อรับเทคโนโลยีได้อย่างมีผลสำเร็จไปในทางที่ดี และมีผู้นำไปใช้อย่างแพร่หลาย ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยี เช่น ตัวแปรภายนอก การแสดงให้เห็นว่ามีประโยชน์การแสดงให้เห็นว่าง่ายต่อการใช้งาน ทศนคติต่อการใช้พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ และการใช้จริง

Park และ Kim (2014 อ้างถึงใน ญัฐนันท์ พิธิวัชโชติกุล, 2560) ได้ให้ความหมายของการยอมรับ เทคโนโลยีไว้ว่า เป็นระดับความน่าเชื่อถือที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของมนุษย์ โดยที่รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และทราบประโยชน์ของเทคโนโลยีนั้นๆ ซึ่งมีผลต่อด้านพฤติกรรมการยอมรับ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง เป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทัศนคติ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานที่ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

## แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

### ความหมายของการรับรู้ความเสี่ยง

Bauer (1960) ได้เสนอแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยงว่ามักจะเป็นความไม่แน่นอนที่สำคัญต่อพฤติกรรมผู้ใช้บริการ โดยในเวลาต่อมาได้มีผู้นำแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ไปทำการค้นคว้าเป็นจำนวนมาก

Cunningham (1967) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงหมายถึง ความไม่แน่นอนที่รับรู้ได้ถึงสินค้าและบริการหนึ่งๆ ของลูกค้าที่ทำให้เกิดผลกระทบด้านลบกับการซื้อหรือใช้บริการ หากลูกค้ารับรู้ความเสี่ยงเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในระดับที่มากแสดงว่าเกิดความไม่แน่นอนในเชิงลบ ที่มีความสำคัญ

Lim (2003) ได้ศึกษาแบบทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ซึ่งพบว่า สามารถแจกแจงปัจจัยความเสี่ยงได้ 4 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีความเสี่ยงจากผู้ให้บริการ ความเสี่ยงจากความผิดพลาดของผู้ใช้บริการ และความเสี่ยงจากความผิดพลาดของสินค้าและบริการ

Heng, Hock-Hai & Bernard (2005) กล่าวว่า ทศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงจะส่งผลเชิงลบ และมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นและความตั้งใจกระทำ การรับรู้ความเสี่ยงสามารถแบ่งออกได้ เป็น 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ, ด้านการกระทำ, ด้านบุคคลและด้านความเป็นส่วนตัว

McKechnie (2006) ได้ศึกษามิติเกี่ยวกับความเสี่ยงที่จะนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีได้ ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านการเงิน หมายถึง ความเชื่อของผู้ใช้บริการว่าจะมีค่าใช้จ่ายมากกว่าที่ควรจะเป็น
2. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย หมายถึง เชื่อว่าความสูญเสียที่ผู้ใช้บริการได้รับอาจเกิดจากความไม่มั่นคงของระบบ
3. ความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ หมายถึง การละเมิดหรือขโมยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโดยไม่ได้รับอนุญาต นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการด้วย

Martin & Camarero (2008) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงใช้การซื้อสินค้าหรือใช้บริการออนไลน์ของลูกค้า นั้น ขึ้นอยู่กับการรักษาความปลอดภัยและมีการเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ที่เหมาะสม หากมีการนำเสนอข้อมูลขององค์กรและข้อมูลสินค้าหรือบริการครบถ้วนก็จะทำให้เกิดการรับรู้ความเสี่ยงในระดับที่ต่ำ

Zhou (2010) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการระบุตำแหน่งในทางลบ โดยเฉพาะในเรื่องของความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่กังวลเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล และการควบคุมที่ดีซึ่งการรับรู้ความเสี่ยงจะลดน้อยลงเมื่อมีการใช้โครงสร้างทางกฎหมาย และได้รับการรับรองจากบุคคลที่สาม

Crawford and Benedetto (2014) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง การรับรู้ถึงความเป็นไปได้ที่จะเกิดความไม่แน่นอน ซึ่งการรับรู้ความเสี่ยงจากการทำธุรกรรมออนไลน์ มีการพิจารณาความเสี่ยงในด้านการเงิน ความปลอดภัยในการใช้งานและข้อมูลส่วนตัว ซึ่งสามารถเกิดความเสียหายขึ้นได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ และจะมีผลกระทบตามมาจากการรับรู้ความเสี่ยงนั้น

Schiffman and Wisenvlit (2015) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงหมายถึง การรับรู้ถึงความไม่แน่นอนที่ผู้บริโภคต้องเผชิญ เนื่องจากไม่สามารถเห็นผลลัพธ์ได้อย่างชัดเจน ซึ่งผู้บริโภค แต่ละคน จะมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกันออกไป

นภวรรณ คณานุกรักษ์ (2556) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง ความรู้สึก ถึงความไม่แน่นอนที่ผู้บริโภคต้องเผชิญ และไม่สามารถรู้ถึงผลลัพธ์ที่ตามมาซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจ ซื้อสินค้าหรือบริการ ทั้งนี้การรับรู้ความเสี่ยงนั้นขึ้นอยู่กับบุคคล ผลิตภัณฑ์ สถานการณ์ และวัฒนธรรม โดยมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงที่สูงและต่ำแตกต่างกันไป

เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ (2557) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง คือ การรับรู้ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเมื่อได้ตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคในการได้รับข้อมูลที่ผิดพลาดหรือไม่ชัดเจน โดยแสดงในรูปแบบ ของความปลอดภัยในการใช้งาน การรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า การนำเสนอข้อมูลสินค้าที่นำไปสู่ ความไม่พอใจ เป็นเหตุให้ผู้บริโภคไม่ใช้งานอีกต่อไป

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง การรับรู้ถึงความเป็นไปได้ที่อาจจะเกิดการสูญเสียที่เป็นผล อันเนื่องมาจากการตัดสินใจ ที่เกิดจากความไม่แน่นอนที่ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการต้องเผชิญ ซึ่งไม่สามารถรับรู้ได้ถึงผลลัพธ์ที่ตามมา สามารถเกิดขึ้นในสถานการณ์มีผลกระทบเชิงลบ

### **ประเภทของการรับรู้ความเสี่ยง**

แนวคิดเรื่องการรับรู้ความเสี่ยงเป็นหัวข้อที่มีผู้สนใจศึกษาอย่างกว้างขวางตั้งแต่ในบริบทของการใช้บริการในช่องทางแบบดั้งเดิมไปจนถึงบริบทของการบริการออนไลน์ นักวิจัยหลายท่านได้สนใจศึกษาองค์ประกอบหรือมิติต่าง ๆ ของการรับรู้ความเสี่ยงในบริบทของการใช้บริการออนไลน์ เพื่อให้เข้าใจบทบาทของการรับรู้ความเสี่ยงต่อความตั้งใจใช้บริการออนไลน์มากขึ้น ดังนี้

Pavlou (2014) กล่าวถึง การรับรู้ความเสี่ยงจากการทำธุรกรรมออนไลน์ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ (Economic Risk) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของการสูญเสียทางการเงิน
2. ความเสี่ยงส่วนบุคคล (Personal Risk) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับการใช้บริการที่ไม่มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค
3. ความเสี่ยงจากการดำเนินงานของผู้ขาย (Seller Performance Risk) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับผู้ให้บริการไม่ได้รับการตรวจสอบตัวตนที่สมบูรณ์
4. ความเสี่ยงจากความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) เป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับโอกาสที่ข้อมูลของผู้บริโภคจะถูกนำไปเปิดเผย

### **การประเมินความเสี่ยง**

การประเมินความเสี่ยงของผู้ใช้นั้นเป็นขั้นตอนที่ซับซ้อน โดยระดับความเสี่ยงของแต่ละคน ที่ยอมรับได้นั้นขึ้นอยู่กับมาตรฐานของบุคคล รวมถึงค่านิยมที่แตกต่างกัน ซึ่งพฤติกรรมที่ใช้ประเมิน

ความเสี่ยงสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. หลีกเลี่ยงความเสี่ยงโดยไม่นำความเสี่ยงไปพิจารณาเปรียบเทียบกับความเสี่ยงอื่นตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับ ซึ่งการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงนี้จะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขทางสังคม เช่น เจตคติ ความเชื่อต่าง ๆ

2. การกำหนดมาตรฐานความเสี่ยงที่ยอมรับได้โดยคาดคะเนจากความเป็นจริง ว่าทุกการกระทำนั้นย่อมมีความเสี่ยงแล้วนำมาเปรียบเทียบกับความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่

3. ประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาจากความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการเผชิญความเสี่ยงนั้นเกรตา โคราชารี (2555) กล่าวว่า การศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงไม่ได้มีการศึกษาเฉพาะช่องทางแบบดั้งเดิมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการรับรู้ความเสี่ยงออนไลน์ด้วย ซึ่งส่วนมากแล้ว มืองค์ประกอบของการรับรู้ความเสี่ยง 7 มิติที่นิยมในการศึกษา ดังนี้

1. ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผู้บริโภคจะต้องเผชิญกับความสูญเสียทางการเงิน จากค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงมีมากกว่าค่าใช้จ่ายที่ได้คาดหวังไว้ หรืออาจหมายถึงการที่ผู้บริโภคไม่ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป

2. ความเสี่ยงด้านการทำงานของสินค้า (Performance/Functional Risk) หมายถึง โอกาสที่สินค้าหรือบริการนั้นจะไม่สามารถทำงานได้ตรงตามประสิทธิภาพที่ผู้บริโภคตั้งใจว่าจะได้รับจากการซื้อในครั้งนั้น ๆ เนื่องจากผู้จัดจำหน่ายหรือผู้ให้บริการไม่สามารถส่งมอบสินค้าที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้บริโภคได้จึงส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้บริโภค

3. ความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risk) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผู้บริโภคจะได้รับอันตราย หรือได้รับบาดเจ็บทางร่างกายจากบริการที่ใช้โดยรวมแล้วความเสี่ยงด้านนี้เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย สุขภาพกาย และชีวิตความเป็นอยู่ของผู้บริโภคแต่ละคน

4. ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา (Psychological Risk) หมายถึง โอกาสที่บริการและลักษณะในการใช้จะมีลักษณะไม่ตรงกับบุคลิกภาพ หรือภาพลักษณ์ของผู้บริโภค ซึ่งการตัดสินใจใช้บริการดังกล่าว จะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกด้านลบต่อการรับรู้ตัวตนของผู้บริโภค

5. ความเสี่ยงทางด้านสังคม (Social Risk) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผลจากการใช้บริการจะส่งผลให้เพื่อน บุคคลในครอบครัว หรือสังคมนรอบข้างของผู้บริโภคมีความรู้สึกด้านลบต่อตัวตน และรู้สึกผิดหวังในตัวผู้บริโภค เพราะได้เลือกใช้บริการที่ไม่ตรงกับคุณภาพและมาตรฐานที่กลุ่มบุคคลดังกล่าวตั้งไว้

6. ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่ผู้บริโภคจะเสียเวลา ความสะดวกสบาย หรือความพยายามเพื่อสืบค้นข้อมูลตั้งแต่เลือกช่องทางการใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ระยะเวลาระหว่างใช้บริการตลอดจนระยะเวลาในการเรียนรู้วิธีการใช้บริการ นอกจากนี้ยังรวมถึงระยะเวลาที่ผู้บริโภคต้องรอนื่องมาจากความผิดพลาดในการทำงานของแพลตฟอร์มการให้บริการและระยะเวลาในการในการดาวน์โหลดซึ่งขึ้นอยู่กับความเร็วอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคด้วย

7. ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ธุรกิจ ที่ให้บริการออนไลน์จะนำข้อมูลส่วนตัวอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค ความเสียหาย ที่อาจเกิดขึ้น เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและการรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคล การละเมิด ความเป็นส่วนตัวสามารถส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจหรือเกิดความสับสนได้

ธนวรรณ สำนักกลาง (2559) ได้กล่าวถึงประเภทของความเสี่ยงในการใช้บริการออนไลน์ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (Performance Risk) หมายถึง ความกังวล ในการใช้บริการว่าจะไม่สามารถสร้างประโยชน์ได้จริง และไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอตรงตาม ความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) หมายถึง ทศนคติความเชื่อ ด้านความ ซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการเครือข่ายออนไลน์ในการปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ หรือถูกลักลอบนำ ข้อมูลส่วนตัวหรือสิทธิการเข้าใช้ระบบ ซึ่งรวมถึงความปลอดภัยที่ผู้ใช้บริการ พึงจะได้รับจากการใช้ งานเทคโนโลยีเพื่อป้องกันหรือปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับไม่ให้ถูกเผยแพร่ โดยมีได้รับอนุญาต เช่น การถูกโจรกรรมทรัพย์สินผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือการถูกโจรกรรมโดยแก้ไขเลขที่บัญชี ปลายทางในระหว่างการโอนเงิน เป็นต้น

3. ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk) หมายถึง ทศนคติ ความเชื่อเกี่ยวกับ ค่าใช้จ่าย หรือจำนวนเงินที่อาจสูญเสียมากกว่าปกติจากการใช้บริการ

4. ความเสี่ยงด้านระยะเวลา (Time Risk) หมายถึง ความเสี่ยงด้านเวลาของผู้ใช้บริการ ความเอื้ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการต่อช่วงเวลา และคุ่มค่าในการสูญเสียเวลาตามความ คาดหวังในการบริการการตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวต่อการรับรู้ความเสี่ยง

Zhou (2010) ได้กล่าวถึงการตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวว่ามีผลกระทบทางลบ ต่อความ เชื่อมั่น ไว้วางใจ และมีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการระบุตำแหน่ง กล่าวถึง การตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานซึ่งประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

1. Collection คือ ความกังวลในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้งานว่าข้อมูล นั้นได้ถูกจัดเก็บ อย่างเหมาะสมหรือไม่

2. Improper Access คือ ความกังวลในความปลอดภัยของข้อมูลที่ถูกจัดเก็บ ตั้งแต่ มาตรการในการป้องกันข้อมูล ข้อกำหนดเกี่ยวกับผู้ที่มีสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลหรือระบบนั้น ๆ

3. Errors คือ ความกังวลในความถูกต้องของข้อมูลที่ถูกจัดเก็บ ซึ่งอาจทำให้เกิดผล กระทบในทางลบต่อคุณภาพการให้บริการได้เช่นกัน

4. Secondary Use คือ ความกังวลถึงการถูกนำข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์ขององค์กรหรือ บุคคลที่สามมากกว่าประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

และยังมีแนวคิดของ Katherine & Heather (2008) ที่กล่าวเพิ่มเติมถึงการตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวว่าผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์จะใช้ประสบการณ์ตรงและบรรทัดฐานทางสังคม (Social Norms) มาเป็นตัวชี้วัดว่าข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่ควรเปิดเผยหรือไม่ควรเปิดเผย หากผู้ใช้งานรู้สึกได้ถึงการรุกรานหรือก้าวล่วงความเป็นส่วนตัวอย่างไม่เหมาะสม ซึ่งเกิดจากการเปิดเผยข้อมูลเรื่องราวต่าง ๆ ก็จะทำให้เกิดความตระหนักในการควบคุมการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวและจัดการกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานมากขึ้น

นอกจากนี้แนวคิดของ Ralph & Alessandro (2005) ยังกล่าวว่าผู้ที่ใช้บริการระบบตำแหน่งมักจะเปิดเผยข้อมูลในเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เป็นข้อมูลส่วนตัวโดยไม่ตระหนักถึงความเสี่ยงจากการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวซึ่ง Sunny และคณะ (2005) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่าผู้บริการจะเลือกเปิดเผยข้อมูลสถานที่ของตนเองเมื่อทราบว่าผู้ที่รับรู้ข้อมูลนั้น ๆ เป็นใคร รวมถึงเหตุผลในการรับรู้ข้อมูลและประโยชน์ที่ผู้ได้รับข้อมูลจะได้

ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายความการรับรู้ความเสี่ยงได้ว่า เป็นการรับรู้ถึงความไม่แน่นอนในการรักษาความปลอดภัย การเก็บรักษาข้อมูล และความไม่ชัดเจนครบถ้วน ซึ่งข้อมูลที่ถูกซื้อหรือผู้บริการได้รับ ทำให้เกิดผลกระทบทางลบนำไปสู่ความไม่พึงพอใจที่จะไม่เลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการเมื่อได้รับรู้ความเสี่ยงนั้น

## แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ

### ความหมายของความไว้วางใจ

จากการรวบรวมแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของความไว้วางใจ ไว้ดังนี้ Fishbein & Ajzen (1975) กล่าวว่า ความเชื่อของบุคคลมีความเชื่อมั่นไว้วางใจ เป็นองค์ประกอบหนึ่งซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ

Berry & Parazuman (1991) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจไว้ว่า เป็นตัวชี้วัดความสัมพันธ์ที่ลูกค้ามีต่อองค์กรธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้นอกจากนี้

Mayer และคณะ (1995) ยังให้ความหมายอีกว่าเป็นความตั้งใจกระทำภายใต้ความเสี่ยงและพื้นฐาน ความคาดหวังทางบวกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล

Heng, Hock-Hai & Bernard (2005) กล่าวว่าความเชื่อมั่นไว้วางใจกับการรับรู้ความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กันในทางลบ

Kim, Ferrin, and Rao (2008) อธิบายว่า ความน่าเชื่อถือมีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับความตั้งใจในการซื้อ กล่าวอีกนัยหนึ่ง หากผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นอย่างมากต่อผู้ขายผลิตภัณฑ์หรือบริการบนอินเทอร์เน็ต ก็จะไปสู่แนวโน้มที่จะซื้อสินค้าหรือบริการนั้นมากขึ้น แพลตฟอร์มออนไลน์ขั้นสูงยิ่งขึ้น

Beldad (2010) กล่าวว่า เมื่อความไว้วางใจอยู่ในระดับมากจะทำให้เกิดเจตนาในการซื้อสินค้าและบริการมาก หมายความว่า ความไว้วางใจมีผลต่อพฤติกรรมผู้ใช้

Luo (2010) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นไว้วางใจจะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ถึงประโยชน์และความคุ้มค่าที่จะได้รับช่วยให้ผู้ใช้มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อยลง ทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้งานที่มากขึ้น

Zhou (2010) กล่าวว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับการกระทำที่มีเหตุผล (TRA) แสดงให้เห็นถึง ความเชื่อของบุคคลที่ทำให้เกิดทัศนคติต่อพฤติกรรมต่าง ๆ และความเชื่อมั่นไว้วางใจกับพฤติกรรมของผู้ใช้นั้น มีความสัมพันธ์กันในทางบวก

Kaveh (2012) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ระดับความมั่นใจในระบบการบริการ ของผู้ให้บริการว่ามีความน่าเชื่อถือและสามารถให้บริการที่ดีส่งผลให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

สุวิมล บัญแก้ว (2559) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความมั่นใจ หรือความไว้วางใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการว่าจะสามารถให้บริการด้วยความโปร่งใส เสมอภาค และยุติธรรม

สรุปได้ว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดจากความเชื่อ ความมั่นใจ ทัศนคติ ตลอดจนการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือความเต็มใจที่จะใช้สินค้าหรือบริการหนึ่งๆ หากผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจในระดับสูงก็จะส่งผลให้เกิด ความตั้งใจในการใช้บริการที่สูงขึ้นตามไปด้วย

### องค์ประกอบของความไว้วางใจ

Mayer, Davis, and Shoorman (1995) ได้อธิบายแนวคิดความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ โดยประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความสามารถ (Competence) คือ ทักษะหรือความรู้ของการให้บริการรวมถึงชื่อเสียงของผู้ให้บริการ และความสามารถของการประมวลผลของข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ
2. ความหวังดี (Benevolence) คือ ความรู้สึกที่อยากจะ做事情ที่ดีมีคุณค่าให้กับ ผู้ที่ไว้วางใจ พร้อมทั้งมีระบบรองรับเพื่อสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือผู้เข้าใช้บริการด้วยความโปร่งใส
3. ความซื่อสัตย์หรือความตรงไปตรงมา (Integrity) คือความสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่ การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้เข้าใช้บริการด้วยความจริงใจ ตรงไปตรงมาและไม่มี การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้

ปัจจัยทั้งสามนี้เป็นองค์ประกอบหลักที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจและแสดงถึงคุณลักษณะของบุคคลที่ถือว่าน่าเชื่อถือบุคคลดังกล่าวมักจะโดดเด่นด้วยความจริงใจ ความซื่อสัตย์ ความสม่ำเสมอ และความซื่อสัตย์ในการให้บริการของพวกเขา ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถแยกแยะขอบเขตของความไว้วางใจที่พวกเขาสามารถวางไว้ในพวกเขาได้ เช่น ในเชิงบวกความสามารถของระบบธนาคาร



ออนไลน์ ความเอาใจใส่ การรักษาสัญญา และให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาของผู้ให้บริการ และในเชิงลบ การขาดความสม่ำเสมอในการให้บริการและการปฏิบัติไม่เป็นไปตามหลักการ เป็นต้น

Crotts & Turner (1999) ได้แบ่งรูปแบบของความไว้วางใจออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1 ความไว้วางใจแบบมีเหตุผล (Blind Trust) เป็นความไว้วางใจที่เกิดจากการไม่มีความรู้และเหตุผลอย่างเพียงพอ

ระดับที่ 2 ความไว้วางใจแบบมีแผน (Calculative Trust) เป็นการพิจารณาเพื่อตัดสินใจโดยใช้ด้านค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์มาเป็นหลักเกณฑ์

ระดับที่ 3 ความไว้วางใจที่พิสูจน์ได้ (Verifiable Trust) โดยให้มีการตรวจสอบการกระทำได้เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมในการให้ความไว้วางใจ

ระดับที่ 4 ความไว้วางใจที่ได้จากอีกฝ่าย (Earned Trust) เกิดจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

ระดับที่ 5 ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Reciprocal Trust) เกิดจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างทั้งสองฝ่าย

Stern (1997) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความไว้วางใจ (5C) ได้แก่

1. การสื่อสาร (Communication) ในลักษณะที่เปิดเผย แสดงถึงความจริงใจและเต็มใจในการให้บริการ

2. ความดูแลเอาใจใส่และการให้ (Caring and Giving) โดยแสดงให้เห็นที่สังเกตเพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ถึงความปลอดภัย เอื้ออาทร และเกิดความรู้สึกที่ดี

3. ข้อผูกมัด (Commitment) เพื่อ ความสัมพันธ์อันดีและผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

4. ความสะดวกสบาย (Comfort) ซึ่งมักจะถูกประเมินจากคุณภาพการให้บริการ

5. การแก้ไขสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง (Conflict Resolution) โดยแสดงความรับผิดชอบหากเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดใด ๆ ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจ

นอกจากนี้ Levinger & Snoek (1972) ได้มีการสร้างแบบจำลองเกี่ยวกับวงจรพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ขึ้นความรู้สึกคนเคยจากประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการได้รับครั้งแรก

2. ขึ้นสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการทดลองใช้สินค้าและบริการ

3. ขึ้นเรียนรู้ความคุ้นเคย เพื่อรักษาความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. ขึ้นเลิกใช้บริการหากผู้ใช้บริการรู้สึกพอใจในสินค้าและบริการ

Jong & Steeholder (2010) ได้มีการศึกษาปัจจัยที่กระทบต่อความไว้วางใจในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งพบว่ามีทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่

1. ประสบการณ์ส่วนบุคคลในการใช้งาน (Personal Experience)

2. ระดับความเสี่ยงที่ผู้ใช้อยอมรับได้ (Acceptable Level of Risk)
3. ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ (Reputation)
4. วัฒนธรรมและระดับการศึกษาของผู้ใช้ที่แตกต่างกัน (Culture and Education)
5. คุณภาพของเว็บไซต์ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการควบคุมและสามารถปรับปรุงพัฒนาได้ (Website Quality)

Gefen (2000) ได้อธิบายลักษณะของความไว้วางใจประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความสามารถ (Ability)
2. ความรู้สึกที่ดีหรือความเมตตาากรุณา (Benevolence) และ
3. ความตรงไปตรงมาหรือความซื่อสัตย์ (Integrity)

ความไว้วางใจของลูกค้าต่อผู้ให้บริการนั้นช่วยลดการรับรู้ความเสี่ยงและความไม่ปลอดภัย เป็นการเปิดทางไปสู่ความสัมพันธ์ต่อผู้ให้บริการในระยะยาว

Mcknight, Choudhury, and Kacmar (2002) ได้ศึกษาและพัฒนาเครื่องมือวัดความไว้วางใจสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Developing and validating Trust Measures for E-Commerce) พบว่าความไว้วางใจเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือ

1. ความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) คือ การที่บุคคลแสดงความเชื่อมั่นในบุคคลอื่นหรือสถานการณ์ใด ๆ ซึ่งจะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

1.1 ความมีประสิทธิภาพ (Competence) หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีความสามารถที่มีความสามารถที่จะกระทำ ในสิ่งที่ผู้อื่นต้องการได้สำเร็จลุล่วง

1.2 ความหวังดี (Benevolence) หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งใส่ใจต่อความเป็นอยู่ที่ดี

1.3 ความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีเจตนาปฏิบัติ ตามข้อตกลงโดยบอกความจริง และกระทำตามสัญญาที่ได้ให้ไว้

2. เจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) คือ การที่บุคคลเกิดความเชื่อ ในการไว้วางใจ (Trusting Intention) คือ การที่บุคคลเกิดความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) ในบุคคลอื่นหรือสถานการณ์ใด ๆ และยินดีที่ปฏิบัติตามหากได้จะรับความแนะนำจากบุคคลนั้น หรือตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยใช้ข้อมูลจากสถานการณ์นั้น ๆ

Bourdeau (2005) กล่าวว่า องค์ประกอบของความไว้วางใจว่าจะเกี่ยวข้องกับความสามารถของผู้ให้บริการที่จะสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า การเป็นที่พึงพาอาศัยได้ ความซื่อสัตย์จริงใจ ความมีสมรรถนะในการให้บริการ การให้บริการอย่างตรงไปตรงมาและเป็นประโยชน์ รวมทั้งความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้ทันต่อความต้องการต่อไปในอนาคตได้ โดยองค์ประกอบทั้งหมดนี้มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีเชิงทัศนคติในด้านความเข้าใจ ความรู้สึก พฤติกรรมและการกระทำ

สุวมิตร บุญแก้ว (2559) กล่าวว่า องค์ประกอบของความไว้วางใจมี 3 ด้าน ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความสามารถ (Competency Trust) หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้อยู่ในระดับที่กำหนดซึ่งก็คือ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถ และคุณลักษณะที่จะก่อให้เกิดการจูงใจ
2. องค์ประกอบด้านคำมั่นสัญญา (Contractual Trust) หมายถึง การยึดมั่นในคำมั่นสัญญาที่ได้เขียนหรือกล่าวไว้องค์ประกอบด้านคำมั่นสัญญาจะถูกแสดงให้เห็นเมื่อมีการสนับสนุนหลักจริยธรรมพื้นฐานซึ่งก็คือ การรักษาสัญญา
3. องค์ประกอบด้านความเป็นมิตร (Goodwill Trust) คือ ความตั้งใจที่จะปฏิบัติให้มากกว่าความคาดหวังที่กำหนดองค์ประกอบด้านความเป็นมิตรจะถูกพัฒนายิ่งขึ้นเมื่อมีการสัญญาว่าจะตอบสนองกับคำขอบางอย่างที่นอกเหนือจากมาตรฐาน ยิ่งกว่านั้นองค์ประกอบด้านความเป็นมิตรสามารถกำหนดเป็นพฤติกรรมของกลุ่ม ๆ หนึ่งที่จะเปลี่ยนความสนใจของอีกกลุ่มหนึ่งจากความสนใจที่มีอยู่เดิมได้

#### **การวัดองค์ประกอบของความไว้วางใจ**

Morgan & Hunt (1994) กล่าวว่า ความไว้วางใจประเมินได้จากความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีต่อสินค้าและบริการ ซึ่งมีระดับความไว้วางใจที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ได้รับกับสัญญาที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้

Sabol (2002) กล่าวว่า ผู้บริโภคจะใช้เวลารับรู้ในประเด็นเกี่ยวกับสมรรถนะ ของผู้ให้บริการ ความจริงใจและความซื่อสัตย์ในการวัดระดับความไว้วางใจที่มีต่อองค์กร และพนักงานผู้ให้บริการ

Bourdeau (2005) พบว่าความไว้วางใจสัมพันธ์กับความสามารถในการสร้างความมั่นใจระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าในการให้บริการอย่างตรงไปตรงมามีความจริงใจและซื่อสัตย์ รวมถึงก่อให้เกิดประโยชน์สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้

#### **แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ**

การปฏิบัติงานนับว่ามีความสำคัญและมีผลต่อผลการปฏิบัติงานทั้งต่อบุคคลและ องค์กร โดยองค์กรมีความคาดหวังที่จะให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ องค์กรมีประสิทธิภาพด้วย โดยมีนักวิชาการได้อธิบายไว้ดังนี้

ภิญโญ สาร (2558, หน้า 29) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงาน ตามทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1953) ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงาน เป็นการลดต้นทุนในการผลิต และการให้ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ และความสามารถ ในการผลิต และการดำเนินงานที่จะถือได้ว่า มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือ

บริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการและเหมาะสม ด้วยการใช้ต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อมูลผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น คำว่า ประสิทธิภาพจึงมีองค์ประกอบอยู่ 4 มิติ คือ

1. มิติด้านคุณภาพ (Quality) คือ ผลลัพธ์หรือบริการที่ออกมาต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ จึงต้องมีความถูกต้อง มีความประณีต และงานมีความเรียบร้อยได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้

2. มิติด้านปริมาณ (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวัง โดยผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะทำในเวลาหรือมาตรฐานที่กำหนด

3. มิติด้านเวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานหรือกิจกรรมจะต้องเหมาะสมตามลักษณะและหลักการของงาน โดยต้องมีความรวดเร็ว มีความเป็นปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ

4. มิติด้านค่าใช้จ่าย (Costs) คือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดจากการทำงานของบุคลากรจะต้อง เหมาะสมกับงานและวิธีการลงทุนน้อยได้กำไรมาก

วรัท พุกษากุลนันท์ (2551, หน้า 18) ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพตามทฤษฎี เฮอริเบิร์ต เอ ไชมอน Herbert A. Simon (1960) ไว้ว่า ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ในกรณีถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของภาครัฐুবวความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วย

เมเจอร์และเบรจ (Manger and Besch, 1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ความสามารถในการแยกแยะหมายถึงความสามารถในการแยกแยะความแตกต่างระหว่างสองสิ่งขึ้นไป หรือสามารถบอกได้อย่างแม่นยำว่างานสำคัญเสร็จสิ้นเมื่อใด หรือคุณสมบัตินั้นเห็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ถูกต้องและสิ่งที่ไม่ถูกต้อง

ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำโดยการสอนพนักงานให้เห็น ความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือ เครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2552 หน้า 71) ได้กล่าวถึง มาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้ และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

บรรยงค์ โตจินดา (2543 หน้า 70) ยังได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการบริหารงานไว้ดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศหรือเงื่อนไขที่จะให้คนในองค์กรมีความรู้สึกอยากทำงานโดยตัวการสำคัญที่จะวัดว่าบรรยากาศหรือเงื่อนไขในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด

2. การใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจหรือรวบรวมมากำหนดกิจกรรมที่สำคัญขององค์กรเพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น การวัดว่าควรปรับปรุงกิจกรรมอะไรนั้น โดยทั่วไปจะต้องเปรียบเทียบผลได้กับค่าใช้จ่ายของการปรับปรุงนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุง คือ

2.1 การปรับปรุงระบบการสื่อสาร

2.2 การกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.3 การกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานทุกระดับ

2.4 การกำหนดโครงการการจ่ายค่าตอบแทนที่ยืดหยุ่นได้

3. กำหนดระบบการประเมินและการให้ค่าตอบแทนของผู้บริหารสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพในการบริหารงานโดยสอดคล้องกับแนววัดผลกำไร

4. การกำจัดอุปสรรคใด ๆ ที่จะไปขัดขวางการบริหารงานการติดต่อสื่อสารความมีส่วนร่วมของคนในองค์กร

5. ฝ่ายบริหารควรแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลักการนโยบาย

6. การวัดหรือการประเมินใด ๆ ที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์กรจะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐาน

7. การวัดความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางด้านบุคคล กับข้อมูลอื่นขององค์กรที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรกำไรการเจริญเติบโตค่าใช้จ่ายและอื่น ๆ ควรกระทำเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงาน

กันตยา เพิ่มผล (2552, หน้า 108) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพเพื่อการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะการทำงานให้ดีขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร หรือการพัฒนาสังคม

นอกจากนั้น การพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วยกล่าวคือ

ประการแรก ก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่ง ๆ นั้น บุคคลต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการนั้นต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์กรกำหนดนั้น จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่าง ๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่สอง เมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้วก็เป็นที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อประสิทธิผลขององค์กร จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรในที่สุดนั่นเอง

อนุกุล เยี่ยงพุกชาวัลย์ (2550 หน้า 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้ในหลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา กล่าวคือ

1. ประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร คือ วิธีการทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐานรวดเร็ว และมีเทคนิคที่ทำให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ คือ คุณภาพที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมทันเวลา สามารถสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่อยู่ในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการส่งเสริมตลาด และด้านค่าใช้จ่าย ส่งผลต่อการยื่นแบบชี้แจงรายละเอียดภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในระดับมาก

ศิริรัตน์ มุขดารา (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบ ฯ และชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ บริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 9

จำนวน 200 คน ผลสามารถสรุปได้ว่า มีปัจจัย 3 ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งมีผลต่อการยื่นแบบ ฯ และชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ต่างเห็นว่าประหยัดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการใช้บริการไปยื่นแบบภาษีที่สรรพากรพื้นที่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ เห็นว่าเว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการ ระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการ ประหยัดเวลาในการยื่นแบบรายการและชำระภาษี ระบบมีการยืนยันเมื่อทำการเสร็จ ระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบภาษี สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการบริการ เห็นว่า สามารถยื่นแบบ ฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีวันหยุด และไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบ

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลของการให้บริการในการยื่นแบบ ฯ โดยใช้ฟอร์มสอบถามในการเก็บข้อมูลจากที่เป็นประชาชนซึ่งเป็นคนธรรมดาที่ยื่นแบบ ฯ ผ่านออนไลน์ และอาศัยในกรุงเทพ และผู้ที่ชำนาญในหัวข้อที่เกี่ยวกับการบริการที่มีการนำเอาอิเล็กทรอนิกส์มาช่วย ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผลจากการสอบถามรายบุคคล แสดงให้เห็นว่า คุณภาพบริการและการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลกับผลสำเร็จจากการให้บริการสาธารณะ

อาริศรา นนทะคุณ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษากลุ่มผู้มีงานทำและยื่นแบบ ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทรายได้ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์ที่เน้นให้เห็นถึงประโยชน์ในการยื่นแบบ ฯ ออนไลน์ และการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานที่เข้าใจง่าย มุ่งเน้นเผยแพร่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงมีนาคมตามสื่อสังคมออนไลน์สถานที่ทำงาน และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพและง่ายต่อการศึกษาข้อมูลการยื่นแบบ ฯ ต่อไป

วรพรรณ นุตโร (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยที่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่เข้ารับบริการยื่นแบบ ฯ ชี้แจงรายละเอียดภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จำนวน 400 คน ผลสรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการสำคัญมากที่สุด โดยยังส่งผลให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบ ฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างแน่นอน และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบ ฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นฤมล จันทร์กระจ่างแจ้ง (2561) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ศึกษาแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษาปัจจัยในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ที่มีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัย พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีเพศต่างกันทำให้แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน และผู้เสียภาษีที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่ต่างกัน

โมกขนันต์ โชติชูช่วง (2561) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร มีความยินดีชำระภาษีอากรออนไลน์แทนการยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการที่กิจการมีการชำระภาษีอากรออนไลน์ เห็นด้วยกับการที่กรมสรรพากรนำระบบการชำระภาษีอากรออนไลน์มาใช้ สถานประกอบการของผู้ประกอบการมีความพร้อมในการชำระภาษีอากรออนไลน์ โดยพึงพอใจในการดำเนินการของกรมสรรพากรเกี่ยวกับการชำระภาษีอากรออนไลน์ ความพร้อมของผู้ประกอบการส่งผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนงมากที่สุด รองลงมาเป็นประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับและการส่งเสริมของกรมสรรพากรโดยมีผลต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัย พบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ ๓ ทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบ ๓ ทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิภาพการยื่นแบบ ๓ ทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและ ประชาสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบ ๓ ทางอินเทอร์เน็ตทั้ง ในภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านทันเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในขณะที่การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ ๓ ด้านการยอมรับ



เทคโนโลยี และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบ ฯ ทางอินเทอร์เน็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และด้านการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย และการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบ ฯ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบ ฯ ทางอินเทอร์เน็ต ด้านต้นทุนเวลาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

พิรุษา เกิดเกตุกาญจน์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาสภาพทั่วไปของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดพิษณุโลก ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจยื่นแบบ ฯ ภายในกำหนดเวลา ทศนคติของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ และปัญหา อุปสรรค ในการยื่นแบบ ฯ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40-54 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นพนักงานเอกชน รายได้ไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน อยู่ในเขตอำเภอเมือง และมีผู้ที่ไม่มีรายได้ต้องอุปการะ ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจยื่นแบบฯ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ อาชีพ การมีผู้ที่ต้องอุปการะ และภูมิลำเนา และปัจจัยด้านหน่วยงานที่มีผลต่อการยื่นแบบ ฯ ที่สำคัญ ได้แก่ วิธีการยื่นแบบ การบริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่จอดรถ และระยะเวลาดำเนินการ ทศนคติของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ไม่ยื่นแบบฯ ภายในกำหนดเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ การใช้จ่ายเงินภาษี ของภาครัฐ ความซับซ้อนในการยื่นแบบฯ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีและบทลงโทษ และปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในการยื่นแบบ ฯ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอมีผู้อยู่นอกระบบภาษีจำนวนมาก แสดงรายได้ไม่ครบถ้วน และปัญหาด้านกฎหมายและข้อบังคับ

รอฮานี นิลพันธ์ (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนในตำบลสะตาวา อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ค้างชำระภาษีบำรุงท้องที่ในเขตพื้นที่ศึกษา จำนวน 293 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า บรรทัดฐานทางสังคม ทศนคติต่อการชำระภาษี และความสามารถในการชำระภาษีส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนในตำบลสะตาวา อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและมีความคิดที่จะชำระภาษีในปี 2563 ให้ตรงเวลา โดยบรรทัดฐานทางสังคมส่งผลมากที่สุด นอกจากนี้ ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจะมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนอยากเสียภาษี ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษี ขั้นตอนการชำระภาษีในหลาย ๆ ช่องทาง เช่น ตามหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน สื่อ Social, Website, Facebook, SMS เป็นต้น นอกจากนี้ควรนำเงินค่าภาษีบำรุงท้องที่ไปพัฒนาหมู่บ้านให้ทั่วถึง ปรับปรุงการให้บริการโดยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาชำระภาษี รวมถึงควรให้มีการพักชำระหนี้ให้แก่ผู้ที่มีรายได้น้อยโดยไม่มีค่าปรับ และควรมีมาตรการเอาผิดกับผู้ค้างชำระภาษีอย่างจริงจัง

วิริยะศิตา พิมพสุวรรณ (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตภาคตะวันออก โดยผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยตรงจำนวน 400 ตัวอย่าง ผลพบว่า ปัจจัยในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีผลต่อความตั้งใจจริงในการเสียภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในเชิงบวก และการเปิดรับข้อมูลและข่าวสารกับทัศนคติมีผลต่อความตั้งใจจริงในการเสียภาษีเงินได้ด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในเชิงบวก

อุดมลักษณ์ แซ่หลิว (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 จำนวน 389 ราย ผลสามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคลประเภทกิจการขายสินค้า และทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท ผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่เป็นแผนก/ฝ่ายบัญชีของกิจการ ช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางสื่อออนไลน์ มีประสบการณ์ในการยื่นแบบ ฯ ทางอินเทอร์เน็ต 3 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยื่นแบบและปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบ ฯ ทางอินเทอร์เน็ต ด้านความถูกต้อง ด้านข้อมูลครบถ้วน ด้านความรวดเร็วทันต่อเวลา และด้านต้นทุน ค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วัชรรา โสรส (2558) ได้ทำการวิจัย เรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ: กรณีศึกษา การใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความตั้งใจที่จะใช้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งานด้านประโยชน์ และด้านความเชื่อมั่นมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบ ฯ แต่ปัจจัยรูปแบบการให้บริการที่ปรับให้ตรงกับที่ประชาชนต้องการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบ ฯ สำหรับปัจจัยด้านที่เป็นอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ ด้านทัศนคติและด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจโดยส่งผ่านมายังปัจจัยด้านความตั้งใจที่จะใช้บริการยื่นแบบ ฯ

วันทนี มงคลทรัพย์กุล (2559) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ได้สรุปกรอบแนวคิดในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Service) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ คุณภาพของการบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อุปกรณ์การบริหารจัดเก็บภาษี ในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ ด้านความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ

ด้านความปลอดภัยของระบบ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบ และด้านระยะเวลาการให้บริการ

อณัญญาภา บุญรอด (2560) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ 2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านความไว้วางใจ ของผู้ใช้งาน 3. เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ 4. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะกระบวนการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 21-30 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 240,001 บาท รับรู้ข่าวสารเกี่ยวภาษีผ่านช่องทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร และเคยมีประสบการณ์การขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 2. ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ตามลำดับ 3. ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ อาชีพ ระดับรายได้ ประสบการณ์การขอคืนภาษีมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านบริการพร้อมเพย์ 4. ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการยอมรับ เทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าง่าย ต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์กัน และ 5. ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการยอมรับเทคโนโลยี

ฟ้ารณิษฐ์ ฟ้าวิชฎกุล (2562) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 – 50 ปีมีสถานภาพ สมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท ระดับภาพรวมทั้งหมดเกี่ยวกับผลการทดสอบปัจจัยทั้ง 5 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผล ต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูนได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Hartikayanti & Siregar (2019) ได้ทำการประเมินแรงจูงใจและความตระหนักในการปฏิบัติตามภาระภาษีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจัมบารีประเทศอินโดนีเซีย เพื่อสร้างแรงจูงใจและความตระหนักของ SMEs ในการปฏิบัติตามภาระภาษีของตน วิธีวิจัยที่ใช้เป็นการสำรวจเชิงพรรณนาเพื่อบรรยายสถานการณ์ ปรากฏการณ์ ทักษะคติ พฤติกรรม ความเชื่อ และความคิดเห็นของผู้เสียภาษีของบุคคลที่ประกอบธุรกิจ นอกจากนี้ยังใช้การออกแบบภาคตัดขวางเพื่อเป็นแนวทางในการสำรวจและอธิบายสถานการณ์ของ SMEs และการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จากแบบสอบถามที่แจกให้กับผู้ประกอบการ SME จำนวน 100 ราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุว่าพวกเขาไม่มีแรงจูงใจและยังลังเลที่จะจ่ายภาษีอย่างสม่ำเสมอ ผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่า อุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติตามภาระภาษีของตนคือ อัตราภาษีที่รัฐบาลกำหนดสูงเกินไป ในขณะที่รายได้ของพวกเขาไม่คงที่เกินไป จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตระหนักดีว่าการจ่ายภาษีเป็นภาระหน้าที่ของตนเอง การศึกษานี้มีข้อเสนอแนะว่า รัฐบาลของเมืองและสำนักงานบริการภาษีต้องพยายามส่งเสริม SMEs ด้วยการขจัดเกลตาทางสังคมและการฝึกอบรมด้านเทคนิคเกี่ยวกับกฎการรายงานภาษีตามกฎหมายที่บังคับใช้

Dewi (2019) ได้ทำการศึกษาเพื่อตรวจสอบว่าความรู้ด้านภาษี การรับรู้ของผู้เสียภาษี และประสิทธิภาพของระบบภาษีที่มีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษี ประชากรของการศึกษานี้คือ ผู้เสียภาษีที่เป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัว 7,355 คน ในเขตชิการ์ังเมืองเบงกาลี จากนั้นสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกเพื่อให้ได้ตัวอย่าง 93 ตัวอย่าง วิธีวิเคราะห์ที่ใช้คือเชิงปริมาณและสถิติวิเคราะห์ที่ใช้คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของผู้เสียภาษีไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามของผู้เสียภาษี ในขณะที่ความรู้ด้านภาษีและประสิทธิภาพของระบบภาษีส่งผลต่อการปฏิบัติตามของผู้เสียภาษีธุรกิจแต่ละรายในภูมิภาคชิการ์ัง

Pham et al. (2020) ศึกษาถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามการยื่นภาษีของบริษัทเวียดนามในประเทศเวียดนาม โดยใช้วิธีการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการผ่านการสนทนากลุ่มกับหัวหน้าฝ่ายบัญชีและเจ้าหน้าที่ภาษีจำนวน 10 คน การวิจัยเชิงปริมาณได้ดำเนินการผ่านการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบัญชีหรือผู้อำนวยการฝ่ายการเงินของบริษัททั้งหมด 200 แห่งในเวียดนาม ทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (EFA) วิเคราะห์ปัจจัยยืนยัน (CFA) และแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติตามการยื่นภาษีโดยสมัครใจนั้นได้รับผลกระทบโดยตรงจากปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ความน่าจะเป็นในการตรวจสอบชื่อเสียงขององค์กร และความน่าจะเป็นที่เจ้าของธุรกิจ โดยความน่าจะเป็นของการตรวจสอบและความรุนแรงของการลงโทษมีผลกระทบมากที่สุดต่อการปฏิบัติตามการยื่นภาษี ดังนั้นหน่วยงานด้านภาษี

จำเป็นต้องส่งเสริมการตรวจสอบการประกาศภาษี การชำระภาษี และการขอคืนภาษีของบริษัท งานวิจัยนี้ยืนยันว่า การบังคับใช้การปฏิบัติตามภาษีได้รับผลกระทบโดยตรงจากปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ความน่าจะเป็นในการตรวจสอบ ความรุนแรงในการลงโทษ และบรรทัดฐานทางสังคม การปฏิบัติตามโดยสมัครใจ และการปฏิบัติตามภาคบังคับมีผลต่อการปฏิบัติตามภาษี แม้ว่าการปฏิบัติตามโดยสมัครใจจะมีผลกระทบที่รุนแรงกว่า

Lestari & Daito (2020) ได้ศึกษาอิทธิพลของความรู้ด้านภาษีอากร การขัดเกลาทางสังคม ภาษี และการบริหารภาษีต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษี กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ วิชาทักงานขนาดกลางและขนาดย่อม ตัวอย่าง ในหมู่บ้าน Tobat ตำบล Balaraja เขตปกครอง Tangerang จังหวัด Banten ซึ่งทำใบรับรองธุรกิจ ผลการศึกษาโดยรวม พบว่า ความรู้ด้านภาษีอากร ไม่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้เสียภาษี การขัดเกลาทางสังคมภาษี และการบริหาร ภาษีส่งผลต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษี การศึกษานี้มีข้อจำกัด ได้แก่ ตัวอย่างที่ใช้น้อย กว่า 100 ตัวอย่าง ข้อมูลที่ใช้เป็นเพียงข้อมูลปฐมภูมิเท่านั้น คาดว่าจะวิจัยต่อไปโดยใช้ตัวอย่างขนาด ใหญ่ขึ้นและสนับสนุนโดยข้อมูลทุติยภูมิ

