



## การศึกษาอิสระ

ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

TRUST IN INNOVATION TO INTERNET FILING PERSONAL INCOME TAX  
FORMS OF PEOPLE IN PATHIO DISTRICT, CHUMPHON PROVINCE

นางสาวนฤมล หลังมี  
รหัสนักศึกษา 64205051

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ปีการศึกษา 2565

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## INDEPENDENT STUDY

### TRUST IN INNOVATION TO INTERNET FILING PERSONAL INCOME TAX FORMS OF PEOPLE IN PATHIO DISTRICT, CHUMPHON PROVINCE

MISS NARUEMON LANGMEE  
STUDENT ID 64205051

THIS INDEPENDENT STUDY IS PART OF THE CURRICULUM  
BUSINESS ADMINISTRATION AND ENTREPRENEURSHIP  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG  
PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS  
ACADEMIC YEAR 2022

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRRIGHT 2022

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNNOLOGY LADKRABANG

PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ใบรับรองการศึกษาอิสระ

การศึกษาอิสระเรื่อง ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษี  
เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขต  
พื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

Independent Title TRUST IN INNOVATION TO INTERNET FILING PERSONAL  
INCOME TAX FORMS OF PEOPLE IN PATHIO DISTRICT,  
CHUMPHON PROVINCE



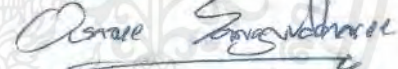
ชื่อนักศึกษา นางสาวนฤมล หลังมี

รหัสประจำตัว 64205051

ปริญญา บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา บริหารธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล

อาจารย์ผู้ควบคุมการศึกษาอิสระ	ลายมือชื่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล	
ดร.ปิวิณา พุทธเกิด	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณีย์ เสวกวีศรี	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 1 พฤษภาคม 2566 เวลา 09.30 - 10.00 น.

สถานที่สอบ ณ ห้อง BA 202 อาคารสำนักวิชา

เห็นชอบ/รับรอง



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิษระ ศิลป์แสวตร์)

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

วันที่ 9 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อการศึกษาอิสระ	ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
ชื่อ-สกุล	นางสาวนฤมล หลั่งมี
รหัสนักศึกษา	64205051
ปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความไว้วางใจในนวัตกรรม ความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม และศึกษาความสัมพันธ์ของความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 385 คน ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบค่าความเชื่อมั่นจากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ -Cronbach Coefficient) เท่ากับ 0.85 เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (" $\bar{x}$ ") ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation, S.D.) การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า มีระดับความความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจ และความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความสามารถ ความหวังดี ความซื่อสัตย์ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, การให้บริการ, ความไว้วางใจ, ความตั้งใจ

Independent Title	Trust in innovation to Internet filing personal income tax forms of people in Pathio district, Chumphon Province
Name	Miss Naruemon Langmee
Student ID	64205051
Degree	Bachelor of Business Administration
Major	Business Administration and Entrepreneurship
Academic Year	2022
Advisor	Assistant Professor Dr. Chutiman Boonnual

### Abstract

The purposes of this study were to study trust in innovation, innovation intention, and study the relationship of trust in innovation affected intention to filing a personal income tax via The Internet of populations in Pathio District, Chumphon Province. The sample group consisted of 385 people using a questionnaire that passed the confidence test from Cronbach's alpha equal to 0.85 as a tool for data collection. The statistics used for analysis were percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results of the hypothesis test have revealed that trust in the use of innovation in 3 aspects, consisting of competence, benevolence and integrity, influencing intention to use innovation to internet filing personal income tax of people in Pathio District, Chumphon Province at the statistical significance level of 0.05.

**Keywords :** personal income tax, services, trust, intention

รับรองการตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษา



(นายธนัช เจียมวิจิตรกุล)

ครูอัตราจ้าง แผนกวิชาสามัญสัมพันธ์ วิชาภาษาอังกฤษ  
วิทยาลัยอาชีวศึกษาชุมพร จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระเล่มนี้ ผู้ศึกษาทำขึ้นด้วยความมานะพยายาม และสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวลอาจารย์ที่ปรึกษา การศึกษาอิสระ ที่ได้ กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำโครงการงาน พิเศษตั้งแต่ต้น ตลอดจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.ปิวิธชา พุทธเกิด และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณีย์ เสวกวัชร คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ แก้ไข และให้แนวคิดต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญ ที่สละเวลาในการตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องของ เล่ม การศึกษาอิสระ ตรวจความถูกต้องของภาษา และพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ ที่ใช้ในการทำโครงการงานพิเศษ ดร. สารภี ชนะทัฬห ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนาภิญญา อัตตฤทธิ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิตติรัตน์ ถาวรสุจริตกุล

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และขอขอบคุณพี่น้อง เพื่อน ๆ ตลอดจนบุคคลต่าง ๆ ที่ให้ กำลังใจและผลักดัน คอยให้ความช่วยเหลือในการศึกษาโครงการงานพิเศษสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และ บุคคลที่ผู้ศึกษาไม่สามารถ กล่าวนามได้หมดในที่นี้ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความ ประารถนาดีของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณไว้ในโอกาสนี้

นฤมล หลังมี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 สมมุติฐานของการวิจัย.....	3
1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภาษา.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ.....	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจ.....	20
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
3.1 การออกแบบการวิจัย.....	24
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	24
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	28

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรอิสระของความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร.....	36
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรตามของตั้งใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร.....	40
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร.....	42
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	48
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	48
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	51
5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษา.....	52
บรรณานุกรม.....	53
ภาคผนวก.....	56
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายที่เกี่ยวข้อง.....	57
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	68
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ค่าคุณภาพความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัย.....	74
ภาคผนวก ง ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์.....	80
ประวัติผู้วิจัย.....	86

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.4 ตารางแสดง Case Processing Summary.....	27
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ.....	31
4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ.....	32
4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการศึกษา.....	33
4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอาชีพ.....	34
4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้ต่อเดือน.....	35
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชน ในเขตพื้นที่อำเภอปะทิวจังหวัดชุมพร รายงานด้านความสามารถ.....	37
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชน ในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร รายงานด้านความหวังดี.....	38
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชน ในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร รายงานด้านความซื่อสัตย์.....	39
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชน ในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรโดยภาพรวม.....	39
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชน ในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรโดยภาพรวม.....	41
4.11 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชน ในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร.....	42

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ.....	43
4.13 แสดงวิธีเลือกตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการความถดถอยเชิงเส้น.....	43
4.14 แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ.....	44
4.15 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ.....	45



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.6 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ.....	32
4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ.....	32
4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการศึกษา.....	33
4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอาชีพ.....	34
4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้ต่อเดือน.....	35

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้ถือได้ว่าเป็นยุคดิจิทัลที่การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก รวมถึงการใช้ชีวิตนอกบ้านของผู้คนในยุคสมัยนี้มีมากขึ้น และนานขึ้นอันเนื่องจาก วิถีการใช้ชีวิต (Life Style) ที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต ผู้คนมีการเข้าสังคมที่มากขึ้น อีกทั้งสภาพเศรษฐกิจที่ ฝืดเคือง และค่าครองชีพที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ผู้คนต้องทำงานนอกบ้านมากขึ้น ทำให้การใช้ชีวิตประจำวันของผู้คนจำนวนไม่น้อยผูกติดกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีเทคโนโลยีทันสมัยซึ่งอยู่บนพื้นฐานในระบบดิจิทัล หรือที่เรียกว่า “Digital Platform”

กรมสรรพากรได้มีเป้าหมายการจัดเก็บภาษีให้ได้มากขึ้น ด้วยการปรับแผนกลยุทธ์ครั้งสำคัญ เพื่อขับเคลื่อนภารกิจของกรมสรรพากร โดยจัดทำกลยุทธ์ D2RIVE เพื่อยกระดับการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตให้มีความ ทันสมัย รวดเร็ว และเป็นธรรม (กรมสรรพากร, 2562)

โดยในปี 2544 กรมสรรพากรได้นำระบบนวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผล ในระบบการจัดเก็บภาษี อีกทั้งการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี คือ กรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหนึ่งในการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ และต่อมาในปี 2545 รูปแบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ได้พัฒนารูปแบบครบวงจร เริ่มตั้งแต่การยื่น การโอนเงิน จึงทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการยื่นภาษีผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้นในทุกปี

แต่ถึงกระนั้นที่ประชาชนมีความตระหนก ให้ความสนใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตมีมากขึ้น ก็ยังไม่ใช่ความสำเร็จของกรมสรรพากร เนื่องจากยังมี ประชาชนแค่ร้อยละ 68 ที่มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และประชาชน ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ทั้งในด้านของระบบ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวางแผนภาษี ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรและ กฎหมาย อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้ปัญหาต่าง ๆ เกิดผลกระทบตามมาหลังจากการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ประกอบการบางรายต้องมายื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มเติม เนื่องจากกรอกข้อมูลผิดพลาด หรือมิได้ภาษีที่ชำระไว้เกิน คิน หรือได้คินล่าช้าจนการกระทบกระทั่งกับเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในที่สุด ซึ่งส่งผลเสียต่อระบบการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ (นิชนันท์ ขาวนา, 2560)

แต่อย่างไรก็ตามการที่จะทำให้ให้ผู้ประกอบการ หรือผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเกิดความ ตั้งใจใช้บริการนวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มสูงขึ้นอย่าง ต่อเนื่องนั้น จากการศึกษาวิจัยของ Wu et al. (2011) ได้กล่าวว่า การที่จะทำใ้บุคคลเกิดความตั้งใจ ในการใช้นวัตกรรม จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยความไว้วางใจที่ทำให้เกิดความสัมพันธที่ดี เป็นความรู้สึก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มั่นใจ และปลอดภัยของเทคโนโลยีบนแอปพลิเคชัน โดยมุ่งเน้นสร้างปัจจัยความไว้วางใจที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรม และการยอมรับเทคโนโลยีเพิ่มสูงขึ้น และเมื่อบุคคลรับรู้ได้ถึงประโยชน์ และรับรู้ได้ถึงความง่ายในการใช้งานที่เป็นตัวชี้วัดทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีอื่นจะนำไปสู่การกำหนดพฤติกรรมความ ตั้งใจในการใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีของบุคคลได้ (พิฑูร ธนบดีกิจ, ทัชชา สุตตสันต์ และดนัย ธนามี, 2563)

นอกจากนี้การศึกษาของ Mulyani et al. (2019) กล่าวว่า การที่บุคคลเกิดทัศนคติในการยอมรับนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ ที่เป็นการยอมรับเทคโนโลยีทางระบบออนไลน์ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความตั้งใจในการใช้บริการ หรือซื้อบริการนั้นได้ ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรเกิดการเติบโต และสามารถพัฒนาธุรกิจให้เกิดการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน (Abadi, Abadi & Jafari, 2017) แต่การที่จะทำให้บุคคลเกิดความตั้งใจใช้บริการที่สูงขึ้นได้อย่างยั่งยืนและต่อเนื่องนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และการยอมรับนวัตกรรมเข้ามาเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดทัศนคติที่ดี ที่จะนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้บริการที่สูงขึ้นได้อย่างต่อเนื่องเช่นกัน (จินตนา เกษตรเสริมวิริยะ และธัญนันท์ บุญอยู่, 2564)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการนวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยทราบถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต เพราะจะช่วยทำให้ได้รับข้อมูลความคิดเห็นจากผู้มีรายได้บุคคลธรรมดา ตลอดจนยังสามารถนำไปเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการนำเสนอกรมสรรพากร เพื่อพัฒนาการประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจในนวัตกรรมที่เป็นเทคโนโลยีให้เกิดความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.2.2 เพื่อศึกษาความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.2.3 เพื่อศึกษาความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

### 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.3.1 ทำให้ทราบถึงความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
- 1.3.2 ทำให้ทราบถึงความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
- 1.3.3 ทำให้ทราบถึงความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านความหวังดี ด้านความซื่อสัตย์
- 1.4.1.2 ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1.4.2.1 ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนทั่วไปที่ทำการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่ปะทิว จังหวัดชุมพร แต่เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน แต่ได้ทำการสุ่มโดยใช้สูตรคำนวณของ W.G. Cochran ดังนั้นเมื่อใช้สูตรนี้ทำให้ได้กลุ่มประชากรมาที่ จำนวน 385 คน
- 1.4.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนทั่วไปที่ทำการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่ปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 30 คน

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

#### 1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาในการศึกษานี้ตั้งแต่ เดือนมกราคม 2566 ถึง เดือนเมษายน 2566

### 1.5 สมมุติฐานของการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบสมมุติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมมีอิทธิพล ต่อความตั้งใจการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

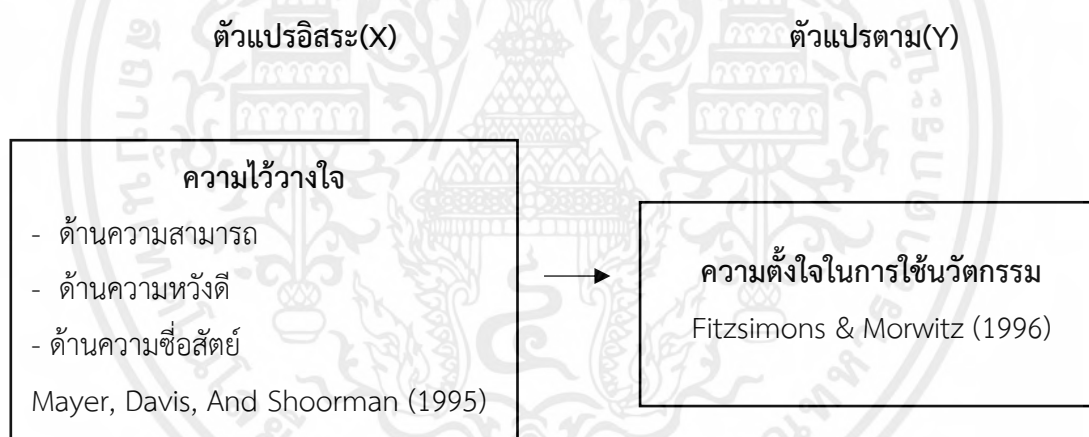
สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมด้านความสามารถ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจ  
การใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของ  
ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมด้านความความหวังดี มีอิทธิพลต่อความตั้งใจ  
การใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของ  
ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

สมมติฐานที่ 4 ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมด้านความความซื่อสัตย์ มีอิทธิพลต่อความ  
ตั้งใจการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของ  
ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

### 1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วาง  
ใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้วัตกรรม ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดข้างต้นแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น 1 ตัวแปร คือ ความไว้วางใจ  
ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านความหวังดี ด้านความซื่อสัตย์ตัวแปรตามคือ ความตั้งใจในการ  
ใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชน  
ในเขตพื้นที่ปะทิว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปที่มีเงินได้ไม่ว่าประเภทใด ชนิดใด ถ้าไม่มีกฎหมาย ยกเว้นให้แล้วก็อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี

1.7.2 การให้บริการ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือ ให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้นการให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก

1.7.3 ความไว้วางใจ หมายถึง ความตั้งใจกระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานความคาดหวังเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ภายใต้เงื่อนไขของความเสี่ยงและการพึ่งพากัน

1.7.4 ความตั้งใจ หมายถึง ความตั้งใจหมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะทำให้สิ่งที่ต้องการทำ หรือกำลังทำอยู่ให้เกิดผลสำเร็จให้ได้โดยมีปัจจัยสำคัญจากแรงจูงใจจากตัวอย่างที่เห็นว่าทำแล้วดีหนึ่งอยากชนะตัวเองหนึ่งและต้องการทำให้สำเร็จความตั้งใจหรือความมุ่งมั่น

1.7.5 นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่กระทำซึ่งเกิดจากการใช้ความรู้ใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในที่นี้อาจจะอยู่ในรูปของผลิตภัณฑ์ แนวคิดหรือกระบวนการที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนา

1.7.6 ความสามารถ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

1.7.7 ความหวังดี หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งใส่ใจต่อความเป็นอยู่ที่ดี

1.7.8 ความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีเจตนาปฏิบัติ ตามข้อตกลง โดยบอกความจริงและกระทำตามสัญญาที่ได้ให้ไว้

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร” ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นตามลำดับดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภาษี
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภาษี

สิ่งที่รัฐบาลเรียกเก็บจากประชาชน และองค์กรภาคเอกชน เรียกว่า ภาษี เพื่อนำไปใช้ส่วนรวมให้เกิดประโยชน์ โดยผู้เสียภาษีจะไม่ได้รับประโยชน์หรือผลตอบแทนโดยตรง เรียกว่า เงินได้ทรัพยากรที่รัฐบาลจะได้จากเอกชน ซึ่งไม่รวมกับการกู้ยืมหรือขาย หรือการขายในราคาทุน การเรียกเก็บภาษีมีวัตถุประสงค์ เพื่อหารายได้ให้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายของรัฐบาล เป็นการกระจายรายได้และการควบคุมประชาชนในเรื่องการบริโภค เพื่อชำระหนี้ของรัฐบาล และสนองนโยบายของคลังรัฐบาล โดยภาษีอากรประกอบไปด้วยทางตรงและทางอ้อม

