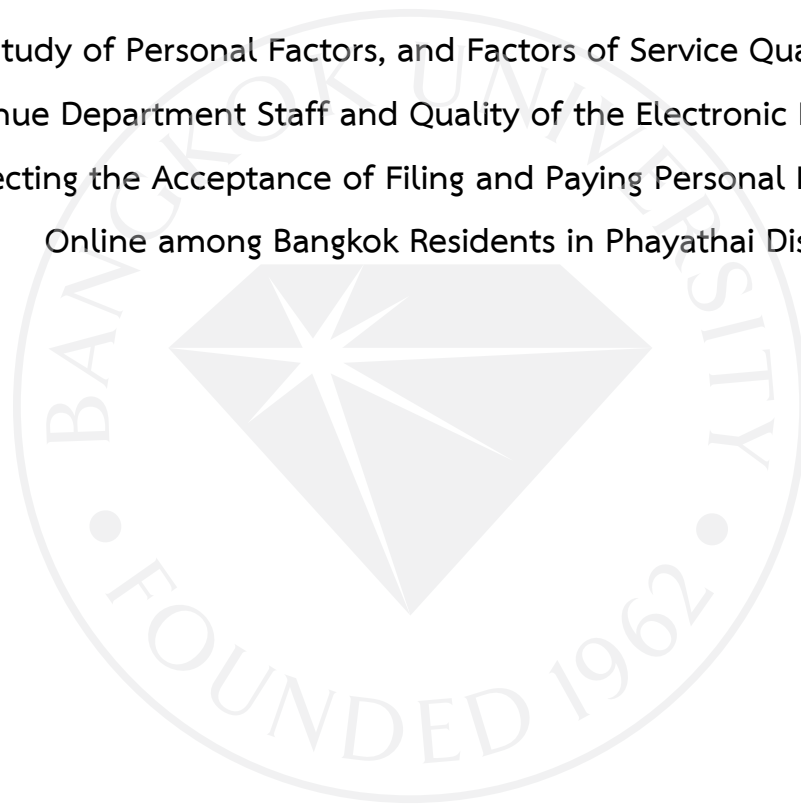


การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรม
สรรพากรและปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและ
ชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท

A Study of Personal Factors, and Factors of Service Quality of the
Revenue Department Staff and Quality of the Electronic Filing System
Affecting the Acceptance of Filing and Paying Personal Income Tax
Online among Bangkok Residents in Phayathai District



การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและ
ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้
ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท

A Study of Personal Factors, and Factors of Service Quality of the Revenue
Department Staff and Quality of the Electronic Filing System Affecting the
Acceptance of Filing and Paying Personal Income Tax Online among Bangkok
Residents in Phayathai District

วิภาวรรณ กลิ่นหอม

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2558



©2559

วิภาวรรณ กลิ่นหอม
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและ
ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่าน
อินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท

ผู้วิจัย วิชาวรรณ กลิ่นหอม

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

4 สิงหาคม 2559

วิภาวรรณ กลิ่นหอม. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท (65 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธิพันธ์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้ยื่นแบบฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2) ผู้ยื่นแบบฯผ่านกรมสรรพากร จำนวน 400 ตัวอย่าง วิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบจะใช้การวิเคราะห์แบบ Independent Samples t-tests และ One-way ANOVA กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยจะใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มียอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร พบว่า ด้านความเอาใจใส่และด้านการตอบสนองเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ด้านคุณภาพของระบบในการสมัครและยื่นแบบฯ ด้านคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและด้านคุณภาพของเว็บไซต์มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, คุณภาพระบบยื่นแบบ, ผู้ยื่นแบบ, การยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

Klinhorm, W. M.B.A., August 2016, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Personal Factors, and Factors of Service Quality of the Revenue Department Staff and Quality of the Electronic Filing System Affecting the Acceptance of Filing and Paying Personal Income Tax Online among Bangkok Residents in Phayathai District (65 pp.)

Advisor: Assoc.Prof.Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this research was to study personal factors, and factors of service quality of the Revenue Department staff and quality of the electronic filing system affecting the acceptance of filing and paying personal income tax online among Bangkok residents in Phayathai District. Questionnaires were used as the data collection tool. They were checked for the content validity and reliability using the Cronbach's Alpha test, and distributed to two sample groups of 400 including people who filed their taxes online, and those who filed their taxes at the Revenue Department. The statistical data analysis was conducted using the descriptive statistics and the inferential statistics including the Independent Samples t-test, One-way ANOVA (The Least Significant Difference was used when the difference of two means was significant at the statistical significance of 0.05), and the Multiple Regression Analysis. The results from the study showed that different personal factors of gender and academic degree had no different effect on their acceptance of filing and paying their personal income taxes online, while different personal factors of age, occupation, and average monthly income had a different influence on their acceptance of filing and paying their personal income taxes online. In terms of service quality of the Revenue Department staff, it was found that the factors of empathy and responsiveness had an impact on the acceptance of filing and paying tax online. In addition, in view of the electronic filing system, the qualities of the applying and filing system, the payment and tax refund system, and the website had an influence on the respondents' acceptance of filing and paying their personal income taxes online, with a statistical significance of 0.05.

Keywords: Service Quality, Quality of Filing System, Tax Filer, Acceptance of Filing and Paying Personal Income Tax Online



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความรู้ความกรุณา และการอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้ความรู้ คำปรึกษาการชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนการให้ คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน สำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้และสามารถนำวิชาการต่าง ๆ ประยุกต์ใช้ในการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

วิภาวรรณ กลิ่นหอม



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ซ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	5
1.5 นิยามศัพท์	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	9
2.2 ความหมายและแนวความคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	14
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ	18
2.4 ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับการยอมรับ	20
2.5 ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี	21
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	27
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.4 สมมติฐานการวิจัย	30
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	32
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	49
5.2 การอภิปรายผล	51
5.3 ข้อเสนอแนะ	55
บรรณานุกรม	56
ภาคผนวก	61
ประวัติผู้เขียน	66
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	33
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	33
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	34
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	34
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	35
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ตารางที่ 4.8: แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตจำแนกตามเพศ	38
ตารางที่ 4.9: แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ	39
ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างอายุกับการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต	39
ตารางที่ 4.11: แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตจำแนกตามระดับการศึกษา	41
ตารางที่ 4.12: แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอาชีพ	42
ตารางที่ 4.13: แสดงค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างอาชีพกับการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14: แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	44
ตารางที่ 4.15: แสดงค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต	45
ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงค่าตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรกับการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	47
ตารางที่ 4.17: ตารางแสดงค่าตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ กับการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	48

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดวิจัย	5
ภาพที่ 2.1: แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)	21



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

เนื่องจากกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง มีภาระหน้าที่ต่อความรับผิดชอบของการจัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่น ๆ โดยมีสัดส่วนจำนวนภาษีที่จัดเก็บเพื่อเป็นรายได้ของรัฐประมาณร้อยละ 60 ของรายได้ทั้งหมดของภาครัฐบาล และเพื่อเพิ่มความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน กรมสรรพากรได้ทำการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการตามยุทธศาสตร์พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร หรือไอซีทีเชิงรุก เพื่อยกระดับการให้บริการผู้เสียภาษีให้อยู่ในระดับ Integrated Service เพื่อที่จะให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ด้วยการใช้งบประมาณ หรือค่าใช้จ่ายที่ต่ำลง กรมสรรพากรจึงได้มีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานและพัฒนาระบบไอทีภายใน ด้วยความมุ่งหวังที่จะยกระดับหน่วยงานราชการ ให้เข้าสู่การเป็นส่วนหนึ่งในรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government ในปี พ.ศ. 2540 กรมสรรพากรได้นำโครงการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Object Oriented มาใช้ในการพัฒนาระบบงานบริหารการจัดเก็บภาษี ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของกรมสรรพากรในการพัฒนาสู่ระบบ e-Revenue โดยมีการพัฒนาเว็บไซต์ www.rd.go.th เพื่อเป็นการให้บริการข้อมูลในด้านต่าง ๆ แก่ผู้เสียภาษีจากนั้นในปี พ.ศ. 2543 กรมสรรพากรเริ่มนำไอทีเข้ามาพัฒนาในส่วนของการบริหารจัดการองค์กรโดยมีเป้าหมายที่จะก้าวสู่ความเป็น e-Revenue อย่างเต็มรูปแบบ (“สรรพากรยกระดับ”, 2009)

ปัจจุบันหน่วยงานจัดเก็บภาษีของประเทศได้พัฒนาระบบ จนสามารถให้บริการประชาชนผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้โครงการ e-Revenue จนกระทั่งกรมสรรพากรสามารถที่จะให้บริการเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัจจุบันกรมสรรพากรเปิดให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตสำหรับ 16 ประเภทแบบฯ โดยผู้ประกอบการนั้นสามารถใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการต่อกรมสรรพากร และส่งโอนเงินจากธนาคารเพื่อชำระภาษีให้กรมสรรพากรได้ในคราวเดียว (“ยื่นแบบและชำระภาษี”, ม.ป.ป.)

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท นั้นมีความสำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการให้บริการของกรมสรรพากร ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ พนิดา ธีระชิต (2548) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ยื่นแบบเสียภาษีส่วนใหญ่มีความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากแบบจำลอง โลจิก ปรากฏว่า ปัจจัยในด้านความพึงพอใจและความสะดวกในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ความพึงพอใจของการใช้บริการยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ความรวดเร็วของการยื่นแบบฯ การประชาสัมพันธ์ การได้รับการคืนเงินภาษีเร็ว ขั้นตอนของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ส่วน คัทลียา ปานสุนทร (2549) ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่และธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ พบว่า เมื่อจัดอันดับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแล้ว ผู้ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นว่าประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความไม่ซับซ้อน การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ความรู้ และประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด

นอกจากนั้น เอมอร พลวัฒน์กุล (2550) ยังพบว่าสาเหตุการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดจากการขาดความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ขาดความเชื่อมั่นต่อระบบการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การคิดว่าอาจจะเกิดปัญหาตามมาภายหลัง ความไม่มั่นใจในระบบการตัดบัญชีเงินฝาก ขั้นตอนในการขออนุมัติและการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตยุ่งยาก ลำบาก การขาดความรู้ และความเข้าใจในกฎหมายประมวลรัษฎากร เกิดความผิดพลาดบ่อย และกลัวจะถูกเรียกตรวจสอบ

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวที่เกี่ยวของนั้น ผู้วิจัยมีความต้องการ ที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท

ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงประเด็นที่ต้องการศึกษา ในประเด็นการศึกษาดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากประเด็นดังกล่าวมีงานวิจัยของ สุรินทร์น์ เสริมประสาทกุล (2541) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิฑูร พานทอง (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับในเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี กองบัญชาการศึกษารวมตำรวจ พบว่า บุคลากรที่มี เพศ การศึกษาตำแหน่ง ลักษณะงานที่รับผิดชอบ แตกต่างกันไป มีการยอมรับในเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ และด้านความตอบสนอง

จากประเด็นดังกล่าวมีทฤษฎี/ แนวคิดของ อูสมาน บัณฑูรอัมพา (2554) กล่าวว่า “คุณภาพการบริการนั้น หมายถึง ทศนคติที่ผู้รับบริการนั้นสะสมข้อมูลต่าง ๆ ความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้นั้น ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับที่แตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และในความพึงพอใจเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง”

3) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพของระบบในการสมัครและยื่นแบบฯ คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และคุณภาพของเว็บไซต์

จากประเด็นดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ DeLone และ McLean (2004) กล่าวว่า เว็บไซต์ที่มีคุณภาพของระบบ หมายถึง การที่เว็บไซต์มีความพร้อมในการใช้งาน มีความง่ายต่อการใช้งาน มีการตอบสนองของเว็บไซต์ต่อผู้ใช้งาน การที่เว็บไซต์สามารถที่จะปรับเปลี่ยนให้เข้ากับลักษณะผู้ใช้งาน แต่ละบุคคลรวมทั้งความปลอดภัยบนเว็บไซต์ จะมีผลต่อการประสบความสำเร็จของเว็บไซต์

4) การยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์

จากประเด็นดังกล่าวได้มีทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance-Model: TAM) Davis (1992) รวมทั้งมีงานวิจัยศึกษาเกี่ยวกับการทดสอบแบบจำลองแรงจูงใจกับการยอมรับเทคโนโลยีจากภายนอกและภายใน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท

1.2.2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท

1.2.3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบ ที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ประชากรที่มายื่นแบบภาษีที่กรมสรรพากรสำนักงานใหญ่ เขตพญาไท และประชากรที่ยื่นแบบภาษีออนไลน์ โดยประชากรทั้ง 2 ประเภท เป็นประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ข้อมูลจากตารางของ Yamane (1967) ในการคำนวณหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีระดับความคลาดเคลื่อน ± 0.05 เป็นกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน กับกลุ่มตัวอย่างที่มายื่นแบบภาษีที่กรมสรรพากรสำนักงานใหญ่ เขตพญาไท และผู้ที่ยื่นแบบฯ ออนไลน์จำนวน 200 คน ทั้งนี้การสุ่มตัวอย่างจะใช้เวลาแจกแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 3 พฤษภาคม ถึง 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2559