Obaid et al. (2020) ได้ศึกษานำตรวจสอบผลกระทบของความเป็นธรรมทางภาษี อิทธิพลของเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ถึงการทุจริต การตรวจสอบภาษี อัตราภาษี บทลงโทษทางภาษี และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามภาษีของธุรกิจ SMEs ในเยเมนเกี่ยวกับพฤติกรรมปฏิบัติตามภาษี โดยการศึกษาที่ใช้แบบสำรวจแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นรวมทั้งกำหนดแบบสอบถาม และ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ธุรกิจ SMEs มี ส่วนสำคัญต่อเศรษฐกิจ การพัฒนาของประเทศกำลังพัฒนาส่วนใหญ่ รวมทั้งในเยเมน สำหรับการ ประเมินพฤติกรรมปฏิบัติตามข้อกำหนดของธุรกิจการผลิต SMEs จะช่วยให้ผู้กำหนดนโยบาย สามารถใช้เพื่อประเมินระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษีในภาคส่วนนั้น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบด้านลบของการดำเนินนโยบายในการพัฒนาสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ของประเทศ ดังนั้นผลการวิจัยจึงเป็นประโยชน์สำหรับผู้กำหนดนโยบายในการแก้ไขนโยบายภาษีที่ จำเป็น เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งในการเก็บภาษีของประเทศซึ่งอาจมีผลทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ และ การเมืองในระยะยาว

Ali et al. (2020) ได้ศึกษาเพื่อตรวจสอบอิทธิพลของบทลงโทษทางภาษีต่อการปฏิบัติตาม ภาษีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในสลังอร์ ประเทศมาเลเซีย โดยปัจจัยที่เป็นตัว แปรอิสระ ได้แก่ อัตราเบี้ยปรับ โทษภาษี ความรู้เรื่องโทษภาษี การศึกษาเกี่ยวกับโทษภาษี และ พฤติกรรมทางจิตวิทยาของผู้เสียภาษีต่อเบี้ยปรับ ในขณะที่ตัวแปรตามที่ทดสอบคือ การปฏิบัติตาม ภาษีของ SMEs ในรัฐสลังอร์ แบบสอบถามถูกแจกจ่ายให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม 150 คน โดยมี ผู้ตอบแบบสอบถาม 130 คน คิดเป็นอัตราการตอบร้อยละ 86.7 ผลการวิจัย พบว่า อัตราเบี้ยปรับ

ความรู้เกี่ยวกับเบี้ยปรับภาษี การศึกษาเกี่ยวกับเบี้ยปรับภาษี และพฤติกรรมทางจิตวิทยาของผู้เสียภาษีที่มีต่อเบี้ยปรับภาษี มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามภาษีอย่างมีนัยสำคัญ ในทางกลับกันตัวแปรของการลงโทษทางภาษีบ่งชี้ว่ามีอิทธิพลเล็กน้อยต่อการปฏิบัติตามภาษี

Mustafa & Humta (2021) ศึกษาสำรวจผลกระทบของความเข้าใจด้านภาษีและความตระหนักด้านภาษีต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษีในกรุงคาบูล ประเทศอัฟกานิสถาน โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด 254 ชุด ผ่าน Google Form ได้รับการวิเคราะห์โดย SPSS เพื่อตรวจสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความเข้าใจด้านภาษีและความตระหนักด้านภาษีมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมากต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านภาษีในกรุงคาบูล ประเทศอัฟกานิสถาน การค้นพบของการศึกษานี้ช่วยเติมเต็มช่องว่างในวรรณกรรมเกี่ยวกับภาษีอากรของอัฟกานิสถาน โดยการตรวจสอบเชิงประจักษ์ถึงผลกระทบของความเข้าใจด้านภาษีและความตระหนักด้านภาษีต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษีในกรุงคาบูล ประเทศอัฟกานิสถาน

Felix & Rufus (2021) ได้ศึกษาการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการปฏิบัติตามภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในไนจีเรีย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรของการศึกษานี้ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ทั้งหมดของมหาวิทยาลัย Adekunle Ajasin ประเทศไนจีเรีย จำนวนทั้งหมด 1450 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่อาวุโส เจ้าหน้าที่ทั่วไป และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 คน ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างความเป็นธรรมทางภาษีและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในไนจีเรีย และยังมีการรับรู้ของผู้จ่ายภาษีที่มีต่อการกำกับดูแลกิจการและการปฏิบัติตามภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเป็นธรรมทางภาษีช่วยเพิ่มการปฏิบัติตามภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในหมู่ผู้ตอบแบบสอบถามและผู้เสียภาษีการรับรู้ของการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีส่วนอย่างมากต่อการปฏิบัติตามภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการศึกษาสรุปว่า หากเพิ่มความเป็นธรรมทางภาษีให้ดียิ่งขึ้น ผู้เสียภาษียิ่งจะสนใจที่จะจ่ายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นอย่างสูง ปัญหาการขาดการปฏิบัติตามเป็นเรื่องปกติในหมู่คนนอกกระบบ ซึ่งมักจะแบกรับความรุนแรงของการกำกับดูแลกิจการ ดังนั้นจึงเห็นได้ชัดว่า การปฏิบัติตามภาษีจะเพิ่มขึ้นหากประชาชนสามารถรับรู้ถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้ ผู้ตอบแบบสอบถามพร้อมที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย

Ajayi & Yidiat (2021) ได้ศึกษาผลกระทบของการยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์จากการสร้างรายได้ในประเทศไนจีเรีย การศึกษาได้ตรวจสอบผลกระทบของการยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์ต่อการสร้างรายได้ภาษีในไนจีเรีย ได้แก่ วิเคราะห์การมีส่วนร่วมของการยื่น e-tax สำหรับรายได้ภาษีของรัฐบาลในไนจีเรีย วิเคราะห์การมีส่วนร่วมของการยื่น e-tax ต่อการเพิ่มขึ้นของรายได้ที่ไม่ใช้น้ำมันและภาษีน้ำมันในไนจีเรีย ผลการศึกษา พบว่า การยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลอย่างมากต่อรายได้ภาษี

น้ำมันในไนจีเรียเท่านั้น แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อรายได้ภาษีของรัฐบาลทั้งหมดและรายได้ภาษีที่ไม่ใช่น้ำมันในประเทศ จากผลลัพธ์เหล่านี้ การศึกษาแนะนำว่ารัฐบาลควรสร้างฐานข้อมูลที่มีอุปกรณ์ครบครันเกี่ยวกับผู้เสียภาษี เพื่อระบุแหล่งที่มาของรายได้ทั้งหมดที่เป็นไปได้ของผู้เสียภาษีสำหรับการนำส่งภาษีได้อย่างง่ายดาย นอกจากนี้ การศึกษายังแนะนำว่ารัฐบาลกลางผ่าน Federal Inland Revenue Services (FIRS) ควรดำเนินโครงการเพิ่มเติมในประเทศ เพื่อเพิ่มความรู้และความตระหนักในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดบนแพลตฟอร์มต่าง ๆ

Nurhayadi et al. (2022) ศึกษาขอบเขตของความรู้ด้านภาษีสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (MSME) และความตระหนักด้านภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (MSME) ซึ่งมีผลกระทบต่อการปฏิบัติตามในการชำระภาษี รวมถึงการพิจารณาว่ามาตรการทางภาษี พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (MSME) ในจังหวัดบันเตินจะปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของตนในฐานะผู้เสียภาษี เพื่อให้ผู้เสียภาษี MSME ในจังหวัดบันเตินสามารถมีส่วนร่วมอย่างมีนัยสำคัญต่อรายได้ของรัฐผ่านประเภทของภาษีเงินได้ MSME การศึกษานี้อธิบายถึงระดับความรู้และความตระหนักด้านภาษีของผู้เสียภาษี MSME ต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษี ตลอดจนขอบเขตที่ผู้ประกอบการ MSME สามารถหลีกเลี่ยงการคว่ำบาตรทางภาษี เพื่อให้ผู้ประกอบการ MSME สามารถปฏิบัติตามการจ่ายภาษีได้

Lu, Huang และ Lo (2010) ศึกษาเรื่อง เชิงประจักษ์ของรูปแบบการยอมรับการจัดเก็บภาษีออนไลน์ บูรณาการกับ TAM และ TPB โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 422 คน คือ ผู้เสียภาษีผ่านระบบออนไลน์ในประเทศไต้หวัน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ทศคนคติ เป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีออนไลน์ แต่ทศคนคติได้รับผลกระทบจากการรับรู้ประโยชน์การรับรู้ความสะดวกจากการใช้งาน ความเป็นธรรมของจัดเก็บภาษี บรรทัดฐานทางสังคมและ ศีลธรรม โดยปัจจัย TAM และ TPB สามารถอธิบายพฤติกรรมการจัดเก็บภาษีออนไลน์และพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย TAM และ TPB นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจจากการใช้งาน

Kumar และ Gupta (2017) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของผู้เสียภาษีเงินได้ต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้อิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้เสียภาษีเงินได้ต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้อิเล็กทรอนิกส์ คือ ความพึงพอใจ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องความปลอดภัย ความมีประโยชน์ และปัญหา ซึ่งความพึงพอใจสะท้อนให้เห็นว่าผู้เสียภาษีเงินได้พอใจกับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้อิเล็กทรอนิกส์ และตระหนักถึงการใช้งานบนเว็บไซต์ โดยความปลอดภัยหรือการรับรู้ความเสี่ยงสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้รู้สึกถึงความปลอดภัย และพบว่าผู้เสียภาษีมีปัญหาเกี่ยวกับเครือข่ายในขณะที่ใช้งานและผู้เสียภาษีมีปัญหาในการชำระผ่าน

Rajeswari และ Mary (2014) ศึกษาเรื่องการยื่นชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาการรับรู้และความพึงพอใจของพนักงานเงินเดือน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับความรู้เรื่องการยื่นชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากที่ปรึกษาด้านภาษี โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระบบการยื่นชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และเมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคล พบว่า มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และจากการศึกษา ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่าทัศนคติต่อระบบการยื่นชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตคิดว่าระบบยังไม่สมบูรณ์ นั่นคือยังมีปัญหาด้านเทคนิค การบริหารจัดการ รวมถึงรูปแบบของระบบ และกรมสรรพากรควรให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยของผู้เสียภาษีเงินได้

Oyebola Okunogbe and Victor Pouliquen (2018) ศึกษาเทคโนโลยีการจัดเก็บภาษี และการทุจริต: หลักฐานจากการแนะนำการยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (Technology, Taxation and Corruption: Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filing) โดยอภิปรายว่า รัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากมีความคิดริเริ่มในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ และหลีกเลี่ยงอคติมนุษย์ การยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) เป็นตัวอย่างที่สำคัญเนื่องจากประเทศกำลังพัฒนาได้นำการยื่นภาษีออนไลน์มาใช้แทนการยื่นด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ภาษีบทความนี้ ตรวจสอบผลกระทบของการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การจ่ายภาษีและการจ่ายสินบนโดยใช้รูปแบบการทดลองและข้อมูลจากประเทศทาจิกิสถาน บริษัทที่ใช้ระบบ e-Filing มีค่าใช้จ่ายลดลง ใช้เวลาน้อยลงทำชั่วโมงต่อเดือนในการปฏิบัติตามภาระภาษี บริษัทเหล่านี้จ่ายสินบนน้อยลงเนื่องจากการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดโอกาสในการกรรโชก จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และทำให้มีความเท่าเทียมกันมากขึ้นเมื่อเวลาผ่านไปการใช้ e-Filing ได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ในทาจิกิสถาน ในปัจจุบันฝ่ายบริหารด้านภาษีทำงานได้เร็วขึ้น สามารถจัดสรรเวลาให้กับกิจกรรมอื่น ๆ

Mina Fanea-Ivanovici, Radu-Cristian Mu Ésetescu, Marius-Cristian Pane and Cristina Voicu (2019) ทำการศึกษาเรื่องการต่อสู้กับการทุจริตและการยกระดับมาตรฐานภาษี ผ่านการแปลงเป็นดิจิทัล: บรรลุการพัฒนาที่ยั่งยืนในโรมาเนีย (Fighting Corruption and Enhancing Tax Compliance through Digitization: Achieving Sustainable Development in Romania) พวกเขาอภิปรายว่า การต่อสู้กับการทุจริตและส่งเสริมการปฏิบัติตามภาษีผ่านบริการสาธารณะดิจิทัล เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการเพิ่มการพัฒนาที่ยั่งยืนในโรมาเนีย พวกเขายืนยันว่า การต่อสู้กับการทุจริต อาจเพิ่มระดับของการพัฒนาที่ยั่งยืนผ่านบริการสาธารณะแบบดิจิทัล การใช้บริการสาธารณะดิจิทัล นำไปสู่การเพิ่มระดับของการปฏิบัติตามภาษีเนื่องจากผู้ประกอบการจะรู้สึกมั่นใจและมีความรับผิดชอบมากขึ้นหลีกเลี่ยงภาษีน้อยลงและตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามให้ดีขึ้น การใช้บริการสาธารณะดิจิทัลลดต้นทุนสำหรับผู้ประกอบการและเพิ่มความมั่นใจในสถาบันของรัฐ เนื่องจากมีระดับความ



โปร่งใสที่สูงขึ้น พวกเขาสรุปผลการวิจัยว่าการแปลงระบบภาษีและการชำระเงินให้เป็นแบบดิจิทัล  
เป็นการต่อสู้กับการทุจริตและเพิ่มการปฏิบัติตามภาษีของผู้ประกอบการในโรมาเนีย

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ซึ่งประกอบด้วย 4 จังหวัด ดังนี้ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดลำปาง และจังหวัดลำพูน เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้มีเงินได้ทั้งหมด 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีและขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ซึ่งประกอบด้วย 4 จังหวัด ดังนี้ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดลำปาง และจังหวัดลำพูน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 569,312 คน (กองวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร, 2566)

##### 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 จำนวน 400 คน ซึ่งคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973: 125)

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

เมื่อ  $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  แทน ขนาดของกลุ่มประชากร  
 $e$  แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างกำหนดให้เท่ากับ 0.05  
 ดังนั้นจึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{569,312}{1+569,312(0.05)^2}$$

$$= 399.71 \approx 400 \text{ คน}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ทั้งหมด 400 คน และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตามที่ต้องการกลุ่มตัวอย่าง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สถิติของผู้วิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และความไว้วางใจของผู้ใช้งาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดการณ์การใช้งานง่าย และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ประกอบด้วย ด้านตรงกำหนดเวลา และด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายเปิด

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 – 5 มีลักษณะคำถามเป็นแบบอัตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญในความคิดเห็น 5 ระดับของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด  
 คะแนน 4 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมาก  
 คะแนน 3 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยปานกลาง  
 คะแนน 2 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อย  
 คะแนน 1 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผล โดยใช้เกณฑ์ประเมินจากต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545) โดยใช้การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.08 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายได้ ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด  
 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก  
 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง  
 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย  
 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษาและดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อพิจารณาตัวแปรที่ต้องศึกษา
2. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม
3. กำหนดประเด็น และขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย
4. ดำเนินการหาข้อมูล เพื่อนำไปใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

5. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

6. เสนอแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา ตรวจสอบรายละเอียด ความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหา ข้อคำถามทุกข้อ หลังจากอาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาและตรวจสอบพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะมาแล้ว ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ได้รับคำแนะนำ

7. การตรวจสอบคุณภาพด้วยความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาวิธีการประเมินค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา วิธีการคำนวณ ดังนี้ ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และมีเกณฑ์การวิเคราะห์ ดังนี้

คะแนน = +1 ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าคำถามนั้นมีความสอดคล้อง

คะแนน = 0 ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นมีความสอดคล้อง

คะแนน = -1 ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้อง

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้อง

$\Sigma R$  หมายถึง ค่าคะแนนความคิดรวบทั้งหมดของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การวิเคราะห์ความสอดคล้อง จากการคำนวณค่า IOC จากค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในระดับ 0.60 ถึง 1.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