เงินที่รัฐบาลเรียกเก็บจากประชาชนเพื่อนำไปพัฒนาประเทศ ประกอบไปด้วย 2 ประเภท ได้แก่ ภาษี ทางตรง เก็บจากประชาชน ที่มีรายได้จากการประกอบอาชีพ กิจการ การค้า การบริการ และ งานอุตสาหกรรม ส่วนภาษีทางอ้อม เป็นภาษี ที่เมื่อประชาชนซื้อสินค้า ในบริการ หรือก็คือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งซึ่ง ประชาชนทุกคน ต้องเสียภาษี แต่ ภาษีก็นำกลับมาตอบแทนประชาชน สอง ด้าน คือ 1. เป็นเงินเดือนของข้าราชการ เป็นค่าใช้จ่ายต่างๆในสถานที่ราชการ 2. นำมาพัฒนาประเทศ เช่น การสร้างถนน การสร้างโรงเรียน เป็นต้น

ภาษีที่จัดเก็บจาก ประชาชนทั่วไป หรือ หน่วยที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนด เรียกว่า ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้วยปกติ มีการเรียกเก็บเป็นรายปี โดย เกิดจากรายได้ในปีนั้นๆ ผู้มีรายได้ จะต้องแสดง รายการของตนเองตามแบบแสดง รายการภาษี ที่กำหนด ภายในเดือนมกราคมถึง มีนาคมของปีถัดไป บุคคลที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้ มีดังนี้

1. บุคคลธรรมดา
2. ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีโชินิติบุคคล
3. ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี
4. กองมรดกที่ยังไม่ได้จัดสรร
5. วิสาหกิจชุมชน ห้างหุ้นส่วนสามัญ และคณะบุคคลที่ไม่มีโชินิติบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2559 คณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบ ตามข้อเสนอของกระทรวง เกี่ยวกับการ ปรับโครงสร้าง ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ หนึ่ง มกราคม 2560 เป็นต้นไป ผู้ที่มีรายได้เกิดขึ้นระหว่างปี ต้องยื่นแบบ ภาษี ก็ต่อเมื่อมี รายได้ถึงเกณฑ์ตาม กฎหมายกำหนด ถึงจะต้องชำระเพิ่มหรือไม่ก็ตาม สำหรับผู้ที่มีรายได้ และต้องยื่นแบบแสดงรายการ ภาษี มีดังนี้

1. เงินได้จากการจ้างแรงงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง เพียงอย่างเดียว หากผู้มีเงินได้มี สถานะโสด จากเดิมเกิน 50,000 บาท ปรับเป็นเกิน 100,000 บาท - หากมีคู่สมรส จากเดิมเกิน 100,000 บาท ปรับ เป็นเกิน 200,000 บาท
2. เงินได้จากการจ้างแรงงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง และมีเงินได้อื่นด้วย หรือ กรณีมี เฉพาะเงินได้อื่น ที่ไม่ใช่การจ้างแรงงาน หากผู้มีเงินได้มีสถานะโสด จากเดิมเกิน 30,000 บาท ปรับ เป็นเกิน 60,000 บาท - หากมีคู่สมรส จากเดิม เกิน 60,000 บาท ปรับเป็นเกิน 120,000 บาท
3. กองมรดกของผู้ตายที่ยังมิได้แบ่ง จากเดิมเกิน 30,000 บาท ปรับเป็นเกิน 60,000 บาท
4. ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล จากเดิมเกิน 30,000 บาท เป็นต้องเกิน 60,000 บาท

เงินได้ ที่ต้องนำไปคิดดู ก็คำนวณภาษี ซึ่งที่มาของเงิน รวมทั้งนอกประเทศและในประเทศ จะต้องนำไปคำนวณ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ดังนี้ดังนี้

1. เงินได้เกิดจากในประเทศ หมายถึง เงินได้ที่เกิดขึ้นมีที่มา ดังนี้

- 1.1 ทำงานในประเทศไทย
- 1.2 กิจการอยู่ในประเทศไทย
- 1.3 กิจการของนายจ้างอยู่ในประเทศไทย
- 1.4 ทรัพย์สินอยู่ในประเทศไทย เช่น ดอกเบี้ย เงินปันผล ค่าเช่า ฯลฯ

\* เงื่อนไข ผู้มีเงินได้เกิดจากในประเทศนี้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้ ตามที่กำหนดไว้เสมอวัน แต่จะมีข้อยกเว้นตามกฎหมาย ทั้งนี้ไม่ว่าเงินได้พึงประเมินในปีภาษีที่ล่วง มาแล้วนั้น จะจ่ายในหรือ นอกประเทศ และไม่ว่าจะอยู่ในประเทศไทยหรือไม่ก็ตาม

2. เงินได้เกิดจากนอกประเทศไทย หมายถึง เงินได้ที่เกิดขึ้นหรือเป็นผลสืบเนื่องจาก

- 2.1 ทำงานในต่างประเทศ
- 2.2 กิจการที่ในต่างประเทศ
- 2.3 ทรัพย์สินที่อยู่ในต่างประเทศ

\* เงื่อนไข ผู้มีเงินได้จากนอกประเทศในปีภาษีที่ล่วงมาแล้วจะต้องเสียภาษี เงินได้ในประเทศไทยก็ต่อเมื่อมีองค์ประกอบทั้ง 2 ประกอบ ดังต่อไปนี้ (1) ผู้มีเงินได้เป็นผู้อยู่ในประเทศไทย ในปีภาษี นั้นชั่วระยะเวลาหนึ่งหรือหลาย ระยะเวลา รวมทั้งหมดถึง 180 วัน และ (2) ผู้มีเงินได้นำเงินได้นั้นเข้า มาในประเทศไทยในปีภาษีนั้นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื่องจากอาชีพที่ต่างกันมีความยากง่าย หรือต้นทุนที่แตกต่างกันของผู้มีรายได้ เพื่อความเป็นธรรม ในกฎหมายจึงแบ่งเงินได้ออกเป็นกลุ่มๆ ตามความเหมาะสม ดังนี้

ประเภทที่ 1 การจ้างแรงงาน เช่น เงินเดือนค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส บำเหน็จบำนาญ

ประเภทที่ 2 เงินได้จากหน้าที่ หรือ เงินค่าตำแหน่ง หรือ รับทำงาน เช่น ค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ค่าส่วนลด เบี้ยประชุม หรือ การทำงานให้ ทั้งประจำและชั่วคราว

ประเภทที่ 3 เงินได้จาก ค่าลิขสิทธิ์ หรือเงินรายปีจากพินัยกรรม นิติกรรม

ประเภทที่ 4 ดอกเบี้ย ได้แก่ เงินปันผล ส่วนแบ่งกำไร เงินลดทุน เงินเพิ่มทุน เงินจากการโอนหุ้น

ประเภทที่ 5 การให้เช่าทรัพย์สิน หรือประโยชน์อย่างอื่น เช่น การให้เช่าทรัพย์สิน การผิดสัญญา เช่าซื้อ ผิดสัญญาซื้อขาย

ประเภทที่ 6 เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือวิชาชีพตามกฎหมาย เช่น การประกอบโรคศิลป์ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี และหรือวิชาชีพอื่นๆ ซึ่งได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดชนิดไว้

การหักลดหย่อน หมายถึง รายการต่างๆ ที่กฎหมายกำหนดให้หักได้ หลังจากได้หัก ค่าใช้จ่ายแล้ว เพื่อลดภาระให้แก่ผู้เสียภาษี ก่อนนำเงินไปคำนวณตามบัญชีอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งได้มีการปรับปรุงการและเริ่มใช้ตั้งแต่ปีภาษี 2560 นี้ เป็นต้นไป

รายการหักลดหย่อนต่าง ๆ มีดังนี้

1. บุคคลธรรมดา

(1) ค่าลดหย่อนของผู้มีเงินได้ จาก 30,000 บาท เป็น 60,000 บาท (ไม่จำเป็นต้องอยู่ในไทยครบ 180 วัน)

(2) ค่าลดหย่อนคู่สมรสจาก 30,000 บาท เป็น 60,000 บาท

(3) ค่าลดหย่อนบุตร จาก 15,000 บาท ไม่เกิน 3 คน เป็นคน ละ 30,000 บาท และไม่จำกัดจำนวนบุตร และยกเลิกค่าลดหย่อนการศึกษาบุตร การหักลดหย่อนสำหรับบุตรต้องมีอายุไม่เกิน 25 ปีและยังศึกษาอยู่ใน มหาวิทยาลัยหรือชั้นอุดมศึกษา หรือศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถอันอยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู

(4) ค่าเลี้ยงดูบิดา มารดา ลดหย่อนได้คนละ 30,000 บาท และหักลดหย่อนบิดามารดาของคู่สมรสที่ไม่มีเงินได้อีกคนละ 30,000 บาท มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท ต่อปีอยู่ในความเลี้ยงดูของผู้มีเงินได้ และบิดามารดาของของคู่สมรสจะต้องมีหนังสือรับรองว่าบุตรคนใดคนหนึ่งเป็นผู้อุปการะเลี้ยงดู เพียงคนเดียว (บุตรบุญธรรมไม่มีสิทธิหักลดหย่อน)

(5) ค่าเลี้ยงดูคนพิการหรือคนทุพพลภาพ ลดหย่อนได้คนละ 60,000 บาท โดยคนพิการหรือคนทุพพลภาพนั้นต้องไม่มีเงินได้เกิน 30,000 บาท และเงินได้ต้องไม่ใช่เงินได้ที่ได้รับยกเว้นภาษีเงินได้

(6) ค่าเบี้ยประกันสุขภาพบิดามารดาของผู้มีเงินได้และคู่สมรส ลดหย่อนได้ตามที่ จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 15,000 บาท บิดามารดาต้องไม่มีเงินได้เกิน 30,000 บาทขึ้นไป

(7) ค่าเบี้ยประกันชีวิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(7.1) ค่าเบี้ยประกันชีวิต หักลดหย่อนและยกเว้นได้ตามจริง แต่ไม่เกิน 100,000 บาท และของคู่สมรสหักลดหย่อนได้ตามจริง แต่ไม่เกิน 10,000 บาท (มีความคุ้มครองตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และผลตอบแทนคืนไม่เกินร้อยละ 20 แต่ประกันความคุ้มครองอื่น เช่น คุ้มครองสุขภาพ หรือคุ้มครองอุบัติเหตุ ไม่สามารถหักลดหย่อนได้

(7.2) ค่าเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญหักลดหย่อนได้ร้อยละ 15 ของเงินได้ที่นำมาเสียภาษีเงินแต่ละปีแต่ไม่เกิน 200,000 บาท (เป็นค่าเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญ ความคุ้มครอง 10 ปีขึ้นไป และจ่ายผลประโยชน์คืนเมื่อผู้มีเงินได้อายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไปถึงอายุ 85 ปีหรือกว่านั้น และเมื่อรวมกับเงินสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ + เงินสะสมเข้ากองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ + เงินสะสมเข้ากองทุนสงเคราะห์ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน + เงินที่ซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ + เงินสะสมเข้ากองทุนการออมแห่งชาติต้องไม่เกิน 500,000 บาท)

(8) เงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หักลดหย่อนได้ตามที่จ่ายจริง ไม่เกิน 10,000 บาท

(9) เงินสะสมกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ หรือกองทุนสงเคราะห์ ลดหย่อนได้ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 500,000 บาท (ให้นำไปหักจากเงินได้)

(10) ซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) สามารถหักลดหย่อนได้ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมินที่ได้รับซึ่งต้องเสียภาษีเงินได้ในปีภาษี

(11) ซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) ไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้ แต่ไม่เกิน 500,000 บาท และต้องถือหน่วยลงทุนในกองทุนต่อเนื่องกันไม่น้อยกว่า 7 ปี แต่ไม่รวมถึงกรณีผู้มีเงินได้ถอนหน่วยลงทุนรวม หุ้นระยะยาว เพราะทุพพลภาพหรือตาย

(12) ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยลดหย่อนและยกเว้นได้ตามที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 100,000 บาท

(13) เงินสมทบกองทุนประกันสังคม หักลดหย่อนได้ตามที่จ่ายจริง ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม

(14) เงินสะสมกองทุนการออมแห่งชาติ หักลดหย่อนได้ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 500,000 บาท

(15) ค่าใช้จ่ายอื่นตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่น ค่าเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ ค่าซื้อสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

(16) เงินบริจาค เป็นรายการลดหย่อนสุดท้าย หักเงินบริจาคได้ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้หลังหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อน (หักลดหย่อนได้ เฉพาะที่บริจาคเป็นเงินเท่านั้น) ได้แก่ การบริจาคเงินให้แก่วัดวาอาราม สภากาชาดไทย สถานพยาบาล และ สถานศึกษาของทางราชการ หรือองค์การของรัฐบาล สถานศึกษาเอกชน สถานสาธารณกุศล และกองทุน 9 สวัสดิการภายในส่วนราชการ (ต้องเป็นองค์การสาธารณกุศลตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา)

2. กรณีผู้ถึงแก่ความตายในระหว่างปีภาษีให้หักลดหย่อนได้เสมือนผู้ตายมี ชีวิตอยู่ตลอดปี ภาษีที่ผู้ถึงแก่ความตาย

3. กองมรดกที่ยังมิได้แบ่ง เดิม 30,000 บาท เป็น 60,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีโชินนิติบุคคล เดิมคนละ 30,000 บาท แต่รวมกันไม่เกิน 60,000 บาท เป็นคนละ 60,000 บาท แต่รวมกันไม่เกิน 120,000 บาท

5. วิสาหกิจชุมชน หักลดหย่อนได้ 60,000 บาท

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มี 2 ระยะ คือ

1. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปีเป็นการยื่นเงินได้ประเภทที่ 5,6,7 หรือ 8 ที่ได้รับตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน โดยยื่นภายในเดือนกันยายนของปีนั้น และภาษีที่เสียนี้นำไปเป็นหักออกจากภาษีสิ้นปีได้

2. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปีเป็นการยื่นในระหว่างปีโดยยื่นในเดือนมีนาคมของปีถัดไป

การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา นอกจากผู้เสียภาษีจะชำระภาษีโดยการ ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย แล้ว ถ้าในการยื่นแบบ แสดงรายการ และคำนวณภาษีตามแบบแสดงรายการ ที่ยื่นนั้น มีภาษีที่ต้องชำระ หรือ ต้องชำระเพิ่มเติมอีก ก็ให้ชำระ หรือชำระเพิ่มเติม ต่อเจ้าหน้าที่สรรพากร พร้อมกับการยื่นแบบนั้น โดย เจ้าหน้าที่ผู้รับชำระ จะออกหลักฐานใบเสร็จ แสดงการรับเงินภาษีและถือเป็นหลักฐาน แสดงการยื่นแบบฯ ให้กับ ผู้ยื่นแบบแสดงรายการ ทุกราย การชำระภาษีเลือกวิธีการชำระได้ดังนี้

1. ชำระด้วยเงินสด
2. ชำระด้วยบัตรเครดิต (โดยผู้ถือบัตรเครดิตเป็นผู้ชำระค่าธรรมเนียม) สามารถ ชำระภาษีได้ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
3. ชำระด้วยเช็คหรือดราฟต์
4. ชำระด้วยธนาคัติ

กรณีที่ไม่ชำระตามเวลากำหนดหรือชำระไม่ถูกต้องจะต้องมีความรับผิดชอบดังนี้

1. กรณีไม่ชำระภาษีตามเวลาที่กำหนด ต้องเสียเงินเพิ่มร้อยละ 1.5 ต่อเดือน หรือเศษของเดือนที่ต้องชำระเงินภาษีนั้น แต่กรณีที่ได้รับอนุมัติจากอธิบดี ให้เสียเพิ่มร้อยละ 0.75

2. กรณีเจ้าพนักงานส่งหมายเรียก และปรากฏว่าไม่ได้ยื่นแบบแสดงรายการไว้ หรือยื่นแบบแสดงรายการไว้แต่ชำระภาษีขาดหรือต่ำไป นอกจากต้องรับผิดชอบชำระเงินเพิ่มตามข้อ 1 แล้ว ยัง จะต้องรับผิดชอบเบี้ยปรับอีก 1 เท่า หรือ 2 เท่าของเงินภาษีที่ต้องชำระแล้วแต่กรณีเงินเบี้ยปรับดังกล่าวอาจ ลดหรืองดได้ตามระเบียบที่อธิบดีกำหนดโดยอนุมัติรัฐมนตรี

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นภาษีทางตรง จัดเก็บจากเงินได้ทุกประเภท หากได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีนั้นจะบัญญัติไว้ กรมสรรพากร คือ หน่วยงานของรัฐบาลมีหน้าที่จัดเก็บภาษีเงิน การจัดเก็บภาษีอากรเป็นการหารายได้ของรัฐบาล เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ต่อส่วนรวม เช่น การศึกษา การสาธารณสุข โภคต่าง ๆ และการจัดเก็บภาษียังเป็น การช่วยรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ภาษีที่จัดเก็บได้มาจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับประชาชน เช่น โรงพยาบาล สถานีตำรวจ รถไฟ ถนน น้ำประปา ไฟฟ้า ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งซึ่งรัฐบาลจำเป็นต้องจัดหาเพื่อให้บริการกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประชาชนในการ อำนวยความสะดวก เพื่อคุณภาพในการดำเนินชีวิตที่ดีของประชาชน ฉะนั้น จึงเป็นหน้าที่ของประชาชนที่ จะต้องช่วยกันดูแลรักษาสิ่งที่สร้างมาจากเงินภาษีของประชาชน ซึ่งก็คือเงินภาษีที่เราได้เสียไปนั่นเอง