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ จะกำหนดตัวแปรเป็น 2 แบบ ดังต่อไปนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1.1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

1.2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ ความเอาใจใส่

และการตอบสนอง

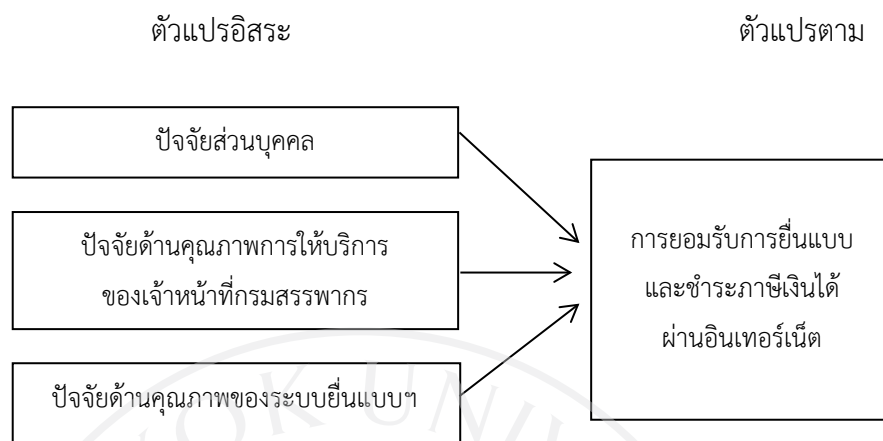
1.3) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ ประกอบด้วย คุณภาพของระบบในการสมัครและยื่นแบบฯ คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และคุณภาพของเว็บไซต์

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดวิจัย



1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานงานวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ยื่นแบบฯ ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อนั้น จะทำการทดสอบสมมติฐานที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีทางสถิติที่ใช้สำหรับการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1.4.2.1 การรายงานผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4.2.2 การรายงานผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยการใช้สถิติในการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้การวิเคราะห์แบบ Independent Samples t-test และ One Way ANOVA ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะใช้สูตรตามวิธี Least-Significant Difference (LSD)

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1.5 นิยามคำศัพท์

นิยามของคำศัพท์ที่ใช้สำหรับงานวิจัยมีดังต่อไปนี้

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง การได้รับรู้ว่า เทคโนโลยีนั้นสามารถใช้งานง่าย มีความสะดวก ไม่ต้องมีการใช้ความพยายามให้มาก หากเทคโนโลยีใดที่มีการใช้งานง่าย และมีความสะดวกไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก มีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับหรือความตั้งใจที่จะใช้ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการเลือกใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ

การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง การที่บุคคลใด ๆ ได้รับรู้ว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ก่อให้เกิดประโยชน์ และเทคโนโลยีนั้นได้เสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานเดียวกันถ้าใช้เทคโนโลยีใหม่นี้ จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพดีขึ้นหรือทำให้งานเสร็จรวดเร็วยิ่งขึ้น

การยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต หมายถึง การที่ผู้ยื่นแบบฯ ได้รับข้อมูล หรือเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ประเมินและตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้หรือปฏิบัติ

คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร หมายถึง การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีการปฏิบัติโดยถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน มีความเหมาะสมแก่สถานการณ์ และต้องไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น

คุณภาพของระบบยื่นแบบฯ หมายถึง ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีความพร้อมใช้งาน มีความง่ายต่อการใช้งาน มีการตอบสนองของเว็บไซต์ต่อผู้ใช้งาน

e-Government (โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์) หมายถึง วิธีการบริหารจัดการของภาครัฐสมัยใหม่ โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนให้บริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และให้ประชาชนใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น

ผู้ยื่นแบบภาษี หมายถึง ผู้ที่ยื่นแบบภาษีในกรมสรรพากรสำนักงานใหญ่เขต พญาไท
ผู้ยื่นภาษีออนไลน์ หมายถึง ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทาง
อินเทอร์เน็ต

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับในงานวิจัยครั้งนี้ อธิบายได้ดังต่อไปนี้

1.6.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้เสียภาษีที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมาย

1.6.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

1.6.3 ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต



บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท สามารถอธิบายได้ตามรายการดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
 - 2.1.1 ความหมายความแตกต่างระหว่างบุคคล
 - 2.1.2 สาเหตุที่ทำให้บุคคลแตกต่างกัน
 - 2.1.3 ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 2.2 ความหมายและแนวความคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ
 - 2.2.1 ความหมายของการบริการ
 - 2.2.2 ความหมายของคุณภาพการบริการ
 - 2.2.3 ความสำคัญของคุณภาพการบริการ
 - 2.2.4 ลักษณะของการให้บริการ
 - 2.2.5 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ
 - 2.3.1 คุณภาพของระบบ
- 2.4 ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับการยอมรับ
 - 2.4.1 ความหมายการยอมรับ
 - 2.4.2 แนวความคิดที่เกี่ยวกับการยอมรับ
 - 2.4.3 กระบวนการยอมรับ
- 2.5 ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

แนวคิดเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้นำมาเป็นตัวแปรในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ บนพื้นฐานความคิดที่ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีการยอมรับการ ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

2.1.1 ความหมายความแตกต่างระหว่างบุคคล

สุธีรา เฝ้าโกศสถิตย์ (2543) กล่าวว่า มนุษย์เรานั้นมีความคล้ายกันอยู่หลายประการ เช่น ต่างก็มีความต้องการ มีอารมณ์ และความรู้สึกร่วมกันนั้น ในบุคคลแต่ละคนก็มีความแตกต่างจากคนอื่น ๆ ได้หลากหลายประการ เช่น มีสีของตา สีของผมต่างกัน มีรูปร่างลักษณะแตกต่างกัน บางคนมีความฉลาดบางคนก็โง่เขลา แม้กระทั่งในคู่แฝดยังมีความแตกต่างกัน เช่น แยกต่างกันในความคิด และอารมณ์ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ไม่มีผู้ใดที่จะมีความเหมือนกันทุกอย่าง ในมนุษย์ทุกคนบนโลกนี้จึงมีความแตกต่างกัน ทั้งทางร่างกายและสิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน และความแตกต่างของมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่บุคคลควรเข้าใจและศึกษาเพื่อให้เข้าใจเพื่อนมนุษย์

รังสรรค์ โฉมยา (ม.ป.ป.) กล่าวว่า ความแตกต่างพื้นฐานของแต่ละบุคคล (Demographic Differences) คือความแตกต่างจากพื้นฐานของแต่ละบุคคล ด้าน เพศ อายุ เชื้อชาติ สมรรถภาพของร่างกาย ซึ่งเรียกว่า Biographic Characteristics เป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล บุคคลมีความแตกต่างกันโดยปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดความแตกต่างกัน มีดังนี้

1) เพศ ธรรมชาติและสังคมกำหนดให้เพศหญิงและชายมีลักษณะของบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน และในวัยเด็กไม่ได้อยู่ในขั้นของการแยกแยะความแตกต่างระหว่างเพศอย่างชัดเจน แต่เพศหญิงนี้ไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุใดจะมีความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ของบุคคลได้ดีกว่าเพศชาย และเพศชายมีความก้าวร้าวมากกว่าเพศหญิงในทุกกรณี

2) อายุ บุคลิกภาพของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามอายุ ได้แก่ ความระมัดระวัง ความเข้มแข็ง ความคิดและความจำ ช่วงอายุที่มีความผิดปกติทางพฤติกรรมด้านความคิดและความจำ ส่วนใหญ่ คือกลุ่มอายุที่สูงกว่า 60 ปีขึ้นไป

3) สุขภาพ บุคลิกภาพของบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพ 2 ด้าน คือ สุขภาพทางกาย และสุขภาพทางจิต บุคคลที่มีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงจะส่งผลถึงความพร้อมในการสร้างบุคลิกภาพที่ดีและบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีจะทำให้บุคลิกภายนอกดีตามไปด้วย

4) อาชีพ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ เพราะอาชีพจะหล่อหลอมให้บุคลิกภาพของบุคคลสอดคล้องกับลักษณะอาชีพ เช่น อาชีพครู อาจารย์ จะถูกหล่อหลอมให้เป็นบุคคลที่ชอบบอกชอบสอน และพร้อมที่จะให้อภัยเสมอ

5) ประสบการณ์ บุคคลย่อมมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป บุคคลที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูที่ดี มีความอบอุ่นในครอบครัว จะทำให้เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตัวเอง และบุคคลที่มีประสบการณ์

ที่เลวร้ายในชีวิต จะทำให้เป็นผู้ที่มองโลกในแง่ร้าย หวตระแวง ช่างสงสัย วิตกกังวล ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง (“การพัฒนาบุคลิกภาพ”, ม.ป.ป.)

2.1.2 สาเหตุที่ทำให้บุคคลแตกต่างกัน

สุธีรา เฒ่าโภคสถิตย์ (2543) กล่าวว่า นักจิตวิทยาและนักการศึกษาเชื่อว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลนั้น เป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ถ้าความดีเลวเกิดจากพันธุกรรม สิ่งที่เราควรทำคือ ควรปรับปรุงชาติพันธุ์ของเราให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น แต่ถ้ามนุษย์เป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อม สิ่งที่เราควรปรับปรุงก็ได้แก่ สิ่งแวดล้อมรอบตัวเรา ทำให้ดีขึ้นเหมือนกับชาวนา ถ้าต้องการให้ผลผลิตบังเกิดขึ้นอย่างงอกงามก็ต้องอาศัยการดูแลรักษาที่ดินให้สมบูรณ์และรู้จักเลือกใช้เมล็ดพันธุ์ที่ดี พืชแม้จะมีสายพันธุ์ที่ดี ถ้าปลูกในดินไม่ดี ดินไม่มีปุ๋ยพืชย่อมจะไม่ได้ผลผลิตดี ทำนองเดียวกันพื้นดินแม้จะดีเพียงใด ถ้าพืชพันธุ์ไม่ดี พืชพันธุ์อ่อนแอ พันธุ์พืชไม่สามารถทนต่อโรคและแมลง ก็ย่อมจะไม่ได้รับผลผลิตที่ดีเท่าที่ควร

กมลลักษณ์ พิมพ์สวัสดิ์ (2555) กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคล เกิดขึ้นได้ 2 ลักษณะคือ

- 1) มีมาแต่กำเนิด เช่น สติปัญญา ความเจริญเติบโต อวัยวะต่าง ๆ ความสามารถทางด้านภาษา ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจาก กรรมพันธุ์ สภาพแวดล้อม การเลี้ยงดู การป่วยไข้ เป็นต้น
- 2) เกิดขึ้นทีหลัง ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งต่าง ๆ เช่น ความสนใจ ความสำเร็จทางการศึกษา ประสบการณ์ การปรับตัว ทศนคติแนวความคิด ซึ่งเกิดจากคุณภาพของผู้สอน แรงสนับสนุนจากครอบครัว ความทะเยอทะยาน แรงผลักดันจากสังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ส่วน จำเนียร ช่วงโชติ (2532) กล่าวไว้ในเรื่องการวัดความแตกต่างระหว่างบุคคลว่า บุคคลมีคุณลักษณะที่แตกต่างกันซึ่งวัดได้ มีดังนี้

- 1) คุณลักษณะทางร่างกายและทางสรีระวิทยาของบุคคล เช่น ขนาด ส่วนสูง น้ำหนัก สัดส่วน และการทำงานของระบบต่าง ๆ ในร่างกาย
- 2) คุณลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคล เช่น ความแตกต่างในเรื่อง การสัมผัส การรับรู้สิ่งต่าง ๆ ความแตกต่างในเรื่องสติปัญญา ความสนใจ เจตคติ ค่านิยม ความสามารถพิเศษ และด้านบุคลิกภาพ นอกจากนี้ ยังมีการจำแนกประเภทความแตกต่างระหว่างบุคคล ในลักษณะอื่น ๆ อีกมากมาย ในที่นี้จะกล่าวถึงลักษณะความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยแบ่งเป็นความแตกต่างด้านต่าง ๆ 4 ด้าน คือ

- 1) ความแตกต่างทางด้านร่างกาย
- 2) ความแตกต่างทางด้านอารมณ์
- 3) ความแตกต่างทางด้านสังคม
- 4) ความแตกต่างทางด้านสติปัญญา

ซึ่งจะกล่าวถึงความแตกต่างแต่ละประเภทดังนี้

ความแตกต่างทางด้านร่างกาย สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ

1) ลักษณะทางร่างกายซึ่งสามารถมองเห็นได้เด่นชัด เช่น รูปร่าง หน้าตา อายุ เพศ ลักษณะของสีผิว เส้นผม เล็บ ฯลฯ และลักษณะอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