8. นำเครื่องมือแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลการทดลองมาใช้คำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ 0.94 ซึ่งมีความมากกว่า 0.70 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545)

9. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วเสนอให้อาจารย์ปรึกษา เพื่อปรับปรุงเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 โดยใช้โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 400 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ประกอบการกำหนดแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ครั้งนี้ และใช้อ้างอิง (Reference) ในการเขียนรายงานผลการวิจัย (Research Report) ดังนี้

2.1 วารสารงานวิจัยต่างๆ

2.2 หนังสือทางวิชาการ บทความ และรายงานการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

### 1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

เพื่อเป็นการอธิบายให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถแยกการวิเคราะห์ตามแบบสอบถามได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และความไว้วางใจของผู้ใช้งาน โดยใช้สถิติการ

วิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ประกอบด้วย ด้านตรงกำหนดเวลา และด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## 2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร ของการวิจัยปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีมากกว่า 1 ตัว กับ ตัวแปรตามตั้งแต่ 1 ตัวขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และทดสอบสมมติฐาน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการนำเสนอผลการวิเคราะห์ของผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 และเพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายและด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ได้มีการกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรและค่าสถิติ รวมทั้งกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรและค่าสถิติ เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งสามารถแสดงได้ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบความมีนัยสำคัญค่าคงที่และสัมพันธ์จากการแจกแจงแบบ t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตามมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F-Distribution
P	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)



R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
R <sup>2</sup>	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
Sig.	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
$\beta$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

### การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เข้ารับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ผลปรากฏตามตาราง ดังต่อไปนี้ โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1-5 ดังนี้

#### ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	145	36.20
หญิง	255	63.80
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน (ร้อยละ 63.80) ส่วนเพศชาย มีจำนวน 145 คน (ร้อยละ 36.20) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	197	49.20
ตั้งแต่ 30 – 40 ปี	66	16.50
ตั้งแต่ 41 – 50 ปี	85	21.20
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	52	13.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 197 คน (ร้อยละ 49.20) รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี จำนวน 85 คน (ร้อยละ 21.20) อายุตั้งแต่ 30 – 40 ปี จำนวน 66 คน (ร้อยละ 16.50) และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน (ร้อยละ 13.00) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	6.50
ปริญญาตรี	304	76.00
สูงกว่าปริญญาตรี	70	17.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 304 คน (ร้อยละ 76.00) รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน (ร้อยละ 17.50) และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 6.50) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	168	42.00
พนักงานบริษัทเอกชน	170	42.50
ธุรกิจส่วนตัว	62	15.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 170 คน (ร้อยละ 42.50) รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 168 คน (ร้อยละ 42.00) และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 62 คน (ร้อยละ 15.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน ( คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	40	10.00
1 ปี	56	14.00
2 ปี	110	27.50
3 ปี ขึ้นไป	194	48.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต 3 ปี ขึ้นไป จำนวน 194 คน (ร้อยละ 48.50) รองลงมา มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต 2 ปี จำนวน 110 คน (ร้อยละ 27.50) มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต 1 ปี จำนวน 56 คน (ร้อยละ 14.00) และน้อยที่สุด มีประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.00) ตามลำดับ

#### การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ นำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงได้ดังตารางที่ 6-9 ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวม

ปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านความรู้และความเข้าใจ	3.75	0.83	มาก
2.ด้านการบริการ	4.09	0.67	มาก
3.ด้านการประชาสัมพันธ์	3.88	0.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.54</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความรู้และความเข้าใจ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.83) ด้านการบริการ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.67) และการประชาสัมพันธ์ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.78)

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านความรู้และความเข้าใจ

ปัจจัยจูงใจ ด้านความรู้และความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงินได้พึงประเมินแต่ละประเภท	3.73	0.89	มาก
2. ท่านเข้าใจรายการลดหย่อนภาษีในแต่ละรายการ เช่น เงินบริจาค ข้อปดิมิคืน เป็นต้น	3.72	1.04	มาก
3. ท่านเข้าใจเกี่ยวกับอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และสามารถคำนวณภาษีด้วยตนเองได้	3.78	1.07	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงินได้พึงประเมินแต่ละประเภท เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.89) ท่านเข้าใจรายการลดหย่อนภาษีในแต่ละรายการ เช่น เงินบริจาค ข้อปดิมิคืน เป็นต้น เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 1.04) และท่านเข้าใจเกี่ยวกับอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและสามารถคำนวณภาษีด้วยตนเองได้ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 1.07)

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านการบริการ

ปัจจัยจูงใจ ด้านการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เมื่อมีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลากหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ หรือสำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน	4.06	0.82	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ) แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านการบริการ

ปัจจัยจูงใจ ด้านการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2. เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรสามารถให้คำแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.07	0.86	มาก
3. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ มีส่วนขยายแสดงคำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมในแต่ละหัวข้อรายการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย เช่น ประเภทเงินได้ การหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน	4.15	0.83	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเมื่อมีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลากหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์หรือสำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.82) เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรสามารถให้คำแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.86) และระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ มีส่วนขยายแสดงคำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมในแต่ละหัวข้อรายการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย เช่น ประเภทเงินได้ การหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.83)

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านประชาสัมพันธ์

ปัจจัยจูงใจ ด้านประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอ ในช่องทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร หรือช่องทางอื่นๆ	3.95	0.91	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ) แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจิตใจ ด้านประชาสัมพันธ์

ปัจจัยจิตใจ ด้านประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2. กรมสรรพากรมีการส่งจดหมายแจ้งเตือนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ท่านได้ทราบหน้าที่ทางภาษีอากรก่อนถึงกำหนดชำระภาษี	3.97	0.97	มาก
3. กรมสรรพากรมีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับภาษีการชำระผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Line@ เป็นต้น	3.77	1.02	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอ ในช่องทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร หรือช่องทางอื่นๆ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.91) กรมสรรพากรมีการส่งจดหมายแจ้งเตือนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ท่านได้ทราบหน้าที่ทางภาษีอากรก่อนถึงกำหนดชำระภาษี เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.97) และกรมสรรพากรมีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับภาษีการชำระผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Line@ เป็นต้น เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 1.02)

#### การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงได้ดังตารางที่ 10-12 ดังนี้

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวม

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การรับรู้ความเสี่ยง	4.26	0.64	มากที่สุด
2. ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	4.17	0.65	มาก
รวม	4.22	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.64) และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.65)

ตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตด้านการรับรู้ความเสี่ยง

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความเสี่ยงที่จะยื่นแบบฯ ไม่สำเร็จเนื่องจากระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ	4.18	0.83	มาก
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตอาจเกิดการถูกโจรกรรม จากผู้ที่ไม่หวังดีที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้	4.37	0.73	มากที่สุด
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความเสี่ยงจากการไม่ได้ชำระเงินภายในกำหนด เนื่องจากยื่นแบบฯ แล้วลืมชำระเงิน	4.23	0.98	มากที่สุด
รวม	4.26	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความเสี่ยงที่จะยื่นแบบฯ ไม่สำเร็จเนื่องจากระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.83) การยื่นแบบแสดงรายการภาษี

ทางอินเทอร์เน็ตอาจเกิดการถูกโจรกรรม จากผู้ที่ไม่หวังดีที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.73) และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความเสี่ยงจากการไม่ได้ชำระเงินภายในกำหนดเนื่องจากยื่นแบบฯ แล้วลืมชำระเงิน เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.98)

**ตารางที่ 12** แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต ด้านความไวใจของผู้ใช้งาน

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านความไวใจของผู้ใช้งาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทางอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.17	0.75	มาก
2. ระบบที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีระบบการตรวจสอบยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม	4.17	0.83	มาก
3. ระบบที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้งาน	4.18	0.81	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทางอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.75) ระบบที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีระบบการตรวจสอบยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.83) และระบบที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้งาน เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.81)

#### การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี

การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีที่แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน การคาดการณ์การใช้งานง่าย และการรับรู้ว่ามีประโยชน์ นำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงได้ดังตารางที่ 13-16 ดังนี้



ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี โดยภาพรวม

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี โดยภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	4.42	0.57	มากที่สุด
2.การคาดหวังการใช้งานง่าย	4.31	0.60	มากที่สุด
3.การรับรู้ว่ามีประโยชน์	4.36	0.57	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.57) การคาดหวังการใช้งานง่าย เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.60) และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.57)

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันมีส่วนช่วยสนับสนุนให้การยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตง่ายขึ้น	4.37	0.78	มากที่สุด
2. การใช้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยลดความเสี่ยงในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น สถานการณ์ COVID-19	4.50	0.67	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อช่องทางต่าง ๆ มีส่วนช่วยให้เกิดความต้องการยื่นภาษี ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการ	4.39	0.81	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันมีส่วนช่วยสนับสนุนให้การยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตง่ายขึ้น เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.78) การใช้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยลดความเสี่ยงในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น สถานการณ์ COVID-19 เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.67)

และการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อช่องทางต่าง ๆ มีส่วนช่วยให้เกิดความต้องการยื่นภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.81)

**ตารางที่ 15** แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบ E-FILING มีขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจน และ เข้าใจง่าย	4.13	0.87	มาก
2. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่	4.36	0.74	มากที่สุด
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมี หลากหลายช่องทางในการชำระภาษี	4.44	0.74	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.31</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมีระบบ E-FILING มีขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.87) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.74) และมีช่องทางในการชำระเงินภาษีจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่หลากหลาย เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.74)

**ตารางที่ 16** แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วย ป้องกันการคำนวณภาษีที่ผิดพลาดได้	4.29	0.75	มากที่สุด
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วย อนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม ลดการใช้กระดาษ ประหยัดพลังงาน เวลา และ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และ ชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	4.42	0.74	มากที่สุด

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์	$X$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมี ระยะเวลาการยื่นแบบฯ และชำระภาษีมากกว่าการยื่น แบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	4.36	0.88	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยป้องกันการคำนวณภาษีที่ผิดพลาดได้ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.29$ , S.D. = 0.75) การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม ลดการใช้กระดาษ ประหยัดพลังงาน เวลา และ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.42$ , S.D. = 0.74) และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีระยะเวลาการยื่นแบบฯ และชำระภาษีมากกว่าการยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.36$ , S.D. = 0.88)

#### การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านตรงกำหนดเวลา และด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน นำเสนอผลการวิเคราะห์ ด้วยค่าเฉลี่ย ( $X$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แสดงได้ดังตารางที่ 17-19 ดังนี้

ตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาโดยภาพรวม	$X$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
ด้านตรงกำหนดเวลา	4.36	0.65	มากที่สุด
ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน	4.32	0.64	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านตรงกำหนดเวลา เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.65) และด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.64)

**ตารางที่ 18** แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา

ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้มีหน้าที่ในการชำระภาษีให้ความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด	4.28	0.77	มากที่สุด
2. ท่านยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด ช่วยทำให้ท่านไม่เสียเบี้ยปรับและเงินเพิ่ม	4.41	0.78	มากที่สุด
3. กรมสรรพากรมีการขยายระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้และชำระภาษีออกไปเมื่อยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์	4.41	0.81	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้มีหน้าที่ในการชำระภาษีให้ความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.77) ท่านยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด ช่วยทำให้ท่านไม่เสียเบี้ยปรับและเงินเพิ่ม เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.78) และกรมสรรพากรมีการขยายระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ และชำระภาษีออกไปเมื่อยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.81)

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน	$X$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ระบบสามารถให้ท่านกรอกข้อมูลเงินได้ทุกประเภท ที่ได้รับตลอดปีและสิทธิประโยชน์ทางภาษีได้อย่าง ครบถ้วน	4.28	0.82	มากที่สุด
2. ระบบมีการดึงข้อมูลอัตโนมัติบางรายการทำให้ท่าน สามารถยื่นแบบ แสดงรายการภาษีได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เช่น ข้อมูลการบริจาค ประกันสังคม เบี้ย ประกันชีวิต เป็นต้น	4.31	0.80	มากที่สุด
3. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบการ แจ้งเตือนเพื่อให้สามารถกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนก่อน การคำนวณภาษี	4.38	0.75	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสามารถให้  
ท่านกรอกข้อมูลเงินได้ทุกประเภทที่ได้รับตลอดปีและสิทธิประโยชน์ทางภาษีได้อย่างครบถ้วน เฉลี่ย  
อยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.28$ , S.D. = 0.82) ระบบมีการดึงข้อมูลอัตโนมัติบางรายการทำให้ท่าน  
สามารถยื่นแบบ แสดงรายการภาษีได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เช่น ข้อมูลการบริจาค ประกันสังคม เบี้ย  
ประกันชีวิต เป็นต้น เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.31$ , S.D. = 0.80) และการยื่นแบบ ฯ ผ่านทาง  
อินเทอร์เน็ต มีระบบการแจ้งเตือนเพื่อให้สามารถกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนการคำนวณภาษี เฉลี่ย  
อยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.38$ , S.D. = 0.75)

#### การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน เป็นการศึกษาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป  
เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีค่ามากน้อยเพียงใด ต้องพิจารณาจากค่า  
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) เป็นค่าวัดความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบ  
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแปรได้ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 การ  
วิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กันและค่าเครื่องหมาย (+, -) หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บอกทิศทางของความสัมพันธ์ ดังนี้

r เป็นเครื่องหมาย + หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

r เป็นเครื่องหมาย - หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

จากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (โมไนยพล วัฒนเวช, 2558)

0.90 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

0.70 - 0.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

0.50 - 0.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

0.30 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

0.00 - 0.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

การนำค่าสัมประสิทธิ์มาใช้อย่างเหมาะสมจะต้องเป็นข้อมูลที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นเท่านั้น ดังนั้นก่อนที่จะทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regressions) จำเป็นที่จะต้องมีการตรวจสอบว่าตัวแปรต่าง ๆ เป็นไปตามเงื่อนไขของวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณหรือไม่ และเงื่อนไขที่จะยอมรับได้ว่ามีความสำคัญมากคือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาต้องเป็นอิสระต่อกันหรือไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันเกิน 0.8 โดยกำหนดให้

**ตารางที่ 20** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis)

ตัวแปร	ด้านความรู้ความเข้าใจ	ด้านการบริการ	ด้านการประชาสัมพันธ์	ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	ด้านความไว้วางใจ ผู้ใช้งาน	ด้านสภาพแวดล้อมที่ สนับสนุน	ด้านการคาดหวังการใช้ งานง่าย	ด้านการรับรู้ว่ามี ประโยชน์
ด้านความรู้ความเข้าใจ	1							
ด้านการบริการ	.388**	1						
ด้านการประชาสัมพันธ์	.165**	.266**	1					
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	.181**	.208**	.062**	1				

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis)

ตัวแปร	ด้านความรู้ความเข้าใจ	ด้านการบริการ	ด้านการประชาสัมพันธ์	ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	ด้านความไว้วางใจ ของผู้ใช้งาน	ด้านสภาพแวดล้อมที่ สนับสนุน	ด้านการคาดหวังการใช้ ใช้งานง่าย	ด้านการรับรู้ว่ามี ประโยชน์
ด้านความไว้วางใจของ ผู้ใช้งาน	.415**	.745**	.205**	.328**	1			
ด้านสภาพแวดล้อมที่ สนับสนุน	.247**	.371**	.165**	.275**	.426**	1		
ด้านการคาดหวังการใช้ ใช้งานง่าย	.366**	.476**	.269**	.233**	.518**	.550**	1	
ด้านการรับรู้ว่ามี ประโยชน์	.305**	.374**	.201**	.338**	.417**	.561**	.514**	1