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

หากกล่าวถึงคำว่าความไว้วางใจ พบว่า มีนักวิชาการต่างประเทศได้ให้ความหมายหรือ นิยามไว้มากมาย ดังนี้

Rotter (1971) นิยามความไว้วางใจไว้ว่าการที่ตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความคาดหวังต่อคำพูด คำสัญญา ทั้งการพูดและการเขียนว่าเชื่อถือได้

Golembiewski and McConkie (1975) นิยามความไว้วางใจว่า คือการพึ่งพาอาศัยกัน แสดงถึงความมั่นใจในบางโอกาส คือความคาดหวังในทางบวก และยังแสดงถึงความเสี่ยงของความคาดหวัง แสดงถึงความไม่แน่นอนอีกด้วย

Cook and Wall (1980) ความไว้วางใจ หมายความว่า การที่ตัวบุคคลเต็มใจทำผู้อื่น ด้วยความตั้งใจและเจตนาที่ดี ซึ่งได้จากความมั่นใจในคำพูดและการกระทำของบุคคลนั้นๆ

Fairholm (1994) ความไว้วางใจ หมายความว่า ความไว้วางใจเป็นสิ่งมีความเสี่ยงแต่จำเป็น แต่ถ้าเรามีความไว้วางใจในตัวบุคคล สถานการณ์ หรือสิ่งของ แสดงว่า เรามีความเชื่อถือในตัวบุคคล สถานการณ์ หรือสิ่งของนั้นๆ เมื่อเราไว้วางใจผู้ใดเราจะเชื่อมั่นเขาโดยไม่ว่าจะมีข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลนั้นอย่างครบถ้วนหรือไม่ก็ตาม

Mishra (1996) ความไว้วางใจ หมายความว่า คือความมั่นคงของตัวบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น โดยเชื่อว่าบุคคลนั้นมีความสามารถ สามารถเปิดเผยได้ มีความน่าเชื่อถือและให้ความห่วงใยสนใจ

Robinson (1996) ความไว้วางใจ หมายความว่า ความไว้วางใจคือความคาดหวังต่อบุคคลอื่นในทางบวก ทั้งคำพูดและการกระทำ หรือการกระทำแล้วแต่โอกาสตามความสมควร

Robert Bruce Shaw (1997) ความไว้วางใจหมายความว่า เป็นความเชื่อ ความคาดหวัง ในการกระทำของตัวบุคคลในทางบวก เมื่อเรามีความไว้วางใจก็จะแสดงพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ของเรา และจะมีความตั้งใจและสามารถปฏิบัติตามความต้องการของเราให้บรรลุผลได้

Marshall (2000) ความไว้วางใจ หมายความว่า ความไว้วางใจคือผลที่เกิดจาก ความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ ของตัวบุคคลที่มีต่อความ สามารถของบุคคลอื่น

ในส่วนของนักวิชาการไทยก็ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจที่แตกต่างกันไป

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2560) ความไว้วางใจหมายความว่า การที่ตัวบุคคลสร้างความคาดหวังในคำพูด คำสัญญา ในการกระทำของบุคคลอื่นๆ ว่าเชื่อถือได้ หรือจะทำตามสิ่งที่พูดไว้ และคือความคาดหวังในบุคคลอื่นว่าจะทำในสิ่งที่ดีมากกว่าไม่ดี

อุทุมพร แก้วขุนทด (2561) ความไว้วางใจ หมายถึง ระดับความต้องการ ความเชื่อ ความเชื่อใจในความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเชื่อถือได้ ความเปิดเผย และความเป็นธรรมของตัวบุคคลหรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มบุคคลด้วยความเต็มใจ และยอมทำตาม ด้วยความหวังว่าตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้น จะทำตาม คำพูด คำสัญญา ทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ด้วยความสามารถ ความเปิดเผย ความห่วงใย และความ เชื่อถือได้ โดยไม่มีข้อกำหนด

ความไว้วางใจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ระดับที่บุคคลรู้สึกยินยอมหรือพร้อมใจที่จะปฏิบัติ ให้กับอีกบุคคลหรือกลุ่มอื่นๆ หรือเป็นการแสดงออกถึงความเชื่อใจต่อความรู้สึก และการปฏิบัติของ บุคคลหนึ่งต่อบุคคลอื่น การปฏิบัติที่ถูกต้อง มีคุณธรรม และคาดเดาได้

Robbins (2000) กล่าวว่าความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญ

1) ความเสียหายของความไว้วางใจ ในปี ค.ศ. 1950 เป็นยุคที่เชื่อว่ามี ความซื่อสัตย์ ต่ออำนาจหน้าที่ แต่การจัดสรรบุคคลเข้ามาทำงานเกี่ยวกับกฎหมาย ผู้บริหาร นักวิชาการ นักหนังสือพิมพ์ นักวิจัย ซึ่งชื่อเสียงไม่สามารถบ่งบอกความจริงได้ว่า พนักงานของรัฐเกี่ยวกับการใช้ อำนาจหน้าที่ ดังนั้นความไว้วางใจจึงถูกทำลายภายในองค์กร

2) ความสัมพันธ์ของนายจ้าง และพนักงานที่ไม่ดีในองค์กรเป็นจำนวนมาก การ บริหาร การปฏิบัติเนื่องจากมีองค์กรเป็นจำนวนมากที่จ่ายค่าตอบแทนไม่เป็นระเบียบ พนักงานต้อง ประสบปัญหาในการสื่อสาร สูญเสียความไว้วางใจเนื่องจากมีผลที่เกิดขึ้นตามมา เช่น การ ปฏิบัติงาน เกิดความผิดพลาดไม่สำเร็จตามเงื่อนไขการให้รางวัล ละเลยความรับผิดชอบ และการลดขนาด องค์กรทำให้ความไว้วางใจลดลง แต่ปัญหาไม่มากเท่าการปลดพนักงาน

3) เกิดการเปลี่ยนแปลงและความไม่มั่นคง ความไว้วางใจมีความสำคัญมากในสภาพ ที่มีการเปลี่ยนแปลง และความไม่มั่นคงในสถานที่ทำงาน บุคคลจะต้องเปลี่ยนไปมีความสัมพันธ์กับ บุคคลอื่น ซึ่งระดับความไว้วางใจจะเป็นตัวกำหนด

4) ข้อสัญญาทางจิตวิทยาในรูปแบบใหม่ หมายถึง ข้อตกลงที่ไม่ได้มีการเขียนถึงสิ่งที่ ผู้บริหารที่ไม่ได้คาดหวังจากพนักงาน และสิ่งที่พนักงานคาดหวังจากผู้บริหารในแง่คิดของ พนักงาน ข้อสัญญาทางจิตวิทยา คือ การรับรู้ของพนักงานที่คิดว่าพวกเขาจะได้รับสิทธิ ซึ่งเป็นผลมาจากข้อ สัญญาที่นายจ้างให้ไว้กับเขา ดังนั้น หากความไว้วางใจอยู่ในระดับต่ำพนักงานมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยง การเผชิญความเสี่ยง มีการเรียกร้องมากขึ้น ลักษณะสังคมแบบนี้บุคคลในองค์กรจะต้องเร่งสร้างและ รักษาความสัมพันธ์กันไว้ จะทำให้โอกาสที่จะไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาน้อยลง เนื่องจากการไม่ปฏิบัติ ตามข้อสัญญาทำให้เกิดผลในทางลบ เช่น มีความตั้งใจน้อยลงในการที่จะทำงานให้ได้ผลตามต้องการ หากความไว้วางใจอยู่ในระดับสูง จะทำให้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วย

5) โครงสร้างความสัมพันธ์รูปแบบใหม่ ความไว้วางใจเป็นสารหล่อลื่นให้เกิดความ รราบรื่น มีการประสานกันอย่างดีในองค์กร โดยขจัดความขัดแย้งทางความคิด การบริหารในยุค ปัจจุบัน ต้องการความไว้วางใจ ซึ่งเป็นหลักประกันที่สำคัญขององค์กร

6) การสร้างความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กร ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง การที่บุคคลมีความเชื่อมั่น ผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นตัวกำหนดให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และรักษาสมาชิกในองค์กรให้คงอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากความสำคัญของความไว้วางใจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความไว้วางใจมีความจำเป็น และมีความสำคัญอย่างมาก เป็นสิ่งที่ช่วยทำให้ความสัมพันธ์ภายในองค์กรดีขึ้นอันจะส่งผลให้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานดีขึ้น และบุคคลจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและรักษาสมาชิกให้คงอยู่ต่อไปได้ตามหลักการของความไว้วางใจ

McAllister (1995) ความไว้วางใจ มีพื้นฐานมาจาก 2 ประการได้แก่ 1) ความไว้วางใจมีพื้นฐานมาจากการรู้คิด (Cognition-based trust) เป็นการรับรู้ว่าคุณคน เลือกผู้ไว้วางใจจากสิ่งที่น่าเชื่อถือภายใต้สถานการณ์หนึ่งๆ และเลือกในสิ่งที่พิจารณาว่าเป็น เหตุผลที่ดี 2) ความไว้วางใจมีพื้นฐานเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก (Affective-based trust) เป็น ความผูกพันทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล บุคคลที่ทำให้เกิดอารมณ์ ความไว้วางใจในความสัมพันธ์ นั้นจะแสดงออกซึ่งการดูแลและการเอาใจใส่อย่างแท้จริงที่จะให้สวัสดิการแก่หุ้นส่วน มีความเชื่อ ในคุณสมบัติที่ดีหรือน่าสรรเสริญ ยกย่อง และเชื่อว่าความรู้สึกเหล่านี้จะได้รับการตอบแทน

Robbins (2000) ได้เสนอหลักการขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับความไว้วางใจ ดังนี้

1) ความไม่ไว้วางใจทำให้สูญเสียความไว้วางใจ (Mistrust drives out trust) บุคคลที่ไม่มี ความไว้วางใจต่อบุคคลอื่น แสดงออกโดยการไม่เปิดเผยข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็น มีพฤติกรรมฉวยโอกาสหาประโยชน์ให้กับตนเอง บุคคลเหล่านี้จะมีผลทำให้บุคคลที่มีความไว้วางใจ เกิด ความรู้สึกไม่ไว้วางใจขึ้น

2) ความไว้วางใจก่อให้เกิดความไว้วางใจ (Trust begets trust) การแสดงออกถึงความ ไว้วางใจของบุคคลก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

3) ตำแหน่งสูงขึ้นมักเป็นโอกาสให้ทำในสิ่งที่ไม่น่าไว้วางใจ (Growth offer makes mistrust) ตำแหน่งที่สูงขึ้นมักฉวยโอกาสในการแสวงหาอำนาจและความรับผิดชอบ เพื่อส่งเสริม ตำแหน่งของตนเอง

4) การลดขนาดองค์กรจะทดสอบระดับความไว้วางใจ (Decline or downsizing test the highest levels of trust) การลดคน หรือขนาดองค์กรมักทำลายสภาพแวดล้อมที่มีความไว้วางใจ เพราะการปลดบุคลากรขององค์กรออกไปมีผลทำให้บุคลากรที่เหลืออยู่เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน สูญเสียความจงรักภักดี และความไว้วางใจภายในองค์กร

5) ความไว้วางใจเสริมสร้างความสามัคคี (Trust increases cohesion) ความไว้วางใจ จะยึดเหนี่ยวบุคคลให้อยู่ร่วมกันด้วยความเชื่อมั่นว่า บุคลากรมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน ถ้าบุคคลเกิดปัญหาต้องการความช่วยเหลือ เขาจะมั่นใจได้ว่าจะได้รับการช่วยเหลือทันที และเมื่อพบกับความ ยากลำบาก สมาชิกในกลุ่มจะร่วมมือกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของกลุ่มร่วมกัน

6) ความไม่ไว้วางใจทำลายกลุ่มของตนเอง (Mistrusting groups self distrust) เมื่อสมาชิก กลุ่มไม่ไว้วางใจบุคคลในกลุ่ม พวกเขาจะไม่ยอมรับและตีตัวออกห่าง และเริ่มสนใจกับความ ต้องการของตนเองมากกว่าความต้องการของกลุ่มสมาชิก ดังนั้น สมาชิกในกลุ่มที่เกิดความไม่

ไว้วางใจมักเกิดความเคลือบแคลงสงสัยสมาชิกอื่นๆ ในกลุ่ม แต่ละบุคคลจะปกป้องผลประโยชน์ ของตนเอง และไม่เปิดเผยข้อมูลให้กับสมาชิกในกลุ่ม ปฏิบัติเหล่านี้จะทำให้ทำลายกลุ่มสมาชิกเหล่านี้ที่สุด

7) ความไม่ไว้วางใจลดผลผลิต (Mistrust generally reduces productivity) ความไม่ไว้วางใจมักก่อให้เกิดการลดผลผลิตอยู่เสมอ ความไม่ไว้วางใจมุ่งเน้นที่ความสนใจในความ แตกต่าง กันของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความยุ่งยากในการสร้างเป้าหมายร่วมกัน บุคคลมักตอบสนองโดยการ ปิดบังข้อมูลข่าวสาร และเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา เขาจะหลีกเลี่ยงการขอความช่วยเหลือเพราะกลัวว่า บุคคลอื่นจะได้ประโยชน์จากเขา บรรยากาศของความไม่ไว้วางใจจะทำให้เกิดความขัดแย้งและการ ประสานงานล่าช้า

จากหลักการของความไว้วางใจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความไว้วางใจมีพื้นฐานมาจากการ รู้คิด และเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกอันเป็นการแสดงออก ซึ่งการดูแลเอาใจใส่ความเชื่อมั่น ซึ่งกัน และกันระหว่างบุคคล ความไว้วางใจยังช่วยให้สมาชิกภายในองค์การมีความยึดเหนี่ยวให้บุคคลมาอยู่ ร่วมกัน ก่อเกิดเป็นความสามัคคีในองค์การในการบรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกัน การไม่มีความ ไว้วางใจกันจะเป็นตัวบ่อนทำลายความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการฉวยโอกาสหาผลประโยชน์ให้กับ ตนเอง มีความเคลือบแคลงสงสัยในตัวสมาชิก ไม่กล้าเปิดเผยข้อมูลด้วยความจริงใจ และส่งผลให้ ผลผลิตลดลง คุณลักษณะของบุคคลที่มีความไว้วางใจยังผู้สื่อสารมีความไว้วางใจ (Trust) ผู้ใดมาก เท่าไร ก็ยิ่งเปิดเผยตนเองต่อผู้อื่นมากขึ้น

เมื่อไว้วางใจใคร หมายความว่ามีความมั่นใจในตัวเองทั้งคุณธรรมและความสามารถเป็น ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยบุคคลที่จะมีความน่าไว้วางใจต้องมี คุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่

(1) คุณธรรม (Integrity) ได้แก่ ความซื่อสัตย์ และความจริงใจ กล่าวคือ เวลาเราพูด อะไร เราหมายความว่าสิ่งที่ได้พูดออกไป คุณธรรมยังเกี่ยวข้องกับความสามารถในการเปิดเผยและ แบ่งปันความคิด ความเชื่อ และความรู้สึกกับผู้อื่นอย่างซื่อสัตย์

(2) ความสามารถ (Competence) ได้แก่ ความรู้ และความสามารถ การตระหนัก ถึงจุด แข็งและข้อจำกัดของตนเอง การให้ความช่วยเหลือเมื่อเราสามารถช่วย และการขอความช่วยเหลือ เมื่อเราต้องการ

(3) ความสอดคล้อง (Consistency) ในที่นี้ หมายถึง ความสอดคล้องกับการ ประพฤติ ปฏิบัติในอดีตที่ผ่านมา การปฏิบัติในสิ่งที่ได้พูดว่าจะทำ เพื่อให้เพื่อนร่วมงานเชื่อใน ความสามารถ ของเราที่จะดำเนินสิ่งที่เหมาะสมในเวลาที่เหมาะสม

(4) ความภักดี (Loyalty) หมายถึง ความซื่อสัตย์ กล่าวคือ ผู้ที่ไว้วางใจได้ต้องให้การ สนับสนุนเพื่อนร่วมงานทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่ใช่ขึ้นชมเวลาอยู่ต่อหน้าบุคคล แต่ปล่อยข่าวลือ ลับหลังเขา

(5) การเปิดกว้าง (Openness) หมายถึง ความเต็มใจในการแบ่งปันความคิดเห็นกับ ผู้อื่น และเมื่อผู้อื่นแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเรา เราควรให้การสนับสนุน และยอมรับ แทนที่จะประณินตัดสิน หรือหัวเราะเยาะเย้ยความคิดเห็นนั้น การเปิดกว้างเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความไว้วางใจสำหรับพนักงานในองค์กร จากคุณลักษณะของบุคคลที่มีความไว้วางใจ สามารถสรุปได้ว่า บุคคลที่มีแนวโน้มไว้วางใจได้จะต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์และจริงใจต่อกัน มีความรู้และความสามารถ ตระหนักในจุดแข็ง และข้อจำกัดของตนเอง มีความสอดคล้องเชื่อมั่นเสมอต้นเสมอปลาย มีความรักดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร รวมทั้งควรมีการเปิดกว้างแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น แนวคิดของความไว้วางใจ (ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี, 2560)

Mishra (1996) ได้เสนอแนวคิดความไว้วางใจ ในผู้บังคับบัญชาไว้ว่า คุณสมบัติของผู้หน้าที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจ มี องค์ประกอบ 4 มิติ ดังนี้