2) ลักษณะทางร่างกายซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้เด่นชัด เช่น การทำงานของระบบต่าง ๆ ในร่างกาย การเต้นของหัวใจ ความดันโลหิต กลุ่มเลือด ปฏิกริยาที่มีต่อยาและสารเคมีอื่น ๆ ซึ่งเราสามารถใช้อุปกรณ์ในการวัดลักษณะเหล่านี้ได้

ความแตกต่างทางด้านอารมณ์

อารมณ์ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลที่ถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า ทั้งสิ่งเร้าภายในและภายนอกและความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้ มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล โดยทั่วไปอารมณ์จะมีลักษณะอารมณ์ด้านบวก คือ อารมณ์ดี พอใจ สบายใจ สุขใจ ฯลฯ และอารมณ์ด้านลบ คือ อารมณ์ไม่ดี ไม่พอใจ หงุดหงิด ทุกข์ใจ ฯลฯ คนแต่ละคนมีอารมณ์แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ได้แตกต่างกันด้วย ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลมีชีวิตที่มีความสุขหรืออาจเป็นตัวบั่นทอนความสุขในชีวิตก็ได้ นักจิตวิทยาเชื่อว่าอารมณ์เป็นสิ่งที่สามารถปลูกฝังให้เกิดขึ้นได้ เพราะสาเหตุที่ทำให้คนเราเกิดอารมณ์ต่าง ๆ นั้น เป็นผลจากการที่บุคคลเรียนรู้ตั้งแต่แรกเกิด เช่น วิธีการอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็ก ซึ่งส่งผลอย่างมากต่อลักษณะอารมณ์ของบุคคล นอกจากนี้ยังมีสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้บุคคลมีอารมณ์แตกต่างกัน ได้แก่ การศึกษาจากครอบครัว โรงเรียน สภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ ขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรม ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนสื่อมวลชนต่าง ๆ

ความแตกต่างทางด้านสังคม

บุคคลแต่ละบุคคลมีพฤติกรรมด้านสังคมแตกต่างกัน นับตั้งแต่ลักษณะการพูดจาสื่อสาร การแต่งกายการคบเพื่อน และบุคลิกภาพทางสังคมอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะแต่ละบุคคลมาจากสังคมที่ต่างกันไป เช่น มาจากครอบครัวที่ต่างกันไป ซึ่งหมายถึงได้รับการอบรมเลี้ยงดูที่ต่างกันไป บิดามารดามีอาชีพการศึกษา พื้นฐานทางเศรษฐกิจและลักษณะอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลให้บุคคลมีลักษณะสังคมที่ไม่เหมือนกัน นอกจากครอบครัวแล้วยังมีหน่วยสังคมอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันทางด้านสังคม เช่น กลุ่มเพื่อน ผู้ร่วมงาน โรงเรียน ชุมชนที่บุคคลอาศัยอยู่ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ และความแตกต่างทางด้านสังคมดังกล่าวจะส่งผลให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีลักษณะของความสนใจ ความต้องการ ค่านิยมและแรงจูงใจในการทำพฤติกรรมต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย

ความแตกต่างทางด้านสติปัญญา

ความแตกต่างทางด้านสติปัญญา ได้แก่ ความสามารถของบุคคลในการจดจำ การคิด การตัดสินใจการแก้ปัญหา การเรียนรู้ และการกระทำสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งความสามารถในการปรับตัว ถ้าบุคคลใดทำสิ่งเหล่านี้ได้ดี แสดงว่าบุคคลนั้นมีสติปัญญาสูง นักจิตวิทยาและนักศึกษาค้นพบว่า คนเรามีระดับสติปัญญาแตกต่างกัน ตั้งแต่ระดับสูง-ต่ำ ซึ่งมีผลทำให้เกิดความแตกต่างในด้านประสิทธิภาพของบุคคล ทั้งในแง่ของการทำงาน และการทำพฤติกรรมอื่น ๆ ในชีวิตโดยปกติ ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

- 1) พันธุกรรม หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ ซึ่งจากการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีระดับสติปัญญาใกล้เคียงกับบิดามารดา และบรรพบุรุษ
- 2) สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคล ทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ล้วนส่งผลต่อพัฒนาการและความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลทั้งสิ้น เช่น อาหาร การดูแลสุขภาพ วิธีอบรมเลี้ยงดู การศึกษา และการส่งพัฒนาด้านอื่น ๆ

อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อบุคคลแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

- 1) สิ่งแวดล้อมก่อนคลอด หรือสิ่งแวดล้อมในครรภ์มารดา โดยเฉพาะในช่วงสามเดือนแรกของการตั้งครรภ์ ถือว่าเป็นระยะวิกฤต ทั้งนี้เพราะเป็นระยะที่เนื้อเยื่อและส่วนสำคัญต่าง ๆ ของร่างกายกำลังพัฒนา อย่างรวดเร็ว สิ่งแวดล้อมในระยะนี้จึงมีผลต่อการเสริมสร้าง และการทำลายโครงสร้างพื้นฐานและระบบประสาทของร่างกายได้อย่างรุนแรง ปัจจัยที่มีผลต่อทารกในขณะที่อยู่ในครรภ์มีหลายอย่าง เช่น อายุของมารดา ความเกี่ยวพันทางสายเลือดของบิดามารดา คุณภาพอาหารยาที่รับประทาน รังสี บุหรี่ สุรา และความเจ็บป่วยระหว่างการตั้งครรภ์ เป็นต้น
- 2) สิ่งแวดล้อมขณะคลอด เช่น ภาวะที่สมองของทารกขาดออกซิเจนขณะคลอด สมองได้รับอันตรายจากการคลอด หรือการคลอดก่อนกำหนด ส่งผลให้บุคคลมีลักษณะเปลี่ยนแปลงได้
- 3) สิ่งแวดล้อมหลังคลอด หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับบุคคลในช่วงต่อ ๆ มาของชีวิต หลังจากที่เกิดคลอดออกมาจากครรภ์มารดาแล้ว สิ่งแวดล้อมหลังคลอดที่นักจิตวิทยาเห็นพ้องกันว่า มีอิทธิพลต่อการกำหนดพัฒนาการ และพฤติกรรมของบุคคลในระดับสูง ได้แก่
 - 3.1) ครอบครัว คนแต่ละคนใช้ชีวิตและเติบโตมาในครอบครัว ครอบครัวจึงจัดเป็นสิ่งแวดลอมที่มีความสำคัญยิ่ง เป็นแหล่งที่วางรากฐานของการพัฒนาการทุกด้านในชีวิต เป็นแหล่งที่บุคคลได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ อย่างไม่เป็นทางการ และเป็นการเรียนรู้ที่ส่งผลอย่างลึกซึ้ง ต่อการพัฒนาในระยะหลัง ตัวแปรต่าง ๆ ในครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อบุคคล ได้แก่ ทักษะคิดของพ่อแม่วิธีการอบรมเลี้ยงดู ที่มีผลต่อการศึกษาและอาชีพของพ่อแม่และคนในครอบครัว ลำดับการเกิดของเด็ก ฐานะทาง

เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งรูปแบบของความสัมพันธ์ในครอบครัว

3.2) โรงเรียนหรือสถานศึกษาเป็นสถาบันทางสังคมซึ่งทำหน้าที่จัดการเรียนรู้ให้แก่เด็กทั้งในด้านวิชาการ ด้านการปรับตัว และการพัฒนาบุคลิกภาพ ปัจจัยสำคัญในโรงเรียนที่มีอิทธิพลต่อบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพของครู หลักสูตรและวิธีการสอน ลักษณะและบรรยากาศในโรงเรียน ฯลฯ

3.3) กลุ่มเพื่อน ลักษณะและพฤติกรรมที่สำคัญซึ่งบุคคลได้รับอิทธิพลมาจากกลุ่มเพื่อน ได้แก่ การคล้อยตามและการยอมรับกติกาของกลุ่ม การมีค่านิยมทางสังคม การสร้าง ฯลฯ

3.4) สื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ ทั้งวิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์อินเทอร์เน็ต วิกิทัศน์ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอย่างมาก เพราะสื่อมวลชนให้ทั้งความรู้ ข่าวสารและความบันเทิง ประกอบกับในปัจจุบันนั้นเป็นยุคของข่าวสารข้อมูลสื่อมวลชน จึงมีอิทธิพลต่อบุคคลทั้งในทางที่ปรารถนาและไม่พึงปรารถนา

3.5) ศาสนามีอิทธิพลต่อบุคคล ในส่วนของการสร้างค่านิยม ความสัมพันธ์กันเป็นชุมชน มีเอกลักษณ์และการพัฒนาตนเองของบุคคล

2.1.3 ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533) กล่าวถึง ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual-Differences Theory) ได้ถูกพัฒนาจากแนวความคิดในเรื่องของสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R theory) ของกาเย่ (Gagne) และนำมาประยุกต์ใช้ได้อธิบายว่า บุคคลนั้นมีความแตกต่างกันหลายประการ เช่น ความสนใจ บุคลิกภาพ ทักษะสติปัญญา เป็นต้น ความแตกต่างนี้ยังขึ้นอยู่กับสภาพทางสังคมและวัฒนธรรม ทำให้มีพฤติกรรมการสื่อสารและการเลือกเปิดรับสารที่แตกต่างกัน ได้แก่

- 1) มนุษย์เรามีความแตกต่างกันมาก ในองค์ประกอบทางจิตวิทยาของตัวบุคคล
- 2) ความแตกต่าง บางส่วนนั้นมาจากลักษณะที่แตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วนั้นจะมาจากความแตกต่างที่เกิดจากประสบการณ์ การได้เรียนรู้
- 3) มนุษย์ ซึ่งถูกชุปเลี้ยงภายใต้สภาพการณ์ต่าง ๆ จะเปิดรับความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป
- 4) การเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

หลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ที่สำคัญคือ

- 1) บุคคลมีความแตกต่างกันทั้งในด้านบุคลิกภาพและสภาพจิตวิทยา
- 2) ความแตกต่างกันดังกล่าวนี้เป็นเพราะบุคคลมีการเรียนรู้
- 3) บุคคลที่อยู่ต่างสภาพแวดล้อมกันจะได้รับการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน
- 4) การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อถือ และบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

2.2 ความหมายและแนวความคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ กระบวนการในกิจกรรมทางเศรษฐกิจของการส่งมอบการบริการให้ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้

1) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ได้มีลักษณะทางกายภาพ ผู้รับบริการไม่สามารถที่จะทราบล่วงหน้าได้เลยว่าตนเอง จะได้รับการในลักษณะรูปแบบใด เนื่องจากการบริการในลักษณะนี้เป็นผลการปฏิบัติงานมากกว่าวัตถุไม่สามารถที่จะสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า การบริการลักษณะนี้ ผู้รับบริการจะอาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับการมาเป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการกล้าตัดสินใจซื้อบริการได้เร็วขึ้น

2) ไม่สามารถที่จะแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถที่จะให้บริการ ผู้รับบริการพร้อมกันหลายรายในเวลาเดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะตัวผู้รับบริการนั้น มีความแตกต่างกันไม่เหมือนกัน

3) ไม่แน่นอน ลักษณะของการบริการ มีรูปแบบไม่แน่นอน จะขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องมีการควบคุมคุณภาพ เพื่อขจัดปัญหาความไม่แน่นอนนี้มี 2 ขั้นตอน ได้แก่

3.1) การตรวจสอบคัดเลือกและการฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ

3.2) สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากการสำรวจข้อมูล และการเปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

4) การบริการไม่สามารถที่จะเก็บไว้ได้ (Perish Ability) การบริการไม่สามารถที่จะเก็บไว้ได้ จึงมีกำลังในการผลิตที่ไม่ใช้บางเวลา และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ถ้าความต้องการของผู้รับบริการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ทัน หรือไม่มีผู้รับบริการ

2.2.2 ความหมายของคุณภาพการบริการ

อุสมาน บัณฑูรฮัมพา (2554) กล่าวว่า “คุณภาพการบริการคือ ทักษะที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับที่แตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง”

เจริญ มีสิน (2550) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจะต้องมีหลักเกณฑ์ ที่มีความสอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีการปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน มีความเหมาะสมแก่สถานการณ์ และต้องไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น

ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้น จะต้องมีการจัดให้มีมาตรฐานการบริการโดยคำนึงถึงการปฏิบัติงานให้เทียบเท่ากับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานในการบริการจะมีส่วนในการสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น เพราะมาตรฐาน การบริการ ไม่สามารถกำหนดได้อย่างชัดเจนว่าระดับไหน ถึงเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นหากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไปเพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรม ก็อาจกำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพได้ ดังนี้