\*\* Correlation is significant at the .01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 20 ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กันน้อยกว่า 0.80 จึงไม่ก่อให้เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความรู้และความเข้าใจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับด้านการบริการ เท่ากับ 0.388 ด้านการประชาสัมพันธ์ เท่ากับ 0.165 ด้านการรับรู้ความเสี่ยง เท่ากับ 0.181 ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน เท่ากับ 0.415 ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน เท่ากัน 0.247 ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย เท่ากับ 0.366 และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ เท่ากับ 0.305 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. ด้านการบริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ด้านการประชาสัมพันธ์ เท่ากับ 0.266 ด้านการรับรู้ความเสี่ยง เท่ากับ 0.208 ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน เท่ากับ 0.745 ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน เท่ากัน 0.371 ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย เท่ากับ 0.476 และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ เท่ากับ 0.374 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง เท่ากับ 0.062 ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน เท่ากับ 0.205 ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน เท่ากัน 0.165 ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย เท่ากับ 0.269 และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ เท่ากับ 0.201 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. ด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ด้านความไวใจของผู้ใช้งาน เท่ากับ 0.328 ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน เท่ากัน 0.275 ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย เท่ากับ 0.233 และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ เท่ากับ 0.338 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. ด้านความไวใจของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน เท่ากัน 0.426 ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย เท่ากับ 0.518 และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ เท่ากับ 0.417 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6. ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย เท่ากับ 0.550 และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ เท่ากับ 0.561 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

7. ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ เท่ากับ 0.514 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระข้างต้น พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวส่วนใหญ่มักมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลไม่มีปัญหาที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) ที่จะส่งผลกระทบต่อผลการทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

#### การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยจุดใจส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

**ตารางที่ 21** แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจุดใจ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

Variable	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	2.616	0.226		11.563	0.000		
ด้านความรู้และความเข้าใจ	0.155	0.040	0.198	3.897	0.000**	0.845	1.183
ด้านการบริการ	0.179	0.051	0.182	3.511	0.000**	0.807	1.239
ด้านประชาสัมพันธ์	0.111	0.041	0.132	2.732	0.007**	0.925	1.082

R = 0.373, R<sub>2</sub> = 0.139, Adjusted R<sub>2</sub> = 0.133, SE<sub>est</sub> = 0.608, F = 21.359, Sig. = 0.000\*\*

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 21 พบว่า ปัจจัยจุดใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา



ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig.=0.000) เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านการบริการ (B=0.179) ด้านความรู้และความเข้าใจ (B=0.155) ด้านและประชาสัมพันธ์ (B=0.111) และทั้งนี้ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 13.30 (Adjusted R<sup>2</sup>= 0.133) ที่เหลืออีกร้อยละ 86.70 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.608 (SE<sub>est</sub>=0.608) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.807 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.239 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558: 352-353) โดยปัจจัยจูงใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 มากที่สุด คือ ด้านการบริการ (B=0.179)

ด้านความรู้และความเข้าใจ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.155 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.198 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.897 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านความรู้และความเข้าใจส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.198 หมายความว่า ด้านความรู้และความเข้าใจส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านความรู้และความเข้าใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 0.198

ด้านการบริการ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนน เท่ากับ 0.179 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.182 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.511 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านการบริการส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.182 หมายความว่า ด้านการบริการส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อต่อ

ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 0.182

ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.111 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.132 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.732 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $\text{Sig.} = 0.007 < 0.05$ ) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.132 หมายความว่า ด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 0.132

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยจูงใจส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

**ตารางที่ 22** แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

Variable	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	2.663	0.225		11.833	0.000		
ด้านความรู้และความเข้าใจ	0.100	0.040	0.129	2.519	0.012*	0.845	1.183
ด้านการบริการ	0.223	0.051	0.230	4.394	0.000**	0.807	1.239
ด้านประชาสัมพันธ์	0.096	0.041	0.116	2.376	0.018*	0.925	1.082

R = 0.354, R<sub>2</sub> = 0.125, Adjusted R<sub>2</sub> = 0.118, SE<sub>est</sub> = 0.605, F = 18.868, Sig. = 0.000\*\*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ( $\text{Sig.} = 0.000$ ) เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านการบริการ ( $B = 0.223$ ) ด้านความรู้และความเข้าใจ ( $B = 0.100$ ) และด้านประชาสัมพันธ์ ( $B = 0.096$ ) ทั้งนี้ปัจจัยจูงใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพ

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 แบบในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 11.80 (Adjusted R<sup>2</sup>= 0.118) ที่เหลืออีกร้อยละ 88.20 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.605 (SE<sub>est</sub>=0.605) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.807 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.239 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิติตา วานิชย์บัญชา, 2558: 352-353) โดยปัจจัยจุดใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 มากที่สุด คือ ด้านการบริการ (B=0.223)

ด้านความรู้และความเข้าใจ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.100 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.129 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.519 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.= 0.012<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านความรู้และความเข้าใจส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.129 หมายความว่า ด้านความรู้และความเข้าใจส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านความรู้และความเข้าใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 0.129

ด้านการบริการ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.223 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.230 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.394 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านการบริการส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.230 หมายความว่า ด้านการบริการส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 0.230

ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.096 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.116 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.376 โดยมี

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.= 0.018<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.116 หมายความว่า ด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวก ดังนั้นเมื่อด้านประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 0.116

**สมมติฐานที่ 3** การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

**ตารางที่ 23** แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

Variable	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	2.422	0.246		9.859	0.000**		
การรับรู้ความเสี่ยง	0.131	0.050	0.128	2.610	0.009**	0.892	1.121
ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	0.331	0.049	0.328	6.691	0.000**	0.892	1.121

R = 0.389, R<sub>2</sub> = 0.151, Adjusted R<sub>2</sub> = 0.147, SE<sub>Est</sub> = 0.603, F = 35.336, Sig. = 0.000\*\*

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 23 พบว่า การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig.=0.000) เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (B=0.331) และด้านการรับรู้ความเสี่ยง (B=0.131) ทั้งนี้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 14.70 (Adjusted R<sup>2</sup>= 0.147) ที่เหลืออีกร้อยละ 85.30

เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.603 ( $SE_{est}=0.603$ ) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.892 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.121 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วาณิชย์บัญชา และฐิตา วาณิชย์บัญชา, 2558: 352-353) โดยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 มากที่สุด คือ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ( $B=0.331$ )

ด้านการรับรู้ความเสี่ยงพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.131 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.128 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.610 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $Sig.=0.009<0.05$ ) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.128 หมายความว่า ด้านการรับรู้ความเสี่ยงเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านการรับรู้ความเสี่ยงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 0.128

ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.331 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.328 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 6.691 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $Sig.=0.000<0.05$ ) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.328 หมายความว่า ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 0.328

**สมมติฐานที่ 4** การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

**ตารางที่ 24** แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

Variable	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	2.315	0.242		9.562	0.000**		
การรับรู้ความเสี่ยง	0.191	0.050	0.189	3.865	0.000**	0.892	1.121
ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน	0.285	0.049	0.286	5.858	0.000**	0.892	1.121

R = 0.392, R<sub>2</sub> = 0.153, Adjusted R<sub>2</sub> = 0.149, SE<sub>est</sub> = 0.595, F = 35.938, Sig. = 0.000\*\*

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 24 พบว่า การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig.=0.000) เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (B=0.285) และด้านการรับรู้ความเสี่ยง (B=0.191) ทั้งนี้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 14.90 (Adjusted R<sup>2</sup>= 0.149) ที่เหลืออีกร้อยละ 85.10 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.595 (SE<sub>est</sub>=0.595) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.892 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.121 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วาณิชยบัญชา และฐิตา วาณิชยบัญชา, 2558: 352-353) โดยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 มากที่สุด คือ ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (B=0.285)

ด้านการรับรู้ความเสี่ยงพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.191 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.050 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.865 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบ

แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.189 หมายความว่า ด้านการรับรู้ความเสี่ยงเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านการรับรู้ความเสี่ยงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 0.189

ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.285 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.286 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 5.858 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.= 0.000<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.286 หมายความว่า ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 0.286

**สมมติฐานที่ 5** การยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

**ตารางที่ 25** แสดงการทดสอบสมมติฐานการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

Variable	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	1.200	0.251		4.785	0.000**		
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	0.251	0.063	0.218	3.984	0.000**	0.593	1.687
การคาดหวังการใช้งานง่าย	0.324	0.058	0.297	5.626	0.000**	0.636	1.573
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	0.150	0.061	0.132	2.469	0.014*	0.625	1.600

R = 0.545, R<sub>2</sub> = 0.297, Adjusted R<sub>2</sub> = 0.292, SE<sub>est</sub> = 0.550, F = 55.740, Sig. = 0.000\*\*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 25 พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig.=0.000) เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย (B=0.324) ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (B=0.251) และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (B=0.150) ทั้งนี้การยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 29.20 (Adjusted R<sup>2</sup>= 0.292) ที่เหลืออีกร้อยละ 70.80 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.550 (SE<sub>est</sub>=0.550) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.593 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.687 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558: 352-353) โดยการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 มากที่สุด คือ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย (B=0.324)

ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.251 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.218 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.984 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.218 หมายความว่า ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 0.218

ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.324 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.297 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 5.626 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนน



มาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.297 หมายความว่า ด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 0.297

ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.150 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.132 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.469 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.014<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.132 หมายความว่า ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 0.132

**สมมติฐานที่ 6** การยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

**ตารางที่ 26** แสดงการทดสอบสมมติฐานการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

Variable	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	0.954	0.241		3.963	0.000**		
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	0.273	0.061	0.240	4.503	0.000**	0.593	1.687
การคาดหวังการใช้งานง่าย	0.180	0.055	0.167	3.245	0.001**	0.636	1.573
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	0.319	0.058	0.283	5.452	0.000**	0.625	1.600

R = 0.578, R<sub>2</sub> = 0.334, Adjusted R<sub>2</sub> = 0.329, SE<sub>est</sub> = 0.528, F = 66.189, Sig. = 0.000\*\*

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 26 พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Sig.=0.000) เรียงลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ดังนี้

ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ( $B=0.319$ ) ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ( $B=0.273$ ) และด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ( $B=0.180$ ) ทั้งนี้การยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 32.90 (Adjusted  $R^2= 0.329$ ) ที่เหลืออีกร้อยละ 67.10 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.528 ( $SE_{est}=0.528$ ) มีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.593 และ VIF สูงสุดอยู่ที่ 1.687 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา และจิตา วานิชย์บัญชา, 2558: 352-353) โดยการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 มากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ( $B=0.319$ )

ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.273 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.240 และค่าสถิติทดสอบ  $t$  เท่ากับ 4.503 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $Sig.= 0.000 < 0.05$ ) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.240 หมายความว่า ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 0.240

ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.180 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.167 และค่าสถิติทดสอบ  $t$  เท่ากับ 3.245 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $Sig.= 0.001 < 0.05$ ) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.167 หมายความว่า ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย

ส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 0.167

ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 0.319 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.283 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 5.452 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.= 0.000<0.05) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.283 หมายความว่า ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ส่งผลเชิงบวก ดังนั้น เมื่อด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เพิ่มขึ้น 0.283

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### ตารางที่ 27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 1</b> ปัจจัยจูงใจส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1	
ด้านความรู้และความเข้าใจ	สนับสนุน
ด้านการบริการ	สนับสนุน
ด้านการประชาสัมพันธ์	สนับสนุน
<b>สมมติฐานที่ 2</b> ปัจจัยจูงใจส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1	
ด้านความรู้และความเข้าใจ	สนับสนุน
ด้านการบริการ	สนับสนุน
ด้านการประชาสัมพันธ์	สนับสนุน

ตารางที่ 27 (ต่อ) สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
<p><b>สมมติฐานที่ 3</b> การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1</p>	
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	สนับสนุน
ด้านการไว้วางใจของผู้ใช้งาน	สนับสนุน
<p><b>สมมติฐานที่ 4</b> การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1</p>	
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	สนับสนุน
ด้านการไว้วางใจของผู้ใช้งาน	สนับสนุน
<p><b>สมมติฐานที่ 5</b> การยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1</p>	
ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	สนับสนุน
ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	สนับสนุน
ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์	สนับสนุน
<p><b>สมมติฐานที่ 6</b> การยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1</p>	
ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	สนับสนุน
ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย	สนับสนุน
ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์	สนับสนุน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 จากผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการศึกษา ข้อจำกัดในงานวิจัย และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อจำกัดในงานวิจัย
4. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และประสบการณ์ในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต 3 ปีขึ้นไป จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50

##### 2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวม

ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรู้และความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงินได้พึงประเมินแต่ละประเภท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ท่านเข้าใจรายการลดหย่อนภาษีในแต่ละรายการ เช่น เงินบริจาค ข้อปฏิบัติอื่น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.72 และท่านเข้าใจเกี่ยวกับอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและสามารถคำนวณภาษีด้วยตนเองได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเมื่อมีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลากหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์หรือสำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรสามารถให้คำแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ มีส่วนขยายแสดงคำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมในแต่ละหัวข้อรายการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย เช่น ประเภทเงินได้ การหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอ ในช่องทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร หรือช่องทางอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 กรมสรรพากรมีการส่งจดหมายแจ้งเตือนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ท่านได้ทราบหน้าที่ทางภาษีอากรก่อนถึงกำหนดชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และกรมสรรพากรมีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับภาษีการชำระผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Line@ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

### **3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม**

ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความเสี่ยงที่จะยื่นแบบฯ ไม่สำเร็จเนื่องจากระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตอาจเกิดการถูกโจรกรรมจากผู้ที่ไม่หวังดีที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความเสี่ยงจากการไม่ได้ชำระเงินภายในกำหนดเนื่องจากยื่นแบบฯ แล้วลืมชำระเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศที่ได้จาก

การยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทางอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ระบบที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีระบบการตรวจสอบยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และระบบที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

#### 4. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี โดยภาพรวม

ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีที่แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันมีส่วนช่วยสนับสนุนให้การยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตง่ายขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 การใช้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยลดความเสี่ยงในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น สถานการณ์ COVID-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อช่องทางต่าง ๆ มีส่วนช่วยให้เกิดความต้องการยื่นภาษี ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมีระบบ E-FILING มีขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และมีช่องทางในการชำระเงินภาษีจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

ด้านด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยป้องกันการคำนวณภาษีที่ผิดพลาดได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม ลดการใช้กระดาษ ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีระยะเวลาการยื่นแบบฯ และชำระภาษีมากกว่าการยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

## 5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม

ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลการประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านตรงกำหนดเวลา และด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านตรงกำหนดเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้มีหน้าที่ในการชำระภาษีให้มีความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28, ท่านยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด ช่วยทำให้ท่านไม่เสียเบี้ยปรับและเงินเพิ่ม ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และกรมสรรพากรมีการขยายระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ และชำระภาษีออกไปเมื่อยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์ ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสามารถให้ท่านกรอกข้อมูลเงินได้ทุกประเภทที่ได้รับตลอดปีและสิทธิประโยชน์ทางภาษีได้อย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ระบบมีการดึงข้อมูลอัตโนมัติบางรายการทำให้ท่านสามารถยื่นแบบ แสดงรายการภาษีได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เช่น ข้อมูลการบริจาค ประกันสังคม เบี้ยประกันชีวิต เป็นต้น ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และการยื่นแบบ ฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบการแจ้งเตือนเพื่อให้สามารถกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนการคำนวณภาษี ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

## 6. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยจุดประสงค์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 จากการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยจุดประสงค์ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และพบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวสามารถอธิบายประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ได้ร้อยละ 13.30 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 86.70 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น



**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยจุดใจส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 จากการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยจุดใจด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และพบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวสามารถอธิบายประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ได้ร้อยละ 11.80 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 88.20 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น

**สมมติฐานที่ 3** การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 จากการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และพบว่าตัวแปรต้นทั้ง 2 ตัวสามารถอธิบายประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ได้ร้อยละ 14.70 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 85.30 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น

**สมมติฐานที่ 4** การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 จากการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 และพบว่าตัวแปรต้นทั้ง 2 ตัวสามารถอธิบายประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ได้ร้อยละ 14.90 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 85.10 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น