1) มิติด้านความสามารถ (Competency dimension) หมายถึง ความสามารถที่เป็นพื้นฐาน ของความไว้วางใจ บุคคลจะให้ความไว้วางใจผู้นำด้วยความเชื่อว่า ผู้นำมีความสามารถในการทำงานได้ดี และมีความสามารถในการตัดสินใจได้ถูกต้องเหมาะสม

2) มิติ ด้านความเปิดเผย (Openness dimension) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเชื่อมั่น และไว้วางใจในตัวผู้นำว่าเป็นบุคคลที่มีความเปิดเผยต่อบุคลากร และปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความ จริงใจ ซึ่งการเปิดเผยนั้นจะต้องเปิดเผยความจริงของปัญหาและความสำเร็จที่ได้รับ นอกจากนี้ บุคลากรยังต้องการ การประเมินผลการทำงานอย่างยุติธรรม ทั้งเรื่องการปฏิบัติงาน ค่าจ้างและ อนาคตการทำงาน ดังนั้น ความเปิดเผยและจริงใจของผู้นำจึงเป็นพื้นฐานของการสร้างความ ไว้วางใจในตัวผู้นำ โดยผู้นำจะยินดีรับฟังความคิดเห็นและปัญหา พร้อมนำไปพิจารณาและหาข้อตกลงร่วมกัน ทั้งนี้ผู้นำจะต้องมีพฤติกรรมการแสดงออกให้บุคลากรรับรู้ ว่า ผู้นำมีความเปิดเผยและจริงใจ โดยการตั้งใจฟังในสิ่งที่บุคลากรพูด หรือแสดงความคิดเห็น ผู้นำควรกล่าวคำชื่นชมในข้อเสนอ และแสดงให้เห็นถึงการยอมรับและเคารพในความคิดเห็นของบุคลากร นอกจากนี้ผู้นำยังควรเปิดเผยถึงกระทำและตั้งใจของผู้นำด้วยเช่นกัน เพราะการเปิดเผยซึ่งกันและกัน เป็นพื้นฐาน ของความไว้วางใจ

3) มิติ ด้านความห่วงใย (Concern dimension) หมายถึง การที่บุคคลให้ความไว้วางใจว่าผู้นำ จะไม่ฉกฉวยผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากบุคลากร แต่จะยึดถือประโยชน์ของบุคลากรเป็นสำคัญ และให้ความสนใจและห่วงใยต่อความผาสุกของบุคลากรทุกๆ กับความผาสุกของตนเอง นั่นหมายความว่าผู้นำจะสนใจและตอบสนองกับความต้องการและปัญหาของบุคลากรในองค์กร ทุกคนอย่างสม่ำเสมอให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ด้วยความเข้าใจและให้คุณค่ากับสัมพันธภาพที่ เกิดขึ้นเหมือนครอบครัวเดียวกัน ซึ่งทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นว่า ผู้นำจะให้ความสนใจและ ห่วงใยต่อความมั่นคงในงาน

4) มิติ ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability dimension) หมายถึง บุคลากรคาดหวังให้ผู้นำมี ความสม่ำเสมอในการพูดและการกระทำ นั่นคือ พูดในสิ่งที่ทำ ทำในสิ่งที่พูด ความไม่สม่ำเสมอใน คำพูดและการกระทำของผู้นำ จะทำให้ความไว้วางใจในตัวผู้นำลดลง นอกจากความสม่ำเสมอของพฤติกรรมแล้ว การตัดสินใจของผู้นำที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เหตุการณ์ผิดปกติ ปัญหาหรือเหตุการณ์ใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชีวิตประจำวัน ก็มีผลต่อความไว้วางใจในตัวผู้นำเช่นกัน เนื่องจากเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น บุคคลหรือผู้นำอาจมีเจตนาที่จะปิดบังข้อมูลสำคัญไว้ ก่อให้เกิดความเคลือบแคลงสงสัย ต่อความรู้สึกไว้วางใจที่กำลังดำเนินอยู่ อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ที่มีผลกระทบต่อความไว้วางใจผู้นำมากที่สุด คือเหตุการณ์ที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ในการทำงานประจำ ดังนั้น พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกจึงควรมีความสม่ำเสมอแน่นอน เป็นที่น่าเชื่อถือ

Reynolds (1997) ได้เสนอแนวคิด ความไว้วางใจไว้ว่า ความไว้วางใจจะประกอบด้วยหลัก 4 ประการ ที่เป็นหัวใจของความไว้วางใจ ซึ่งหากเกิดขึ้นในองค์กรใดจะก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งความไว้วางใจมี องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) ความสามารถ (Ability) หมายถึง ความรู้ความชำนาญพิเศษของผู้นำในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ความเปิดเผย (Openness) หมายถึง ความมั่นใจของบุคคลในตัวผู้นำว่าเป็นผู้ที่มีความเปิดเผย มีความซื่อสัตย์ และความจริงใจต่อผู้อื่น
- 3) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ผู้นำต้องปฏิบัติในสิ่งที่พูด และการรักษาสัญญาต่อผู้อื่น
- 4) ความเสมอภาค (Equality) หมายถึง การให้ความสนใจและความห่วงใยผู้อื่นด้วยความยุติธรรม

Shaw (1997) ได้เสนอองค์ประกอบ ความไว้วางใจไว้ว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในองค์กร เป็นตัวบ่งชี้ว่ามีความไว้วางใจ เกิดขึ้นไว้ 3 ประการ ได้แก่

- 1) ความสำเร็จในงาน (Achieving results) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุดในการ ได้มาซึ่งความไว้วางใจในการทำกิจกรรมใดๆ ก็ตามล้วนต้องการผลลัพธ์ที่มีประสิทธิผลตามที่กำหนดเป้าหมายไว้ หากผู้นำที่สามารถนำทีมงาน หรือองค์การให้บรรลุเป้าหมาย หรือมีผลลัพธ์ในทางที่ดีได้ ย่อมเป็นที่ไว้วางใจของลูกน้อง ผู้นำที่ขาดความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของทีมงาน หรือองค์การ ย่อมทำให้ลูกน้องมีความคลางแคลงใจ ไม่มั่นใจใน ความสามารถของผู้นำ ดังนั้น ความสามารถของผู้นำในการที่จะผลิตผลลัพธ์ให้แก่หน่วยงาน หรือ องค์การ จึงมีความสำคัญที่สุด

- 2) ความตรงไปตรงมา (Acting with integrity) หมายถึง ความซื่อสัตย์และจริงใจในการ รักษาคำพูดและกระทำตามคำพูดของตัวเอง และมีการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมาอย่างถูกต้องและเป็นธรรมในการปฏิบัติ เนื่องจากความไว้วางใจ จะเกิดขึ้นได้จากความคาดหวังที่จะได้รับผลลัพธ์ในทางบวก จากผู้ที่เราให้ความไว้วางใจ การไม่รักษาคำพูด การกระทำไม่โปร่งใส คลุมเครือ ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกว่า บุคคลที่เราให้ความไว้วางใจอาจไม่มีความสามารถ ไม่มีคุณธรรมหรืออาจมีเจตนาร้ายแอบแฝงอยู่

- 3) การแสดงความเอาใจใส่ (Demonstrating concern) โดยพื้นฐานแล้วความไว้วางใจจะเกิด ขึ้นกับบุคคลที่เอาใจใส่บุคคลรอบข้าง และใส่ใจเรื่องราวต่างๆของเรา เราไว้วางใจกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคคลที่เชื่อว่าเขาเข้าใจและเป็นห่วงเป็นใยในปัญหาของเรา เข้าใจในความต้องการ และจะกระทำการต่างๆ ไป ในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของเรา โดยให้ความใส่ใจในชีวิตความเป็นอยู่ และไม่ทำให้เกิดความเสียหาย หรือหวังผลประโยชน์จากเรา ซึ่งปัจจัยนี้เกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ว่าบุคคลอื่นจะปฏิบัติในสิ่งที่สอดคล้อง สนับสนุนต่อเป้าหมายของส่วนรวมเป็นหลักอีกด้วย Reina (1999) กล่าวว่าความไว้วางใจเกิดขึ้นได้ มี องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1) ความไว้วางใจด้านศักยภาพ (Competence trust) คือ การที่บุคคลมีความสามารถในการ กระทำสิ่งต่างๆ โดยเฉพาะงานที่เฉพาะเจาะจง หรืองานที่ซับซ้อน รวมถึงความสามารถในการสร้าง ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการช่วยให้ผู้อื่นสามารถทำงานของเขาได้ โดยสิ่งที่สามารถสร้างและรักษาความไว้วางใจในศักยภาพ ได้แก่ การที่บุคคลมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถ ความยุติธรรม สามารถเข้าใจและรับรู้ถึงศักยภาพของผู้อื่นได้ รวมทั้งการช่วยให้ผู้อื่น เกิดทักษะความชำนาญในการกระทำนั้นๆ

2) ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร (Communication trust) คือ การที่บุคคลมีการแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารกันอย่างคงที่และสม่ำเสมอ ทำให้การทำงานมีความก้าวหน้า มีผลต่อความสามารถใน การเพิ่มผลผลิตและผลกำไรอีกด้วย โดยสิ่งที่สนับสนุนให้เกิดความไว้วางใจด้านการสื่อสาร ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน การพูดในสิ่งที่เป็นความจริง การยอมรับความผิดพลาด การให้และรับข้อมูลป้อนกลับ การรักษาความลับ รวมทั้งการชี้แจงถึงความมีเจตนาที่ดี

3) ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา (Contractual trust) คือ การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่พูดไว้ว่าจะกระทำ การกระทำตามในสิ่งที่เคยพูดไว้ก่อให้เกิดผลผลิต มีความพร้อมที่จะให้บริการ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความใส่ใจต่อการมีส่วนร่วม องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับการรักษาความคิดเห็น ความตั้งมั่นในความซื่อสัตย์ และการแสดงพฤติกรรมอย่างคงที่ ความเชื่อมั่นในความตั้งใจ ความแน่นอน และความเชื่อมั่นของบุคคลเกี่ยวกับความซื่อสัตย์จงรักภักดี โดยสิ่งที่นำไปสู่ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา ได้แก่ การที่บุคคลมีการบริหารจัดการความคาดหวัง การสร้างสิ่งยึดเหนี่ยวทางจิตใจ การให้อำนาจอย่างเหมาะสม ความใส่ใจ การแสดงความเห็นด้วยอย่างตรงไปตรงมา รวมทั้งความคงเส้นคงวา และความแน่นอนในการกระทำนั้นๆ

Luhmann (1979) ได้เสนอแนวคิดความไว้วางใจที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ถึงรูปแบบความไว้วางใจ คือ ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal trust) เป็นความไว้วางใจ ในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในระบบ (System trust) เป็นความไว้วางใจในองค์การโดยภาพรวม ทฤษฎีของเขามองว่า ความไว้วางใจเป็นตัวแทนของระดับความมั่นใจของบุคคลหนึ่งที่มี ต่อผู้อื่นในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรม และสามารถพยากรณ์ได้โดยผลงานของลูท์แมนนี้ให้ 17 ความสำคัญกับความไว้วางใจในองค์การ (Organizational trust) เป็นระบบขององค์การที่แสดงถึงการยอมรับคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ รวมถึงความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ร่วมกับองค์การ ซึ่งลูท์แมนนี้ได้จำแนกความไว้วางใจของบุคคลออกจากความไว้วางใจในองค์การ แม้ว่าเขาจะเสนอว่า

ความไว้วางใจก่อให้เกิดกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคม และได้จำแนกความไว้วางใจออกเป็น

- 1) ความไว้วางใจระหว่าง บุคคล (วัดประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา)
- 2) ความไว้วางใจในระบบ (ความไว้วางใจ ในองค์การ) เป็นการวัดประเมินความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์การและความไว้วางใจใน ผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะสามารถอธิบายลักษณะความแตกต่างของการรับรู้พนักงานต่อความไว้วางใจ ได้อย่างครอบคลุม การสร้างความไว้วางใจ การสร้างความไว้วางใจจำเป็นต้องมีความยึดมั่นต่อวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ผู้นำมีความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) การฝึกฝนให้เป็นคนเปิดเผย (Practice openness) การเปิดเผยจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและ ความไว้วางใจ ให้บุคลากรอธิบายการตัดสินใจอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเกี่ยวกับปัญหาข้อมูล ต่างๆ อย่างเต็มที่

- 2) มีความยุติธรรม (Be fair) ก่อนการตัดสินใจหรือกระทำการใดๆ ควรพิจารณาว่า บุคคล อื่นจะรับรู้หรือรู้สึกถึงความยุติธรรมหรือไม่ ให้ความยุติธรรมในการประเมินผล โดยยึดหลักความ เสมอภาคและยุติธรรมในการให้รางวัล และการให้ความสนใจห่วงใยบุคลากร

- 3) พูดตรงตามความรู้สึกตนเอง (Speak your feeling) มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การ พูดอย่างจริงใจจะทำให้บุคคลอื่นเกิดความเคารพในผู้พูดมากขึ้น

- 4) บอกความจริง (Tell the truth) มีการติดต่อสื่อสารที่เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา นอกจาก คำพูดแล้วหัวหน้าจะต้องพยายามสังเกตข่าวสารที่ไม่เป็นคำพูด (Non-verbal communication) หรือ ภาษาท่าทาง (Body language)

- 5) แสดงความคงเส้นคงวา (Show consistency) ใช้เวลาคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นคุณค่า และเป็นที่ยึดถือแล้วนำมาเป็นเครื่องตัดสินใจโดยต้องรู้ถึงความประสงค์ มีการ ตาเนินการ ด้วย ความเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือไว้วางใจ

- 6) รักษาความมั่นสัญญา (Fulfill your promises) ทำให้บุคคลเชื่อว่าได้กระทำตามสัญญาที่ให้ ไว้ทั้งการกระทำและคำพูด

- 7) รักษาความเชื่อมั่น (Maintain confidence) ปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจจาก บุคคลอื่น

- 8) แสดงให้เห็นถึงความสามารถ (Demonstrate competence) ทำให้บุคคลอื่นชื่นชมและมี ความเคารพนับถือตนเอง โดยการแสดงให้เห็นถึงความสามารถด้านอาชีพและเทคนิคต่างๆ ความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ ให้ความสนใจในการพัฒนาการสื่อสาร การสร้างทีมงาน และทักษะ การ สร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล และบุคลากรต้องการมากกว่าการมีงานทำเท่านั้น ผู้บริหารจะต้อง ทำงานของบุคลากรให้น่าสนใจ มีความท้าทาย และใช้ความเฉลียวฉลาดของบุคลากรให้มากที่สุด

Luhmann (1979) ได้เสนอแนวคิดความไว้วางใจที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ถึงรูปแบบความไว้วางใจ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal trust) เป็นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

2) ความไว้วางใจในระบบ (System trust) เป็นความไว้วางใจใน องค์การโดยภาพรวม ทฤษฎีของเขามองว่า ความไว้วางใจเป็นตัวแทนของระดับความมั่นใจของ บุคคลหนึ่งที่มีต่อผู้อื่นในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรม และสามารถพยากรณ์ได้โดยผลงาน ของลูท์แมนน์ให้ ความสำคัญกับความไว้วางใจในองค์การ (Organizational trust) เป็นระบบของ องค์การที่แสดงถึงการยอมรับคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ รวมถึงความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะ อยู่ร่วมกับองค์การ ซึ่งลูท์แมนน์ได้จำแนกความไว้วางใจของบุคคลออกจากความไว้วางใจใน องค์การ แม้ว่าเขาจะเสนอว่า ความไว้วางใจก่อให้เกิดกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้ง จากบุคคลและระบบสังคม จึงได้ จำแนกความไว้วางใจออกเป็น 1.1) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล เป็นการวัดประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และ 1.2) ความไว้วางใจในระบบ (ความไว้วางใจในองค์การ) เป็นการวัดประเมินความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์การและความ ไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะสามารถอธิบาย ลักษณะความแตกต่างของการรับรู้พนักงานต่อ ความไว้วางใจได้อย่างครอบคลุม

และในการศึกษาความไว้วางใจทั้ง 2 มิติ ถือเป็นปัจจัยในการ ส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในองค์การ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างเสมอภาคระหว่าง ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา ย่อมส่งผลถึงความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ที่ถือเป็นแก่นของ สัมพันธภาพทั้งหลายที่ช่วยยึดเหนี่ยวบุคคลให้อยู่ร่วมกัน ด้วยความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย บรรยากาศ ของความไว้วางใจที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน จะทำให้ทุก คนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ตามแนวคิดและทฤษฎีความไว้วางใจของลูท์แมนน์สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความไว้วางใจ ประกอบด้วย ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์การ

2. ความไว้วางใจ เป็นการแสดงถึงการมีสัมพันธภาพที่เหนียวแน่น เป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวให้ บุคคลมาอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

3. บรรยากาศของความไว้วางใจที่เกิดขึ้น จะทำให้บุคคลมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ทั้งยังมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ การนำแนวคิดและทฤษฎีความไว้วางใจของลูท์แมนน์ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานโดยการ สร้างบรรยากาศในการทำงานให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชาและตัวองค์กรเอง เมื่อเกิด ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ก็ย่อมแสดงถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีและเหนียวแน่น สามารถทำงาน ร่วมกันได้เป็นอย่างดีดังนั้นความไว้วางใจเหล่านี้จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็น และเมื่อมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน จึงเป็นการง่ายที่จะ บุคคลมีส่วนร่วมในการทำงาน ตั้งใจทำงาน เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจ

นิยามและความหมาย จากการทบทวนความหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความตั้งใจใช้บริการมี คนให้ความหมายไว้ ดังต่อไปนี้

Hwang & Hyun (2013) ได้กล่าวถึงความตั้งใจใช้บริการว่า เป็นความโหยหาของแต่ละบุคคลสามารถนำไปสู่การตอบสนองทางอารมณ์ในเชิงบวก ซึ่งสามารถนำไปสู่การซื้อซ้ำหรือความตั้งใจใช้บริการ

Fitzsimons & Morwitz (1996) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อและใช้บริการของผู้บริโภค โดยมีการตั้งคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อและใช้บริการของผู้บริโภค พบว่าคำตอบของผู้บริโภคนั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์การใช้สินค้าของผู้บริโภคและทัศนคติที่มีต่อตราสินค้า

Ozturk, Bilgihan, Nusair & Okumus (2016) กล่าวว่า ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง คือ พฤติกรรมที่ผู้บริโภครับรู้ถึงคุณค่าที่เป็นประโยชน์และความน่าเชื่อถือจากประสบการณ์การบริโภค ซึ่งมีแนวโน้มในเชิงบวกที่แสดงความตั้งใจในการใช้งานต่อไปในอนาคต

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) ได้กล่าวว่า ความตั้งใจซื้อเป็นการแสดงถึงการใช้บริการนั้น ๆ เป็นตัวเลือกแรก และกล่าวได้ว่าความตั้งใจซื้อ เป็นมิติหนึ่ง que แสดงให้เห็นถึงความจงรักภักดี และความจงรักภักดีจะประกอบด้วย 4 มิติ คือ

1) ความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) คือ การที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการนั้น ๆ เป็น ตัวเลือกแรกซึ่งสิ่งนี้สามารถสะท้อนถึงพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้

2) พฤติกรรมการบอกต่อ (Word of Mouth Communications) คือ การที่ผู้บริโภค พูดถึงแต่เรื่องที่ดีเกี่ยวกับผู้ให้บริการและการบริการ รวมถึงแนะนำและกระตุ้นให้บุคคลอื่นสนใจ และ มาใช้บริการนั้น ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์1ความจงรักภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อผู้ให้บริการ

3) ความอ่อนไหวต่อปัจจัยด้านราคา (Price Sensitivity) คือ การที่ผู้บริโภคไม่มี ปัญหา เมื่อผู้ให้บริการขึ้นราคาและผู้บริโภคยอมจ่ายในราคาที่สูงกว่าที่อื่น หากการบริการนั้นสามารถ ตอบสนองความพึงพอใจได้

4) พฤติกรรมกรร้องเรียน (Complaining Behavior) คือ การที่ผู้บริโภคร้องเรียน เมื่อ เกิดปัญหา อาจจะร้องเรียนกับผู้ให้บริการ บอกต่อคนอื่น หรือส่งเรื่องไปยังหนังสือพิมพ์ ส่วนนี้ เป็นการวัดถึงการตอบสนองต่อปัญหาของผู้บริโภค

Fishbein & Ajzen (1975) และ Spears & Singh (2004) ได้กล่าวเรื่องทฤษฎีความตั้งใจซื้อไว้อีกว่า ความตั้งใจของผู้บริโภคต่อสินค้า หมายถึง การวางแผนอย่างมีสติของผู้บริโภคหรือความตั้งใจโดยมีความพยายามในการซื้อสินค้า จากที่ได้กล่าวมาในข้างต้น สรุปได้ว่า ความตั้งใจใช้หมายถึง การที่ผู้บริโภคเกิดเลือกที่ใช่ งานสิ่งนั้นเป็นแรกมีกระบวนการความคิดที่จะใช้งาน เป็นประโยชน์กับ ผู้บริโภค จึงทำให้ผู้บริโภคเกิด จากการพึงพอใจในการใช้งาน และมีการใช้งานสิ่งนั้นอยู่ซ้ำ ๆ เป็น ทัศนคติทางบวก

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คงพัฒน์ คำอ้น (2563) ศึกษา ราคา ความไว้วางใจ คุณค่าการโฆษณา ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันภัย โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อศึกษาราคา ความไว้วางใจ คุณค่าโฆษณา และการสื่อสารแบบปากต่อปากในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดในการเก็บข้อมูลจำนวน 266 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อ ประกันภัยการเดินทางของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ราคาและคุณค่าการโฆษณาด้านความน่าเชื่อถือ ในขณะที่ความไว้วางใจ คุณค่าการโฆษณาด้านการให้ข้อมูล และการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันภัยการเดินทางของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

จารุวรรณ พิมเสน และ ดารณี เอื้อชนะจิต (2562) ศึกษาคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบ ประกอบด้วย การรับรู้ความง่าย ประโยชน์ ทศนคติ และความตั้งใจ ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 คน พบว่า คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศส่งผลเชิงบวกต่อ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ชลธิดา แยมกลีบบัว (2565) ศึกษาอิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้า ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลตามทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์และความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ และจะศึกษาความสัมพันธ์นอกปัจจัยความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้า ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเลือกจาประชากร ที่ซื้อสินค้าปลายทางอิเล็กทรอนิกส์ ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา จำนวน 400 คน พบว่า การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความเสี่ยง มีผลต่อความไว้วางใจมากที่สุด

ธนัญชัย กาพเนตร และ ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2564) ศึกษาการยอมรับ และความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อการใช้บริการ เอสซีบี อีซี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ จานรับรู้ความง่าย และความไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความไว้วางใจ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการโมบาย แบงก์กิ้ง

ปณิตทัต จอมจักร และ ฤทธิกร พุ่มพวง (2565) ศึกษาถึงอิทธิพลของความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ การยอมรับการใช้เทคโนโลยี และความพึงพอใจดิจิทัลที่มีต่อความตั้งใจใช้สินทสกุลเงินคริปโต โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเชื่อมั่น ความไว้วางใจการยอมรับการใช้เทคโนโลยีรวมถึงความพึงพอใจ ในการใช้ สกุลเงินคริปโต โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริโภค ที่เคยใช้สกุลเงินคริปโตจำนวน 467 คน พบว่า เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการตั้งใจใช้สกุลเงินคริปโต ในขณะที่การยอมรับ และการใช้เทคโนโลยี สมผล ต่อความพึงพอใจในความตั้งใจใช้สกุลเงินคริปโต ในส่วนของผลการศึกษ ความพึงพอใจ ไม่ได้มี อิทธิพล ต่อความตั้งใจใช้สกุลเงินคริปโต

พิชญ์ปิยา เฟื่อง่อง (2560) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ ราคาประหยัด และ ความแปลกใหม่ ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับ ความไว้วางใจ ราคาประหยัด และความแปลกใหม่ ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินโดยการใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 270 คน พบว่า การเน้นราคาประหยัด ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อมากที่สุด รองลงมาคือความไว้วางใจ คุณภาพของสารสนเทศ การรองรับ เทคโนโลยี การรับรู้ถึงความง่าย และความแปลกใหม่

พักรพิณท์ ฟาภูมิฐกุล (2562) ศึกษาปัจจัยต่อการยอมรับการใช้งานระบบเพื่อชำระภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จังหวัดลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการ ยอมรับ ใช้งานระบบเพื่อชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยการใช้แบบสอบถามใน การเก็บข้อมูล จำนวน 289 คน พบว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ด้านความ ตั้งใจ มีผลการยอมรับ การใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทาง อินเทอร์เน็ต

วรินทร์ เอิบแจ้ และ ธัญนันท์ บุญอยู่ (2565) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความตั้งใจ นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนใน พื้นที่หนองแขม โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 100 คน พบว่า ความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม การยอมรับเทคโนโลยี และความตั้งใจใช้บริการ นวัตกรรม ตามลำดับ นอกจากการยอมรับนวัตกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจ ในการศึกษาครั้งนี้ยังแสดง ปัจจัยคั่นกลางระหว่างความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้นวัตกรรม ส่วนการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพล ต่อความตั้งใจ และการยอมรับเทคโนโลยีก็เป็นปัจจัยคั่นกลางความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้บริการ

สมฤดี ทองรักษ์ (2561) ศึกษาคุณภาพ ประโยชน์การใช้งาน ความปลอดภัย และความ ไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ วิเคราะห์ การส่งผลของคุณภาพประโยชน์ การใช้งาน และความปลอดภัย ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน โดยใช้แบบสอบถามสุ่มตัวอย่างแบบหลาย ชั้นตอนจำนวน 200 ตัวอย่าง พบว่า ประโยชน์ความปลอดภัย ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของ คนในวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

หนึ่งฤทัย ผ่องศรี และวีรพงษ์ พวงเล็ก (2564) ศึกษาอิทธิพลการรับรู้การใช้นวัตกรรมที่ ส่งผลต่อความตั้งใจธนาคารออนไลน์ของประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ ศึกษานวัตกรรมที่รับรู้ ของผู้ใช้บริการ ตรวจสอบความตั้งใจ และคาดการณ์ความตั้งใจใช้ โดยวิเคราะห์ผ่านการรับรู้ของ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นวัตกรรม รวมถึงปัจจัยที่หลากหลาย ประกอบด้วย ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยง ประโยชน์และความไว้วางใจ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเก็บจากตัวอย่าง 345 คนพบว่า ความตั้งใจของประชากรได้รับ อิทธิพลจากประโยชน์ที่รับรู้มากที่สุด ต่อมาคือการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และสุดท้ายคือการรับรู้ความไว้วางใจตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทนี้ผู้วิจัยจะบรรยายถึงวิธีการดำเนินการศึกษาที่ได้ออกแบบเพื่อทำการศึกษาในหัวข้อ การศึกษาความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยแบ่งเป็นหัวข้อย่อย ดังต่อไปนี้

- 3.1 การออกแบบการวิจัย
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล ปะการทดสอบสมมติฐาน

#### 3.1 การออกแบบการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ออกแบบโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีแบบสอบถามเป็น เครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน และมีการนำข้อมูลดิบที่ได้ เข้ารหัสเพื่อนำไป วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป จากนั้นทำการสรุปผลการศึกษาเพื่อ นำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตาราง และการบรรยาย ประกอบด้วยตัวแปรที่ทำการศึกษา คือ ด้านความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม ว่าส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมหรือไม่

#### 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำแนกออกเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรต้น ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ประกอบด้วยความสามารถ ความหวังดี ความซื่อสัตย์

3.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

#### 3.3 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขต พื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 385 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร ที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดย กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งสูตรในการ คำนวณ ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากสูตร	$n$	=	$\frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$
เมื่อ	$n$	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
	$Z$	=	ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 (ระดับ 0.05)
	$E$	=	ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = 0.05
แทนค่าในสูตร	$n$	=	$\frac{1.96^2}{4(0.05)^2}$
	$n$	=	384.16
	$n$	≈	385 ราย

ดังนั้น ขนาดของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ 385 ตัวอย่าง

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling)

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก โดยใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน ที่ได้มาจากการคำนวณสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran จากประชากรที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยลักษณะ แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่วัดระดับความไว้วางใจ ได้แก่ ด้านความสามารถ ความหวังดี และความซื่อสัตย์ มีเกณฑ์ในการ กำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่วัดระดับความตั้งใจใช้นวัตกรรม มีเกณฑ์ในการ กำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางในใช้บริการนวัตกรรม การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

ในการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ 5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ระดับ 4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

ระดับ 3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ระดับ 2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

ระดับ 1 คือระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบในแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ \text{ดังนั้นช่วงคะแนน} &= 0.8 \end{aligned}$$

4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 จัดทำแบบสอบถามและกระจายแบบสอบถามผ่านช่องทาง Google Form และการกระจายแบบสอบถามแบบออฟไลน์ เพื่อใช้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณตามกรอบแนวคิดการศึกษา และครอบคลุมนิยามศัพท์ของตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นมา

3.4.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แนะนำ แก้ไข และปรับปรุง

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาของการจัดทำโครงการพิเศษ จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือด้านค่าความตรง โดยใช้เทคนิค IOC โดยให้ทางผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่ศึกษานี้จำนวน 3 ท่าน พิจารณาลงความเห็นข้อคำถามในแบบสอบถามว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่แล้ว พิจารณาให้คะแนนค่าความสอดคล้องระหว่าง +1, 0 และ -1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดย +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์  
 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์  
 -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

หลังจากนั้นนำค่าคะแนนมาใช้แทนสูตร

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

โดย  $\sum x$  หมายถึง ผลรวมคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด  
 N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์การพิจารณาข้อความแต่ละข้อควรมีค่าเท่ากับ 0.66 จึงจะนำไปใช้ได้ถ้าไม่ถึงต้องปรับปรุงจนกระทั่งมีค่าที่ต้องการแล้วจึงนำไปใช้

3.4.6 หลังจากนั้นผู้ศึกษาได้เตรียมแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด เพื่อดำเนินการ Try-out มาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น ดังตารางที่ 3.4

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

ตารางที่ 3.4 ตารางแสดง Case Processing Summary

โดยคะแนนที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็น ในส่วนของข้อความที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ด้วยการใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for the Social Sciences for Windows) ได้ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha Coefficient เท่ากับ 0.85

3.4.7. หลังจากผู้ศึกษาได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว จึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างการทำวิจัยต่อไป

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษางานวิจัยเรื่อง ศึกษาความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยรวบรวมจากกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด 385 คน โดยการกระจายแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ (Google Form) และการกระจายแบบสอบถามแบบออฟไลน์ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire)

ซึ่ง มีลักษณะคำถามปลายปิด เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความตั้งใจการใช้วัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด กับประชากรที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามแผนการสุ่มโดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.5.1.1 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการกระจายแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ (Google Form) และการกระจายแบบสอบถามแบบออฟไลน์ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง ซึ่งใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน

3.5.1.2 เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.5.1.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลต่อไป

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือ รายงานต่าง ๆ และเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้อง

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมีรายละเอียด ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์กับประชากรที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับ ความไว้วางใจ ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความหวังดี ด้านความซื่อสัตย์

3.6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับ ความตั้งใจในการใช้วัตกรรมการ

3.6.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษา เพื่อศึกษาด้านประชากรศาสตร์ ความไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจการใช้วัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

3.6.4.1 สถิติเชิงพรรณนา ใช้บรรยายคุณสมบัติของสิ่งที่ศึกษาวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และการสรุปผลการดำเนินการศึกษา

3.6.4.2 สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การวิเคราะห์การถดถอยเป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) จะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) ถ้าศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรอิสระหนึ่งตัวกับตัวแปรตามหนึ่งตัว เรียกว่า การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเชิงเดี่ยวหรือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) ถ้าตัวแปรอิสระมีมากกว่าหนึ่งตัวกับตัวแปรตามหนึ่งตัว เรียกว่า การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และสถิติการทำนายแบบถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั่วไปที่ทำการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่ปะทิว จำนวน 385 รายจำแนกการวิเคราะห์เป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

สัญลักษณ์การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน (t-distribution)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน (F-distribution)
X	แทน	ตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Y	แทน	ระบบการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO
X1	แทน	ด้านโครงสร้างองค์กร
X2	แทน	ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ
X3	แทน	ด้านความซื่อสัตย์และจริยธรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

X4	แทน	ด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่
b0	แทน	ค่าคงที่ของสมการถดถอยพหุคูณในรูปของสมการตัวอย่าง
$\beta$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	แทน	ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม
R Square Adjusted	แทน	ค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว
std. Error Square	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย
SEE	แทน	ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระ
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### เกณฑ์การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	คำบรรยาย
สูงกว่า 0.85	มีความสัมพันธ์สูงมาก
0.65-0.85	มีความสัมพันธ์สูง
0.35-0.64	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.20-0.34	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก

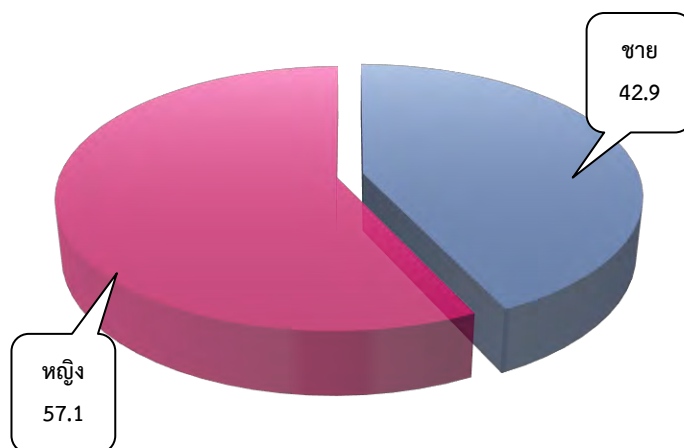
#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีจำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	165	42.9
เพศหญิง	220	57.1
รวม	385	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