- 1) การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับผู้รับบริการอย่างอบอุ่น แสดงถึงการให้เกียรติ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องฟังผู้รับบริการพูดด้วยความเป็นมิตรและสนใจ
- 2) การให้ความใส่ใจ คือ ต้องเอาใจใส่การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แสดงออกถึงความเบื่อหน่ายเยินชา และติดตามเรื่องของผู้รับบริการจนสำเร็จเสร็จสิ้น
- 3) การบริการอย่างตั้งใจ คือ ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ จัดบริการให้ตรงเวลาและบริการให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกคุ้มค่า
- 4) การบริการอย่างเต็มใจ คือ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ว่าเป็นการบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการตอบข้อซักถาม หรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- 5) การบริการอย่างจริงใจ คือ แสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ รับผิดชอบในบริการ และบริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
- 6) บริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในสินค้า และบริการอย่างแท้จริง มุ่งเน้นการให้บริการมีคุณภาพสูง และก่อให้เกิดการบริการอย่างถูกต้อง
- 7) การบริการอย่างรู้ใจ คือ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และมีการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตามแต่ผู้รับบริการต้องการ
- 8) การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ ให้ความช่วยเหลือเอื้ออาทร แนะนำสิ่งที่ถูกต้องเพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายและให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วนสรุป การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพนั้น ต้องตรงต่อความต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจรวมทั้งต้องปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในเวลานั้น

2.2.3 ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

ขวัญฤทัย สุริยงค์ (2552) กล่าวว่า การบริการมีความสำคัญ และมีบทบาทเป็นอย่างมาก ซึ่งในประเทศไทย ภาคการบริการถือว่ามีสำคัญไม่แพ้ ภาคการผลิต จากการปรับเปลี่ยนทางด้านโครงสร้างเศรษฐกิจเข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (Newly Industrialized Countries - NIC) ประกอบกับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี และระบบข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งได้ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้าและบริการ มีการขยายตัวมากขึ้น และพบว่าอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะมีการเจริญเติบโต

อย่างรวดเร็ว และมีความต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อความเป็นอยู่ ตลอดจนมาตรฐานของการครองชีพ ประชาชน การศึกษา และรายได้สูงขึ้นกว่าเมื่อก่อน ทำให้เกิดความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการใหม่ ๆ ดังนั้น อาชีพการบริการ จึงมีความหลากหลาย และมีบทบาทในสังคมเป็นอย่างมาก

2.2.4 ลักษณะของการให้บริการ

เพ็ญพร บุญแสน (2550) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการประกอบไปด้วย

- 1) การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) คือ การบริการ ที่ต้องอำนวยความสะดวก ทั้งในด้าน เวลาและสถานที่ คือ ต้องไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน และมีแหล่งที่ตั้งที่เหมาะสม
- 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายได้อย่างถูกต้อง โดยจะใช้ภาษาที่ ผู้รับบริการสามารถที่เข้าใจได้ง่าย
- 3) ความสามารถ (Competence) คือ บุคลากรที่ให้บริการนั้นต้องมีความชำนาญ และมี ความสามารถในการที่จะปฏิบัติงาน
- 4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีวิจรรย์ญาณ ที่ดี และมีความเป็นกันเอง
- 5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ องค์กร และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจในการบริการได้ โดยเสนอการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ
- 6) ความไว้วางใจ (Reliability) คือ การบริการที่ให้ผู้รับบริการมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
- 7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ บุคลากรจะต้องให้บริการ และการ แก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ
- 8) ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหา ต่าง ๆ
- 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) คือ บริการที่ผู้รับบริการนั้นได้รับ และจะทำให้ สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าวได้
- 10) การเข้าใจ และ รู้จักผู้รับบริการ (Understanding & Knowing Customer) คือ บุคลากร ต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการ ดังกล่าว

2.2.5 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม (2552) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) มีโมเดลการ บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ดีในการกำหนด เป้าหมาย หรือทิศทางการสร้างการบริการที่มี คุณภาพคือ โมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman (1988) ซึ่ง ระบุด้าน หรือมิติที่สำคัญ ๆ

ซึ่งก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของผู้รับบริการว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้าน หรือที่เรียกว่า RATER

รุ่งนภา บุญคำ (2552) กล่าวว่า เลิฟริค และไรท์ ได้ทำการวิจัยมิติคุณภาพการให้บริการซึ่งใช้องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้านในการวัดความคาดหวัง และการรับรู้ ของลูกค้า เพื่อเป็นหลักในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ RATER ของ Parasuraman (1988) ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความไว้วางใจ การบริการซึ่งเกิดจากความสามารถในการปฏิบัติหรือให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้อง สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการดังนี้

- มีการให้บริการตามสัญญาไว้หรือไม่
- ไม่ควรมีความผิดพลาดเกิดขึ้น จากการให้บริการ

2) ความแน่นอน (Assurance) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกมีความมั่นใจ ซึ่งเกิดจากความรู้ ความสามารถ และมารยาทของบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อถือ และไว้วางใจ ดังนี้

- รับมือกับปัญหาของผู้รับบริการได้
- เก็บความลับของผู้รับบริการเอาไว้เป็นอย่างดี
- มีความสุภาพ อ่อนน้อม และอ่อนโยนกับผู้รับบริการตลอดเวลา
- มีความรู้ที่สามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการ

3) วัตถุ หรือ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมองเห็นถึงความพร้อม และองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเกิดจาก สาธารณูปโภค อุปกรณ์ เครื่องมือ และการแต่งกายของบุคลากรในองค์กร สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการแต่ละแห่งได้ ดังนี้

- มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีคุณภาพ
- มีอาคารสถานที่ เหมาะสม และดูดี
- บุคลากร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ แต่งกายได้อย่างเหมาะสม

4) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงสถานบริการเอาใจใส่ ซึ่งเกิดจาก การที่ผู้ให้บริการให้ความใส่ใจและให้ความสนใจ แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคลดังนี้

- ผู้รับบริการ ควรได้รับความสนใจเป็นรายบุคคล
- ควรมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษา
- มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในลักษณะที่เป็นห่วงเป็นใย

5) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการตอบสนอง ซึ่งเกิดจาก ความตั้งใจในการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และให้บริการที่รวดเร็วดังนี้

- ควรบริการผู้รับบริการอย่างทันท่วงที
- ตั้งใจในการช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างสุดความสามารถ

โดยสรุป แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ หมายถึง ความน่าเชื่อถือที่เป็นไปตามมาตรฐานการประเมิน ซึ่งทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ อย่างมีคุณภาพ คุณภาพการบริการที่ดีนั้นต้องทำในสิ่งที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามความสามารถในการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ตามมาตรฐานการทำงานในแต่ละองค์กร ซึ่งคุณภาพของการบริการถือเป็นสิ่งจำเป็นทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ที่จะสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ และจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าว่ามี มากน้อยเพียงใดต่อการบริการขององค์กร เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งหลักในการทำให้ลูกค้าพอใจนั้น คือการเสนอสิ่งที่ดี เป็นรูปธรรม มีความน่าเชื่อถือ และตอบสนองต่อความต้องการได้ทันท่วงที เพราะเป็นหลักสำคัญในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการขององค์กร

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ

2.3.1 คุณภาพของระบบ (System Quality)

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ นอกจากจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของสารสนเทศแล้ว ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพของระบบ (DeLone & McLean, 2004; เจษฎา ดวงใย, 2542 และนิตยา มณีรัตน์, 2553) โดยมีผู้วิจัยหลายท่านได้ศึกษาพบว่า มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ได้แก่ ความชัดเจนและความง่ายในการใช้งาน ความถูกต้องของระบบ และความยืดหยุ่น Gable, Sedera และ Chan (2003) การรวมกันของข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ประกายศรี ศรีพรหม (2553) เมื่อกำหนดค่าต่าง ๆ ของหน้าจอสามารถเข้าใจง่าย การจัดวางรูปแบบของหน้าจอระบบงาน ระบบสามารถจัดทำรายงานได้ อย่างรวดเร็ว ระยะเวลาในการค้นหาเอกสารที่เหมาะสม เมื่อคลิกเมนูค้นหาสามารถตอบสนองได้อย่างทันท่วงที พุทธิรักษา ปลั่งแสงมาส (2551) ฟังก์ชันการใช้งานตรงตามความต้องการ ญัฐวิ อ่ำไพรัตน์ (2552) ช่วยลดขั้นตอนที่สลับซับซ้อนในการปฏิบัติงาน และช่วยในการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

เว็บไซต์ที่มีคุณภาพของระบบ หมายถึงเว็บไซต์ที่มีความพร้อมใช้งาน มีความง่ายต่อการใช้งาน มีการตอบสนองของเว็บไซต์ต่อผู้ใช้งาน การที่เว็บไซต์สามารถที่จะปรับเปลี่ยนให้เข้ากับลักษณะผู้ใช้งานแต่ละบุคคล รวมทั้งความปลอดภัยบนเว็บไซต์ จะมีผลต่อการประสบความสำเร็จของเว็บไซต์ (DeLone & McLean, 2004)

DeLone และ McLean (1992) กล่าวว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศได้ถูกพัฒนาขึ้น โดยมีการนำเอางานวิจัยในอดีตที่ศึกษาด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศมารวมเป็นปัจจัยต่าง ๆ ในตอนเริ่มแรกนั้นทฤษฎีตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศจะประกอบไปด้วย คุณภาพข้อมูล คุณภาพการของระบบ ความพึงพอใจของผู้บริโภค การใช้งาน ผลกระทบต่อบุคคล และผลกระทบต่อองค์กร ซึ่งคุณภาพของระบบจะเกี่ยวเนื่องกับการวัดคุณภาพของระบบในแง่ของการใช้งาน จะมีผลเป็นอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานโดยทั่วไป โดยคุณภาพของระบบนั้นจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติที่มองเห็นจากภายนอกของระบบ และประสิทธิภาพการทำงานของระบบ โดยแบบจำลองการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) คือการประเมินระบบสารสนเทศ และกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ ซึ่งการวัดผลของระบบนั้นประกอบด้วย ความถูกต้องของข้อมูลความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ความง่ายในการใช้งานและการเรียนรู้ ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ ความต้องการของผู้ใช้ ประโยชน์ของระบบ ความถูกต้องของระบบ ความน่าเชื่อถือของระบบ และประสิทธิภาพของระบบ เป็นต้น

2) ด้านคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) คือการวัดคุณภาพของข้อมูล ที่ได้จากระบบสารสนเทศ (Output) ซึ่งการวัดผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ความสำคัญของสารสนเทศ ความสามารถในการใช้งาน การเข้าใจได้ง่าย ความถูกต้องของเนื้อหา ความสมบูรณ์ครบถ้วน และความทันเวลา เป็นต้น

3) ด้านการใช้งานสารสนเทศ (Use) คือ การประเมินการใช้งานข้อมูลจากระบบสารสนเทศ ซึ่งการวัดผลของการใช้งานสารสนเทศ ประกอบด้วย ปริมาณและระยะเวลาในการใช้งาน จำนวนคำถามของผู้ใช้ ความถี่ของการเข้าถึง ความสม่ำเสมอในการใช้งาน ความสมัครใจในการใช้งาน และแรงจูงใจในการใช้งาน เป็นต้น

4) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) คือ การวัดความพึงพอใจหรือการตอบสนองของผู้ใช้งานต่อข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศ ซึ่งการวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้ ประกอบด้วย ความพอใจในสารสนเทศ ความพึงพอใจในโปรแกรม ความพึงพอใจในการตัดสินใจ เป็นต้น

5) ด้านผลกระทบแต่ละบุคคล (Individual Impact) คือ การวัดผลกระทบของสารสนเทศต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งการวัดผลกระทบแต่ละบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสารสนเทศ การเรียนรู้ การรับรู้สารสนเทศ การเรียกใช้ สารสนเทศ และคุณภาพการตัดสินใจ เป็นต้น

6) ด้านผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact) คือ การวัดผลกระทบของสารสนเทศต่อผลงานขององค์กร ซึ่งการวัดผลกระทบต่อองค์กร ประกอบด้วย การลดต้นทุน การลด

จำนวนบุคลากรการเพิ่มผลผลิต การเพิ่มขึ้นของรายได้ สัดส่วนของรายได้ต่อค่าใช้จ่ายเป็นการสนับสนุนเป้าหมายขององค์กรและส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร เป็นต้น

2.4 ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับการยอมรับ

2.4.1 ความหมายการยอมรับ

สุนิรัตน์ เสริมประสาทกุล (2541) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าการยอมรับนวัตกรรม คือ การตัดสินใจในการที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะนวัตกรรมเป็นวิธีที่ดีกว่า และจะได้รับประโยชน์มากกว่าดังนั้นการยอมรับนวัตกรรมของตัวบุคคล ย่อมจะเกิดขึ้นได้จากกระบวนการ ซึ่งเริ่มตั้งแต่การได้รับรู้ สัมผัสนวัตกรรม การถูกชักจูงให้ยอมรับนวัตกรรม การตัดสินใจที่จะยอมรับ หรือจะปฏิเสธปฏิบัติตามการตัดสินใจ และยืนยันการปฏิบัตินั้น ในขั้นตอนกระบวนการนี้อาจจะต้องใช้เวลาช้า หรือเร็วจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักที่สำคัญ คือ ตัวบุคคลและลักษณะของนวัตกรรม แม้ว่านวัตกรรมนั้นจะมีประโยชน์มากก็ตาม แต่ถ้าบุคคลมีความเห็นว่าไม่ดี หรือว่าไม่มีประโยชน์ก็อาจจะปฏิเสธนวัตกรรมนั้น