**สมมติฐานที่ 5** การยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 จากการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายและด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และพบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวสามารถอธิบายประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ได้ร้อยละ 29.20 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 70.80 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น

**สมมติฐานที่ 6** การยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 จากการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายและด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และพบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวสามารถอธิบายประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ได้ร้อยละ 32.90 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 67.10 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 มีประเด็นที่สามารถนำมา อภิปรายตามสมมติฐาน โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มาเป็นสถิติในการทดสอบเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 โดยกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ ที่ 0.05 ดังนี้

1. ตัวแปรปัจจัยจูงใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับ การยื่นแบบฯ โดยภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและ ประชาสัมพันธ์ มี

อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. ตัวแปรปัจจัยจุดใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านการบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ได้ทำการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบัน การเงินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคล ธรรมดาโดยภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและ ประชาสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้าน ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ตัวแปรการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านตรงกำหนดเวลา ได้แก่ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลียนบางยาง (2558) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ อิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

4. ตัวแปรการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงและด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัวร์พินท์ ฟ้าวิชฐกุล (2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาด้านตรงกำหนดเวลา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายและด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวัฒน์ เปลียนบางยาง (2558) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคล พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ อิเล็กทรอนิกส์

และปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายและด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ วรพรรณ นุตโร (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งส่งผลให้ผู้มีความรับผิดชอบในการเสียภาษีตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างแน่นอน

### ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยเชิงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เท่านั้น อาจไม่สามารถใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในเขตพื้นที่อื่นได้

2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาปัจจัยเชิงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ฉบับนี้อยู่ในช่วงระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2567 เท่านั้น

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้ จากการวิจัย ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญด้านการประชาสัมพันธ์ โดยการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และจัดอบรมออนไลน์เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่ประชาชนให้ทราบข่าวสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนควรลงพื้นที่ในการแนะนำการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่ประชาชนผู้มีเงินได้เนื่องจากสื่อสาร

สร้างการรับรู้ในข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีจะส่งผลให้เกิดการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างความเข้าใจถึงประโยชน์และวิธีการใช้งานระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบออนไลน์ให้ประชาชนทราบ ตลอดจนพัฒนาระบบการยื่นภาษีออนไลน์ให้มีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการใช้งาน และประโยชน์ที่ได้จากการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ ทั้งในแง่ความสะดวกและความปลอดภัย

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นประกอบด้วย เช่น วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ได้อย่างหลากหลายและตรงกับประชากรกลุ่มตัวอย่างมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในงานวิจัย

2.2 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เท่านั้น จึงควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนพื้นที่อื่น ๆ เช่น ในพื้นที่เขตในต่างจังหวัด หรือในเขตสำนักงานสรรพากรภาคอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อให้เกิดการค้นพบใหม่ ๆ ครอบคลุมหลากหลายพื้นที่และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2561). *รายงานประจำปี 2561* กรมสรรพากร. กรุงเทพฯ: กรม.
- กรมสรรพากร. (2564). *รายงานประจำปี 2564* กรมสรรพากร. กรุงเทพฯ: กรม.
- กองวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร. (2562). *แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565 และแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563*. สืบค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2566, จากเว็บไซต์: <http://download.rd.go.th/fileadmin/download/plan/rdplan2020-2022.pdf>
- กองวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร. (2566). *ผลจัดเก็บภาษีรายปี ปีงบประมาณ 2557 – 2565* . . สืบค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2566, จากเว็บไซต์: [https://www.rd.go.th/fileadmin/user\\_upload/tax\\_report/tax\\_report\\_2557\\_2565.xls](https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/tax_report/tax_report_2557_2565.xls)
- กองสถิติสังคม. (2564). *การสำรวจภาวะการทำงานของประชากรทั่วราชอาณาจักร ไตรมาสที่ 2 : เมษายน-มิถุนายน 2564*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- ขวัญฤทัย พัดมันแก้ว. (2563). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3*. บทความวิจัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โชติกา ระโส. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*. ปรียนุญานิพนธ์ สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงพร เพชรคง. (2560). *เบี่ยยังชีพผู้สูงอายุ*. รายการเจตนาธรรมณกฎหมาย 12 ต.ค. 2561 : สถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ธนิษฐ์ฉมา พูนทอง และสุมาลี รามันธุ์. (2564). *ความพึงพอใจเกี่ยวกับนโยบายสิทธิประโยชน์ทางภาษีของผู้มีเงินได้กรณีศึกษาภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2562*. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 7(2), 46-59.
- นฤมล จันทร์กระจ่างแจ้ง. (2565). *แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษีผ่านบัญชีพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นนทยาพร อัครเจริญวัฒนา. (2548). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม : ประสิทธิภาพจากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- นิชานันท์ ชาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: วีพริ้นท์.
- ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสิทธิ์ เผด็จपाल. (2563). ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล). สารนิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจมหาบัณฑิต.
- ปวีณา แซ่จู. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับมูลค่ากิจการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. การค้นคว้าอิสระปริญญาบัณฑิต มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พิรุษา เกิดเกตุกาญจน์ และคณะ (2563). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในกำหนดเวลาในจังหวัดพิษณุโลก. การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ครั้งที่ 10.
- เพลินพิศ วิบูลย์กุล. (2558). แรงจูงใจ *Motives* การจูงใจ *Motivation*. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2565 จาก <https://bit.ly/2OuVbj2>.
- ฟ้ารพิณท์ ฟ้าวิชฎกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี้จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ภารดี อนันต์นาวิ. (2555). หลักการแนวคิดทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 4). ชลบุรี: มนตรี.
- โมกขนันต์ โชติชูช่วง. (2561). แรงจูงใจในการชำระภาษีอากรออนไลน์ของผู้ประกอบการในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รอฮานี นิลพันธ์. (2563). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนในตำบลสะตาวา อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรพรรณ นุตโร. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วันชัย แซ่ชู. (2561). กระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ไอทีผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ของประชากรกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ และพรทิศา แสงเขียว. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตภาคตะวันออก. วารสารรัชต์ภาคย์, 15(41), 200-214.
- ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 11(4), 732-745.
- ศศิพร บุญชู. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของโครงการบ้านจัดสรร เขตอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. บทความวิชาการ ในการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 15 ปีการศึกษา 2563 มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ศิริรัตน์ มุขตารา. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. การค้นคว้าอิสระบัญชี มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8(3), 207-215
- ศุภนิข จันทรสอง. (2562). การสื่อสารผ่านชุดวีดิทัศน์เพื่อส่งเสริมสุขภาวะ 60. ของนักเรียนชั้นประถมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่. วารสารการสื่อสาร มร.ชร., 2(2), 47-67.
- สุกัญญา จันทรมณี. (2557). แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



### บรรณานุกรม (ต่อ)

- อณัศยามา บุญรอด. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อัจฉริยา พุงแจ้. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรับชมรายการผ่านทางสื่อออนไลน์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาริศรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุไรพรรณ แซ่ลี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

## BIBLIOGRAPHY

- Ajayi, E. O., & Yidiat, O. (2021). Impact of e-tax filing on tax revenue generation in Nigeria. *Global Journal of Accounting*, 7(1), 25-36.
- Ali, M. A. M., Zahari, M. B. Q. B., & Harizan, N. A. N. B. (2020). The Influence of Tax Penalties Towards Tax Compliance Among SMEs in Selangor. *Global Business & Management Research*, 12(4).
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of public economics*, 1(3), 323-338.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340..
- Dewi, R. C. (2019). *The Influence of Taxation Knowledge, Awareness of Tax Payers, And the Effectiveness of the Tax System against Taxpayer Compliance. (Study on the Tax Payers of Private Entrepreneurs in the Cikarang Region)*.
- Felix, O., & Rufus, O. S. (2021). Good Governance and Personal Income Tax Compliance in Nigeria. *European Journal of Accounting, Auditing and Finance Research*, 9(5), 16-35.
- Guilford, J. S. & Gray, D. E. (1970). *Motivation and Modern Management*. London: Harper & Row.
- Hartikayanti, H. N., & Siregar, I. W. (2019). EFFECT OF MOTIVATION AND AWARENESS ON TAX COMPLIANCE AMONG SME'S:(CASE STUDY IN CIMAHI, INDONESIA). *International Journal of Organizational Innovation (Online)*, 12(2), 255-265.
- Kongthong, J. (2007). *A survey study of L2 vocabulary learning strategies of 4th year students, the Faculty of Fine Arts, at Rajamangala University of Technology Tawan-Ok Chakrabongse Bhuvanarth campus (No. 110909)*. Thammasat University.
- Lestari, S. M., & Daito, A. (2020). The Influence of Taxation Knowledge, Tax Socialization and Tax Administration on Taxpayer Compliance (Empirical Study in Micro Small and Medium Enterprises (Msmes) Tobat Village, Balaraja

- Sub-District, Tangerang Regency, Banten Province). *Dinasti International Journal of Management Science*, 1(5), 732-739.
- Meesala, A., & Paul, J. (2016). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Mustafa, A. Y., & Humta, H. (2021). Examining the effect of tax understanding and tax awareness on taxpayer compliance in Kabul-Afghanistan. *Third Sector Social Economy*, 56, 148-162.
- Nurhayadi, W., Rahmat, A., & Subroto, D. I. (2022). The Effect of Tax Collectors, Taxpayer Awareness, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance. *Journal Ekonomi*, 11(2), 1001-1012.
- Obaid, M. M., Ibrahim, I., & Udin, N. M. (2020). Determinants of SMEs tax compliance in Yemen: A pilot investigation. *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSRJHSS)*, 15(1), 64-75.
- Pham, T. M. L., LE, T. T., Truong, T. H. L., & Tran, M. D. (2020). Determinants influencing tax compliance: The case of Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(2), 65-73.
- Phutachot, N. (2013). *Organizational behavior*. Bangkok: V-Print 1991 Company Limited.
- Sung, Y., Gregorio, V. E., & Jung, H. J. (2009). Non-student consumer attitudes towards product placement. *International Journal of Advertising*, 28(2), 257-28
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row. 125.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง ปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงในการศึกษาปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต จำนวน

6 ข้อ

ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 5 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดา จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 6 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

3. ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามตามความเข้าใจ และเป็นจริงมากที่สุด โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยหวังอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณทุกท่านล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

นายนันท์นลิน โสกาแปง

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

**1. เพศ**

1. ชาย  
 2. หญิง

**2. อายุ**

1. ต่ำกว่า 30 ปี  
 2. ตั้งแต่ 30 – 40 ปี  
 3. ตั้งแต่ 41 – 50 ปี  
 4. ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

**3. ระดับการศึกษา**

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 2. ปริญญาตรี  
 3. สูงกว่าปริญญาตรี

**4. อาชีพ**

1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 2. พนักงานบริษัทเอกชน  
 3. ธุรกิจส่วนตัว  
 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

**5. ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต**

1. น้อยกว่า 1 ปี  
 2. 1 ปี  
 3. 2 ปี  
 4. 3 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 : ปัจจัยจูงใจ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความรู้และความเข้าใจ</b>					
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงินได้พึงประเมินแต่ละประเภท					
2. ท่านเข้าใจรายการลดหย่อนภาษีในแต่ละรายการ เช่น เงินบริจาค ช้อปดีมีคืน เป็นต้น					
3. ท่านเข้าใจเกี่ยวกับอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและสามารถคำนวณภาษีด้วยตนเองได้					
<b>ด้านการบริการ</b>					
1. เมื่อมีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลากหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์หรือสำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน					
2. เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรสามารถให้คำแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
3. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ มีส่วนขยายแสดงคำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมในแต่ละหัวข้อรายการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย เช่น ประเภทเงินได้ การหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน					
<b>ด้านประชาสัมพันธ์</b>					
1. กรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอ ในช่องทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร หรือช่องทางอื่นๆ					



ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านประชาสัมพันธ์</b>					
1. กรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอ ในช่องทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร หรือช่องทางอื่นๆ					
2. กรมสรรพากรมีการส่งจดหมายแจ้งเตือนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ท่านได้ทราบหน้าที่ทางภาษีอากรก่อนถึงกำหนดชำระภาษี					
3. กรมสรรพากรมีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับภาษี การชำระผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Line@ เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 : การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการรับรู้ความเสี่ยง</b>					
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีความเสี่ยงที่จะยื่นแบบฯ ไม่สำเร็จเนื่องจากระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ					
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตอาจเกิดการถูกโจรกรรม จากผู้ที่ไม่หวังดีที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้					
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีความเสี่ยงจากการไม่ได้ชำระเงินภายในกำหนดเนื่องจากยื่นแบบฯ แล้วลืมชำระเงิน					

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทาง อินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน</b>					
1. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทางอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ					
2. ระบบที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีระบบการตรวจสอบยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม					
3. ระบบที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้งาน					

#### ส่วนที่ 4 : การยอมรับเทคโนโลยี

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การยอมรับเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน</b>					
1. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันมีส่วนช่วยสนับสนุนให้การยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตง่ายขึ้น					
2. การใช้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยลดความเสี่ยงในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น สถานการณ์ COVID-19					
3. การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อช่องทางต่าง ๆ มีส่วนช่วยให้เกิดความต้องการยื่นภาษี ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการ					

การยอมรับเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย</b>					
1. ระบบ E-FILING มีขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่					
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีหลากหลายช่องทางในการชำระภาษี					
<b>ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์</b>					
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยป้องกันการคำนวณภาษีที่ผิดพลาดได้					
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม ลดการใช้กระดาษ ประหยัดพลังงาน เวลา และ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา					
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีระยะเวลาการยื่นแบบฯ และชำระภาษีมากกว่าการยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา					

ส่วนที่ 5 : ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านตรงกำหนดเวลา</b>					
1. ผู้มีหน้าที่ในการชำระภาษีให้ความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด					

ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
2. ท่านยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด ช่วยทำให้ท่านไม่ เสียเบี้ยปรับและเงินเพิ่ม					
3. กรมสรรพากรมีการขยายระยะเวลาในการยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของ ผู้มีเงินได้ และชำระภาษีออกไปเมื่อยื่นแบบ ฯ ผ่านทางออนไลน์					
<b>ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน</b>					
1. ระบบสามารถให้ท่านกรอกข้อมูลเงินได้ทุก ประเภทที่ได้รับตลอดปีและสิทธิประโยชน์ทาง ภาษีได้อย่างครบถ้วน					
2. ระบบมีการดึงข้อมูลอัตโนมัติบางรายการทำ ให้ท่านสามารถยื่นแบบ แสดงรายการภาษีได้ อย่างถูกต้องครบถ้วน เช่น ข้อมูลการบริจาค ประกันสังคม เบี้ยประกันชีวิต เป็นต้น					
3. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบ การแจ้งเตือนเพื่อให้สามารถกรอกข้อมูลให้ ครบถ้วนก่อนการคำนวณภาษี					

ส่วนที่ 6 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

## ภาคผนวก ข

แบบตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ

**แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)**  
**เรื่อง ปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการ**  
**ยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้**  
**บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1**

---

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงในการศึกษาปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต จำนวน

6 ข้อ

ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 5 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 6 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

3. ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิหรือท่านผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาแบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัยฉบับนี้ว่ามีความสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามตามเกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC โดยการทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC มีดังนี้

1. ให้ +1 คะแนน

เมื่อ**แน่ใจ**ว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่**สอดคล้อง**กับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2. ให้ 0 คะแนน

เมื่อ**ไม่แน่ใจ**ว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่**สอดคล้อง**ตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3. ให้ -1 คะแนน

เมื่อ**แน่ใจ**ว่าข้อนั้นมีเนื้อหา**ไม่สอดคล้อง**กับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

4. ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามตามความเข้าใจ และเป็นจริงมากที่สุด โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยหวังอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณทุกท่านล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

นายนันท์นลิน โสภาแปง  
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต  
คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านหรือกรอกข้อความในช่องว่างที่กำหนดไว้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
<b>1. เพศ</b> <input type="checkbox"/> 1. ชาย <input type="checkbox"/> 2. หญิง				
<b>2. อายุ</b> <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 30 ปี <input type="checkbox"/> 2. ตั้งแต่ 30 – 40 ปี <input type="checkbox"/> 3. ตั้งแต่ 41 – 50 ปี <input type="checkbox"/> 4. ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป				
<b>3. ระดับการศึกษา</b> <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 3. สูงกว่าปริญญาตรี				
<b>4. อาชีพ</b> <input type="checkbox"/> 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> 2. พนักงานบริษัทเอกชน <input type="checkbox"/> 3. ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....				
<b>5. ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต</b> <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี <input type="checkbox"/> 2. 1 ปี <input type="checkbox"/> 3. 2 ปี <input type="checkbox"/> 4. 3 ปีขึ้นไป				



## ส่วนที่ 2 : ปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
<b>ด้านความรู้และความเข้าใจ</b>				
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงินได้พึงประเมินแต่ละประเภท				
2. ท่านเข้าใจรายการลดหย่อนภาษีในแต่ละรายการ เช่น เงินบริจาค ข้อปดมีคืน เป็นต้น				
3. ท่านเข้าใจเกี่ยวกับอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและสามารถคำนวณภาษีด้วยตนเองได้				
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. เมื่อมีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลากหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์หรือสำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน				
2. เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรสามารถให้คำแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว				
3. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ มีส่วนขยายแสดงคำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมในแต่ละหัวข้อรายการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย เช่น ประเภทเงินได้ การหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน				
<b>ด้านประชาสัมพันธ์</b>				
1. กรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอ ในช่องทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร หรือช่องทางอื่นๆ				

ปัจจัยจูงใจ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
2. กรมสรรพากรมีการส่งจดหมายแจ้งเตือนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ท่านได้ทราบหน้าที่ทางภาษีอากรก่อนถึงกำหนดชำระภาษี				
3. กรมสรรพากรมีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับภาษีการชำระผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Line@ เป็นต้น				

### ส่วนที่ 3 : การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทาง อินเทอร์เน็ต	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
<b>ด้านการรับรู้ความเสี่ยง</b>				
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีความเสี่ยงที่จะยื่นแบบฯ ไม่สำเร็จเนื่องจากระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ				
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตอาจเกิดการถูกโจรกรรม จากผู้ที่ไม่หวังดีที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้				
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีความเสี่ยงจากการไม่ได้ชำระเงินภายในกำหนดเนื่องจากยื่นแบบฯ แล้วลืมชำระเงิน				
<b>ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน</b>				
1. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทางอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ				

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทาง อินเทอร์เน็ต	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
2. ระบบที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีระบบการตรวจสอบ ยืนยันตัวตนของ ผู้ใช้งานที่รัดกุม				
3. ระบบที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีระบบการรักษา ความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้งาน				

#### ส่วนที่ 4 : การยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
<b>ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน</b>				
1. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันมี ส่วนช่วยสนับสนุนให้การยื่นแบบฯ ทาง อินเทอร์เน็ตดีขึ้น				
2. การใช้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทาง อินเทอร์เน็ต ช่วยลดความเสี่ยงในสถานการณ์ ฉุกเฉิน เช่น สถานการณ์ COVID-19				
3. การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อช่องทาง ต่าง ๆ มีส่วนช่วยให้เกิดความต้องการยื่นภาษี ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบ แสดงรายการ				
<b>ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย</b>				
1. ระบบ E-FILING มีขั้นตอนการใช้งานที่ ชัดเจน และเข้าใจง่าย				

การยอมรับเทคโนโลยี	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
2. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่				
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีหลากหลายช่องทางในการชำระภาษี				
<b>ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์</b>				
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยป้องกันการคำนวณภาษีที่ผิดพลาดได้				
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ลดการใช้กระดาษ ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา				
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีระยะเวลาการยื่นแบบฯ และชำระภาษีมากกว่าการยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา				

**ส่วนที่ 5 : ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต**

ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
<b>ด้านตรงกำหนดเวลา</b>				
1. ผู้มีหน้าที่ในการชำระภาษีให้ความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด				

ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
<b>ด้านตรงกำหนดเวลา</b>				
2. ท่านยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด ช่วยทำให้ท่านไม่ เสียเบี้ยปรับและเงินเพิ่ม				
3. กรมสรรพากรมีการขยายระยะเวลาในการยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ มีเงินได้ และชำระภาษีออกไปเมื่อยื่นแบบ ฯ ผ่าน ทางออนไลน์				
<b>ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน</b>				
1. ระบบสามารถให้ท่านกรอกข้อมูลเงินได้ทุก ประเภทที่ได้รับตลอดปีและสิทธิประโยชน์ทาง ภาษีได้อย่างครบถ้วน				
2. ระบบมีการดึงข้อมูลอัตโนมัติบางรายการทำ ให้ท่านสามารถยื่นแบบ แสดงรายการภาษีได้ อย่างถูกต้องครบถ้วน เช่น ข้อมูลการบริจาค ประกันสังคม เบี้ยประกันชีวิต เป็นต้น				
3. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบ การแจ้งเตือนเพื่อให้สามารถกรอกข้อมูลให้ ครบถ้วนก่อนการคำนวณภาษี				

ส่วนที่ 6 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....  
 .....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ / ผู้เชี่ยวชาญ

### ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย (IOC)

**สรุปผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)**  
**เรื่อง ปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และ**  
**การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษี**  
**เงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1**

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
<b>1. เพศ</b> <input type="checkbox"/> 1. ชาย <input type="checkbox"/> 2. หญิง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>2. อายุ</b> <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 30 ปี <input type="checkbox"/> 2. ตั้งแต่ 30 – 40 ปี <input type="checkbox"/> 3. ตั้งแต่ 41 – 50 ปี <input type="checkbox"/> 4. ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>3. ระดับการศึกษา</b> <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 3. สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>4. อาชีพ</b> <input type="checkbox"/> 1. ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> 2. พนักงานบริษัทเอกชน <input type="checkbox"/> 3. ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ โปรดระบุ .....	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปร ผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
<b>5. ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต</b> <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี <input type="checkbox"/> 2. 1 ปี <input type="checkbox"/> 3. 2 ปี <input type="checkbox"/> 4. 3 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

### ส่วนที่ 2 : ปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
<b>ด้านความรู้และความเข้าใจ</b>						
1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเงินได้พึงประเมินแต่ละประเภท	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ท่านเข้าใจรายการลดหย่อนภาษีในแต่ละรายการ เช่น เงินบริจาค ใช้อปติมีคืน เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ท่านเข้าใจเกี่ยวกับอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และสามารถคำนวณภาษีด้วยตนเองได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านการบริการ</b>						
1. เมื่อมีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้หลากหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์หรือสำนักงานสรรพากรใกล้บ้าน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ปัจจัยจูงใจ	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
2. เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรสามารถให้คำแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ มีส่วนขยายแสดงคำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมในแต่ละหัวข้อรายการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย เช่น ประเภทเงินได้ การหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านประชาสัมพันธ์</b>						
1. กรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอ ในช่องทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร หรือช่องทางอื่นๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. กรมสรรพากรมีการส่งจดหมายแจ้งเตือนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ท่านได้ทราบหน้าที่ทางภาษีอากรก่อนถึงกำหนดชำระภาษี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. กรมสรรพากรมีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับภาษีการชำระผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Line@ เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 : การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
<b>ด้านการรับรู้ความเสี่ยง</b>						
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความเสี่ยงที่จะยื่นแบบฯ ไม่สำเร็จเนื่องจากระบบขัดข้องในระหว่างขั้นตอนการยื่นแบบฯ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตอาจเกิดการถูกโจรกรรม จากผู้ที่ไม่หวังดีที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความเสี่ยงจากการไม่ได้ชำระเงินภายในกำหนดเนื่องจากยื่นแบบฯ แล้วลืมชำระเงิน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน</b>						
1. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ระบบที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีระบบการตรวจสอบยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานที่รัดกุม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ระบบที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้งาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 4 : การยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
<b>ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน</b>						
1. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันมีส่วนช่วยสนับสนุนให้การยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. การใช้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ช่วยลดความเสี่ยงในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น สถานการณ์ COVID-19	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อช่องทางต่าง ๆ มีส่วนช่วยให้เกิดความต้องการยื่นภาษี ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย</b>						
1. ระบบ E-FILING มีขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีหลากหลายช่องทางในการชำระภาษี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

การยอมรับเทคโนโลยี	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
	1	2	3			
<b>ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์</b>						
1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยป้องกันการคำนวณภาษีที่ผิดพลาดได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ลดการใช้กระดาษ ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีระยะเวลาการยื่นแบบฯ และชำระภาษีมากกว่าการยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 5 : ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
	1	2	3			
<b>ด้านตรงกำหนดเวลา</b>						
1. ผู้มีหน้าที่ในการชำระภาษีให้ความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ประสิทธิผลการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปร ผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
2. ท่านยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาภายในเวลาที่ กำหนด ช่วยทำให้ท่านไม่เสียเบี้ย ปรับและเงินเพิ่ม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. กรมสรรพากรมีการขยาย ระยะเวลาในการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้มีเงินได้ และชำระภาษี ออกไปเมื่อยื่นแบบ ฯ ผ่านทาง ออนไลน์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน</b>						
1. ระบบสามารถให้ท่านกรอก ข้อมูลเงินได้ทุกประเภทที่ได้รับ ตลอดปีและสิทธิประโยชน์ทาง ภาษีได้อย่างครบถ้วน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ระบบมีการดึงข้อมูลอัตโนมัติ บางรายการทำให้ท่านสามารถยื่น แบบ แสดงรายการภาษีได้อย่าง ถูกต้องครบถ้วน เช่น ข้อมูลการ บริจาค ประกันสังคม เบี้ยประกัน ชีวิต เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. การยื่นแบบ ฯ ผ่านทาง อินเทอร์เน็ต มีระบบการแจ้ง เตือนเพื่อให้สามารถกรอกข้อมูล ให้ครบถ้วนก่อนการคำนวณภาษี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ง

จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรง  
ของเนื้อหาเครื่องมือวิจัย

**BANGKHEN**  
 2410/2  
 PHAHOLYOTHIN RD.,  
 JATUJAK, BANGKOK  
 10900  
 TEL. 0 2579 1111  
 FAX. 0 2561 1721  
 www.spu.ac.th

6 มีนาคม 2567

**CHONBURI CAMPUS**  
 79 BANGNA-TRAD RD.,  
 KLONGTAMRU, MUANG,  
 CHONBURI 20000  
 TEL. 0 3874 3690-9  
 FAX. 0 3874 3700  
 www.east.spu.ac.th

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

**KHON KAEN**  
 182/12 MOO 4,  
 SRICHAN RD.,  
 NAIMUANG DISTRICT,  
 AMPHUR MUANG,  
 KHONKAEN 40000  
 TEL. 0 4322 4111  
 FAX. 0 4322 4119  
 www.khonkaen.spu.ac.th

เรียน ดร.มัตธิมา გრენ



ด้วยนักศึกษา นายนันท์นลิน โสภางค์ รหัสนักศึกษา 66501642 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยจูงใจการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1” โดยมี ดร.ประเวศ เพ็ญวิมลกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก ดร.มัตธิมา გრენ กรรมการผู้จัดการบริษัท คชานันท์ คอนกรีต จำกัด, อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของ เครื่องมือวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สิ้นจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกขะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โฆษกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

**BANGKHEN**  
 2410/2  
 PHAHOLYOTHIN RD.,  
 JATUJAK, BANGKOK  
 10900  
 TEL. 0 2579 1111  
 FAX. 0 2561 1721  
 www.spu.ac.th

6 มีนาคม 2567

**CHONBURI CAMPUS**  
 79 BANGNA-TRAD RD.,  
 KLONGTAMRU, MUANG,  
 CHONBURI 20000  
 TEL. 0 3874 3690-9  
 FAX. 0 3874 3700  
 www.east.spu.ac.th

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

**KHON KAEN**  
 182/12 MOO 4,  
 SRICHAN RD.,  
 NAIMUANG DISTRICT,  
 AMPHUR MUANG,  
 KHONKAEN 40000  
 TEL. 0 4322 4111  
 FAX. 0 4322 4119  
 www.khonkaen.spu.ac.th

เรียน คุณณฤมล รัตนโกศล



ด้วยนักศึกษา นายนันท์นลิน โสภางค์ รหัสนักศึกษา 66501642 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยจูงใจการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1” โดยมี ดร.ประเวศ เพ็ญวิมลกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก คุณณฤมล รัตนโกศล นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ หัวหน้าส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร นต02 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 7 เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สิ้นจรุญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกขะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โฆษกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374



**BANGKHEN**  
 2410/2  
 PHAHOLYOTHIN RD.,  
 JATUJAK, BANGKOK  
 10900  
 TEL. 0 2579 1111  
 FAX. 0 2561 1721  
 www.spu.ac.th

6 มีนาคม 2567

**CHONBURI CAMPUS**  
 79 BANGNA-TRAD RD.,  
 KLONGTAMRU, MUANG,  
 CHONBURI 20000  
 TEL. 0 3874 3690-9  
 FAX. 0 3874 3700  
 www.east.spu.ac.th

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

**KHON KAEN**  
 182/12 MOO 4,  
 SRICHAN RD.,  
 NAIMUANG DISTRICT,  
 AMPHUR MUANG,  
 KHONKAEN 40000  
 TEL. 0 4322 4111  
 FAX. 0 4322 4119  
 www.khonkaen.spu.ac.th

เรียน คุณสุภาวดี จันทร์เมือง



ด้วยนักศึกษา นายนันท์นลิน โสภางค์ รหัสนักศึกษา 66501642 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยจูงใจการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1” โดยมี ดร.ประเวศ เพ็ญวิมลกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก คุณสุภาวดี จันทร์เมือง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ หัวหน้าส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร นต07 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 7 เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สิ้นจรุญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกขะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โฆษกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

ภาคผนวก จ

แบบตอบรับการตีพิมพ์บทความวิจัย

ที่ อว ๐๖๔๕.๑๕/๗๑๕



งานวารสารรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
๑ ถนนอุทองนอก เขตดุสิต  
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ตอบรับการตีพิมพ์บทความ

เรียน นายนันทันลิน โสภาง และ ดร.ประเวศ เพ็ญภูมิกุล

ตามที่ท่านได้ส่งบทความเรื่อง “ปัจจัยจูงใจ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1” เพื่อรับการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งได้รับการคัดเลือกเข้าสู่ฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย วารสารที่มีคุณภาพอยู่ในกลุ่มที่ ๒ (TCI ฐาน ๒) ความทราบแล้วนั้น

ในการนี้กองบรรณาธิการวารสาร ขอแจ้งให้ท่านทราบว่าบทความของท่านได้ผ่านขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของบทความโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) จำนวน ๓ ท่าน ที่มาจากหลากหลายสถาบัน และท่านได้ดำเนินแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรรับลงตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๓ เดือนกันยายน – ธันวาคม ๒๕๖๗ ซึ่งท่านสามารถใช้หนังสือฉบับนี้เพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงแก่สถาบันการศึกษาได้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวินัย)

บรรณาธิการวารสารรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

งานวารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

โทร. ๐๙๕-๕๕๖๙๖๙๕๕

<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/SSRUJPD>

## ประวัติผู้ทำวิจัย



ชื่อ - สกุล	นายนันท์นลิน โสภาแปง
วัน เดือน ปีเกิด	19 พฤศจิกายน 2541
สถานที่เกิด	จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	ปี พ.ศ. 2564 บัณฑิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2567 บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ประสบการณ์ในการทำงาน	ปี พ.ศ. 2565 พนักงานฝ่ายบัญชี บริษัท ลำปางเคาส์ไมนิ่ง จำกัด ปี พ.ศ. 2566 นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	230/9 ตึกแดงพาร์ทเมนท์ ถนนเทศบาลรักรักษ์เหนือ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900