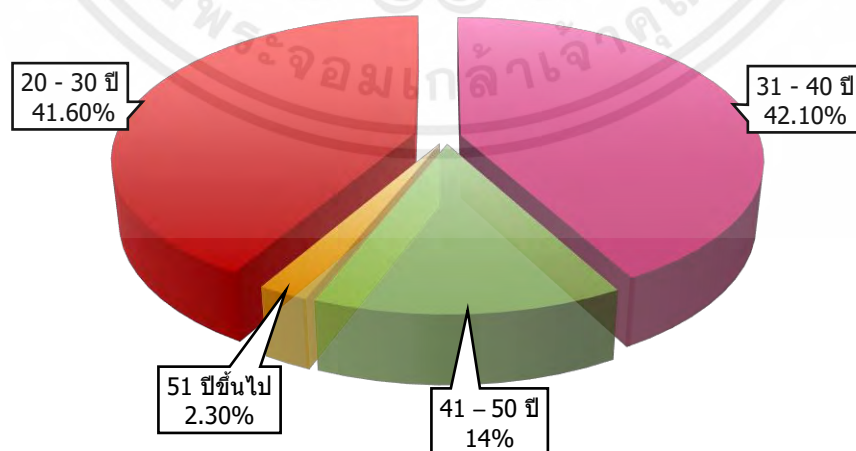


ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

จากตารางที่ 4.1 และภาพที่ 4.1 พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดได้แก่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.1 ที่เหลือได้แก่ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.9

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	160	41.6
31 - 40 ปี	162	42.1
41 - 50 ปี	54	14
51 ปีขึ้นไป	9	2.3
รวม	385	100



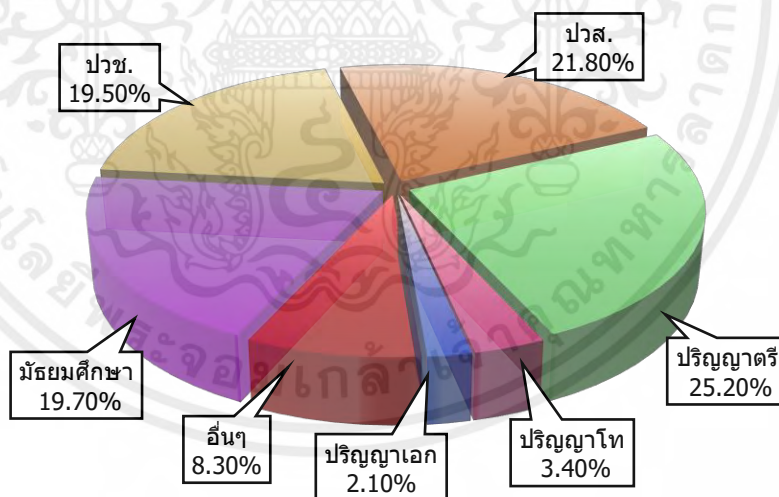
ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.2 และภาพที่ 4.2 พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดได้แก่ อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.6 ปี รองลงมาได้แก่ อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 14 และน้อยที่สุดได้แก่ อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	76	19.7
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	75	19.5
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	84	21.8
ปริญญาตรี	97	25.2
ปริญญาโท	13	3.4
ปริญญาเอก	8	2.1
อื่นๆ	32	8.3
รวม	385	100.00



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการศึกษา

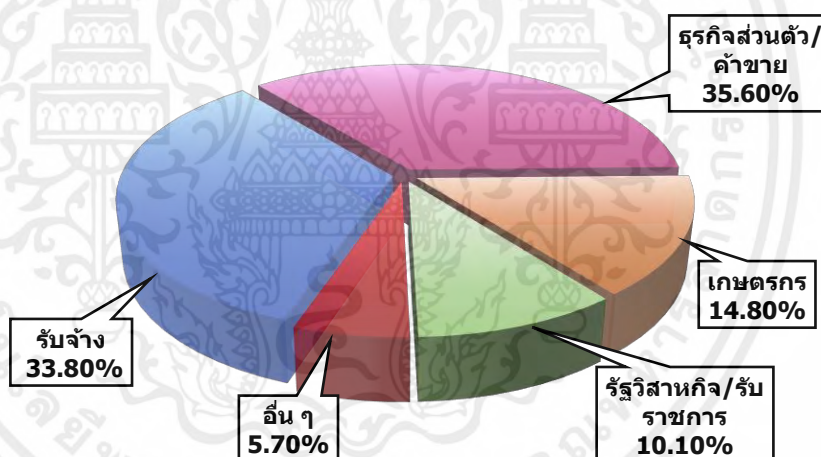
จากตารางที่ 4.3 และภาพที่ 4.3 พบว่า การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดได้แก่ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.2 รองลงมาได้แก่ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) คิดเป็นร้อยละ 21.8 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.7 รองลงมาได้แก่ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิดเป็นร้อยละ 19.5 รองลงมาได้แก่ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 8.3 7 รองลงมาได้แก่ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ -3.4 และน้อยที่สุดได้แก่ ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้าง	130	33.8
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	137	35.6
เกษตรกร	57	14.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ	39	10.1
อื่น ๆ	22	5.7
รวม	385	100



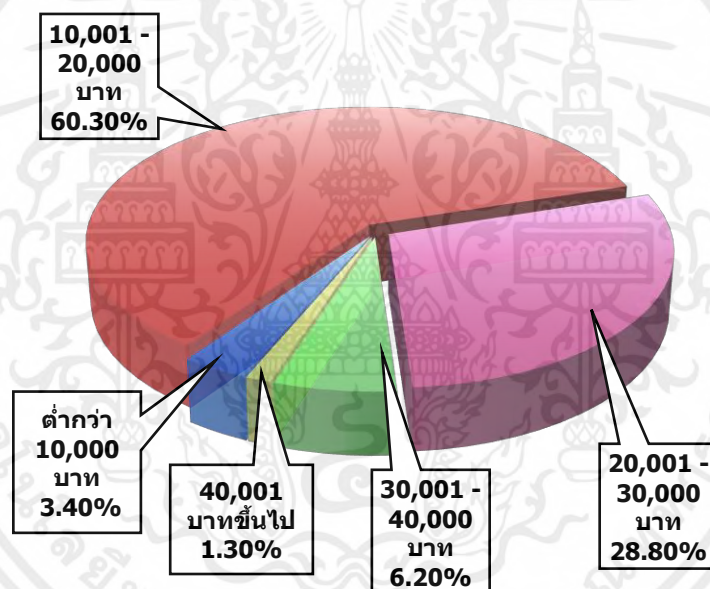
ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอาชีพ

จากตารางที่ 4.4 และภาพที่ 4.4 พบว่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาได้แก่ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาได้แก่ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 14.8 รองลงมาได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 10.1 และน้อยที่สุดได้แก่ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	3.4
10,001 – 20,000 บาท	232	60.3
20,001 – 30,000 บาท	111	28.8
30,001 – 40,000 บาท	24	6.2
40,001 บาทขึ้นไป	5	1.3
รวม	385	100



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้ต่อเดือน

จากตารางที่ 4.5 และ ภาพที่ 4.5 พบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาได้แก่ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาได้แก่ 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.2 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.4 และน้อยที่สุดได้แก่ 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรอิสระของความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวม แบ่งเป็นรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความหวังดี และด้านความซื่อสัตย์ รวมทั้งวิเคราะห์เป็นรายข้อจำนวน 14 ข้อดังนี้

##### 1. ด้านความสามารถ

- 1.1 ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้ท่านประหยัดเวลา
- 1.2 ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยให้ท่านชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
- 1.3 ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยให้ท่านชำระภาษีด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส
- 1.4 ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- 1.5 ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำได้อย่างรวดเร็ว
- 1.6 ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน

##### 2. ด้านความหวังดี

- 2.1 ท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะปกป้องข้อมูลของท่านได้
- 2.2 ท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะไม่ขายข้อมูลแก่บุคคลอื่น
- 2.3 ท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์ใช้งานได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่
- 2.4 ท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีกระบวนการสร้างรหัสผ่านที่ปลอดภัย

##### 3. ด้านความเป็นส่วนตัว/ความปลอดภัย

- 3.1 ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะมีความเป็นส่วนตัว
- 3.2 ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านได้เป็นอย่างดี
- 3.3 ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีความปลอดภัยจากการใช้งาน
- 3.4 ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีผู้เชี่ยวชาญเพียงพอที่จะตรวจจับการฉ้อโกงและการโจรกรรมข้อมูล

การโจรกรรมข้อมูล

โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลไว้ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แปลความว่า น้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แปลความว่า น้อย
- คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แปลความว่า ปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แปลความว่า มาก
- คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 แปลความว่า มากที่สุด

**ตารางที่ 4.6** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิวจังหวัดชุมพรรายด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้ท่านประหยัดเวลา	4.49	0.96	มาก
2. ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยให้ท่านชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	4.49	0.98	มาก
3. ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยให้ท่านชำระภาษีด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส	4.49	0.99	มาก
4. ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.48	0.96	มาก
5. ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำได้อย่างรวดเร็ว	4.51	0.97	มากที่สุด
6. ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	4.54	0.91	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.91</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามรายด้านความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) (S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้ออยู่ในระดับมากที่สุดข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.54$ ) (S.D. = 0.91) และท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.51$ ) (S.D. = 0.97) และท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยให้ท่านชำระภาษีด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส ( $\bar{X} = 4.49$ ) (S.D. = 0.99) และท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยให้ท่านชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ( $\bar{X} = 4.49$ ) (S.D. = 0.98) และท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้ท่านประหยัดเวลา ( $\bar{X} = 4.49$ ) (S.D. = 0.96) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ( $\bar{X} = 4.48$ ) (S.D. = 0.96)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรด้านความหวังดี

ด้านความหวังดี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะปกป้องข้อมูลของท่านได้	4.47	1.00	มาก
2. ท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะไม่ขายข้อมูลแก่บุคคลอื่น	4.51	0.94	มากที่สุด
3. ท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์ใช้งานได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่	4.52	0.93	มากที่สุด
4. ท่านเชื่อมั่นระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีกระบวนการสร้างรหัสผ่านที่ปลอดภัย	4.52	0.95	มากที่สุด
รวม	4.51	0.91	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามรายด้านความหวังดีอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) (S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้ออยู่ในระดับมากที่สุดข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ท่านเชื่อมั่นระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีกระบวนการสร้างรหัสผ่านที่ปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.52$ ) (S.D. = 0.95) และท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์ใช้งานได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่ ( $\bar{X} = 4.52$ ) (S.D. = 0.93) และท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะไม่ขายข้อมูลแก่บุคคลอื่น ( $\bar{X} = 4.51$ ) (S.D. = 0.94) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะปกป้องข้อมูลของท่านได้ ( $\bar{X} = 4.47$ ) (S.D. = 1.00)

**ตารางที่ 4.8** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร รายด้านความซื่อสัตย์

ด้านความซื่อสัตย์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะมีความเป็นส่วนตัว	4.50	0.93	มากที่สุด
2. ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่าน	4.49	0.98	มาก
3. ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีความปลอดภัยจากการใช้งาน	4.52	0.92	มากที่สุด
4. ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีผู้เชี่ยวชาญเพียงพอที่จะตรวจจับการฉ้อโกงและการโจรกรรมข้อมูล	4.50	0.99	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.93</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามรายด้านความเป็นส่วนตัว/ความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) (S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้ออยู่ในระดับมากที่สุดและมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีความปลอดภัยจากการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.52$ ) (S.D. = 0.92) และท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีผู้เชี่ยวชาญเพียงพอที่จะตรวจจับการฉ้อโกงและการโจรกรรมข้อมูล ( $\bar{X} = 4.50$ ) (S.D. = 0.99) และท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะมีความเป็นส่วนตัว ( $\bar{X} = 4.50$ ) (S.D. = 0.93) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่าน ( $\bar{X} = 4.49$ ) (S.D. = 0.98)

**ตารางที่ 4.9** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรโดยภาพรวม

ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความสามารถ	4.50	0.91	มากที่สุด
ด้านความหวังดี	4.51	0.91	มากที่สุด
ด้านความซื่อสัตย์	4.50	0.93	มากที่สุด
<b>รวมความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.91</b>	<b>มากที่สุด</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามในความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยรวม ( $\bar{X}$  = 4.50) (S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านความหวังดี ( $\bar{X}$  = 4.51) (S.D. = .91) รองลงมาได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์ ( $\bar{X}$  = 4.50) (S.D. = 0.93) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านความสามารถ ( $\bar{X}$  = 4.50) (S.D. = 0.91)

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรตามของตั้งใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวม แบ่งวิเคราะห์เป็นรายข้อจำนวน 6 ข้อดังนี้

1. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
2. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
3. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อลดเวลาในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
4. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อน
5. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะระบบสามารถปกป้องข้อมูลส่วนตัวของท่านได้
6. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะระบบสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลไว้ดังนี้
  - คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แปลความว่า น้อยที่สุด
  - คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แปลความว่า น้อย
  - คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แปลความว่า ปานกลาง
  - คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แปลความว่า มาก
  - คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 แปลความว่า มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจในการใช้วัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรโดยภาพรวม

ความตั้งใจในการใช้วัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	4.51	0.97	มากที่สุด
2. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	4.54	0.90	มากที่สุด
3. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อลดเวลาในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	4.53	0.92	มากที่สุด
4. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และไม่ซับซ้อน	4.55	0.89	มากที่สุด
5. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะระบบสามารถปกป้องข้อมูลส่วนตัวของท่านได้	4.53	0.96	มากที่สุด
6. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะระบบสามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา	4.51	1.00	มากที่สุด
รวมความตั้งใจในการใช้วัตกรรมการ	4.52	0.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามในความตั้งใจในการใช้วัตกรรมการโดยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) (S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.55$ ) (S.D. = 0.89) รองลงมาได้แก่ ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ( $\bar{X} = 4.54$ ) (S.D. = 0.90) ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะระบบสามารถปกป้องข้อมูลส่วนตัวของท่านได้ ( $\bar{X} = 4.53$ ) (S.D. = 0.96) ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อลดเวลาในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ( $\bar{X} = 4.53$ ) (S.D. = 0.92) ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะระบบสามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา ( $\bar{X} = 4.51$ ) (S.D. = 1.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ( $\bar{X} = 4.51$ ) (S.D. = 0.97)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

		รวมความตั้งใจในการใช้ นวัตกรรม	ด้านความสามารถ	ด้านความหวังดี	ด้านความซื่อสัตย์
	รวมความตั้งใจในการใช้ นวัตกรรม (Y)	1.00	.944	.943	.944
Pearson	ด้านความสามารถ (X1)	.944	1.000	.649	.625
Correlation	ด้านความหวังดี (X2)	.943	.649	1.000	.619
	ด้านความซื่อสัตย์ (X3)	.944	.625	.619	1.000
	รวมความตั้งใจในการใช้ นวัตกรรม (Y)	.	<.001	<.001	<.001
Sig. (1-tailed)	ด้านความสามารถ (X1)	.000	.	.000	.000
	ด้านความหวังดี (X2)	.000	.000	.	.000
	ด้านความซื่อสัตย์ (X3)	.000	.000	.000	.
N	รวมความตั้งใจในการใช้ นวัตกรรม (Y)	385	385	385	385
	ด้านความสามารถ (X1)	385	385	385	385
	ด้านความหวังดี (X2)	385	385	385	385
	ด้านความซื่อสัตย์ (X3)	385	385	385	385

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความไว้วางใจกับความตั้งใจในการใช้ นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Significant Level มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ) นั่นคือความไว้วางใจกับความตั้งใจในการใช้ นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการ

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตด้านความสามารถ (X1) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการใช้บัตรเครดิต (Y) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $r = .94$  รองลงมา ได้แก่ ความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตด้านความหวังดี (X2) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการใช้บัตรเครดิต (Y) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $r = .94$  และความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิตด้านความซื่อสัตย์ (X3) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการใช้บัตรเครดิต (Y) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $r = .94$

ตารางที่ 4.12 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multi Collinearity)

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
ด้านความสามารถ	.197	5.695
ด้านความหวังดี	.215	8.155
ด้านความซื่อสัตย์	.158	8.710

จากตารางที่ 4.12 พบว่า จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multi Collinearity) เงื่อนไขข้อหนึ่งของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ คือตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ (Multi Collinearity) โดยใช้ค่า Tolerance และ VIF พบว่า ค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุดคือ .197 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.1 และค่า VIF มีค่าตั้งแต่ 5.695-8.710 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Multi Collinearity นั่นคือตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น (กลยา, 2561)

ตารางที่ 4.13 แสดงวิธีเลือกตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการความถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ด้านความสามารถ, ด้านความหวังดี ด้านความซื่อสัตย์		Enter

จากตารางที่ 4.13 ตัวแปรอิสระได้แก่ ด้านความสามารถ, ด้านความหวังดี ด้านความซื่อสัตย์ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกเทคนิค Enter Method เพื่อตอบสนองความสัมพันธ์ 2 ขั้นตอน ขั้นที่ 1 ตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ควรอยู่ในสมการความถดถอย โดยพิจารณาจากค่าสถิติทดสอบ (F-Test) หรือค่าเอกสารถูกเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Significance ของสถิติทดสอบ ขั้นที่ 2 เป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระโดยพิจารณาจากค่าสถิติที่จะได้จากผลลัพธ์

**ตารางที่ 4.14** แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	288.064	3	96.021	1563.48	<.001b
Residual	23.399	381	0.061		
Total	311.463	384			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การตรวจสอบเงื่อนไข

สมมติฐาน

$H_0$  : ความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิต (X) ทั้ง 4 ด้านคือด้านความสามารถ (X1) ด้านความหวังดี (X2) และด้านความซื่อสัตย์ (X3) ไม่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการใช้บัตรเครดิต (Y) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