2.4.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับ

อรพรรณ ลิ้มเจริญ (2537) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การยอมรับ หมายถึง การที่บุคคลได้มีการเรียนรู้ผ่านการศึกษา โดยมีขั้นตอนของการรับรู้ การยอมรับที่จะเกิดขึ้นได้ หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และในการเรียนรู้นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทำการทดลองปฏิบัติ จนเมื่อเขาแน่ใจว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถให้ประโยชน์ได้อย่างแน่นอน เขาจึงกล้าที่จะลงทุนสร้างหรือซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น ดังนั้นจึงสรุปว่า การยอมรับนั้นจะเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ในการที่จะรับเอาสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาปฏิบัติด้วยความเต็มใจโดยที่พฤติกรรมนั้น มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการและมีระยะเวลาในกระบวนการ

อรพรรณ ลิ้มเจริญ (2537) ได้ให้ความหมายถึง กระบวนการยอมรับ (Adoption Process) คือกระบวนการทางจิตใจ ซึ่งแต่ละบุคคลจะรู้สึกได้จากการได้ยินครั้งแรกเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง จนถึงการยอมรับนำไปใช้

2.4.3 กระบวนการยอมรับ

สำหรับกระบวนการในการยอมรับนวัตกรรมนั้น นักวิชาการทางด้านสังคมต่างก็เห็นด้วยว่าในการยอมรับนวัตกรรมนั้นเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และต่อเนื่องอย่างเป็นกระบวนการ ถึงแม้ว่ารายละเอียดจะแตกต่างกันแต่ก็มาจากพื้นฐานเดียวกันของ Roger (1971) มีแนวคิดกระบวนการยอมรับนวัตกรรมมี 5 ขั้นตอนดังนี้คือ

1) Awareness Stage: ขั้นรับทราบหรือขั้นตื่นตัว ซึ่งเป็นขั้นแรกที่คุณคิดว่ามีความคิดใหม่ สิ่งใหม่ หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นแต่ยังขาดความรู้ยังไม่มีความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

2) Interest State: **ขั้นสนใจ** เป็นขั้นที่บุคคลเริ่มมีความรู้สึกสนใจนวัตกรรม และความพยายามเริ่มที่จะแสวงหาข้อมูล ข่าวสาร หรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น เพื่อสนองต่อความอยากรู้ตนเอง

3) Evaluation State: **ขั้นประเมินผล** เป็นขั้นที่บุคคลจะทำการประเมินผล ในสมองของคน โดยจะลองนึกว่าถ้ายอมรับนวัตกรรมนั้นมาใช้ปฏิบัติจริงแล้วจะเกิดผลหรือเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่ จะให้ผลคุ้มค่ากับการเสี่ยงภัยนั้นหรือไม่

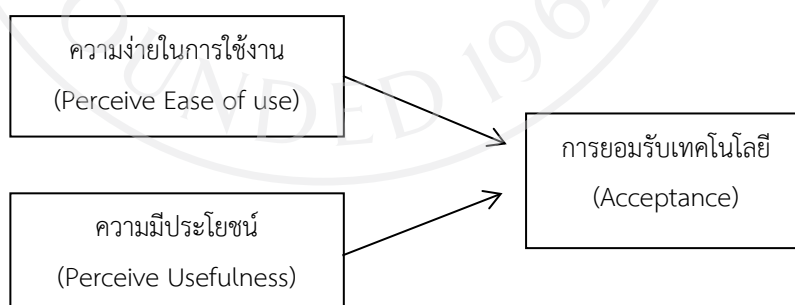
4) Trial Stage: **ขั้นทดลอง** เป็นขั้นตอนที่บุคคลได้ผ่านการคิดมาแล้ว และจะนำนวัตกรรมนั้นมาลองใช้ หรือทดลองปฏิบัติในบางส่วนก่อน เพื่อดูว่านวัตกรรมนั้นมีประโยชน์ สามารถเข้ากับสถานการณ์ของตนได้หรือไม่ ซึ่งเป็นการยอมรับนวัตกรรมแบบชั่วคราว เพื่อดูผลว่าควรจะตัดสินใจยอมรับโดยถาวรหรือไม่

5) Adoption Stage: **ขั้นยอมรับ** หลังจากการทดลองของบุคคลเป็นที่น่าพอใจแล้ว บุคคลก็จะยอมรับนวัตกรรม โดยนำนวัตกรรมมาใช้อย่างเต็มที่สม่ำเสมอ

2.5 ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

ทฤษฎีพื้นฐานที่นำมาใช้ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ทฤษฎี Technology Acceptance Model (TAM)

ภาพที่ 2.1: แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)



ที่มา: Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ซึ่งได้ถูกคิดค้นโดย Davis (1992) ถูกพัฒนาจากทฤษฎี การตอบสนองอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) เพื่อทำการวัดความเข้าใจของผู้บริโภค ในเรื่องการรับรู้ในระบบข้อมูลที่มีการคิดค้นขึ้นใหม่ ๆ ถูกคิดขึ้นมาเพื่อความเหมาะสมในการนำไปประยุกต์ใช้กับงานวิจัยแต่ละชิ้น แบบจำลองของ

การยอมรับในเทคโนโลยีประกอบด้วยตัวแปรต้น 2 ตัวแปรได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบเทคโนโลยี และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยทั้งสองเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี สำหรับแบบจำลองดังกล่าวเป็นที่นิยมและได้ถูกนำมาใช้กันอย่างกว้างขวางและเป็นแบบแผนในการตัดสินใจที่ประสบผลสำเร็จในการพยากรณ์การยอมรับด้านเทคโนโลยี โดยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวกับการรับรู้ด้านเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล ส่วนในเรื่องของประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับ และการใช้งานที่ง่ายขึ้นจะทำให้เกิดพฤติกรรมในการที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีการนำมาใช้ และมีการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยีพบว่าตัวแปรต่าง ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย ดังนี้

- การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อ ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นและเป็นเป้าหมายจะใช้ ต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งานและไม่ต้องใช้ความพยายามมาก การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมยอมรับหรือความตั้งใจที่จะใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้อุปกรณ์โดยส่งผ่านพฤติกรรมยอมรับ (Agarwal & Prasad, 1997; Jackson, et al., 1997 และ Venkatesh, 2000) และนอกจากนี้ยังพบว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ (Agarwal & Prasad, 1999 และ Venkatesh, 2000)

- การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) หมายถึง การที่บุคคลนั้นได้รับรู้ว่าจะระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ (Agarwal & Prasad, 1997; Davis et al., 1992; Jackson et al., 1997 และ Venkatesh, 2000)

Davis (1992) ได้ทำการทดสอบแบบจำลองแรงจูงใจกับการยอมรับเทคโนโลยีจากภายนอกและภายใน พวกเขาพบว่าสิ่งนี้เป็นกุญแจสำคัญที่ขับเคลื่อนนำไปสู่ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่จะใช้เทคโนโลยี จากมุมมองดังนี้

- แรงจูงใจภายนอกที่ใช้เทคโนโลยีในการทำงานจะได้รับการสนับสนุนจากความคาดหวังหรือผลตอบแทน เช่น เงินรางวัล โบนัส เป็นต้น โดยมีเงื่อนไขว่าเทคโนโลยีนั้น ๆ เป็นที่รับรู้ถึงประโยชน์ในการช่วยให้งานบรรลุเป้าหมาย

- แรงจูงใจภายในที่ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน เป็นความเพลิดเพลินจากการรับรู้ของการใช้เทคโนโลยีโดยไม่คำนึงถึงผลการปฏิบัติที่อาจจะได้รับ

ผลการวิจัยพบว่าความตั้งใจในการใช้คอมพิวเตอร์ในที่ทำงานส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ และช่วยให้พวกเขาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้ รวมถึงความ

เพลดัดแปลงจากประสบการณ์การในการใช้คอมพิวเตอร์ สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ยังแสดงให้เห็นถึงการโต้ตอบเชิงบวกระหว่างประโยชน์และความเพ็ดเลินที่มากขึ้น เมื่อความตั้งใจใช้เพิ่มขึ้น แต่การยอมรับของระบบจะมีน้อยในเทคโนโลยีที่ไร้ประโยชน์

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิฑูร พานทอง (2540) ได้ทำการศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของข้าราชการ ตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี กองบัญชาการศึกษารวมตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า บุคคลการที่มี เพศ การศึกษา ตำแหน่ง และลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน

อัญชลีย์ เจนวิถีสุข (2540) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่าย ในการให้บริการผู้ป่วยนอกของเจ้าหน้าที่ระดับการปฏิบัติการใน โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เขตสาธารณสุขที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะประชากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศสารสนเทศ

สมกมล ชาตนิ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่รู้จักเว็บไซต์ของกรมสรรพากร มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในระดับน้อย ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ คือ การได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบแสดงรายการหลังเวลา 16.00-22.00 น. ภายในช่วงกำหนดเวลาการยื่นแบบปกติ และการได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่า เมื่อจำแนกตามลำดับความสำคัญพบว่า ผู้ที่ใช้บริการให้ความสำคัญอันดับแรกคือ การได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบแสดงรายการหลังเวลา 16.30-22.00 น. ภายในช่วงเวลากำหนดเวลาการยื่นแบบปกติ ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการที่ไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ตและให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ไม่ทราบข้อมูลว่ามีบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ ประเภทของกิจการรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การมีคอมพิวเตอร์ของสถานประกอบการ และการใช้บริการสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ที่ใช้บริการที่สำคัญ คือ ขั้นตอนในการสมัครขอใช้บริการมีความยุ่งยาก

คัทลียา ปานสุนทร (2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ที่ยอมรับ กลุ่มที่คาดว่าจะยอมรับ และกลุ่มผู้ที่ไม่ยอมรับ บริการ e-Tax Filling ในด้านลักษณะของผู้รับนวัตกรรม ได้แก่อายุ ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรภาคเอกชน มีการรับนวัตกรรมที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า เมื่อจัดอันดับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแล้ว ผู้ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นว่า ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความไม่ซับซ้อน การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นปัจจัยสำคัญมากตามลำดับ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ความเสี่ยง ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม พฤติกรรมการสื่อสาร อายุและการศึกษา ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องเห็นว่าปัจจัยที่มีความสำคัญไม่มากนักตามลำดับ

สุพา อนันตกุล (2550) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ปี 2549 ในเขตอำเภอชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ในด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะการทำงาน

พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์ (2550) ได้ทำการศึกษาเหตุผลการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลของการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลทางอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้านรูปแบบเว็บไซต์ ซึ่งมีคำถาม 3 ประเด็นคือ ความปลอดภัย การเข้าถึงข้อมูล ความประหยัดผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้ง 3 ประเด็นในระดับมาก ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้านการบริการมากที่สุด

Host (2007) ได้ทำการศึกษา การยอมรับบริการทางด้าน e-Government ของประเทศเนเธอร์แลนด์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์ได้จากการใช้งาน e-Government นั้น เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยทางด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง ประสบการณ์ส่วนตัว การรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม และในส่วนของบรรทัดฐานส่วนบุคคลนั้น สามารถที่จะคาดการณ์การของการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยทั่วไป ในขณะที่ความเชื่อใน e-Government เป็นปัจจัยหลักของการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากการใช้บริการของ e-Government

Carter และ Weerakkody (2008) ได้ทำการศึกษาการยอมรับ e-Government ในสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักร เพื่อเปรียบเทียบทางด้านวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งผลของการศึกษาพบว่า การยอมรับประโยชน์ที่ได้รับและความไว้วางใจที่เกี่ยวข้องทั้งในสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักร แตกต่างไปตามแต่ละวัฒนธรรม

พรพรรณ รัตสินทร (2553) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของการให้บริการลูกค้า การที่เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรบริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ สามารถให้คำแนะนำวิธีการยื่นแบบแสดงรายการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และคุณภาพของกระบวนการขอใช้บริการและยื่นแบบ กระบวนการและขั้นตอนสมัคร การอนุมัติให้ใช้บริการ การยื่นเอกสารและการยื่นแสดงรายการไม่ยุ่งยากส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และคุณภาพของระบบผู้ใช้บริการจะมีความมั่นใจในระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต หากระบบสามารถแสดงข้อมูล บันทึกข้อมูล และนำส่งข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีการแจ้งเตือนหากมีการกรอกข้อมูลผิดพลาดมีการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จ

ธันยรัตน์ มงคลธิตวัฒน์ (2556) ได้ทำการศึกษาการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ จำแนกตามเพศ รายได้ ประเภทของผู้เสียภาษี อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพที่ต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานะ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่าระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ผลการศึกษาได้พบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4 อยู่ในระดับมาก

ศิริรัตน์ มุขดารา (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ผลการศึกษาพบว่า

มีปัจจัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากซึ่งมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต คือ ด้านรูปแบบเว็บไซต์เห็นว่าเว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการ ระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการ ประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ระบบมีการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จ ระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการบริการ เห็นว่า สามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชม. โดยไม่มีวันหยุด และไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบฯ

สาวตรี นาคศรีม่วง (2557) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการยื่นแบบและแสดงรายการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน นอกจากนี้ผู้ให้บริการยื่นแบบและแสดงรายการที่เพศต่างกัน และที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีโดยรวมแตกต่างกัน

ฑาริกา แก้วนันทชัย (2557) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร จากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ในประมวลรัษฎากรและการพัฒนาตนเองมีผลต่อการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร และการพัฒนาตนเองมีผลต่อการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร

สร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 ผลการศึกษา คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้านจิตสำนึกในหน้าที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้าน พบว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 แสดงว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และมีจิตสำนึกในหน้าที่การปฏิบัติงานที่ดีจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น

วันทนีย์ มงคลทรัพย์กุล, อัญญา ดิษฐานนท์, อรพรรณ คงมาลัย และจันทร์จิรา นพคุณธรรมชาติ (2558) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 2) การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ 3) คุณภาพของการบริการ 4) ความเชื่อถือไว้วางใจ

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท มีระเบียบวิธีการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีรูปแบบของการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ประกอบด้วยดังต่อไปนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล มีจำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดประกอบด้วย

- 1) เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2) อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 3) ระดับการศึกษาใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 4) อาชีพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 5) รายได้ ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร โดยแบ่งเป็นคำถาม 3 ด้าน รวม 10 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วยดังต่อไปนี้

- 1) ด้านความเชื่อถือได้ จำนวน 3 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1-3
- 2) ด้านความเอาใจใส่ จำนวน 3 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 4-6
- 3) ด้านการตอบสนอง จำนวน 4 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 7-10

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นนั้น จะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| 1) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเท่ากับ 5 |
| 2) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเท่ากับ 4 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเท่ากับ 3 |
| 4) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเท่ากับ 2 |
| 5) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเท่ากับ 1 |

โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นมีดังนี้

- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| 1) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.21 - 5.00 |
| 2) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเท่ากับ 3.41 - 4.20 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเท่ากับ 2.61 - 3.40 |
| 4) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเท่ากับ 1.81 - 2.60 |
| 5) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเท่ากับ 1.00 - 1.80 |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ โดยแบ่งคำถามเป็น 3 ด้าน รวม 10 ข้อ ประกอบไปด้วยดังต่อไปนี้

- 1) คุณภาพของระบบในการสมัครและยื่นแบบฯ จำนวน 4 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1-4
- 2) คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 3 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 5-7
- 3) คุณภาพของเว็บไซต์ จำนวน 3 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 8-10

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| 1) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเท่ากับ 1 |
| 2) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเท่ากับ 2 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเท่ากับ 3 |
| 4) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเท่ากับ 4 |
| 5) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเท่ากับ 5 |

โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นมีดังนี้

- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| 1) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.21 - 5.00 |
| 2) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเท่ากับ 3.41 - 4.20 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเท่ากับ 2.61 - 3.40 |
| 4) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเท่ากับ 1.81 - 2.60 |
| 5) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเท่ากับ 1.00 - 1.80 |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตโดยแบ่งคำถามเป็น 3 ด้าน รวม 10 ข้อ ประกอบไปด้วยดังต่อไปนี้

1) การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน จำนวน 3 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1-5

2) การรับรู้ประโยชน์ จำนวน 3 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 6-10

โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นมีดังนี้

1) เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.21 - 5.00

2) เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเท่ากับ 3.41 - 4.20

3) เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเท่ากับ 2.61 - 3.40

4) เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเท่ากับ 1.81 - 2.60

5) เห็นด้วยน้อยสุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 1.00 - 1.80

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่ได้สร้างเสร็จแล้ว นำเสนอให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ และทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามนั้นมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha- Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.944 หลังจากนั้นจะนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 3 พฤษภาคม ถึง 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2559

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้สำหรับในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ประชากรที่ย้ายแบบภาษีที่กรมสรรพากรสำนักงานใหญ่ เขตพญาไท และประชากรที่ย้ายแบบภาษีออนไลน์ โดยประชากรทั้ง 2 ประเภท เป็นประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ข้อมูลตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีระดับความคลาดเคลื่อน ± 0.05 เป็นกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน กับกลุ่มตัวอย่างที่มาขึ้นแบบภาชีที่ กรมสรรพากรสำนักงานใหญ่ เขตพญาไทและผู้ที่ยื่นแบบฯ ออนไลน์จำนวน 200 คน ทั้งนี้การสุ่ม ตัวอย่างจะใช้เวลาแจกตั้งแต่วันที่ 3 พฤษภาคม ถึง 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2559

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังต่อไปนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ประชากรที่มาขึ้นแบบภาชีที่กรมสรรพากรสำนักงานใหญ่ เขตพญาไท และประชากรที่ยื่น แบบภาชีออนไลน์

3.3.2 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ นำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 400 ชุด และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.3.4 เวลาที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อเก็บแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่วันที่ 3 พฤษภาคม ถึง 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2559

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากรและปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาชีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ยื่นแบบฯ ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการ ยอมรับการยื่นแบบและชำระภาชีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

3.4.2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมีผลต่อการยอมรับการ ยื่นแบบและชำระภาชีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

3.4.3 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาชีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อนั้น จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.5.1 การรายงานผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์แบบ Independent Samples t-tests และใช้การวิเคราะห์แบบ One-way ANOVA กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD)

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้เป็นสถิติดังต่อไปนี้

4.1 การรายงานผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้การวิเคราะห์แบบ Independent Samples t-tests และในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 การรายงานผลข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	181	45
2. หญิง	219	55
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 55 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
2. 21-30 ปี	220	55
3. 31-40 ปี	156	39
4. 41-50 ปี	20	5
5. 51-60 ปี	4	1
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาได้แก่อายุ 31-40 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 อายุ 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตาลำดับ

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	43	11
2. ปริญญาตรี / เทียบเท่า	260	65
3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า	97	24
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ระดับปริญญาตรี / เทียบเท่าจำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาเป็น ปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. รับราชการ	66	16.5
2. รัฐวิสาหกิจ	12	3
3. พนักงานบริษัทเอกชน	254	63.5
4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	52	13
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	16	4
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.4 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาได้แก่ รับราชการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 มีอาชีพด้านอื่น ๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	30	7.5
2. 10,001-30,000 บาท	253	63
3. 30,001-50,000 บาท	84	21
4. 50,001-70,000 บาท	17	4.5
5. 70,001-90,000 บาท	12	3
6. 90,001 บาท ขึ้นไป	4	1
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-30,000 บาท จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมาได้แก่ รายได้ 30,001-50,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 รายได้ 50,001-70,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 รายได้ 70,001-90,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และรายได้ 90,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

4.1.2 การรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านความเชื่อถือได้	3.79	0.69	มาก
ด้านความเอาใจใส่	3.76	0.68	มาก
ด้านการตอบสนอง	3.67	0.81	มาก

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.6 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ ผ่านอินเทอร์เน็ต สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ด้านความเชื่อถือได้ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านความเอาใจใส่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และด้านการตอบสนองมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ ระหว่าง 3.60–3.89 เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย จากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปร ผลข้อมูลดังนี้

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับเห็นด้วย มากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงิน ได้ผ่านอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.79$) ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.76$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงิน ได้ผ่านอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อยและเห็นด้วยน้อยสุด ผลของการ วิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.3 การรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ยื่นแบบ

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้าน คุณภาพของระบบยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
คุณภาพของระบบในการสมัครและยื่นแบบฯ	3.97	0.70	มาก
คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ต	4.04	0.71	มาก
คุณภาพของเว็บไซต์	3.88	0.75	มาก

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.7 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ด้านคุณภาพของระบบในการสมัครและยื่นแบบฯ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และด้านคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และด้านคุณภาพของเว็บไซต์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.78–4.09 เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.04$) คุณภาพของระบบในการสมัครและยื่นแบบฯ ($\bar{X} = 3.97$) คุณภาพของเว็บไซต์ ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อยและเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ยื่นแบบฯ ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต
จำแนกตามเพศ

	เพศ				ค่า t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)		
การยอมรับการยื่นแบบและ ชำระภาษีเงินได้ผ่าน อินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	4.053	0.599	4.159	0.602	-1.751	0.517

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8 การยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันทดสอบสมมติฐานด้วย Independent Samples t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า การยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศมีค่า Sig. เท่ากับ 0.517 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต
จำแนกตามอายุ

	แหล่งความ แปรปรวน	ค่าความ แปรปรวน ระหว่างกลุ่ม (SS.)	ค่าความ แตกต่าง (Df.)	ความ แปรปรวน (MS)	ค่า F	Sig.
การยอมรับการยื่นแบบและ ชำระภาษีเงินได้ผ่าน อินเทอร์เน็ต จำแนกตาม อายุ	ระหว่างกลุ่ม	6.862	3	2.287	6.557	.000*
	ภายในกลุ่ม	138.126	396	0.349		
	รวม	144.987	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9 ผลการทดลองสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมแตกต่างกันจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงผลในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างอายุกับการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

(I) อายุ	(J) อายุ	ค่าเฉลี่ยความแตกต่าง Mean Difference (I-J)	ค่าความผิดพลาดส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน Std. Error	Sig.
21-30 ปี	31-40 ปี	-.00296	.06182	.962
	41-50 ปี	.50909*	.13793	.000*
	51-60 ปี	-.67091*	.29797	.025*
31-40 ปี	21-30 ปี	.00296	.06182	.962
	41-50 ปี	.51205*	.14027	.000*
	51-60 ปี	-.66795*	.29906	.026*

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างอายุกับการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

(I) อายุ	(J) อายุ	ค่าเฉลี่ยความแตกต่าง Mean Difference (I-J)	ค่าความผิดพลาดส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน Std. Error	Sig.
41-50 ปี	21-30 ปี	-.50909*	.13793	.000*
	31-40 ปี	-.51205*	.14027	.000*
	51-60 ปี	-1.18000*	.32348	.000*
51-60 ปี	21-30 ปี	.67091*	.29797	.025*
	31-40 ปี	.66795*	.29906	.026*
	41-50 ปี	1.18000*	.32348	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.10 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่จำแนกตามอายุพบว่า อายุ 21-30 ปี มีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.025 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.509 และ -0.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.026 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51 และ -0.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 51-60 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.509, -0.512 และ -1.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.025, 0.026 และ 0.00 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67, 0.67 และ 1.18 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (SS.)	ค่าความแตกต่าง (Df.)	ความแปรปรวน (MS)	ค่า F	Sig.
การยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1.089	2	.545	1.502	.224
	ภายในกลุ่ม	143.898	397	.362		
	รวม	144.987	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตจำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.224 มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่าน อินเทอร์เน็ตจำแนกตามอาชีพ

	แหล่งความแปรปรวน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (SS.)	ค่าความแตกต่าง (Df.)	ความแปรปรวน (MS)	ค่า F	Sig.
การยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	4.095	4	1.024	2	.023*
	ภายในกลุ่ม	140.892	395	.354		
	รวม	144.987	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.12 ผลการทดลองสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอาชีพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมแตกต่างกันจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงผลในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13: แสดงค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างอาชีพกับการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	ค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean Difference (I-J))	ค่าความผิดพลาดส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Error)	Sig.
รับราชการ	รัฐวิสาหกิจ	.08030	.18743	.669
	พนักงานบริษัทเอกชน	-.03295	.08251	.690
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-.31457*	.11074	.005*
	อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-.12803	.16643	.442

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.13 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างอาชีพกับการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	ค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean Difference (I-J))	ค่าความผิดพลาดส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Error)	Sig.
รัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	-.08030	.18743	.669
	พนักงานบริษัทเอกชน	-.11325	.17643	.521
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-.39487*	.19127	.040*
	อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-.20833	.22807	.362
พนักงานบริษัทเอกชน	รับราชการ	.03295	.08251	.690
	รัฐวิสาหกิจ	.11325	.17643	.521
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-.28162*	.09090	.002*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	.31457*	.11074	.005*
	รัฐวิสาหกิจ	.39487*	.19127	.040*
	พนักงานบริษัทเอกชน	.28162*	.09090	.002*
	อื่น ๆ (โปรดระบุ)	.18654	.17074	.275
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	รับราชการ	.12803	.16643	.442
	รัฐวิสาหกิจ	.20833	.22807	.362
	พนักงานบริษัทเอกชน	.09508	.15394	.537
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-.18654	.17074	.275