$H_1$  : ความไว้วางใจในการใช้บัตรเครดิต (X) อย่างน้อย 1 ด้านที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการใช้บัตรเครดิตในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ได้ค่า  $F = 1563.48$  และค่า  $Sig. = .001b < .05$  จึงปฏิเสธ  $H_0$  สรุปผลการทดสอบว่าปัจจัยด้านการควบคุมภายในอย่างน้อย 1 ด้านที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการใช้บัตรเครดิตในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงต้องทำการทดสอบในขั้นตอนที่ 2 ว่าตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บัตรเครดิตในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig*
Constant	0.216	0.064		3.354	<.001
ด้านความสามารถ (X1)	0.394	0.044	0.401	9.041	<.001
ด้านความหวังดี (X2)	0.24	0.054	0.244	4.447	<.001
ด้านซื่อสัตย์ (X3)	0.323	0.05	0.335	6.435	<.001
R = .962 R Square = .925 Adjusted R Square = .924 Std. Error of the Estimate = .24782 Durbin Watson = 1.918					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 จากการตรวจสอบความเป็นอิสระกันของค่าความคลาดเคลื่อน โดยการทดสอบว่า ค่า  $e_t$  และ  $e_{t+1}$  เป็นอิสระกันหรือไม่ตามเงื่อนไขการวิเคราะห์ความถดถอยโดยใช้สถิติทดสอบ Durbin Watson ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบปรากฏค่า Durbin Watson = 1.918 ซึ่งมีค่าใกล้ 2 (นั่นคือมีค่าในช่วง 1.5-2.5) (กัลยา, 2562) สรุปว่า  $e_t$  และ  $e_{t+1}$  เป็นอิสระกัน

ทดสอบเกี่ยวกับค่าคงที่  $H_0: \beta_0 = 0$  หรือ  $H_1: \beta_0 \neq 0$

จากตารางที่ 4-15 พบว่าได้ค่า  $t = 3.354$  และค่า Sig. ของ  $t$  เป็น  $.001 < .05$  จึงปฏิเสธ  $H_0$  สรุปผลการทดสอบเส้นตรงแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ทดสอบเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์ความถดถอย ( $\beta_i$ )

#### สมมติฐานที่ 1

$H_0$  : ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม (X) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม (Y) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

$H_1$  : ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม (X) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม (Y) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

จากตาราง 4-15 พบว่า ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม ได้ค่า  $t = 3.354$  และ ค่า Sig. =  $.01 < .05$  จึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  แสดงว่าความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม (X) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม (Y) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สมมติฐานที่ 2

$H_0$  : ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม (X) ด้านความสามารถ (X1) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม (Y) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

$H_2$  : ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม (X) ด้านความสามารถ (X1) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม (Y) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

จากตาราง 4-15 พบว่า ด้านความสามารถ (X1) ได้ค่า  $t = 9.041$  และค่า  $Sig. = .001 < .05$  จึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  แสดงว่าความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม (X) ด้านความสามารถ (X1) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม (Y) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## สมมติฐานที่ 3

$H_0$  : ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม (X) ด้านความหวังดี (X2) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม (Y) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

$H_3$  : ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม (X) ด้านความหวังดี (X2) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม (Y) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

จากตาราง 4-15 พบว่า ด้านความหวังดี (X2) ได้ค่า  $t = 4.447$  และค่า  $Sig. = .001 < .05$  จึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  แสดงว่าความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม (X) ด้านความหวังดี (X2) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม (Y) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## สมมติฐานที่ 4

$H_0$  : ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม (X) ด้านความซื่อสัตย์ (X3) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม (Y) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

$H_4$  : ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม (X) ด้านความซื่อสัตย์ (X3) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม (Y) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

จากตาราง 4-15 พบว่า ด้านความซื่อสัตย์ (X3) ได้ค่า  $t = 6.435$  และค่า  $Sig. = .001 < .05$  จึงยอมรับ  $H_0$  ปฏิเสธ  $H_1$  แสดงว่าความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม (X) ด้านความซื่อสัตย์ (X3) มี

อิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม (Y) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่า ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้านคือ ด้านความสามารถ ด้านความหวังดี และด้านความซื่อสัตย์ ดังนั้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

สมการ

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$$

$$Y = 0.216 + 0.394 + 0.24 + 0.323$$

อธิบายความหมายของสัมประสิทธิ์ความถดถอยว่า

จากตารางที่ 4-15 ได้ค่า ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม = 0.216 (ค่าคงที่) + 0.394 (ด้านความสามารถ) + 0.24 (ด้านความหวังดี) + 0.323 (ด้านความซื่อสัตย์) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = .962 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ (R Square) = .925 ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) = .924 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (std. Error Square) = .24782

จะเห็นว่าเมื่อนำตัวแปรอิสระคือ ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมที่ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ด้านความสามารถ ด้านความหวังดี ด้านความซื่อสัตย์ เข้าสู่สมการพยากรณ์แล้ว พบว่า ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม ทั้ง 3 ด้านมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 2) ศึกษาความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 3) ศึกษาความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรทั่วไปที่ทำการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่ปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็น แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่า เบี่ยงเบน ข้อสรุปที่ได้จะนำไปสู่การเสนอผลการวิจัยในลักษณะของกระบวนการบรรยายเชิงพรรณนาวิเคราะห์ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษา

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลการศึกษาประชากรศาสตร์ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

##### 5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3

5.1.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจ ในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ความไว้วางใจด้านสามารถ ในภาพรวม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.50) (S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X}$  = 4.54) (S.D. = 0.91) และท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X}$  = 4.51) (S.D. = 0.97) และท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยให้ท่านชำระภาษีด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส ( $\bar{X}$  = 4.49) (S.D. = 0.99) และท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยให้ท่านชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ( $\bar{X}$  = 4.49) (S.D. = 0.98) และท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้ท่านประหยัดเวลา ( $\bar{X}$  = 4.49) (S.D. = 0.96) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ( $\bar{X}$  = 4.48) (S.D. = 0.96)

ความไว้วางใจด้านความหวังดี ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.51) (S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ท่านเชื่อมั่นระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีกระบวนการสร้างรหัสผ่านที่ปลอดภัย ( $\bar{X}$  = 4.52) (S.D. = 0.95) และท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์ใช้งานได้ตลอดเวลา และทุกสถานที่ ( $\bar{X}$  = 4.52) (S.D. = 0.93) และท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะไม่ขายข้อมูลแก่บุคคลอื่น ( $\bar{X}$  = 4.51) (S.D. = 0.94) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะปกป้องข้อมูลของท่านได้ ( $\bar{X}$  = 4.47) (S.D. = 1.00)

ความไว้วางใจ ด้านความซื่อสัตย์ ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.50) (S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามี ข้ออยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีความปลอดภัยจากการใช้งาน ( $\bar{X}$  = 4.52) (S.D. = 0.92) และท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีผู้เชี่ยวชาญเพียงพอที่จะตรวจจับการฉ้อโกงและการโจรกรรมข้อมูล ( $\bar{X}$  = 4.50) (S.D. = 0.99) และท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะมีความเป็นส่วนตัว ( $\bar{X}$  = 4.50) (S.D. = 0.93) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่าน ( $\bar{X}$  = 4.49) (S.D. = 0.98)

5.1.1.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจ ในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ผลการศึกษาคำคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจ ในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาภาพรวม พบว่า

ความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.52) (S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และไม่ซับซ้อน ( $\bar{X}$  = 4.55) (S.D. = 0.89) รองลงมาได้แก่ ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ( $\bar{X}$  = 4.54) (S.D. = 0.90) ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์ เพราะระบบสามารถปกป้องข้อมูลส่วนตัวของท่านได้ ( $\bar{X}$  = 4.53) (S.D. = 0.96) ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อลดเวลาในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ( $\bar{X}$  = 4.53) (S.D. = 0.92) ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะระบบสามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา ( $\bar{X}$  = 4.51) (S.D. = 1.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ( $\bar{X}$  = 4.51) (S.D. = 0.97)

#### 5.1.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานความไว้วางใจ มีอิทธิพลผลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรที่แตกต่างกัน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหาค่าโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมมีอิทธิพล ต่อความตั้งใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจ ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความหวังดี และด้านซื่อสัตย์ ที่แตกต่างกันมีอิทธิพล ต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมด้านความสามารถ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจด้านความสามารถมีอิทธิพล ต่อความตั้งใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร พบว่า ค่า (t) เท่ากับ 9.041 และค่า sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมด้านความความหวังดีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจด้านความความหวังดีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร พบว่า ค่า (t) เท่ากับ 4.447 และค่า sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$

สมมติฐานที่ 4 ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม ด้านความความซื่อสัตย์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจด้านความความซื่อสัตย์มีอิทธิพล ต่อความตั้งใจการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร พบว่า ค่า (t) เท่ากับ 6.435 และค่า sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร พบว่าความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อการความตั้งใจใช้บริการนวัตกรรม นอกจากนี้การยอมรับนวัตกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการนวัตกรรมและ การยอมรับนวัตกรรมก็เป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้บริการนวัตกรรม ส่วนการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อ และความตั้งใจใช้บริการนวัตกรรม และการยอมรับ เทคโนโลยีก็เป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างความไว้วางใจและความตั้งใจใช้บริการนวัตกรรม ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ใช้บริการนวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่เกิด ความไว้วางใจในระบบก็จะก่อให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมที่เป็นรูปแบบการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต และสามารถรับรู้ได้ถึงการใช้เทคโนโลยีที่เป็น ความสะดวก รวดเร็ว และความง่ายในการใช้งานก็จะนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้ระบบที่เพิ่มสูงขึ้น โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ Wu et al. (2011) ที่ว่าความไว้วางใจที่เป็นความรู้สึกเชื่อมั่นของบุคคลจะมีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการเทคโนโลยีบนแอปพลิเคชันสูงชัน (พิฑูร ธนบดีกิจ, ทัชชา สุตตสันต์ และดนัย ธนามี, 2563)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แต่อย่างไรก็ตามการศึกษาของ Mulyani et al. (2019) ยัง กล่าวว่า ความตั้งใจใช้บริการจะเกิดขึ้นได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยความไว้วางใจที่ทำให้บุคคลเกิดทัศนคติในการยอมรับนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ ที่เป็นการยอมรับเทคโนโลยีทางระบบออนไลน์ก็จะ ทำให้บุคคลนั้นเกิดความตั้งใจในการใช้บริการ (Abadi, Abadi & Jafari, 2017) อีกทั้งการศึกษาของ Ridha, Lubis & Utami (2018) ก็ยังกล่าวว่า การที่จะทำให้บุคคลเกิดความตั้งใจใช้บริการที่สูงขึ้น ได้อย่างยั่งยืนและต่อเนื่องนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและการยอมรับ นวัตกรรมเข้ามาเป็นปัจจัยในการสนับสนุนให้เกิดทัศนคติที่ดีที่จะนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้บริการที่สูงขึ้นได้อย่างต่อเนื่องเช่นกัน (จินตนา เกษตรเสริมวิริยะ และธัญนันท์ บุญอยู่, 2564)

### 5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษา

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1.1 ตอนที่ 2 ความไว้วางใจ ด้านความซื่อสัตย์ พบว่า ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่าน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้กรมสรรพากรควรสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเรื่องการรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริงอยู่เสมอ ๆ และมีความปลอดภัยในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้และการรับข่าวสาร

5.3.1.2 ตอนที่ 3 ความตั้งใจการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร พบว่า ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้กรมสรรพากรควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญและสร้างการยอมรับนวัตกรรมปรับปรุงการใช้งานบนอินเทอร์เน็ตให้มีความง่ายต่อการใช้งานมากที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีความตั้งใจในระบบนวัตกรรมของกรมสรรพากร

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาตัวแปรอิสระที่เกี่ยวกับพฤติกรรมทัศนคติและด้านอื่น ๆ เพื่อจะได้มีข้อมูลที่หลากหลายในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม และควรศึกษาเกี่ยวกับการยื่นการวิจัยครั้งต่อไปในอนาคต ควรศึกษาตัวแปรอิสระที่เกี่ยวกับพฤติกรรมทัศนคติและด้านอื่น ๆ เพื่อจะได้มีข้อมูลที่หลากหลายในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม และควรศึกษาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากกว่า 1 เขตพื้นที่ เพื่อทำการศึกษาเปรียบเทียบถึงพฤติกรรมที่แตกต่างแต่ละเขตพื้นที่

5.3.2.2 ควรศึกษาอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุหรือปัจจัยอื่น ๆ หรือตัวแปรคั่นกลางและตัวแปรตามอื่น ๆ เช่น ปัจจัยความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความจงรักภักดี เพื่อนำไปสู่การค้นคว้าในเรื่องการพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรให้ดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กรมสรรพากร. (2562). แผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ: กลุ่มวางแผนและประเมินผล.
- คงพัฒน์ เค้าอัน. (2563). ศึกษาราคาความไว้วางใจ คุณค่าการโฆษณาส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันภัย.
- จารุวรรณ พิมเสน และดารณี เอื้อชนะจิต. (2562). ศึกษาคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.
- จินตนา เกษตรเสริมวิริยะ และธัญนันท์ บุญอยู่. (2564). อิทธิพลของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยสู่ความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. วารสาร ศิลปะศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ. 4(2), 789-801.
- จุไรรัตน์ ครุฑคำ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สารนิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชลธิดา แยมกลีบบัว. (2565). ศึกษาอิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้า ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์.
- ธนัญชัย กาฬเนตร และยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2564). ศึกษาการยอมรับและความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ เอสซีบี อีซี.
- นิชานันท์ ขาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี.
- ปณิตทัต จอมจักร และฤทธิกร พุ่มพวง. (2565). ศึกษาถึงอิทธิพลของความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ การยอมรับการใช้เทคโนโลยี และความพึงพอใจดิจิทัลที่มีต่อความตั้งใจใช้สันทนาการเงิน คริปโต.
- พิชญ์ปิยา เฟื่องผ่อง. (2558). ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจราคาประหยัด และความแปลกใหม่.
- พิฑูร ธนบดีกิจ, ทัชชา สุดตสันต์ และदनัย ธนามี. (2563). ศึกษาการผสมผสานการความไว้วางใจและยอมรับเทคโนโลยีกรณีศึกษาการยอมรับธนาคารบนมือถือในประเทศไทยเมียนมาร์. ฐานข้อมูลปัญญาวิวัฒน์ , 12 (3), 107-119.
- ฟ้ารพีพันธ์ ฟ้าภูษิตกุล. (2562). ศึกษาปัจจัยต่อการยอมรับการใช้งานระบบเพื่อชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จังหวัดลำพูน.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรินทร์ เอิบแจ้ และธัญนันท์ บุญอยู่. (2565). ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความตั้งใจนวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในพื้นที่หนองแขม. *วีไลพร โรบินสัน*. (2561). ความคาดหวังในสินค้าภาพลักษณ์ของตราสินค้าความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางรีแบรนด์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. *สมฤดี ทองรักษ์*. (2561). ศึกษาคุณภาพ ประโยชน์การใช้งาน ความปลอดภัย และความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ. *หนึ่งฤทัย ผ่องศรี และวีรพงษ์ พวงเล็ก*. (2564). ศึกษาอิทธิพลการรับรู้การใช้นวัตกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจธนาคารออนไลน์ของประชาชน. *อรนิษฐ์ แสงทองสุข*. (2021). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล. *อุษุมพร แก้วขุนทด*. (2550). ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตปีเคเค จำกัด. ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *อุศณี กอกิตตวนิจ และมนวิภา ผดุงสิทธิ์*. (2553). ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาชีพ บัญชี*, 6(16), 28

## ภาษาอังกฤษ

- Annisak, S. K., Indriyanti, N. Y., & Mulyani, B. (2019). Constructive controversy dan inkuiri terbimbing sesuai representasi tetrahedral pembelajaran Kimia ditinjau dari kemampuan berpikir kritis. *Jurnal Inovasi Pendidikan IPA*, 5(1), 10-22.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20: 709–734.
- Fitzsimons, G.J., & Morwitz, V.G. (1996). The effect of measuring intent on brand level purchase behavior. *Journal of Consumer Research*, 23(June), 1-11.
- Rotter, J. B. (1971). Generalized expectancies for interpersonal trust. *American psychologist*, 26(5), 443.
- Golembiewski, R. T., & McConkie, M. (1975). The centrality of interpersonal trust in group processes. *Theories of group processes*, 131(1), 131-185.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of occupational psychology*, 53(1), 39-52.
- Fairholm, G. W. (1994). *Leadership and the culture of trust*. Greenwood Publishing Group.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis. *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, 261, 1996.
- Robert Bruce Shaw. (1997). *Trust in the balance : building successful organizations on results, integrity, and concern*.
- Marshall, E. M. (2000). *Building trust at the speed of change: The power of the relationship-based corporation*. New York: Amacom.
- McAllister, D. J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of management journal*, 38(1), 24-59.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and power*. New York: John Wiley & Sons
- Hwang, J., & Hyun, S. S. (2013). The impact of nostalgia triggers on emotional responses and revisit intentions in luxury restaurants: The moderating role of hiatus. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 250-262.
- Fitzsimons, G. J., & Morwitz, V. G. (1996). The effect of measuring intent on brand-level purchase behavior. *Journal of consumer research*, 23(1), 1-11.
- Ozturk, A. B., Bilgihan, A., Nusair, K., & Okumus, F. (2016). What keeps the mobile Hotel booking users loyal? Investigating the roles of self-efficacy, compatibility, perceived ease of use, and perceived convenience. *International Journal of Information Management*, 36(6), 1350-1359.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. *Simon and Schuster*.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). A Bayesian analysis of attribution processes. *Psychological bulletin*, 82(2), 261.
- Spears, N., & Singh, S. N. (2004). Measuring attitude toward the brand and purchase intentions. *Journal of current issues & research in advertising*, 26(2), 53-66.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1) ดร. สารภี ชนะทัฬห

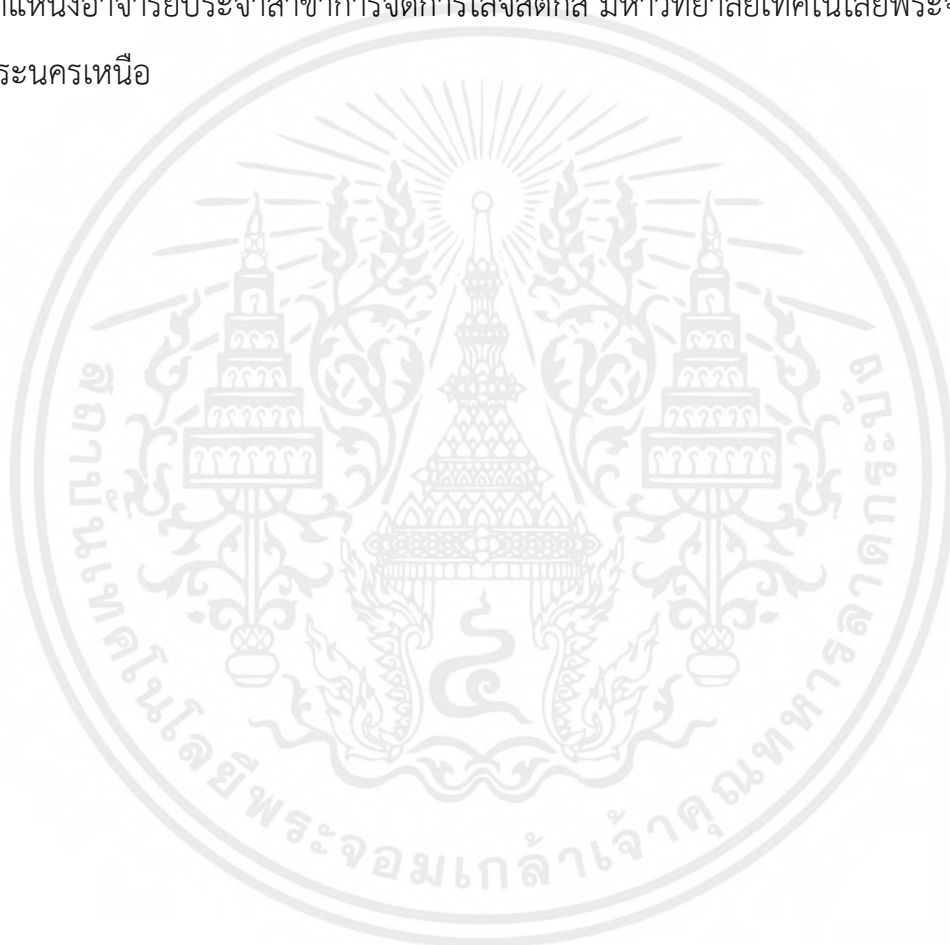
ตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขาบัญชี มหาลัษราชภัฏสุราษฎร์ธานี

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนาภิญญา อัดตฤทธิ

ตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขาการเงิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฐิติรัตน์ ถาวรสุจริตกุล

ตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า  
พระนครเหนือ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ที่ อว. 7010/

วันที่ 28 มีนาคม 2566

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร. สารภี ชนะทัฬห

ด้วย นางสาวณมล หลั่งมี รหัสนักศึกษา 64205051 นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำศึกษาอิสระ เรื่อง “ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมในการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาศึกษาอิสระ

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมือ งานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีป้ายของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ตามเอกสารแนบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล)

อาจารย์ที่ปรึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



### คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณเรื่องความไว้วางใจในการใช้  
นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชน  
ในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดย นางสาวนฤมล หลั่งมี รหัสนักศึกษา 64205051  
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขต  
ชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายงาน  
ศึกษาอิสระ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามประชาชนชนทั่วไปที่มีหน้าที่เสียภาษี  
เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร  
ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง จำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณา

ให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่าเป็นไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยความคิดเห็นของท่าน  
จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวนฤมล หลั่งมี)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น ..... *นฤมล หลั่งมี* .....

ผู้ทรงคุณวุฒิ .....

หน่วยงาน .....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ที่ อว. 7010/

วันที่ 28 มีนาคม 2566

เรื่อง ขออนุญาตเฝ้าระวังผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนาภิญญา อัครฤทธิ

ด้วย นางสาวณมล หลังมี รหัสนักศึกษา 64205051 นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำศึกษาอิสระ เรื่อง “ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาศึกษาอิสระ

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมือ งานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขออนุญาตเฝ้าระวังผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีป้ายของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ตามเอกสารแนบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล)

อาจารย์ที่ปรึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณเรื่องความไว้วางใจในการใช้  
นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชน  
ในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดย นางสาวนฤมล หลั่งมี รหัสนักศึกษา 64205051  
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขต  
ชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.สุทินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายงาน  
ศึกษาอิสระ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามประชาชนทั่วไปที่มีหน้าที่เสียภาษี  
เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร  
ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง ส่วนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณา

ให้คะแนน


ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่าเป็นไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยความคิดเห็นของท่าน  
จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

( นางสาวนฤมล หลั่งมี )

นักศึกษาวิทยูนิเวอร์ซิตี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น ..... 

ผู้ทรงคุณวุฒิ .....

หน่วยงาน .....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ที่ อว. 7010/

วันที่ 28 มีนาคม 2566

เรื่อง ขอบขออนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุติรัตน์ ถาวรสุจริตกุล

ด้วย นางสาวนฤมล หลั่งมี รหัสนักศึกษา 64205051 นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำศึกษาอิสระ เรื่อง “ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุติรัตน์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาศึกษาอิสระ

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมือ งานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอขออนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีป้ายของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ตามเอกสารแนบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุติรัตน์ บุญนวล)

อาจารย์ที่ปรึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



### คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณเรื่องความไว้วางใจในการใช้  
นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชน  
ในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดย นางสาวนฤมล หลั่งมี รหัสนักศึกษา 64205051  
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขต  
ชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์  
ศึกษาอิสระ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามประชาชนทั่วไปที่มีหน้าที่เสียภาษี  
เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร  
ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง ส่วนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณา  
ให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่าเป็นไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยความคิดเห็นของท่าน  
จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวนฤมล หลั่งมี)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น .....  
ผู้ทรงคุณวุฒิ .....  
หน่วยงาน .....





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

### คำชี้แจง

แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างมากต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการเข้าใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนต่อไป จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง เพื่อจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปอย่างสมบูรณ์และข้อมูลที่ท่านให้ไว้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่นำไปเผยแพร่แต่ประการใด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีจำนวน 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจ
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

นางสาวนฤมล หลั่งมี

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

### 1. เพศ

- ชาย  
 หญิง

### 2. อายุ

- 20 - 30 ปี  
 31 - 40 ปี  
 41 - 50 ปี  
 51 ปีขึ้นไป

### 3. ระดับการศึกษา

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา                         | <input type="checkbox"/> ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) |
| <input type="checkbox"/> ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี                   |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาโท                           | <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก                   |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ                              |  |

### 4. อาชีพ

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> รับจ้าง | <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย         |
| <input type="checkbox"/> เกษตรกร | <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ  |   |

### 5. รายได้ต่อเดือน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000บาท   | <input type="checkbox"/> 10,001 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 - 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001 - 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 40,001 บาทขึ้นไป    |  |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาดังนี้

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 = ระดับความคิดเห็นมาก

3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 = ระดับความคิดเห็นน้อย

1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ความไว้วางใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1.ด้านความสามารถ</b>					
1.1 ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้ท่านประหยัดเวลา					
1.2 ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยให้ท่านชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ					
1.3 ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยให้ท่านชำระภาษีด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส					
1.4 ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					
1.5 ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำได้อย่างรวดเร็ว					
1.6 ท่านคิดว่าระบบการเสียภาษีมีประสิทธิภาพในการเสียภาษี					
<b>2. ด้านความหวังดี</b>					
2.1 ระบบการเสียภาษีสร้างความสุขสบายในการเสียภาษีให้แก่ท่าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความไว้วางใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.2 หากท่านมีปัญหาในการยื่นชำระภาษีออนไลน์ ท่านมั่นใจว่าระบบการเสียภาษีจะช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี					
2.3 ระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์ใช้งานได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่					
2.4 ระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน					
<b>3. ด้านความซื่อสัตย์</b>					
3.1 ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะมีความเป็นส่วนตัว					
3.2 ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านได้เป็นอย่างดี					
3.3 ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีความปลอดภัยจากการใช้งาน					
3.4 ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีผู้เชี่ยวชาญเพียงพอที่จะตรวจจับการฉ้อโกงและการโจรกรรมข้อมูล					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาดังนี้

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 = ระดับความคิดเห็นมาก

3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 = ระดับความคิดเห็นน้อย

1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ความตั้งใจใช้นวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา					
2. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา					
3. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อลดเวลาในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา					
4. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และไม่ซับซ้อน					
5. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะระบบสามารถปกป้องข้อมูลส่วนตัวของท่านได้					
6. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะระบบสามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา					

### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ค่าคุณภาพแบบสอบถาม

1. ตารางทางตรง (Validity:IOC) การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการทดสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างของคำถามกับวัตถุประสงค์

เรื่อง ความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ข้อที่	คำถามในแบบสอบถาม	ประเมินค่าความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
1.	<b>เพศ</b>					
	ชาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	หญิง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	<b>อายุ</b>					
	20 - 30 ปี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	31 - 40 ปี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	41 - 50 ปี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	51 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	<b>ระดับการศึกษา</b>					
	มัธยมศึกษา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ปริญญาตรี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ปริญญาโท	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ปริญญาเอก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	อื่นๆ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.	<b>อาชีพ</b>					
	รับจ้าง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	คำถามในแบบสอบถาม	ประเมินค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
4.	เกษตรกร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
	อื่นๆ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.	<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
	10,001-20,000 บาท	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	20,001-30,000	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	30,001-40,000	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	มากกว่า40,001 บาท	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม

ข้อที่	คำถามในแบบสอบถาม	ประเมินค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
<b>ด้านความสามารถ</b>						
1.	ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้ท่านประหยัดเวลา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยให้ท่านชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยให้ท่านชำระภาษีด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.	ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.	ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6.	ท่านคิดว่าระบบการเสียภาษีมีประสิทธิภาพในการเสียภาษี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>ด้านความหวังดี</b>						
1.	ระบบการเสียภาษีสร้างความสุขสบายในการเสียภาษีให้แก่ท่าน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	หากท่านมีปัญหาในการยื่นชำระภาษีออนไลน์ ท่านมั่นใจว่าระบบการเสียภาษีจะช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	ระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์ใช้งานได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	คำถามในแบบสอบถาม	ประเมินค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
4.	ระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>ด้านความซื่อสัตย์</b>						
1.	ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะมีความเป็นส่วนตัว	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีความปลอดภัยจากการใช้งาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.	ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีผู้เชี่ยวชาญเพียงพอที่จะตรวจจับการฉ้อโกงและการโจรกรรมข้อมูล	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้งานนวัตกรรม

ข้อที่	คำถามในแบบสอบถาม	ประเมินค่าความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
1.	ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่น ชำระภาษีออนไลน์เพื่อชำระภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่น ชำระภาษีออนไลน์เพื่อประหยัด ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่น ชำระภาษีออนไลน์เพื่อลดเวลาในการ ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.	ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่น ชำระภาษีออนไลน์เพราะสามารถทำ ได้อย่างรวดเร็ว และไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5.	ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่น ชำระภาษีออนไลน์เพราะระบบ สามารถปกป้องข้อมูลส่วนตัวของ ท่านได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6.	ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่น ชำระภาษีออนไลน์เพราะระบบ สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

หมายเหตุ : ข้อคำถามที่มีค่า IOC 0.5 – 1.00 คัดเลือกว่าใช้ได้  
ข้อคำถามที่มีค่า IOC 0.5 พิจารณาปรับปรุงหรือตัดออก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	165	42.9
เพศหญิง	220	57.1
รวม	385	100

#### อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	160	41.6
31 - 40 ปี	162	42.1
41 - 50 ปี	54	14
51 ปีขึ้นไป	9	2.3
รวม	385	100

#### ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	76	19.7
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	75	19.5
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	84	21.8
ปริญญาตรี	97	25.2
ปริญญาโท	13	3.4
ปริญญาเอก	8	2.1
อื่นๆ	32	8.3
รวม	385	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้าง	130	33.8
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	137	35.6
เกษตรกร	57	14.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ	39	10.1
อื่น ๆ	22	5.7
รวม	385	100

## รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000บาท	13	3.4
10,001 – 20,000 บาท	232	60.3
20,001 – 30,000 บาท	111	28.8
30,001 – 40,000 บาท	24	6.2
40,001 บาทขึ้นไป	5	1.3
รวม	385	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรม

### ด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้ท่านประหยัดเวลา	4.49	0.96	มาก
2. ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยให้ท่านชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	4.49	0.98	มาก
3. ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยให้ท่านชำระภาษีด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส	4.49	0.99	มาก
4. ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.48	0.96	มาก
5. ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำได้อย่างรวดเร็ว	4.51	0.97	มากที่สุด
6. ท่านคิดว่าการเสียภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	4.54	0.91	มากที่สุด
รวม	4.50	0.91	มากที่สุด

### ด้านความหวังดี

ด้านความหวังดี	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะปกป้องข้อมูลของท่านได้	4.47	1.00	มาก
2. ท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะไม่ขายข้อมูลแก่บุคคลอื่น	4.51	0.94	มากที่สุด
3. ท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์ใช้งานได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่	4.52	0.93	มากที่สุด
4. ท่านเชื่อมั่นว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีกระบวนการสร้างรหัสผ่านที่ปลอดภัย	4.52	0.95	มากที่สุด
รวม	4.51	0.91	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ด้านความซื่อสัตย์

ด้านความซื่อสัตย์	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะมีความเป็นส่วนตัว	4.50	0.93	มากที่สุด
2. ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์จะความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่าน	4.49	0.98	มาก
3. ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีความปลอดภัยจากการใช้งาน	4.52	0.92	มากที่สุด
4. ท่านคิดว่าระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์มีผู้เชี่ยวชาญเพียงพอที่จะตรวจจับการฉ้อโกงและการโจรกรรมข้อมูล	4.50	0.99	มากที่สุด
รวม	4.50	0.93	มากที่สุด

## ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม

ความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	4.51	0.97	มากที่สุด
2. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	4.54	0.90	มากที่สุด
3. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพื่อลดเวลาในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	4.53	0.92	มากที่สุด
4. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และไม่ซับซ้อน	4.55	0.89	มากที่สุด
5. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะระบบสามารถปกป้องข้อมูลส่วนตัวของท่านได้	4.53	0.96	มากที่สุด
6. ท่านตั้งใจใช้บริการระบบการยื่นชำระภาษีออนไลน์เพราะระบบสามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา	4.51	1.00	มากที่สุด
รวมความตั้งใจในการใช้นวัตกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	4.52	0.90	มากที่สุด

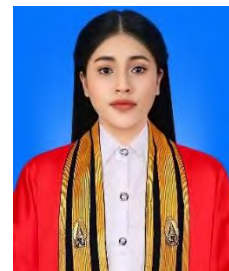
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณของความไว้วางใจในการใช้นวัตกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ตัวแปร	ความตั้งใจในการใช้นวัตกรรม								
	$\bar{x}$	S.D	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig*	Tolerance	VIF
Constant			0.22	0.064		3.35	<.001		
ด้านความสามารถ (X1)	4.504	0.917	0.39	0.044	0.4	9.04	<.001	0.1	9.98
ด้านความหวังดี (X2)	4.512	0.916	0.24	0.054	0.24	4.45	<.001	0.065	15.3
ด้านความซื่อสัตย์ (X3)	4.508	0.934	0.32	0.05	0.34	6.44	<.001	0.073	13.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ - สกุล	นางสาวนฤมล หลังมี
วัน เดือน ปีเกิด	05 กันยายน พ.ศ 2541
สถานที่เกิด	จังหวัดชุมพร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	379 หมู่ 6 ตำบล สลุย อำเภอ ท่าแซะ จังหวัด ชุมพร รหัสไปรษณีย์ 86140
สถานที่ศึกษาปัจจุบัน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร
ประวัติการศึกษา	<p>พ.ศ. 2564 – พ.ศ 2566 ปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร</p> <p>พ.ศ. 2560 – พ.ศ 2562 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกการโรงแรมและการท่องเที่ยว วิทยาลัยอาชีวศึกษาชุมพร</p> <p>พ.ศ. 2557 – พ.ศ 2560 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ แผนกการโรงแรมและการท่องเที่ยว วิทยาลัยอาชีวศึกษาชุมพร</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้