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการมีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวโดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.31

อาชีพรัฐวิสาหกิจมีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวโดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.39

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าผู้ตอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวโดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.28

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าผู้ตอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว รัฐวิสาหกิจและพนักงานบริษัทเอกชนโดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005, 0.04 และ 0.02 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31, 0.39, 0.28 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1.5 รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14: แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	แหล่งความแปรปรวน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (SS.)	ค่าความแตกต่าง (Df.)	ความแปรปรวน (MS)	ค่า F	Sig.
การยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	14.768	5	2.954	8.937	.000*
	ภายในกลุ่ม	130.219	394	0.331		
	รวม	144.987	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.14 ผลการทดลองสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า การยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ ผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงแสดงว่ารายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ในภาพรวมแตกต่างกันจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงผลตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15: แสดงค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

(I) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(J) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean Difference (I-J))	ค่าความผิดพลาดส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Error)	Sig.
ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-30,000 บาท	.01584	.11101	.887
	30,001-50,000 บาท	-.02238	.12228	.855
	50,001-70,000 บาท	-.18863	.17452	.280
	70,001-90,000 บาท	.88000*	.19636	.000*
	90,001 บาทขึ้นไป	1.14667*	.30601	.000*
10,001-30,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	-.01584	.11101	.887
	30,001-50,000 บาท	-.03822	.07239	.598
	50,001-70,000 บาท	-.20446	.14404	.157
	70,001-90,000 บาท	.86416*	.16985	.000*
	90,001 บาทขึ้นไป	1.13083*	.28971	.000*
30,001-50,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	.02238	.12228	.855
	10,001-30,000 บาท	.03822	.07239	.598
	50,001-70,000 บาท	-.16625	.15289	.278
	70,001-90,000 บาท	.90238*	.17742	.000*
	90,001 บาทขึ้นไป	1.16905*	.29421	.000*
50,001-70,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	.18863	.17452	.280
	10,001-30,000 บาท	.20446	.14404	.157
	30,001-50,000 บาท	.16625	.15289	.278
	70,001-90,000 บาท	1.06863*	.21676	.000*
	90,001 บาทขึ้นไป	1.33529*	.31948	.000*
70,001-90,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	-.88000*	.19636	.000*
	10,001-30,000 บาท	-.86416*	.16985	.000*
	30,001-50,000 บาท	-.90238*	.17742	.000*
	50,001-70,000 บาท	-1.06863*	.21676	.000*
	90,001 บาทขึ้นไป	.26667	.33192	.422

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

(I) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(J) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean Difference (I-J))	ค่าความผิดพลาดส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Error)	Sig.
90,001 บาทขึ้นไป	ต่ำกว่า 10,000 บาท	-1.14667*	.30601	.000*
	10,001-30,000 บาท	-1.13083*	.28971	.000*
	30,001-50,000 บาท	-1.16905*	.29421	.000*
	50,001-70,000 บาท	-1.33529*	.31948	.000*
	70,001-90,000 บาท	-.26667	.33192	.422

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษิตตามตารางที่ 4.15 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าผู้ที่มียาได้ 70,001-90,000 บาท และ 90,001 บาทขึ้นไปโดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.88, 1.15 ตามลำดับ

รายได้ 10,001-30,000 บาท มีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าผู้ที่มียาได้ 70,001-90,000 บาท และ 90,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.86 และ 1.13 ตามลำดับ

รายได้ 30,001-50,000 บาท มีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าผู้ที่มียาได้ 70,001-90,000 บาท และ 90,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.90 และ 1.17 ตามลำดับ

รายได้ 50,001-70,000 บาท มีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าผู้ที่มียาได้ 70,001-90,000 บาท และ 90,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.07 และ 1.33 ตามลำดับ

รายได้ 70,001-90,000 บาท มีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าผู้ที่มียาได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-30,000 บาท 30,001-50,000 บาท และ 50,001-70,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.00, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.88, -0.86, -0.90 และ -1.07 ตามลำดับ

รายได้ 90,001 บาทขึ้นไป มีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-30,000 บาท 30,001-50,000 บาท และ 50,001-70,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.15, -1.13, -1.17 และ -1.33 ตามลำดับ

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ปรากฏผลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงค่าของตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรกับการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. ด้านความเชื่อถือได้	0.079	1.125	0.261
2. ด้านความเอาใจใส่	0.303	3.93	0.000*
3. ด้านการตอบสนอง	0.117	2.005	0.046*

$R^2 = 0.204$, F-Value = 33.73, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.16 พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมร้อยละ 20.4 โดยด้านความเอาใจใส่ มีการยอมรับร้อยละ 30.3 และด้านการตอบสนอง มีการยอมรับร้อยละ 11.8 แต่ด้านความเชื่อถือได้ ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ปรากฏผลดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17: ตารางแสดงค่าตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ กับการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. คุณภาพของระบบในการสมัครและยื่นแบบฯ	0.410	7.982	0.000*
2. คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	0.217	4.237	0.000*
3. คุณภาพของเว็บไซต์	0.137	2.730	0.007*

$R^2 = 0.448$, F-Value = 107.179, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ มีผลต่อการยอมรับโดยรวมร้อยละ 44.8 โดยในด้านคุณภาพของระบบในการสมัครและยื่นแบบฯ มีการยอมรับร้อยละ 41 คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีการยอมรับร้อยละ 21.7 และคุณภาพของเว็บไซต์ มีการยอมรับ ร้อยละ 13.7 ปัจจัยทั้ง 3 ด้านมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมา ได้แก่ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45
- 2) อายุผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาได้แก่อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 5 และ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ
- 3) ระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี / เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาเป็น ปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 24 และต่ำกว่า ปริญญาตรี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ
- 4) อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาได้แก่ รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 16.5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 13 อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4 และรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมาได้แก่ รายได้ 30,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.5 รายได้ 50,001-70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.5 รายได้ 70,000-90,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3 และ รายได้ 90,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

6) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ที่มีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยด้านความเชื่อถือได้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านความเอาใจใส่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และด้านการตอบสนอง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69, 0.68, 0.81 ตามลำดับ

7) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ ที่มีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบในการสมัครและยื่นแบบฯ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และด้านคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และด้านคุณภาพของเว็บไซต์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70, 0.71, 0.75 ตามลำดับ

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังต่อไปนี้

1) สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ยื่นแบบฯ ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท ที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ยื่นแบบฯ ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท ส่วนมากมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่ง เพศ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

2) สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งในด้านความเอาใจใส่และด้านการตอบสนอง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนด้าน

ความเชื่อถือไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งในด้านคุณภาพของระบบในการสมัครและยื่นแบบฯ คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและคุณภาพของเว็บไซต์มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ยื่นแบบฯ ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท ที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่วนมากมีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สุธีรา เฝ้าโกศสถิตย์ (2543) ได้กล่าวว่า ไม่มีผู้ใดจะมีความเหมือนกันไปเสียทุกอย่าง มนุษย์ทุกคนในโลกนี้ จึงมีความแตกต่างกันทั้งทางร่างกายและสิ่งแวดล้อมที่ต่างกันและความแตกต่างของมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่บุคคลควรเข้าใจและศึกษาเพื่อให้เข้าใจเพื่อนมนุษย์ ซึ่ง รังสรรค์ โฉมยา (ม.ป.ป.) กล่าวว่า ความแตกต่างพื้นฐานของแต่ละบุคคล (Demographic Differences) ด้าน เพศ อายุ เชื้อชาติ สมรรถภาพของร่างกาย ซึ่งเรียกว่า Biographic characteristics เป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533) บุคคลมีความแตกต่างกันหลายประการ เช่น ความสนใจ บุคลิกภาพ ทักษะสติ สติปัญญา เป็นต้น ความแตกต่างนี้ยังขึ้นอยู่กับสภาพทางสังคมและวัฒนธรรม ทำให้มีพฤติกรรมการสื่อสารและการเลือกเปิดรับสารที่ต่างกัน มนุษย์เรามีความแตกต่างกันมาก ทั้งในองค์ประกอบทางจิตวิทยาของตัวบุคคล ซึ่งความแตกต่างบางส่วนนั้นมาจากลักษณะที่แตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วนั้นจะมาจากความแตกต่างที่เกิดจากประสบการณ์การได้เรียนรู้ มนุษย์แต่ละคนจะถูกขบเลี้ยงภายใต้

สภาพการณ์ต่าง ๆ จะเปิดรับความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป การเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

โดยผลการวิจัยในครั้งนี้ส่วนมากสอดคล้องกับทฤษฎี และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทนันท์ มงคลธิติวัดน์ (2556) ได้ทำการศึกษา การเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษี ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ จำแนกตามเพศ รายได้ ประเภทของผู้เสียภาษี อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านความเอาใจใส่และด้านการตอบสนอง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้าน พบว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ได้กล่าวไว้ แสดงว่าเมื่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีการสนทนากับผู้ยื่นแบบฯ ด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการโดยคำนึงถึงผู้ยื่นแบบฯ เป็นหลัก สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ จะรับแก้ไข้ปัญหาของผู้ยื่นแบบฯ เสมือนเป็นปัญหาของเจ้าหน้าที่ สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลาและบริการด้วยความเต็มใจจะส่งผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ หมายถึง ความน่าเชื่อถือที่เป็นไปตามมาตรฐานในการประเมิน ซึ่งทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ และคุณภาพการบริการที่ดีนั้นต้องทำในสิ่งที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามความสามารถในการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ตามมาตรฐานของการทำงานในแต่ละองค์กร ซึ่งคุณภาพของการบริการถือเป็นสิ่งจำเป็นทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าว่ามีมากน้อยเพียงใดต่อการบริการขององค์กร เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งหลักในการทำให้ลูกค้าพอใจนั้น คือการเสนอสิ่งที่ดี เป็นรูปธรรม มีความน่าเชื่อถือ และตอบสนองความต้องการได้ทันทั่วทั้งที่ เพราะเป็นหลักสำคัญในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการขององค์กร

เจริญ มีสิน (2550) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจะต้องมีหลักเกณฑ์ ที่มีความ สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีการปฏิบัติโดย ถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน มีความเหมาะสมแก่สถานการณ์ และต้องไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้น จะต้องมีการจัดให้มีมาตรฐานการบริการโดยคำถึงการปฏิบัติงานให้ เทียบเท่ากับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานในการบริการจะมีส่วนในการสร้างแนวโน้มของความ คาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น เพราะมาตรฐานการบริการไม่สามารถกำหนดได้อย่าง ชัดเจนว่าระดับไหน ถึงเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น หากจะพิจารณากำหนด มาตรฐานเป็นการทั่วไปเพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็น รูปธรรม ก็อาจกำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพได้

โดยงานวิจัยในครั้งนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ รัตสินทร (2553) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทาง อินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของการให้บริการลูกค้า การที่เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ สามารถให้คำแนะนำวิธีการยื่นแบบแสดงรายการได้อย่างถูกต้องและ รวดเร็วทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ มีผลต่อการยอมรับการยื่น แบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและ ชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบในการสมัครและยื่นแบบฯ ด้านคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและด้านคุณภาพของเว็บไซต์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ของปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

จากแนวคิดเรื่องคุณภาพของระบบ (System Quality) เว็บไซต์ที่มีคุณภาพของระบบ หมายถึงเว็บไซต์ที่มีความพร้อมใช้งาน มีความง่ายต่อการใช้งาน มีการตอบสนองของเว็บไซต์ต่อ ผู้ใช้งาน การที่เว็บไซต์สามารถที่จะปรับเปลี่ยนให้เข้ากับลักษณะผู้ใช้งานแต่ละบุคคลรวมทั้งความ ปลอดภัยบนเว็บไซต์ จะมีผลต่อการประสบความสำเร็จของเว็บไซต์ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ของความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ นอกจากจะขึ้นอยู่กับคุณภาพ ของสารสนเทศแล้ว ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพของระบบ (DeLone & McLean, 2003; เจษฎา ดวงไย, 2542 และนิตยา มณีรัตน์, 2553) โดยมีผู้วิจัยหลายท่านได้ศึกษาพบว่ามีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ได้แก่ ความชัดเจนและความง่ายในการใช้งาน ความถูกต้องของระบบ และความยืดหยุ่น Gable และ คณะ (2003) การรวมกันของข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ประกายศรี ศรีพรหม (2553) เมื่อนำคำสั่งต่าง ๆ

ของหน้าจอสื่อสามารถเข้าใจได้ง่าย การจัดวางรูปแบบของหน้าจอรบบงาน ระบบสามารถที่จะจัดทำรายงานได้ อย่างรวดเร็ว ระยะเวลาในการค้นหาเอกสารที่เหมาะสม เมื่อคลิกที่เมนูค้นหา ระบบสามารถตอบสนองได้อย่างทันท่วงที พุทธรักษา ปลั่งแสงมาส (2551) สำหรับฟังก์ชันการใช้งาน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ณิชฎฐวี อำไพรัตนา (2552) ช่วยลดขั้นตอนที่สลับซับซ้อนในการปฏิบัติงาน และช่วยในการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้อง พรปวีณ์ ประวัง (2555) นอกจากนี้ สาวิตรี นาคศรี ม่วง (2557) ปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 4

โดยงานวิจัยในครั้งนี้ได้สอดคล้องกับแนวคิดที่ได้กล่าวไว้ แสดงว่า คุณภาพของระบบในการสมัครและยื่นแบบฯ คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและคุณภาพของเว็บไซต์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ มุขตารา (2557) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต คือ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ เห็นว่าเว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการ ระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการ ประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ระบบมีการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จ ระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการบริการเห็นว่า สามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชม. โดยไม่มีวันหยุด และไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบฯ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้สามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

- เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแนวทางสำหรับในการสร้างคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งพัฒนาในเรื่องของพนักงาน ใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้ยื่นแบบฯ จัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถ พัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และบริการด้วยความรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรควรมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจหลักของงานบริการจะต้องให้บริการแก่ผู้ยื่นแบบฯ ด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5.3.1.2 ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ สำหรับการควบคุมดูแลระบบอื่นๆ เพื่อแก้ไข
ปัญหาได้อย่างทันท่วงที

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรทำการศึกษาถึงความต้องการของผู้ใช้ภาษาที่มีความคาดหวังในการ
บริการด้านใดมากที่สุด

5.3.2.2 ควรทำการศึกษาในปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการการยื่นแบบ
และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มความหลากหลายแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ



บรรณานุกรม

- กมลลักษณ์ พิมพ์สวัสดิ์. (2555). *ความแตกต่างระหว่างบุคคล*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/508136>.
- การพัฒนาบุคลิกภาพ Personality Development. (ม.ป.ป.). *ความหมายและความสำคัญของบุคลิกภาพ*. สืบค้นจาก http://management.aru.ac.th/mnge/images/pdf/e-book/wanthanee/eb_chapter1.pdf.
- ขวัญฤทัย สุริยงค์. (2552). *คุณภาพการบริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ในเขตจังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คัทลียา ปานสุนทร. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เจริญ มีสิน. (2550). *คุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่แรงงานในทัศนะของผู้ใช้บริการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เจษฎา ดวงไย. (2542). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS ของกรมตำรวจมาใช้ในหน่วยงานตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จาริกา แก้วนันทชัย. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรจากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐวี อำไพรัตน์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ ERP ไปใช้ในธุรกิจขนาดกลางในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธันยรัตน์ มงคลธิตวัฒน์. (2556). *การเลือกใช้บริการยื่นและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชัยภูมิ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นิตยา มณีรัตน์. (2553). *การใช้ระบบบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

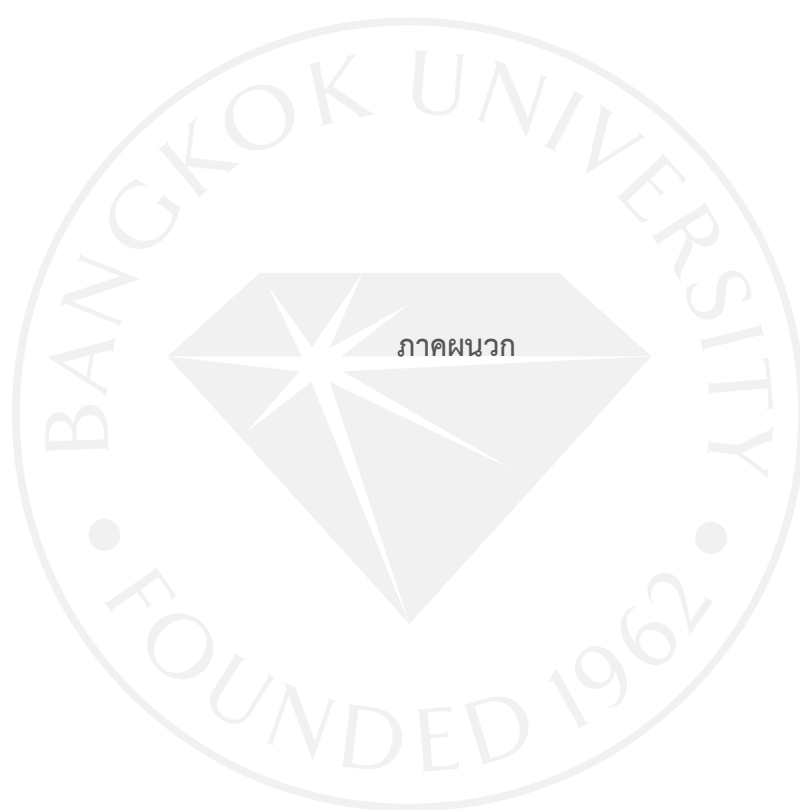
- ประกายศรี ศรีพรหม. (2553). *ปัจจัยความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีเหมืองข้อมูล (Data mining) มาใช้ในองค์กร โดยประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดของ The Square Route Framework*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พนิดา ธีระชิต. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรปวีณ์ ประวัง. (2555). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Local Administration Accounting System: e-LAAS) ในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- พรพรรณ รัตตินทร. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พวงจันทร์ ตูละลัมพะ. (2512). *จิตวิทยาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พุทธรักษา ปลั่งแสงมาส. (2551). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงาน Image-enabled Workflow Application ของศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- เพียงพร บุญแสน. (2550). *คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์*. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก https://rdserver.rd.go.th/publish/sub_index.php?page=01.
- รุ่งนภา บุญคำ. (2552). *คุณภาพการให้บริการข้าราชการครู ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วันทนี มงคลทรัพย์กุล, อัญญา ดิษฐานนท์, อรพรรณ คงมาลัย และจันทร์จิรา นพคุณธรรมชิต. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิฑูร พานทอง. (2550). *การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการตำรวจ กรมตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม. (2552). *ปัจจัยประเมินคุณภาพการบริการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริรัตน์ มุขตารา. (2014). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สรรพากรยกระดับธรรมมาภิบาล พลิกโฉมสู่ e-Government. (2009). สืบค้นจาก http://thailandindustry.com/indust_newweb/news_preview.php?cid=9306.
- สร้อยเพชร ลิสนิ. (2557). *ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค 6*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สาวิตรี นาคศรีม่วง. (2557). *ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- สุรริรา เผ่าโกศลดิ. (2543). *จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: แม็ค.
- สุนิรัตน์ เสริมประสาทกุล. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษากรมการพัฒนารัฐบาลนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุพา อนันตกุล. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). *การสื่อสารกับสังคม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรางค์ ไคว้ตระกูล. (2533). *จิตวิทยาการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรพรรณณี ลิ้มเจริญ. (2537). *การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาบุคลากรในเครือบริษัท ศรีวิภา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัญชลีย์ เจนวิถีสุข. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายในการบริการผู้ป่วยนอกของเจ้าหน้าที่ระดับการปฏิบัติการในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เขตสาธารณสุขที่ 4*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อุสมาน บันฑูรฮัมฟา. (2554). *พฤติกรรมการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

- เอมอร พลวัฒนกุลม. (2550). *สาเหตุของการไม่ยี่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา จังหวัดภูเก็ต*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Agarwal, P., & Prasad, J. (1997). The role of innovation characteristic and perceived voluntariness in the acceptance of information technologies. *Decision Sciences*, 28, 557-582.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitude and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bailey, J. E., & Pearson S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 530-545.
- Carter, L., & Weerakkody, V. (2008). E-Government adoption: A cultural comparison. *InfSystFront*, 10, 473-482.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.
- Defleur, M. (1989). *Theories of mass communication* (5th ed.). New York: Longman.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: Applying the DeLone & McLean information systems success model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9(1), 31-47.
- Gable, G. G., Sedera, D., & Chan, T. (2003). *Enterprise systems success: A measurement model*. Seattle: United State.
- George, J. M., & Jones, G. R. (1996). *Organizational behavior: Understanding and management*. New York: Addison-Wesley.
- Host, M., Kuttschreuter, M., & Gutteling, J. M. (2007). Perceived usefulness, personal experience, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands. *Computers in Human Behavior*, 23, 1838-1852.
- Lu, H-P., & Su, Y-J. P. (2009). Factors affecting purchase intention on mobile shopping website. *Internet research*, 19(4), 442-458.
- Venkatesh, V. (2000). *Creation of favorable uses perceptions: Exploring the role of intrinsic motivation*. *MIS Quarterly*, 23, 239-260.

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





แบบสอบถาม

เรื่องการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น แบบสอบถามฉบับนี้มี 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. อายุไม่เกิน 20 ปี 2. 21-30 ปี 3. 31-40 ปี
 4. 41-50 ปี 5. 51-60 ปี 6. 61 ปี ขึ้น

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี / เทียบเท่า 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. อาชีพ

1. รับราชการ 2. รัฐวิสาหกิจ 3. พนักงานบริษัทเอกชน
 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001-30,000 บาท 3. 30,001-50,000 บาท
 4. 50,001-70,000 บาท 5. 70,001-90,000 บาท 6. 90,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อที่	ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
ด้านความเชื่อถือได้						
1.	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความถูกต้อง แม่นยำ					
3.	เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้					
ด้านความเอาใจใส่						
4.	เจ้าหน้าที่สนทนากับท่านด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร					
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงท่านเป็นหลัก					
6.	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้					
7.	เจ้าหน้าที่จะรับแก้ไขปัญหาของท่านเสมือนเป็นปัญหาของตนเอง					
ด้านการตอบสนอง						
8.	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว					
9.	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา					
10.	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการท่าน					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อที่	ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
	คุณภาพของระบบในการสมัครและยื่นแบบฯ					
1.	ระบบยื่นแบบสามารถสมัครใช้บริการง่าย					
2.	สามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ง่าย					
3.	การยื่นแบบแสดงรายการทำได้อย่างรวดเร็ว					
4.	การยื่นแบบแสดงรายการมีขั้นตอนการทำงานง่าย					
	คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต					
5.	การชำระหรือคืนภาษี สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน					
6.	ท่านสามารถชำระหรือขอคืนภาษีได้ง่าย					
7.	ท่านได้รับความสะดวกในขั้นตอนการชำระหรือขอคืนภาษี					
	คุณภาพของเว็บไซต์					
8.	เว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบสวยงามน่าใช้					
9.	เว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน					
10	เว็บไซต์กรมสรรพากรมีระบบแจ้งปัญหาหรือขอคำปรึกษาได้ทันทีเมื่อมีปัญหา					

ส่วนที่ 4 ปัจจัยการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อที่	การยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต	ระดับการยอมรับ				
		ยอมรับมากที่สุด 5	ยอมรับมาก 4	ยอมรับปานกลาง 3	ยอมรับน้อย 2	ยอมรับน้อยสุด 1
1.	ระบบยื่นแบบต้องใช้งานง่าย					
2.	ระบบยื่นแบบช่วยให้ปฏิบัติงานง่ายขึ้นไม่ยุ่งยาก					
3.	ระบบยื่นแบบช่วยลดขั้นตอนในการยื่นแบบ					
4.	ระบบยื่นแบบช่วยให้การทำงานสะดวกยิ่งขึ้น					
5.	ระบบยื่นแบบสามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้					
6.	ระบบยื่นแบบช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลและข่าวสารอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและน่าเชื่อถือ					
7.	ระบบยื่นแบบมีประโยชน์ต่อการติดต่อสื่อสาร					
8.	ระบบยื่นแบบมีประโยชน์ทำให้มีความรู้และความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้มากขึ้น					
9.	ระบบยื่นแบบช่วยให้ท่านมีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ					
10.	ระบบยื่นแบบทำให้การปฏิบัติงานของท่านทันเวลา					

ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาว วิภาวรรณ กลิ่นหอม
อีเมล wiphawan.klin@bumail.net
ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาวิทยาการสารสนเทศ
 คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ปีการศึกษา 2552
ประสบการณ์การทำงาน บริษัท Honda, กรมสรรพากร



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 6 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) จิตภรณ์ กลิ่นหอม อยู่บ้านเลขที่ 9 ม.3

ชื่อย - ถนน - ตำบล/แขวง คลองเรือ

อำเภอ/เขต จันทน์แดง จังหวัด สระบุรี รหัสไปรษณีย์ 18150

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 757 020 4623

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพ ทวีทัศน์วิกรมของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ชื่นแบบ ที่มีต่อกรมสรรพากร ชื่นแบบและ ชำรงระเบียบได้
ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อยู่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาฉบับนี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางสาว อภิมาภรณ์ กสิณทอม .)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมล่าวลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร