



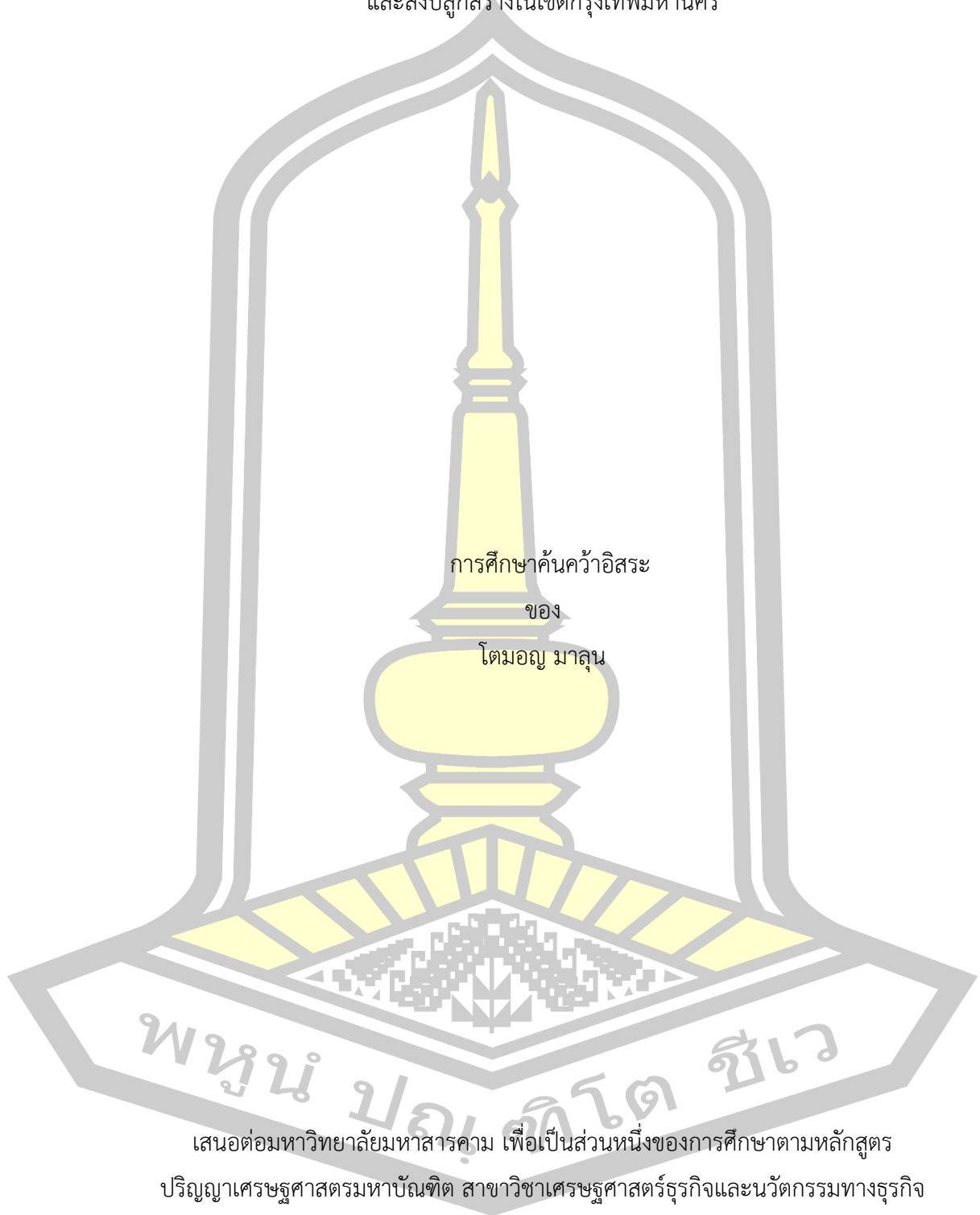
ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดิน
และสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ของ
โทมอญ มาลุน

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจและนวัตกรรมทางธุรกิจ
มกราคม 2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดิน
และสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร



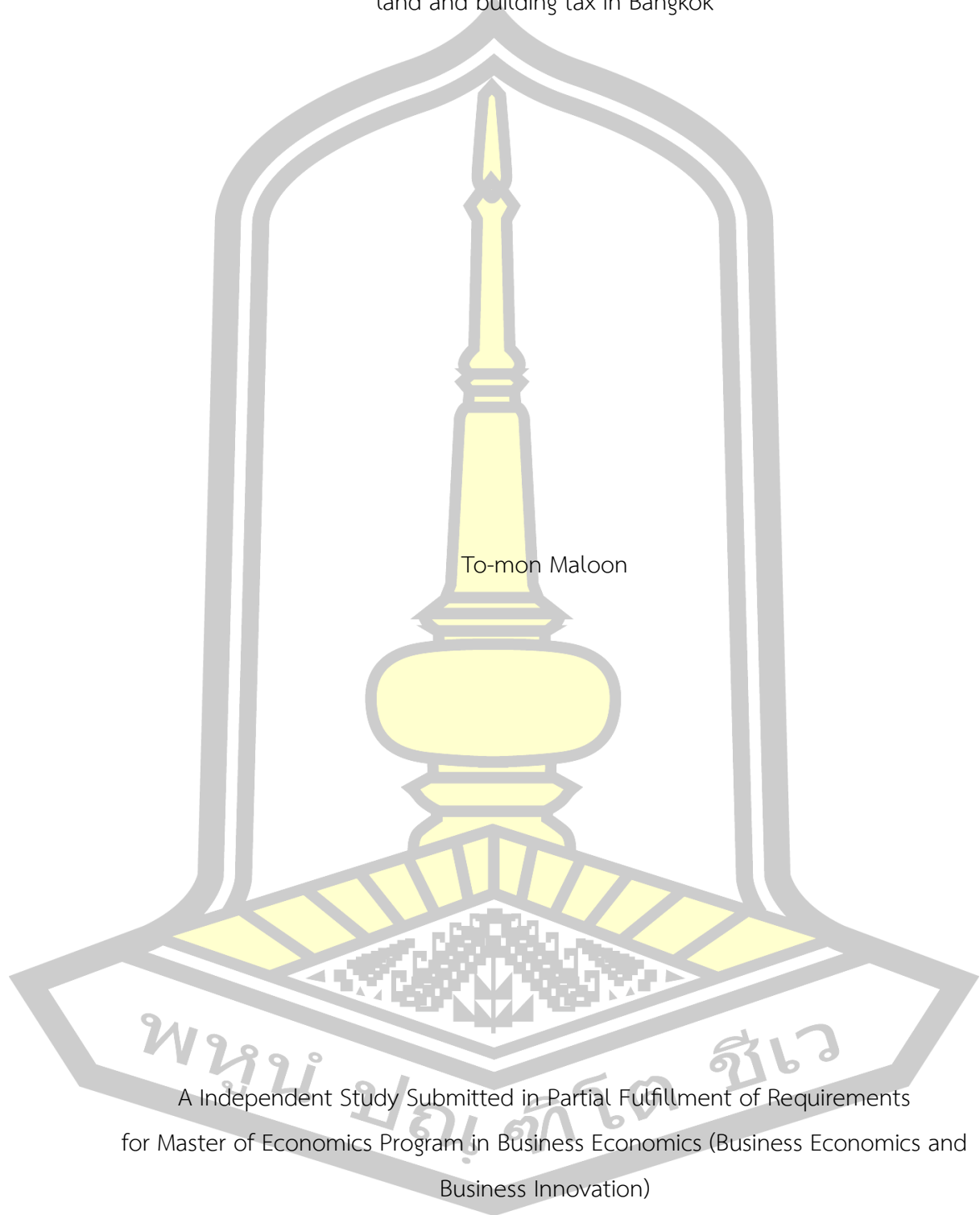
การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ของ
โตมอญ มาลุน

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจและนวัตกรรมทางธุรกิจ

มกราคม 2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Factors affecting innovation adoption on tax collection information system under the
land and building tax in Bangkok



To-mon Maloon

A Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for Master of Economics Program in Business Economics (Business Economics and
Business Innovation)

January 2025

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้าอิสระของนาย
โตมอญ มาลุน แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจและนวัตกรรมทางธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(รศ. ดร. เอกฉัตร สิริสรคานันต์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รศ. ดร. สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(ผศ. ดร. งามอาจ ชาญประสิทธิ์ชัย)

กรรมการ

(ผศ. ดร. เกสินี หมั่นไธสง)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(รศ. ดร. ธเนศ วัฒนกุล)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจและนวัตกรรมทางธุรกิจ ของ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(รศ. ดร. จรวัย สาวีลี)

คณบดีคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ

(รศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร		
ผู้วิจัย	โตมอญ มาลุน		
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. งามอาจ ชาญประสิทธิ์ชัย		
ปริญญา	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชา	เศรษฐศาสตร์ธุรกิจและนวัตกรรม ทางธุรกิจ
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ปีที่พิมพ์	2568

บทคัดย่อ

รัฐบาลให้ความสำคัญการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อเป็นรายได้ ชำระหนี้สิน
ของรัฐ กระจายรายได้และทรัพย์สิน รักษาเสถียรภาพและส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ
สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการ
จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภายใต้การโครงการจัดทำระบบสารสนเทศภาษีท้องถิ่นของ
กรุงเทพมหานคร ซึ่งถือเป็นวิธีการและกระบวนการใหม่ นำไปสู่การเป็นนวัตกรรมระบบสารสนเทศ
งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ
การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร
โดยมีความมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและการยอมรับนวัตกรรมระบบ
สารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ
การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร
และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขต
กรุงเทพมหานคร วิธีการดำเนินการวิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ระหว่าง
การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกับผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก
สร้าง คือ บุคลากรสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 450 ราย และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การ
สัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ภาคเอกชน และประชาชน
ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30
ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ส่วน
ใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งประเภท

ทั่วไป ประสบการทำงานในด้านงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป และมีความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน มี การสนับสนุนจากองค์กร อิทธิพลทางสังคม ความน่าเชื่อถือของระบบ ความเข้ากันได้ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การสนับสนุนจากองค์กร ความเข้ากันได้ และอิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

โดยสรุป แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารควรตระหนักถึงระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานได้ ควรมีขั้นตอนการใช้งานระบบที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน หรือสามารถใช้งานได้ง่าย ต้องเสริมสร้างความมั่นใจและทำให้ผู้ใช้งานไม่เกิดความกังวลต่อการใช้งาน มีคู่มือประกอบการทำงานที่มีเนื้อหาครบถ้วน ปรับปรุงระบบให้มีการใช้งานง่ายและไม่ยุ่งยาก และส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบเพื่อสร้างการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : การยอมรับนวัตกรรม, ระบบสารสนเทศ, การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง, สำนักงานเขต, กรุงเทพมหานคร

พูน ปรณ ทิโต ชีเว

TITLE	Factors affecting innovation adoption on tax collection information system under the land and building tax in Bangkok		
AUTHOR	To-mon Maloon		
ADVISORS	Assoc. Prof. Subunn Ieamvijarn , Ph.D. Asst. Prof. Ong-art Chanprasitchai , Ph.D.		
DEGREE	Master of Economics Program in Business Economics	MAJOR	Business Economics and Business Innovation
UNIVERSITY	Maharakham University	YEAR	2025

ABSTRACT

The government prioritizes land and building tax collection as a revenue source to pay off state debts, distribute income and assets, maintain stability, and promote economic growth. The Finance Office of Bangkok has developed an information system to support the mission of collecting land and building tax under the local tax information system project of Bangkok, which is considered a new method and process leading to an innovative information system for the land and building tax in Bangkok. Therefore, the researcher studied the factors affecting the innovation adoption on the tax collection information system for the land and building tax in Bangkok. The research aims to: 1) examine personal factors and their relation to the innovation adoption on the tax collection information system under the land and building tax in Bangkok; 2) explore factors affecting the innovation adoption on the tax collection information system under the land and building tax in Bangkok; and 3) propose guidelines for the development of the tax collection information system under the land and building tax in Bangkok. The research methodology utilized a mixed-methods approach, combining quantitative research through surveys with 450 users of the tax collection information system for the land and building taxes, specifically personnel from district offices in Bangkok, and qualitative research involving in-depth interviews with 30 informants, including

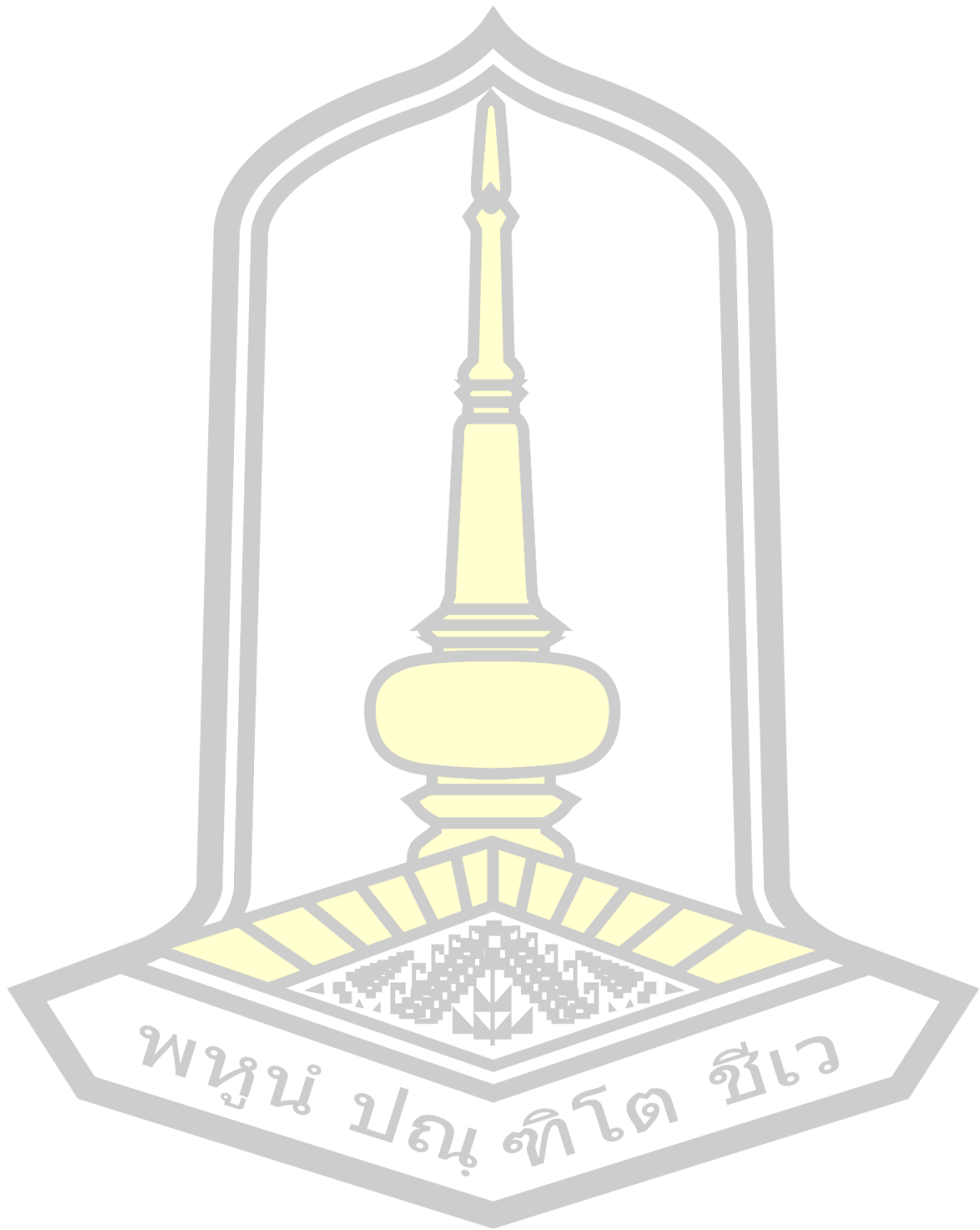
officials working in the field, private sector representatives, and citizens using the information system. Statistical analysis methods included logistic regression analysis.

The research findings revealed that the majority of users of the tax collection information system for the land and building taxes are female and mostly single. They hold a bachelor's degree. Most of them work in general positions and have five years or less of experience in land and building tax collection. They have been using other tax systems for more than three years and show a preference for learning new technologies. Users of the tax collection information system for the land and building taxes expressed high-level opinions on factors influencing technology acceptance across various dimensions, including perceived usefulness, organizational support, social influence, trustworthiness, compatibility, and perceived ease of use.

The analysis of factors affecting the acceptance of the effectiveness of the tax collection information system for the land and building tax in Bangkok found that education level, current position, perceived ease of use, organizational support, compatibility, and social influence significantly impact the acceptance of the system's effectiveness at a statistical significance level of 0.05.

In summary, the guidelines for the development of the tax collection information system for land and building taxes in Bangkok suggest that management should recognize the system's potential to reduce operational costs. The usage procedures should be straightforward and uncomplicated to ensure ease of use. It is essential to build confidence and alleviate users' concerns about the system. Comprehensive user manuals should be provided, the system should be optimized for usability, and efforts should be made to enhance users' knowledge to foster acceptance among stakeholders involved in the operations.

Keyword : Innovation Adoption, Information System, The Land and Building Tax, District Offices in Bangkok



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจากบุคคลทั้งหลาย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ความอนุเคราะห์ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ รศ. ดร. สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และอาจารย์ ผศ. ดร. งามอาจ ชาญประสิทธิ์ชัย อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม ที่ได้สละเวลาในการให้คำปรึกษาตรวจสอบการค้นคว้าอิสระให้คำแนะนำและความรู้อันมีค่าที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณอาจารย์ รศ. ดร. เอกฉัตร สิริสรคานันท์ ดร. วราวุฒิ นาคบุญนำ และ อ.ดร. กาญจนา หินเขาว์ ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยให้มีประสิทธิภาพสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณอาจารย์ รศ. ดร. เอกฉัตร สิริสรคานันท์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ผศ. ดร. เกสินี หมื่นไธสง กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ และ รศ. ดร. ธเนศ วัฒนกุล ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ให้ความรู้และคำแนะนำในการสอบการค้นคว้าอิสระจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ตลอดจนภาคเอกชน และประชาชน ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้สละเวลาและอนุเคราะห์ตอบข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์จากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณที่ให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

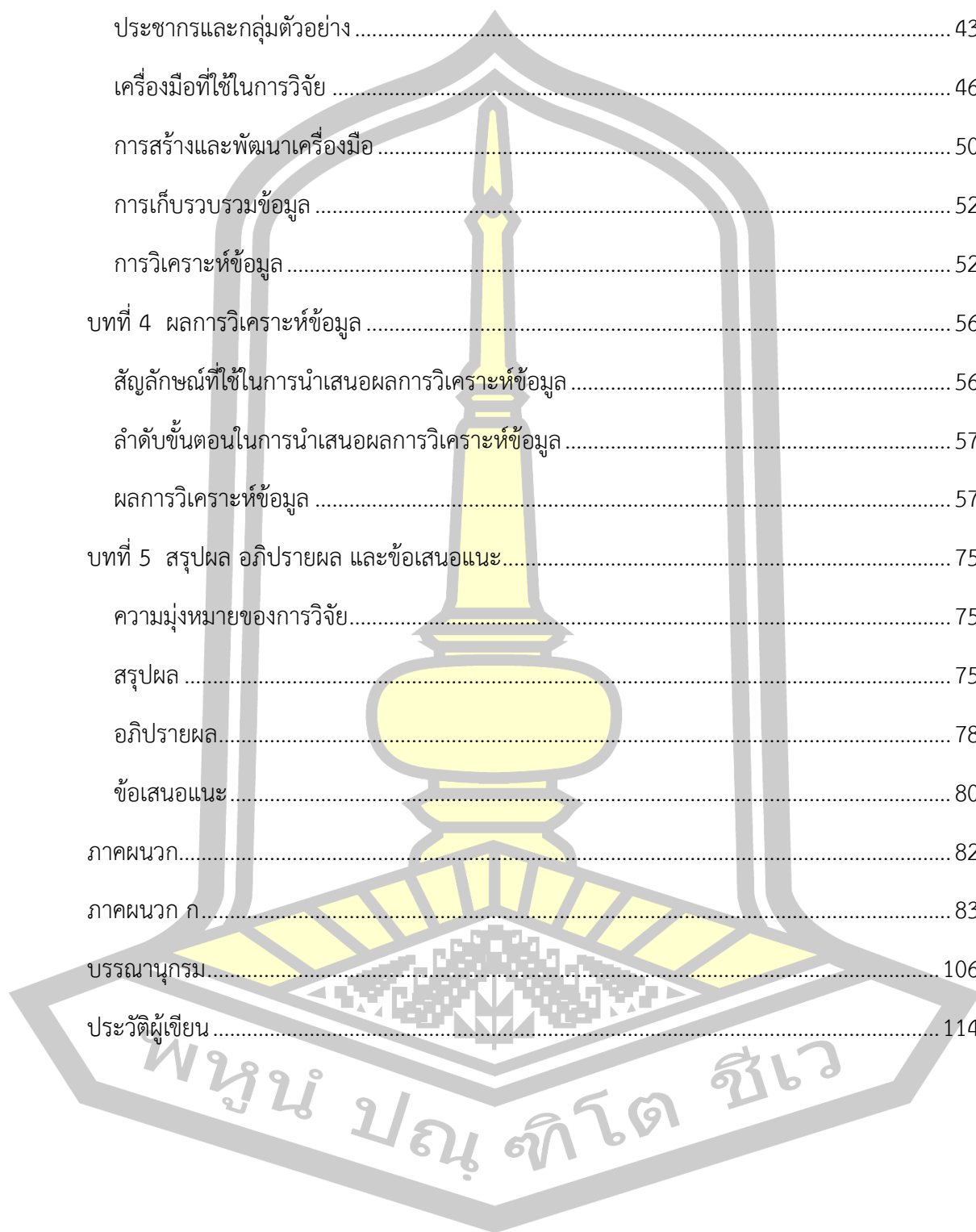
โตมณฺญ มาลุน

พูน ปณฺ ทิโต ชีเว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฌ
สารบัญ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญรูปภาพ.....	ฏ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภาษาที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี.....	22
ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษาที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	75
ความมุ่งหมายของการวิจัย	75
สรุปผล	75
อภิปรายผล	78
ข้อเสนอแนะ	80
ภาคผนวก	82
ภาคผนวก ก	83
บรรณานุกรม	106
ประวัติผู้เขียน	114



สารบัญตาราง

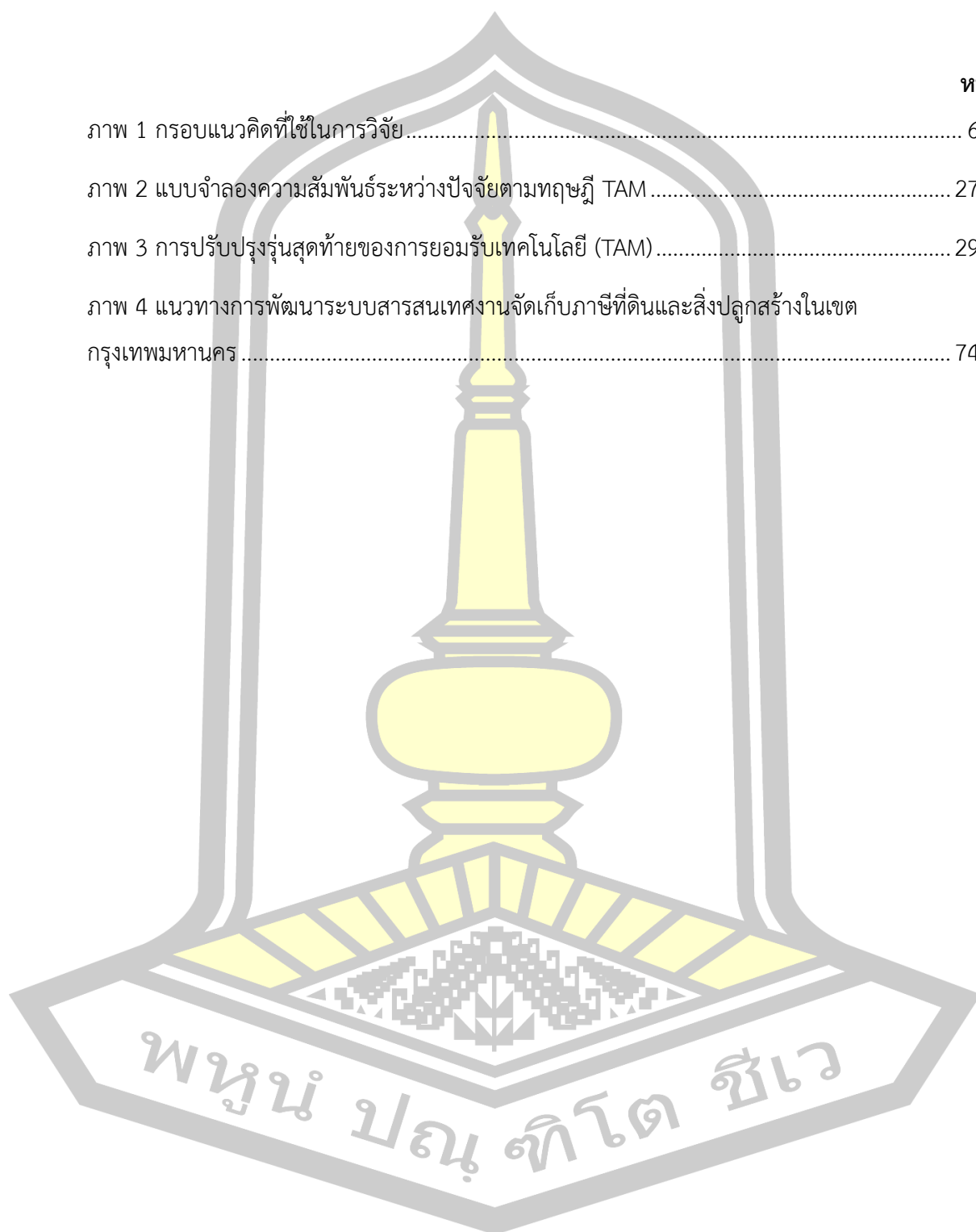
	หน้า
ตาราง 1 ประเภทภาษีอากรซึ่งเป็นรายได้ประจำของกรุงเทพมหานครจัดเก็บเอง.....	2
ตาราง 2 อัตราภาษีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์ในการประกอบเกษตรกรรม.....	12
ตาราง 3 อัตราภาษีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์เป็นที่อยู่อาศัย	13
ตาราง 4 อัตราภาษีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์อื่น เช่น ใช้เชิงพาณิชย์	13
ตาราง 5 อัตราภาษีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำประโยชน์ตามควรแก่สภาพ..	14
ตาราง 6 สรุปการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในแต่ละปัจจัยที่อาจส่งผลต่อ การยอมรับในประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร.....	35
ตาราง 7 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพื้นที่ของสำนักงานเขต	44
ตาราง 8 แสดงคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม	47
ตาราง 9 ค่าความเชื่อมั่นจำแนกรายด้าน.....	51
ตาราง 10 คุณลักษณะของตัวแปรอิสระที่ใช้ในแบบจำลองสมการสมการถดถอยโลจิสติกทวินาม ..	54
ตาราง 11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร.....	57
ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างโดยรวม และเป็นรายด้าน	59
ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน เป็นรายข้อ.....	60
ตาราง 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นรายข้อ	61
ตาราง 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านความน่าเชื่อถือของระบบ เป็นรายข้อ.....	62

ตาราง 16	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศสงงานจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านการสนับสนุนจากองค์กร เป็นรายชื่อ.....	63
ตาราง 17	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศสงงานจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านความเข้ากันได้ เป็นรายชื่อ.....	64
ตาราง 18	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศสงงานจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านอิทธิพลทางสังคม เป็นรายชื่อ	65
ตาราง 19	คุณลักษณะของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในแบบจำลองสมการการถดถอย โลจิสติกพหุคูณ.....	66
ตาราง 20	สถิติทดสอบความเหมาะสมแบบจำลอง	68
ตาราง 21	ผลการประมาณค่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศสงงานจัดเก็บภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร.....	69
ตาราง 22	สรุปผลการตรวจสอบสมมติฐานในการวิจัย.....	71



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ภาพ 2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TAM.....	27
ภาพ 3 การปรับปรุงรุ่นสุดท้ายของการยอมรับเทคโนโลยี (TAM).....	29
ภาพ 4 แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขต กรุงเทพมหานคร.....	74



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การเก็บภาษีถือเป็นภารกิจสำคัญของรัฐบาลในการหารายได้จากประชาชน เมื่อประเทศมีความเจริญเติบโต ระบบเศรษฐกิจขยายตัว ประชากรจำนวนมากขึ้น สาธารณูปโภคที่รัฐต้องจัดหาเพื่อบริการประชาชนขั้นพื้นฐานจึงเป็นสิ่งจำเป็น รัฐจึงต้องจัดหารายได้ในรูปแบบภาษีอากรมากขึ้น โดยมีภาษีที่จัดเก็บกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ภาษีเงินได้ ภาษีการขายทั่วไป ภาษีมรดก และภาษีทรัพย์สิน โดยเป็นที่ยอมรับกันว่าการจัดเก็บภาษีเงินได้ก่อให้เกิดผลกระทบที่ไม่เหมาะสมกับระบบเศรษฐกิจน้อยที่สุดเป็นวิธีการหารายได้ เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมที่เหมาะสมที่สุด ภาษีจึงเป็นการโยกย้ายผลผลิตที่เอกชนผลิตขึ้นหรือรายได้ของเอกชนไปสู่มือของรัฐบาล เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์หลากหลาย เช่น การสร้างความเป็นธรรมทางสังคม การจัดสวัสดิการสาธารณะ และการสร้างความมั่นคงให้แก่รัฐ เป็นต้น การที่รัฐบาลหรือภาครัฐจะตัดสินใจดึงเงินออกจากระบบเศรษฐกิจ ซึ่งจะมีมากน้อยเพียงใด จะขึ้นอยู่กับอัตราภาษีและประเภทของภาษี (Tax rates and tax types) การดึงเงินออกจากระบบเศรษฐกิจจะทำให้มีผลกระทบต่อการใช้จ่ายในการบริโภค (Consumption Expenditure) การออม (Saving) การลงทุนภาคเอกชน (Investment) ตลอดจนระดับรายได้ประชาชาติ (National Income) ประเทศไทยมีการจัดเก็บภาษีทรัพย์สินจากทรัพย์สินที่เป็นที่ดิน โรงเรือน อาคาร ตึก และสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ โดยมีกฎหมายที่ใช้บังคับในการจัดเก็บภาษีทรัพย์สิน คือ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 และพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 แต่โดยที่กฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน และกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ได้มีการบังคับใช้มาเป็นเวลานาน ทั้งในส่วนของภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งมีสภาพปัญหาเนื่องจากราคาปานกลางไม่มีการปรับมาเป็นเวลานานแล้ว มีอัตราภาษีแบบถดถอยก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม และมีการยกเว้นลดหย่อนจำนวนมาก ส่วนของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ก็มีสภาพปัญหาเนื่องจากฐานภาษีที่มีความซ้ำซ้อนกับภาษีเงินได้และมีอัตราภาษีซึ่งมีข้ออ้างว่าสูงเกินไป และเปิดให้ใช้ดุลยพินิจในการประเมินค่อนข้างสูง ทำให้การจัดเก็บภาษีตามกฎหมายทั้งสองฉบับไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน รัฐบาลหลายชุดที่ผ่านมาต่างก็ให้ความสำคัญในการผลักดันการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และผลักดันให้เกิดการตราพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2563 ในรัฐบาลของ พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา โดยมีการบังคับใช้กฎหมายตั้งแต่ปีภาษี พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งทั่วประเทศ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี กำหนดให้มีการจัดเก็บจากการถือครองอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์ในการประกอบเกษตรกรรม เป็นที่อยู่อาศัย ใช้ประโยชน์อย่างอื่นนอกจากเกษตรกรรมหรือที่อยู่อาศัยและที่ดินที่ทิ้งไว้ว่างเปล่า รวมทั้งการปรับปรุงวิธีการจัดเก็บภาษีใหม่ ให้เป็นระบบภาษีทรัพย์สินอย่างแท้จริง สอดคล้องกับการกระจายอำนาจปกครองท้องถิ่น ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมีอัตราภาษีที่แตกต่างกันได้ รวมทั้งมีหลักการเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ประโยชน์ใน

ที่ดินให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการจัดเก็บภาษีโดยคิดจากมูลค่าที่ดิน (Land Value Taxation) และสร้างความเป็นธรรมแก่บุคคลผู้เสียภาษีให้มีความเท่าเทียมกัน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564 : 79-82); สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ (2564)

กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางการบริหารการปกครอง คมนาคม การศึกษา และเศรษฐกิจของประเทศ รายได้ของกรุงเทพมหานคร เป็นแหล่งจัดเก็บภาษีอากรที่มีสัดส่วนมากที่สุด ผลการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทของกรุงเทพมหานคร พบว่า การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง บังคับจัดเก็บในปีภาษี พ.ศ. 2563 เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 1,015,826,645 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.98 ของจำนวนภาษีอากรทั้งหมด ซึ่งอยู่ในลำดับที่สองรองจากภาษีโรงเรือนและที่ดิน ต่อมาสัดส่วนรายได้จากการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีจำนวนเพิ่มขึ้นและอยู่ในลำดับที่หนึ่ง ในปี พ.ศ. 2564 และในปี พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 87.14 ตามลำดับ ดังนั้น ในปัจจุบันการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จึงเป็นแหล่งจัดเก็บรายได้ที่มีสัดส่วนมากที่สุดของกรุงเทพมหานคร (สำนักการคลัง, 2566 : 3-4)

ตาราง 1 ประเภทภาษีอากรซึ่งเป็นรายได้ประจำของกรุงเทพมหานครจัดเก็บเอง

ประเภทรายได้จาก ภาษีอากร	ประจำปีงบประมาณ							
	2562		2563		2564		2565	
	รายได้ (บาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	รายได้ (บาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	รายได้ (บาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	รายได้ (บาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ภาษีบำรุงท้องที่	141,754,989	0.86	23,126,421	0.64	18,489,485	0.51	7,542,808	0.05
ภาษีโรงเรือนและ ที่ดิน	15,085,826,348	91.96	1,558,988,555	42.93	555,462,447	15.41	646,030,838	4.31
ภาษีป้าย	930,608,088	5.67	841,985,942	23.19	1,050,010,002	29.13	1,088,460,084	7.27
อากรรถเช่าสัตว์	859,812	0.01	723,222	0.02	712,427	0.02	884,159	0.01
ภาษีบำรุง กรุงเทพมหานคร สำหรับน้ำมันฯ	222,733,999	1.36	180,932,518	4.98	177,613,738	4.93	182,315,518	1.22
ภาษีการพนัน	23,314,745	0.14	9,589,950	0.26	-	-	-	-
ภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้าง	-	-	1,015,826,645	27.98	1,802,416,603	50.00	13,046,906,935	87.14
รวม	16,405,097,981	100.00	3,631,173,253	100.00	3,604,704,702	100.00	14,972,140,342	100.00

ที่มา : กองบัญชี สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร, 2566

สำหรับเทคโนโลยีระบบสารสนเทศภาษีท้องถิ่นของกรุงเทพมหานครนั้น เป็นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลที่มีปริมาณมากในการดำเนินการจัดเก็บภาษีประเภทต่างๆ กล่าวได้ว่า เป็นการจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เกิดความถูกต้อง ครบถ้วน และง่ายต่อการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษี มีระบบบริหารงานลูกหนี้ภาษี ทั้งภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องถิ่น และภาษีป้าย ระบบฐานข้อมูลช่วยให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ รวมทั้งยังสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบติดตามผลการจัดเก็บภาษีขององค์กร และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการ

ดำเนินงานของผู้บริหารในอนาคต การจัดทำระบบสารสนเทศภาษีท้องถิ่น สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2564 ด้านที่ 7 การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ 7.3 เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ 7.5.1 กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (Smart Service) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2564 : 204) ดังนั้น การนำระบบเทคโนโลยีและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในองค์กรในปัจจุบันและอนาคต เพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital government) จึงเป็นการสร้างและเข้าถึงข้อมูล (Data) บริการ (Service) และเนื้อหาต่างๆ (Content) ดังเช่น การพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยการจัดทำระบบชำระภาษีออนไลน์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบสารสนเทศภาษีท้องถิ่นหรือระบบภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นต้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2565 : 6)

สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร ได้ตอบสนองนโยบายดังกล่าว โดยในปี พ.ศ. 2565 ได้ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักทั้งในด้านการจัดเก็บภาษี ภายใต้การโครงการจัดทำระบบสารสนเทศภาษีท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยระบบงานย่อย 7 ระบบงาน คือ ระบบการบริหารจัดการภาษีท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร ระบบภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ระบบบริหารงานด้านการสำรวจ ระบบให้บริการตรวจสอบข้อมูล ระบบภาษีป้าย ระบบบริหารจัดการลูกหนี้ และระบบบริหารใบเสร็จรับเงิน ด้วยการใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data technology innovation) มาใช้ในระบบสารสนเทศภาษีท้องถิ่น ซึ่ง “ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง” เป็นรูปแบบหนึ่งในการบริหารจัดการเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง สามารถแบ่งปันข้อมูลใช้ประโยชน์ร่วมกันและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนลดขั้นตอนการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และสามารถนำเสนอข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบของรายงานที่มีการสรุปผล อย่างไรก็ตาม จากการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานครเริ่มต้นเมื่อปี พ.ศ. 2565 จนถึงปัจจุบันนั้น พบว่า การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการจัดเก็บภาษีถือเป็นความพยายามในการปฏิรูประบบราชการให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ในองค์กรภาครัฐยังคงเป็นประเด็นที่ท้าทาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบที่มีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ ขณะนี้ยังไม่มี การสำรวจอย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินการรับรู้และการยอมรับของผู้ใช้งาน ปัจจัยสำคัญที่ต้องพิจารณาประกอบด้วย ความเคยชินกับระบบเดิมของผู้ปฏิบัติงาน ความกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูล ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมและความซับซ้อนของฟังก์ชันการทำงาน ทั้งฟังก์ชันพื้นฐานเกี่ยวกับแผนที่ การจัดการภาษี และการบันทึกคำร้อง เครื่องมือสำคัญต่าง ๆ เช่น เครื่องมือแสดงแผนที่เต็มหน้าจอ เครื่องมือสอบถามข้อมูล (Identify) เครื่องมือแสดงภาพแผนที่ฐาน (Base Map) เครื่องมือวัดระยะทางและคำนวณพื้นที่ (Measurement) เครื่องมือแสดงรายการชั้นข้อมูล (Table of Content) เป็นต้น ล้วนต้องได้รับการประเมินความง่ายในการใช้งานและการยอมรับจากผู้ใช้ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศนี้จะขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารจัดการขององค์กร ทั้งในด้านความปลอดภัยของข้อมูลและความครบถ้วนของสารสนเทศ หากสามารถสร้างความเชื่อมั่นและอำนวยความสะดวก

ให้กับผู้ใช้งานได้ ก็จะนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศในการจัดการภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รวมถึงศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค และความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อนำมาวิเคราะห์และนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงระบบให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด โดยมุ่งหวังให้ระบบมีความเสถียรและใช้งานง่าย เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสำหรับการปฏิบัติงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อมูลการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร
5. ผู้บริหารสำนักงานเขตในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่สนใจ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนารอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีองค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ปัจจัยเหตุหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ประสบการณ์ทำงาน ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ และความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี ตามแนวคิดของ Schiffman & Kanuk (2004 : 345-346) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2558 : 57-59)

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

2.1 การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (Perceived Usefulness) ตามแนวคิดของ Venkatesh, Thong & Xu (2012 : 157) และ Troy et al. (2013 :72)

2.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease to Use) ตามแนวคิดของ Mao et al. (2005: 7-8) Venkatesh, Thong & Xu (2012: 157) และ Atobishi, Bahna, Katalin, and Fogarassy (2021: 134-136)

2.3 ความน่าเชื่อถือของระบบ (Trustworthiness) ตามแนวคิดของ Carter and Bélanger (2005: 6-9) และ Park, Park, Kim, Lee, and Park (2022: 1-2)

2.4 การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) ตามแนวคิดของ Venkatesh et al. (2003: 425) และ Venkatesh, Thong & Xu (2012: 157)

2.5 ความเข้ากันได้ (Compatibility) ตามแนวคิดของ Karahanna et al. (2006) และ Venkatesh, Thong & Xu (2012: 157)

2.6 อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ตามแนวคิดของ Bae, Brown, and Kang (2010: 62) และ Venkatesh, Thong & Xu (2012: 157)

ปัจจัยผลหรือตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ

1. การยอมรับในนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การยอมรับในประสิทธิภาพของนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และไม่ยอมรับในประสิทธิภาพของนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1. เพศ
2. สถานภาพการสมรส
3. ระดับการศึกษา
4. ตำแหน่งปัจจุบัน
5. ประสบการณ์ทำงาน
6. ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ
7. ความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (Venkatesh, Thong & Xu (2012 : 157) และ Troy et al. (2013: 72))
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Mao et al. (2005 : 7-8) Venkatesh, Thong & Xu (2012 : 157) และ Atobishi et al. (2021 : 134-136))
3. ความน่าเชื่อถือของระบบ (Carter and Belanger (2005: 6-9) และ Park et al. (2022: 1-2))
4. การสนับสนุนจากองค์กร (Venkatesh et al. (2003: 425) และ Venkatesh, Thong & Xu (2012: 157)
5. ความเข้ากันได้ (Karahanna et al. (2006) และ Venkatesh, Thong & Xu (2012: 157))
6. อิทธิพลทางสังคม (Brown et al. (2010: 62) และ Venkatesh, Thong & Xu (2012 : 157))

การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

(ตัวแปร Y 1=ยอมรับในประสิทธิภาพของนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
0 = ไม่ยอมรับในประสิทธิภาพของนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ประสบการณ์ทำงาน ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ และความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยีมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร
2. การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ การสนับสนุนจากองค์กร ความเข้ากันได้ และอิทธิพลทางสังคม มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พื้นที่การวิจัยเป็นการศึกษาเฉพาะสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็นเขตการปกครอง 3 ระดับ คือ เขตชั้นใน จำนวน 21 เขตปกครอง เขตชั้นกลาง จำนวน 18 เขตปกครอง และเขตชั้นนอก จำนวน 11 เขตปกครอง รวมทั้งสิ้น 50 เขต และกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีอายุการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นเขตการปกครอง 3 ระดับ คือ เขตชั้นใน จำนวน 21 เขตปกครอง เขตชั้นกลาง จำนวน 18 เขตปกครอง และเขตชั้นนอก จำนวน 11 เขตปกครอง รวมทั้งสิ้น 50 เขต (สำนักการคลัง, 2566) ฝ่ายรายได้ของสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษี โดยสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครจะมีบุคลากรฝ่ายรายได้รวมทั้งสิ้น 686 ราย (สำนักการคลัง, 2566 : 1-2) ผู้วิจัยใช้แบบจำลองการถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logistic Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้จึงเท่ากับ 30 เท่า ของตัวแปรทำนาย กัลยา วาณิชย์บัญชา (2564: 12) ซึ่งกรอบแนวคิดของผู้วิจัยมีตัวแปรทำนาย 13 ตัวแปร ทำให้การวิจัยในครั้งนี้ใช้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 450 ราย

1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้งานทั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ภาคเอกชน และประชาชนผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 30 ราย

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา จากการสังเคราะห์และวิเคราะห์ เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรศาสตร์ และการยอมรับเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

2.1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคลากรสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Schiffman & Kanuk (2004 : 345-346) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2558 : 57-59) คือ 1) เพศ 2) สถานภาพการสมรส 3) ระดับการศึกษา 4) ตำแหน่งปัจจุบัน 5) ประสบการณ์ทำงาน 6) ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ และ 7) ความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี

2.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในประสิทธิภาพของนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 6 ด้าน ตามแนวคิดของ Venkatesh, Thong & Xu (2012 : 157) และสุทธิพิศ ประทุม และสร้อยณี อุสินยาง (2565 : 1-2) คือ 1) การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน (Perceived Usefulness) 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease to Use) 3) ความน่าเชื่อถือของระบบ (Trustworthiness) 4) การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) 5) ความเข้ากันได้ (Compatibility) และ 6) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ตั้งแต่เดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2567

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ใช้งาน หมายถึง บุคลากรสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ที่ใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีอายุการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

2. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หมายถึง การให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมด้านการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้างของภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและบูรณาการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการสาธารณะที่ดีแก่กลุ่มเป้าหมาย ทั้งประชาชน หน่วยงานราชการ ภาคธุรกิจ รวมถึงองค์กร อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ และเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

3. นวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หมายถึง วิธีการทำงานใหม่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยี โดยมุ่งเน้นการให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายสะดวกและมีประสิทธิภาพ

4. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลทั่วไปที่เป็นข้อมูลของบุคคล ซึ่งจะเป็นข้อมูลทั้งทางด้านชีววิทยาและสังคม เพื่อที่จะได้ทราบถึงลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคลากรสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ที่ใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งนำมาเป็นประเด็นที่ใช้ในแบบสอบถาม วิจัยเชิงปริมาณได้ 7 ด้าน คือ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ประสบการณ์ทำงาน ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ และความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี

5. การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หมายถึง การยอมรับในประสิทธิภาพของนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของหน่วยงานในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่สามารถลดระยะเวลาในการทำงาน เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และเทคโนโลยีง่ายต่อการใช้งาน ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้

อย่างเต็มประสิทธิภาพ การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในเขตกรุงเทพมหานครในการศึกษารั้งนี้ ประกอบด้วย การยอมรับในประสิทธิภาพของนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และไม่ยอมรับในประสิทธิภาพของนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

6. การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้งานว่าการใช้ระบบจะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตน กล่าวคือ การใช้ระบบจะได้รับผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ ช่วยให้การดำเนินงานมีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น ตลอดจนช่วยลดต้นทุนในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

7. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้งานว่าจะสามารถใช้งานระบบได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายาม กล่าวคือ สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้ หรือหากผิดพลาดก็สามารถแก้ไขได้โดยง่าย ซึ่งระบบจะต้องมีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน และมีความสะดวกในการเข้าถึง

8. ความน่าเชื่อถือของระบบ (Trustworthiness) หมายถึง ระดับที่บุคคลมีทัศนคติว่าการใช้บริการระบบมีความเชื่อถือได้ โดยเกิดจากความมั่นใจในผู้ดูแลระบบ รวมถึงเทคโนโลยีของระบบ ว่าจะมีความมั่นคงปลอดภัยทั้งด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของระบบ ซึ่งการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของระบบจะช่วยให้ผู้ใช้งานเกิดความยอมรับระบบมากขึ้นได้

9. การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมีจะส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกต่อการใช้งานระบบ ซึ่งพิจารณาจากสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitation conditions) เช่น การเปิดให้ผู้ใช้งานเทคโนโลยีมีช่องทางต่างๆ เพื่อขอความช่วยเหลือการสนับสนุนจากผู้บริหาร การจัดฝึกอบรม การสร้างคู่มือในการใช้งาน เป็นต้น

10. ความเข้ากันได้ (Compatibility) หมายถึง ผู้ยอมรับรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นเข้ากับค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรมและบรรทัดฐานของสังคม เทคโนโลยีเหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินงานในปัจจุบัน หรือสนับสนุนการทำงานในรูปแบบเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

11. อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง อิทธิพลจากคนรอบข้างหรือบุคคลใกล้ชิดส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคล เป็นอำนาจที่เกิดจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

พูน ปรณ ทิโต ชีเว

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้เสนอรายละเอียด แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
5. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

1. ความหมายของภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หรือที่เรียกกันย่อๆ ว่า ภาษีที่ดิน เป็นภาษีที่จัดเก็บเป็นรายปี ตามมูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น ที่ดิน บ้าน อาคาร ที่ครอบครอง โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการจัดเก็บ เริ่มใช้บังคับตั้งแต่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2562 และจะเริ่มเก็บภาษีตั้งแต่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป โดยอัตราภาษีจะคำนวณตาม ประเภทการใช้ประโยชน์ ซึ่งอัตราสูงสุดที่เป็นไปได้อยู่ที่ปีละ 3% ของมูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ทำให้ต้องยกเลิกการเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ด้วย เนื่องจากซ้ำซ้อนกัน (ยุทธนา ศรีสวัสดิ์, 2566 : 1)

ผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คือ เจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง หรือผู้ครอบครองหรือทำประโยชน์ ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นทรัพย์สินของรัฐ โดยจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ ถ้าใครเป็นเจ้าของหรือครอบครองที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอยู่ในวันที่ 1 มกราคมของปีไหน ก็ให้เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีสำหรับปีนั้นไป ถ้าเจ้าของที่ดินและเจ้าของสิ่งปลูกสร้างบนที่ดินนั้นเป็นคนละคนกัน ให้เจ้าของที่ดินเสียภาษีเฉพาะส่วนของมูลค่าที่ดิน ส่วนเจ้าของสิ่งปลูกสร้างเสียภาษีเฉพาะส่วนของมูลค่าสิ่งปลูกสร้าง

ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ต้องเสียภาษี เช่น บ้าน อาคาร จะต้องเสียภาษีโดยใช้มูลค่าทั้งหมดของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง เป็นฐานในการคำนวณภาษี โดยแยกตามรายการดังนี้

- 1) ที่ดิน - ใช้ราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน
- 2) สิ่งปลูกสร้าง - ใช้ราคาประเมินทุนทรัพย์สิ่งปลูกสร้าง
- 3) สิ่งปลูกสร้างที่เป็นห้องชุด (คอนโด) - ใช้ราคาประเมินทุนทรัพย์ห้องชุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นผู้ประกาศราคาประเมินทุนทรัพย์ของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อัตราภาษีที่จัดเก็บ และรายละเอียดอื่นที่จำเป็นในการจัดเก็บภาษีในแต่ละปี ณ สำนักงาน หรือที่ทำการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก่อนวันที่ 1 กุมภาพันธ์ของปีนั้น ซึ่งราคาประเมิน

ทุนทรัพย์นี้จะเป็นราคาเดียวกับราคาประเมินทุนทรัพย์ของกรมที่ดิน แต่ถ้าไม่มีราคาประเมินทุนทรัพย์ จะมีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการคำนวณมูลค่า

อนึ่ง ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจะคิดภาษีเฉพาะที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเท่านั้น ไม่คิดจากทรัพย์สิน อื่นๆ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเป็นโรงงานก็นำเฉพาะที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาคำนวณภาษี โดยไม่รวมเครื่องจักรหรือ อุปกรณ์ต่างๆ (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2566 : 5)

2. วิธีคำนวณภาษี

การคำนวณภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจะใช้คำนวณแบบขั้นบันไดตามมูลค่าของฐานภาษีแต่ละขั้น โดยใช้สูตรเบื้องต้น (ยุทธนา ศรีสวัสดิ์, 2566 : 2) คือ

มูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง - มูลค่าของฐานภาษีที่ได้รับยกเว้น = มูลค่าของฐานภาษี

มูลค่าของฐานภาษี \times อัตราภาษี = ค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

อนึ่ง กรณีที่ดินหลายแปลงมีอาณาเขตติดต่อกันและเป็นของเจ้าของเดียวกันให้คำนวณมูลค่าที่ดินทั้งหมดรวมกันเป็นฐานภาษี

การหักมูลค่าของฐานภาษีที่ได้รับยกเว้น เป็นสิทธิประโยชน์เฉพาะบุคคลธรรมดาเท่านั้น ซึ่งจะได้รับ เฉพาะกรณีต่อไปนี้เท่านั้น

- 1) ถ้าบุคคลธรรมดาเป็นเจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์ในการประกอบเกษตรกรรม ได้สิทธิหักมูลค่าฐานภาษีได้ 50 ล้านบาท
- 2) ถ้าบุคคลธรรมดาเป็นเจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์เป็นที่อยู่อาศัย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในวันที่ 1 มกราคมของปีภาษีนั้น ได้สิทธิหักมูลค่าฐานภาษีได้ 50 ล้านบาท
- 3) บุคคลธรรมดาเป็นเจ้าของเฉพาะสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์เป็นที่อยู่อาศัย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในวันที่ 1 มกราคมของปีภาษีนั้น ได้สิทธิหักมูลค่าฐานภาษีได้ 10 ล้านบาท

3. วิธีเสียภาษี

ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างใช้วิธีประเมินภาษีโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ประเมินให้ และจะส่งแบบประเมินภาษีให้แก่ผู้เสียภาษีภายในเดือนกุมภาพันธ์ของแต่ละปี และผู้เสียภาษีต้องชำระภาษีให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 เมษายนของปีนั้น แบบประเมินภาษีจะประกอบด้วย

- 1) รายการที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง
- 2) ราคาประเมินทุนทรัพย์
- 3) อัตราภาษี
- 4) จำนวนภาษีที่ต้องชำระ

วันที่ชำระภาษีโดยปกติจะให้ถือเอาตามวันที่พนักงานเก็บภาษีลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงิน แต่ถ้าชำระโดยวิธีอื่น เช่น ชำระโดยผ่านทางธนาคารให้ถือว่าวันที่ธนาคารได้รับเงินค่าภาษีเป็นวันที่ชำระภาษี (ยุทธนา ศรีสวัสดิ์, 2566 : 2-3)

4. การขอเงินคืนภาษี

ในกรณีที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเกินกว่าจำนวนที่ต้องเสีย ไม่ว่าจะโดยความผิดพลาดของตนเอง หรือจากการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้เสียภาษีมีสิทธิขอเงินคืนภาษีได้ภายใน 3 ปี นับแต่วันที่ชำระภาษีโดยยื่นคำร้องต่อผู้บริหารท้องถิ่น ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ประเมินภาษีผิดพลาด ผู้เสียภาษีมีสิทธิได้รับดอกเบี้ยในอัตรา 1% ต่อเดือน (เศษของเดือนของ

เงินปดเป็น 1 เดือน) ของเงินที่ได้รับคืนโดยไม่คิดทบต้นนับแต่วันที่ยื่นคำร้องขอรับคืนเงินจนถึงวันที่คืนเงิน ทั้งนี้ กฎหมายกำหนดเพดานดอกเบี้ยไว้สูงสุดไม่เกินจำนวนเงินภาษีที่จะได้รับคืน (ยุทธนา ศรีสวัสดิ์, 2566 : 3)

5. อัตราภาษี (ประกาศพระราชกฤษฎีกาลดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างบางประเภท (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2566)

ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างกำหนดอัตราภาษีจำแนกตามประเภทการใช้ประโยชน์และตัวผู้เสียภาษี ทั้งนี้ อัตราภาษีจะใช้คำนวณแบบขั้นบันไดตามมูลค่าของฐานภาษีแต่ละชั้น อนึ่ง หากที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างมีการใช้ประโยชน์หลายประเภท ภาษีจะคำนวณตามสัดส่วนของการใช้ประโยชน์

1) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์ในการประกอบเกษตรกรรม

การใช้ประโยชน์ในการประกอบเกษตรกรรม ต้องเป็นการทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์ เลี้ยงสัตว์น้ำ และกิจการอื่นตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยร่วมกันประกาศกำหนด ซึ่งมีอัตราภาษีดังนี้

ตาราง 2 อัตราภาษีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์ในการประกอบเกษตรกรรม

ก) บุคคลธรรมดา จะต้องเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามอัตรา		
ปีภาษี	มูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (บาท)	อัตราภาษี
พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป	0 - 50 ล้านบาท	ยกเว้น
	50 - 125 ล้านบาท	0.01%
	125 - 150 ล้านบาท	0.03%
	150 - 550 ล้านบาท	0.05%
	550 - 1,050 ล้านบาท	0.07%
	1,050 ล้านบาทขึ้นไป	0.1%
ข) นิติบุคคล จะต้องเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามอัตรา ดังนี้		
พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป	0 - 75 ล้านบาท	0.01%
	75 - 100 ล้านบาท	0.03%
	100 - 500 ล้านบาท	0.05%
	500 - 1000 ล้านบาท	0.07%
	> 1000 ล้านบาท	0.10%

ที่มา : ยุทธนา ศรีสวัสดิ์ (2566 : 4)

2) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์เป็นที่อยู่อาศัย

ตาราง 3 อัตราภาษีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์เป็นที่อยู่อาศัย

ก) บุคคลธรรมดาผู้เป็นเจ้าของทั้งที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในวันที่ 1 มกราคมของปี (บ้านหลัก)		
ปีภาษี	มูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (บาท)	อัตราภาษี
พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป	0 - 50 ล้านบาท	ยกเว้น
	50 - 75 ล้านบาท	0.03%
	75 - 100 ล้านบาท	0.05%
	> 1000 ล้านบาท	0.10%
ข) บุคคลธรรมดาผู้เป็นเจ้าของเฉพาะสิ่งปลูกสร้าง และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในวันที่ 1 มกราคมของปีนั้น (บ้านหลัก)		
พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป	0 - 10 ล้านบาท	ยกเว้น
	10 - 50 ล้านบาท	0.02%
	50 - 75 ล้านบาท	0.03%
	75 - 100 ล้านบาท	0.05%
	> 1000 ล้านบาท	0.10%
ค) บุคคลธรรมดาผู้เป็นเจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง 2 หลังขึ้นไป จะต้องเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามอัตรา ดังนี้		
พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป	0 - 50 ล้านบาท	0.02%
	50 - 75 ล้านบาท	0.03%
	75 - 100 ล้านบาท	0.05%
	> 1000 ล้านบาท	0.10%

ที่มา : ยุทธนา ศรีสวัสดิ์ (2566 : 4)

3) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์อื่น เช่น ใช้เชิงพาณิชย์

ตาราง 4 อัตราภาษีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์อื่น เช่น ใช้เชิงพาณิชย์

ปีภาษี	มูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (บาท)	อัตราภาษี
พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป	0 - 50 ล้านบาท	0.3%
	50 - 200 ล้านบาท	0.4%
	200 - 1,000 ล้านบาท	0.5%
	1000 - 5,000 ล้านบาท	0.6%
	> 5,000 ล้านบาท	0.7%

ที่มา : ธนาคารกสิกรไทย (2566 : 3)

4) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำประโยชน์ตามควรแก่สภาพ

ตาราง 5 อัตราภาษีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำประโยชน์ตามควรแก่สภาพ

ปีภาษี	มูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (บาท)	อัตราภาษี
พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป	0 – 50 ล้านบาท	0.3%
	50 – 200 ล้านบาท	0.4%
	200 – 1,000 ล้านบาท	0.5%
	1000 – 5,000 ล้านบาท	0.6%
	> 5,000 ล้านบาท	0.7%

ที่มา : ธนาคารกสิกรไทย (2566 : 3)

5) ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ได้รับยกเว้นภาษี ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างต่อไปนี้ได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ยุทธนา ศรีสวัสดิ์, 2566 : 10)

- 5.1) ทรัพย์สินของรัฐหรือของหน่วยงานของรัฐ
- 5.2) ทรัพย์สินที่เป็นที่ทำการขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนัญพิเศษขององค์การ สหประชาชาติ หรือองค์การระหว่างประเทศอื่น ซึ่งประเทศไทยมีข้อผูกพันที่ต้องยกเว้นภาษีให้ตามสนธิสัญญาหรือความตกลงอื่นใด
- 5.3) ทรัพย์สินที่เป็นที่ทำการสถานทูตหรือสถานกงสุลของต่างประเทศ
- 5.4) ทรัพย์สินของสภากาชาดไทย
- 5.5) ทรัพย์สินที่เป็นศาสนสมบัติไม่ว่าของศาสนาใดที่ใช้เฉพาะเพื่อการประกอบศาสนกิจหรือ กิจการสาธารณะ หรือทรัพย์สินที่เป็นที่อยู่ของสงฆ์ นักพรต นักบวช หรือบาทหลวง ไม่ว่าในศาสนาใด หรือทรัพย์สินที่เป็นศาลเจ้า ทั้งนี้ เฉพาะที่มีได้ใช้หาผลประโยชน์
- 5.6) ทรัพย์สินที่ใช้เป็นสุสานสาธารณะหรือฌาปนสถานสาธารณะ โดยมิได้รับประโยชน์ตอบแทน
- 5.7) ทรัพย์สินที่เป็นของมูลนิธิหรือองค์การหรือสถานสาธารณกุศลตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังประกาศกำหนด ทั้งนี้ เฉพาะที่มีได้ใช้หาผลประโยชน์
- 5.8) ทรัพย์สินของเอกชนเฉพาะส่วนที่ได้ยินยอมให้ทางราชการจัดให้ใช้เพื่อสาธารณประโยชน์ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังประกาศกำหนด
- 5.9) ทรัพย์สินส่วนกลางที่มีไว้เพื่อใช้หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกันสำหรับเจ้าของร่วมของอาคารชุด (ส่วนกลางของคอนโด)
- 5.10) ที่ดินอันเป็นสาธารณูปโภคตามกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน
- 5.11) ที่ดินอันเป็นพื้นที่สาธารณูปโภคตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
- 5.12) ทรัพย์สินอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

6. บทลงโทษ

เบี้ยปรับ คือ ค่าปรับที่เกิดจากการชำระภาษีไม่ครบถ้วนภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งแบ่งกรณีได้ดังนี้ (ยุทธนา ศรีสวัสดิ์, 2566 : 12)

- 1) ไม่ได้ชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด และได้รับหนังสือแจ้งเตือนเสียเบี้ยปรับ 40% ของจำนวนภาษีค้างชำระ
- 2) ไม่ได้ชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด แต่ชำระภาษีตามเวลาที่แจ้งไว้ตามหนังสือแจ้งเตือน เสียเบี้ยปรับ 20% ของจำนวนภาษีค้างชำระ
- 3) ไม่ได้ชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด แต่ชำระภาษีก่อนจะได้รับหนังสือแจ้งเตือนเสียเบี้ยปรับ 10% ของจำนวนภาษีค้างชำระ

เงินเพิ่ม คือ ดอกเบี้ยที่เกิดจากการชำระภาษีล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด โดยจะคิดในอัตรา 1% ต่อเดือน (เศษของเดือนของเงินปัดเป็น 1 เดือน) ของเงินภาษีที่ค้างชำระโดยไม่คิดทบต้น โดยเริ่มนับเมื่อพ้นกำหนดเวลาชำระภาษีจนถึงวันที่ชำระภาษี ทั้งนี้ กฎหมายกำหนดเพดานดอกเบี้ยไว้สูงสุดไม่เกินจำนวนเงินภาษีที่จะชำระ (แต่ถ้าได้รับการขยายกำหนดเวลาชำระภาษี และชำระภาษีภายในกำหนดนั้น อัตราเงินเพิ่มจะลดลงเหลือ 0.5% ต่อเดือน)

โทษทางอาญา การแจ้งข้อความอันเป็นเท็จหรือนำพยานหลักฐานอันเป็นเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงการเสียภาษี อาจต้องรับโทษจำคุกสูงสุด 2 ปี ปรับสูงสุด 40,000 บาท และในกรณีนิติบุคคลเป็นผู้กระทำความผิดก็อาจส่งผลให้กรรมการหรือผู้จัดการ หรือบุคคลที่รับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้นต้องรับโทษทางอาญาเช่นเดียวกันด้วย

7. การอุทธรณ์

ในกรณีที่ผู้เสียภาษีไม่เห็นด้วยกับการประเมินภาษี สามารถยื่นอุทธรณ์ต่อผู้บริหารท้องถิ่นได้ภายใน 30 วันนับแต่วันที่รับแจ้งการประเมินภาษีหรือการเรียกเก็บภาษี (ยุทธนา ศรีสวัสดิ์, 2566 : 12)

8. วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษี

การบริหารประเทศ รัฐบาลจำเป็นต้องใช้จ่ายเงินเป็นจำนวนมาก เมื่อรัฐต้องใช้จ่ายเงิน รัฐบาลก็ต้องมีรายรับหรือรายได้ ซึ่งรายได้หรือรายรับที่สำคัญส่วนใหญ่จะได้มาจากการเก็บภาษี ดังนั้น วัตถุประสงค์ที่สำคัญในการเก็บภาษีก็คือ เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ อันเป็นจุดมุ่งหมายโดยตรงและเป็นวัตถุประสงค์หลัก ซึ่งโดยทั่วไปวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีที่สำคัญมี 5 ประการ (ยุทธนา ศรีสวัสดิ์, 2566 : 13-14) คือ

1) วัตถุประสงค์เพื่อเป็นรายได้

ในสมัยก่อนภาระหน้าที่ของรัฐบาลอยู่ในวงจำกัด กล่าวคือ มีหน้าที่เฉพาะการรักษาความสงบเรียบร้อยในประเทศและการป้องกันประเทศจากการรุกรานของศัตรูภายนอกประเทศเท่านั้น แต่ในปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคสมัยแห่งเทคโนโลยี จึงทำให้รัฐบาลของทุกประเทศมีภาระหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเงินในการบริหารงานตามหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงไป ซึ่งแหล่งที่มาของรายได้นี้ได้แก่รายได้จากภาษี ซึ่งเป็นรายได้ที่มีความสำคัญโดยลักษณะภาษีและจำนวนรายได้ทางภาษีนับเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความเจริญรุ่งเรืองในทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศหรือรัฐนั้นเป็นอย่างดี ด้วยเหตุผลตามที่กล่าวมานี้ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการจัดเก็บภาษีจึงได้แก่การหารายได้

2) เพื่อการชำระหนี้สินของรัฐ

นโยบายในทางการเงินและการคลังในปัจจุบัน รัฐจำเป็นต้องอาศัยเงินกู้จำนวนมากมาใช้จ่ายลงทุนสร้างปัจจัยในการพัฒนาประเทศ หรือความจำเป็นที่จะต้องกู้เงินจากต่างประเทศมาลงทุนสร้างปัจจัยต่างๆ เพื่อเป็นการปูพื้นฐานทางเศรษฐกิจ (Infrastructure) ไว้รองรับความเจริญอันเกิดจากการพัฒนาเศรษฐกิจนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะการที่จะพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไปได้จำเป็นต้องมีรากฐานทางเศรษฐกิจที่มั่นคง การลงทุนที่เกี่ยวกับการปูพื้นฐานทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การสร้างถนน การสร้างเขื่อนกักเก็บน้ำ ท่าเรือคมนาคม และการพลังงานต่างๆ เป็นต้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ รัฐจึงจำเป็นต้องเก็บภาษีจากผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยที่กู้ยืมมาลงทุน

3) เพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สิน

รายได้และทรัพย์สินเป็นเครื่องมือวัดฐานะความมั่นคงทางสังคม เพราะรายได้และทรัพย์สินจะทำให้ผู้ซื้อมีอำนาจซื้อสูงขึ้น รัฐที่มั่นคงสมบูรณ์ประชาชนมักจะมีรายได้สูงเป็นไปโดยทั่วถึงกัน ซึ่งนั่นหมายความว่ารัฐดังกล่าวมีการกระจายรายได้อย่างทั่วถึงกัน การกระจายรายได้และทรัพย์สินมิใช่จะมุ่งพิจารณาแต่เฉพาะตัวบุคคลเท่านั้น ต้องพิจารณาลักษณะอื่นๆ เช่น พิจารณาระหว่างกลุ่มอาชีพหรือระหว่างผู้ที่อยู่ในตัวเมืองกับชนบท เป็นต้น การกระจายรายได้และทรัพย์สินที่ไม่ทั่วถึงอาจทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจเกิดขึ้นได้

4) เพื่อการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ

การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจทั้งในด้านเสถียรภาพทางด้านกรจ้างแรงงานและในด้านราคา เป็นเป้าหมายทางเศรษฐกิจที่สำคัญประการหนึ่งในการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนี้รัฐบาลสามารถใช้ภาษีเป็นเครื่องมือได้ เช่น ในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจของประเทศรุ่งเรืองรัฐบาลอาจใช้ภาษีเพื่อลดหรือกำกับทิศทางการบริโภคของภาคเอกชนให้เป็นไปอย่างเหมาะสม เพื่อมิให้เกิดภาวะปัญหาด้านเงินเพื่อเกิดขึ้นหรือหากมีภาวะดังกล่าวนี้เกิดขึ้นอยู่แล้ว รัฐบาลก็อาจใช้ภาษีเป็นเครื่องมือหนึ่งในการใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่แล้ว รัฐบาลก็อาจใช้ภาษีเป็นเครื่องมือหนึ่งในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้หรือในยามเศรษฐกิจตกต่ำมีการว่างงานของประชาชนในประเทศสูง รัฐบาลก็อาจลดภาษีเพื่อกระตุ้นให้มีการบริโภคและการลงทุนมากขึ้นซึ่งจะส่งผลให้มีการผลิตและการจ้างงานเพิ่มขึ้น เป็นต้น

5) เพื่อส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอาจวัดได้จากผลผลิตโดยรวมของประเทศ การผลิตสินค้าและบริการได้ในปริมาณมาก สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเพิ่มปริมาณขึ้นเรื่อยๆ ขึ้นอยู่กับการสร้างเทคโนโลยีการพัฒนาแรงงาน เป็นต้น รัฐบาลอาจใช้ภาษีเป็นเครื่องมือในการควบคุมการบริโภคสินค้า การผลิต หรือวิธีดำเนินธุรกิจบางชนิด เพื่อมิให้เกิดผลเสียต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม เช่น เมื่อสินค้าชนิดใดเป็นสินค้าฟุ่มเฟือยและไม่มีควมจำเป็นมากนักสำหรับประชาชนส่วนใหญ่ รัฐบาลก็อาจจะจัดเก็บภาษีในอัตราที่สูงเพื่อให้สินค้าดังกล่าวนั้นมีราคาแพง ซึ่งจะมีผลเป็นการจำกัดจำนวนการใช้สินค้าได้ทางหนึ่ง มีผลทำให้ประชาชนได้ใช้สินค้าดังกล่าวเท่าที่จำเป็นหรือในทางตรงกันข้ามหากว่าสินค้าใดประชาชนมีความต้องการในการ

บริโภคปริมาณที่สูงหรือเป็นสินค้าที่มีประโยชน์หรือจำเป็นต่อประชาชนส่วนรวม รัฐบาลก็อาจจัดเก็บภาษีในอัตราต่ำ มีผลทำให้ประชาชนมีกำลังซื้อเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

1. ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Government e-Service)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (2564 : 1-2) อธิบายว่า ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Government e-Service) คือ การให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมของภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ โดยเกณฑ์ในการพิจารณาว่าระบบสารสนเทศของหน่วยงานจัดว่าเป็นระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ต้องเป็นการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคคลภายนอก โดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้งประชาชน หน่วยงานราชการ ภาคธุรกิจ และองค์กร รวมถึงระบบดังกล่าวมีการให้ข้อมูล สนับสนุน หรือให้บริการที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน โดยการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐานของภาครัฐ มีตั้งแต่การเผยแพร่ข้อมูล การให้บริการพื้นฐาน อาทิ การทำบัตรประชาชน การจดทะเบียน การขอใบอนุญาต การเสียภาษี รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการทางอีเมลหรือเครื่องมือสื่อสารไร้สาย การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การประมวลผลข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การมีบริการรับชำระเงิน ตลอดจนการสำรวจความคิดเห็น เป็นต้น การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2544 : 12-14)

ดังนั้น ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ จึงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ทำให้ในการทบทวนวรรณกรรมเรื่องนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ร่วมด้วยเช่นกัน

2. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2561 (2561) ให้คำจำกัดความรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าเป็น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและบูรณาการการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2544 : 10) ให้ความหมายว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐ ประการสำคัญจะต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชน

ส่วนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในความหมายของพิสุวรรณ กิติคุณ (พิสุวรรณ กิติคุณ, 2558 : 12-14) เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย สื่อสารทาง

อินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ และการให้ข้อมูลต่างๆ แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้นและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น อีกทั้งทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดีขึ้นด้วย โดยกระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) คือ การนำบริการต่างๆ ของภาครัฐมาสู่ออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต โดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ แต่เดิมนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ถือเป็น การใช้ ICT เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐและการให้บริการภาครัฐทางออนไลน์ ต่อมากรอบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ขยายกว้างขึ้น เพื่อรวมถึงการใช้ ICT ของรัฐบาลในการ ดำเนินการติดต่อสื่อสารระหว่างกันกับประชาชนและภาคธุรกิจ ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลของ รัฐบาลและการใช้ ICT เพื่อให้เกิดนวัตกรรมในการกำกับดูแล ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จึงสามารถนิยามได้ว่าเป็นการใช้ ICT เพื่อให้บริการภาครัฐแก่ประชาชนและภาคธุรกิจได้อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น และเป็นการประยุกต์ใช้ ICT ในการดำเนินงานของภาครัฐ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของประชาชนด้วยวิถีทางดิจิทัล

ทั้งนี้ Ake Grönlund อ่างใน (กฤษณ์ รักชาติเจริญ, 2555 : 161-162) ระบุว่า การนำรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้จะต้องคำนึงถึงขอบข่ายด้านงานบริการสาธารณะเป็นหลัก คือ การหา แนวทางในการบริหารจัดการด้านงานบริการสาธารณะภายใต้การประสานแนวคิดของทั้งสองกลุ่ม ระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อหาจุดสมดุล (Portal Interface) ในการจัดงานบริการ สาธารณะ ซึ่งหมายถึงจุดสมดุลภายใต้ความเป็นไปได้ของภาครัฐและภาคประชาชน โดยมีจุด ประสงค์ที่ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญต่อการจัดการหน่วยงานภาครัฐ และเป็นส่วน สำคัญที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงภาครัฐได้ อันจะเป็นตัวเชื่อมให้เกิดการบริการสาธารณะที่ดี ซึ่ง ทำให้สามารถลดจำนวนงานที่ซับซ้อน และสามารถสร้างความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการแก่ ประชาชนได้

ดังนั้น โดยสรุปแล้ว “ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ” จึงหมายถึง การให้บริการข้อมูล และการทำธุรกรรมของภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร (ICT) มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและบูรณาการการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการสาธารณะที่ดีแก่กลุ่มเป้าหมาย ทั้งประชาชน หน่วยงานราชการ ภาคธุรกิจ รวมถึงองค์กร อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ และเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ ประชาชน โดยอาศัยการประสานแนวคิดจากทั้งภาครัฐและภาคประชาชน

3. ระบบสารสนเทศภาษีท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร: ระบบภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

โปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศภาษีท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร จัดทำขึ้นโดยกอง รายได้ สำนักการคลัง เพื่อให้ระบบสารสนเทศภาษีท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร แก่หน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร รวมถึงภาคเอกชนทั่วไป ทั้งในรูปแบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน ในการใช้บริการโปรแกรมระบบสารสนเทศภาษีท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร จะอยู่ภายใต้เงื่อนไข และข้อกำหนด ผู้ใช้งานจึงต้องศึกษาเงื่อนไขและข้อกำหนดการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศภาษี ท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร และ/หรือเงื่อนไขและข้อตกลงอื่นใดที่กองรายได้ สำนักการคลัง ได้แจ้ง ให้ทราบในโปรแกรมระบบสารสนเทศภาษีท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร โดยละเอียดก่อนการเข้ารับ

บริการ ทั้งนี้ในการใช้งานให้ถือว่าผู้ใช้งานได้ตกลงที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อกำหนดการให้บริการที่กำหนดไว้

เงื่อนไขและข้อกำหนดการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศภาษาท้องถิ่นของ กรุงเทพมหานคร

1. ผู้ขอรับบริการ/ผู้ใช้งานอาจได้รับ เข้าถึง สร้าง ส่งหรือแสดงข้อมูล เช่น ไฟล์ข้อมูล ข้อความลายลักษณ์อักษรซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ดนตรีไฟล์เสียง หรือเสียงอื่นๆ ภาพถ่าย วิดีโอ หรือรูปภาพอื่นๆ โดยเป็นส่วนหนึ่งของบริการหรือโดยผ่านการใช้บริการ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “เนื้อหา”
2. เนื้อหาที่นำเสนอต่อผู้ขอรับบริการ/ผู้ใช้งานอาจได้รับการคุ้มครองโดยสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของ เจ้าของเนื้อหานั้น ผู้ขอรับบริการ/ผู้ใช้งานไม่มีสิทธิเปลี่ยนแปลงแก้ไข จำหน่ายจ่ายโอนหรือสร้างผลงานต่อเนื่องโดยอาศัยเนื้อหาดังกล่าวไม่ว่าจะทั้งหมดหรือบางส่วน เว้นแต่ผู้ขอรับบริการ/ผู้ใช้งานจะได้รับอนุญาตโดยชัดแจ้งจากเจ้าของเนื้อหานั้น
3. ผู้ขอรับบริการ/ผู้ใช้งานอาจพบเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม หรือหยาบคาย อันก่อให้เกิดความไม่พอใจ ภายใต้ความเสี่ยงของตนเอง
4. กองรายได้ สำนักการคลัง ทรงไว้ซึ่งสิทธิในการคัดกรอง ตรวจสอบ ทำเครื่องหมายเปลี่ยนแปลง แก้ไขปฏิเสธ หรือลบเนื้อหาใดๆ ที่ไม่เหมาะสมออกจากบริการ ซึ่งกองรายได้ สำนักการคลังอาจจัดเตรียมเครื่องมือในการคัดกรองเนื้อหาอย่างชัดเจน โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้อง
5. กองรายได้ สำนักการคลัง อาจหยุดให้บริการเป็นการชั่วคราวหรือถาวร หรือยกเลิกการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ/ผู้ใช้งานรายใดเป็นการเฉพาะ หากการให้บริการดังกล่าวส่งผลกระทบต่อผู้ขอรับบริการ/ผู้ใช้งานอื่นๆ หรือขัดแย้งต่อกฎหมาย โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ขอรับบริการ/ผู้ใช้งานทราบล่วงหน้า
6. การหยุดหรือการยกเลิกบริการตามข้อ 5 ผู้ขอรับบริการ/ผู้ใช้งานจะไม่สามารถเข้าใช้บริการ และเข้าถึงรายละเอียดบัญชีของผู้ขอรับบริการ/ผู้ใช้งาน ไฟล์เอกสารใดๆ หรือเนื้อหาอื่นๆ ที่อยู่ในบัญชีของผู้ขอรับบริการ/ผู้ใช้งานได้
7. ในกรณีกองรายได้ สำนักการคลัง หยุดให้บริการเป็นการถาวร หรือยกเลิกบริการแก่ผู้ขอรับบริการ/ผู้ใช้งานกองรายได้ สำนักการคลัง มีสิทธิในการลบข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ในบัญชีของผู้ขอรับบริการ/ผู้ใช้งานได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ขอรับบริการ/ผู้ใช้งานทราบล่วงหน้า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ เป็นศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับขนาดหรือจำนวนคนที่มีอยู่ในแต่ละสังคม ภูมิภาค และประเทศ รวมทั้งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการกระจายตัวของประชากรและองค์ประกอบต่างๆ ของประชากรที่มีอยู่

1. ความหมายของลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์ไว้อย่างหลากหลายทัศนะ ดังนี้

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548 : 22) ได้ให้ความหมายว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ หรือ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล (Demographic factor) หมายถึง ลักษณะของประชากร อันได้แก่ขนาดขององค์ประกอบของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ สัญชาติ ซึ่งในภาพรวมแล้วจะมีผลต่อรูปแบบของอุปสงค์ และปริมาณการซื้อขาย และบริการทางการท่องเที่ยว

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2554 : 38-39) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ รวมถึงอายุ เพศ วงจรชีวิต ครอบครัว การศึกษา รายได้ เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อนักการตลาด เพราะเกี่ยวข้องกับอุปสงค์ (Demand) ในสินค้าและบริการ การเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ แสดงให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของตลาดใหม่ และตลาดอื่นที่หมดไป หรือลดความสำคัญลง

Schiffman & Kanuk (2004 : 345-346) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic) หมายถึง ข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคล หรือคุณลักษณะของประชากร อาทิ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา เชื้อชาติ ซึ่งจะมีผลในการแสดงออกเชิงพฤติกรรมในด้านต่างๆ ของมนุษย์ อันเป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดจะนำมาพิจารณาเพื่อแบ่งส่วนตลาด ซึ่งจะนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ ความชอบ และอัตราการใช้จ่ายของผู้บริโภค ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะถูกบันทึก และรวบรวมไว้โดยหน่วยงานจำนวนมาก เมื่อบุคคลจะต้องให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากร เพื่อทำกิจกรรมบางประการ การนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ประโยชน์ จึงทำได้โดยง่าย ทั้งยังสะดวกต่อการวัด และประเมินผลอีกด้วย

2. องค์ประกอบของลักษณะประชากรศาสตร์

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะองค์ประกอบของลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันไป ดังนี้

องค์ประกอบทางประชากรศาสตร์หรือข้อมูลลักษณะทั่วไป หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ของคนหรือประชากร ทั้งทางด้านชีววิทยาและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานภาพสมรส การศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ และที่อยู่อาศัย เป็นต้น (ศิริพันธ์ ภาวทวิวงษ์, 2553 : 2) ได้แบ่งองค์ประกอบทางประชากรศาสตร์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

- 1) องค์ประกอบหรือลักษณะที่ติดตัวมาโดยกำเนิด (Ascribed characteristics) เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์และวัฒนธรรม เป็นลักษณะที่ได้มาตามธรรมชาติหรือตกทอดมาจากบุพการีและบรรพบุรุษ ได้แก่ อายุ เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ภาษาพูด ศาสนา
- 2) องค์ประกอบหรือลักษณะที่หามาได้จากสังคมในภายหลัง (Achieved characteristics) ได้แก่ ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม ประชากร สถานภาพสมรส การศึกษาอาชีพ รายได้ ซึ่งบุคคลสามารถหามาได้ภายหลัง โดยได้แสดงความสามารถตามที่สังคมกำหนด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2558 : 57-59) ได้กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ เกณฑ์เหล่านี้ เป็นที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ ตัวแปรด้านทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ และคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1) อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นคว้าความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิดและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เนื่องมาจากการผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้ชีวิตก็แตกต่างกัน

2) เพศ (Sex) ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน คือ เพศเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญ ดังนั้น นักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภคการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่วัฒนธรรม และสังคมที่เปลี่ยนไป ทั้งนี้ อาจหมายรวมถึงการที่สตรีทำงานมากขึ้นด้วย

3) ลักษณะครอบครัว (Marital Status) นับว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยของผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวน และลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้านั้น รวมถึงยังใส่ใจในการพิจารณาลักษณะทางประชากรศาสตร์ และโครงสร้างด้านสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่เป็นคนตัดสินใจในครอบครัวเพื่อที่จะช่วยให้พัฒนากลยุทธ์การตลาดได้อย่างเหมาะสม

4) การศึกษา อาชีพ และรายได้ (Education, Occupation and Income) เป็นตัวแปรที่สำคัญต่อการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปแล้ว นักการตลาดจะสนใจกลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้สูง อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ยังเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญของการแบ่งส่วนการตลาดโดยยึดถือเกณฑ์รายได้เพียงอย่างเดียว คือ รายได้จะเป็นตัวชี้วัดความสามารถของผู้บริโภคในการซื้อสินค้า หรือไม่มีความสามารถในการซื้อสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้านั้น แท้ที่จริงแล้วอาจใช้เกณฑ์ของรูปแบบการดำรงชีวิตรสนิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ เป็นตัวกำหนดเป้าหมายได้

5) สถานภาพสมรส (Marital Status) หมายถึง การครองเรือน ซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็นคนโสด สมรส หม้าย หย่าร้างหรือแยกกันอยู่ ลักษณะความแตกต่างด้านขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อทางด้านศาสนาอาจส่งผลต่อสถานภาพสมรส มีผลโดยตรงต่อการรับรู้ของบุคคล สถานภาพสมรสอาจบ่งบอกได้ถึงคามมีอิสระในการตัดสินใจ และอิทธิพลต่อกระบวนการคิดวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้

จากคำนิยามของนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic) หมายถึง ข้อมูลทั่วไปที่เป็นข้อมูลของบุคคล ซึ่งจะเป็นข้อมูลทั้งทางด้านชีววิทยา และสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ซึ่งจะแบ่งได้ออกเป็น 2 ส่วน คือลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ติดตัวมาโดยกำเนิด (Ascribed characteristics) และลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่หามาได้จากสังคมในภายหลัง (Achieved characteristics) ซึ่งปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์นั้นจะมีผลต่อการยอมรับในประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการพัฒนารอบแนวคิด และออกแบบแบบสอบถามในงานวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ เพื่อที่จะได้ทราบถึงลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติงานด้านการใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ซึ่งนำมาเป็นประเด็นที่ใช้ในแบบสอบถามวิจัยเชิงปริมาณได้ 9 ด้าน คือ 1) เพศ 2)

สถานภาพสมรส 3) อายุ 4) ระดับการศึกษา 5) รายได้ 6) ตำแหน่งปัจจุบัน 7) ประสบการณ์ทำงาน 8) ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ และ 9) ความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตที่ผ่านมา พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์มาเป็นหนึ่งในปัจจัยในงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อพิสูจน์อิทธิพลของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่อาจมีผลต่อการยอมรับในประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

1. ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

คำว่า การยอมรับ (acceptance) ตาม Cambridge (2021 : 1) หมายถึง การแสดงออกว่าเห็นด้วย ตามข้อเสนอ แผน หรือค่าเชิงส่วน การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ นั้น อัจฉราเด่นเจริญโสภณ (2560 : 8) นิยามว่า หมายถึง การที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมความตั้งใจนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ซึ่งพฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยี จนเกิดความรู้สึกว่าการใช้งานเทคโนโลยีนั้น

ส่วนคำว่า การยอมรับเทคโนโลยี ตามความหมายของ Rogers (อ้างใน นวรัตน์ ช่วยบุญชู และคณะ, 2562 : 34) หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้ได้อย่างเต็มที่ โดยการยอมรับเทคโนโลยีเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นทางจิตภายในบุคคล เริ่มจากได้ยินในเรื่องวิทยากรนั้นๆ จนยอมรับนำไปใช้ในที่ที่สุด ซึ่งการที่แต่ละบุคคลจะสามารถยอมรับในเทคโนโลยีได้ต้องอาศัยการรับรู้ของแต่ละคน ดังนั้น ผู้ใช้งานเทคโนโลยีจะมีการประเมินว่าผลิตภัณฑ์ที่ใช้งานมีความปลอดภัย และสร้างความสะดวกสบายจากการใช้งานได้อย่างเห็นได้ชัด (วรวิฒิ รยาสากุล และโสภณฤทัย สุนธยาธร, 2562 : 178)

เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ และนิตนา ฐานิตชนกร (อ้างใน สุธาสินี ตูลานนท์, 2562 : 4) ได้กล่าวถึง การยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้ที่ทำความเข้าใจในเทคโนโลยี และตระหนัก ถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง จึงตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีนั้นไปประยุกต์ใช้

สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) หมายถึง การยอมรับในการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีและนำระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ในหน่วยงาน เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่สามารถลดระยะเวลาในการทำงาน เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และเทคโนโลยีง่ายต่อการใช้งาน ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. ตัวแบบทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการนำไปใช้ในการอธิบายวิธีการและเหตุผลการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ของแต่ละบุคคลหรือแต่ละองค์กร เพื่อเป็นแนวทางที่ช่วยให้ผู้ศึกษาและวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมมนุษย์ได้ใช้เป็นทางเลือกสำหรับอธิบายความตั้งใจ และพยากรณ์พฤติกรรมมนุษย์ในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยิ่งขึ้น โดยเป็นหลักการที่มีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง (สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555 : 1-2)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) หรือที่นิยมเรียกกันว่า TAM เป็น ทฤษฎีที่ Davis BagOzzi, & Warshaw (1989 : 982) ได้พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of Reasoned Action หรือ TRA) ของ Ajzen และ Fishbein (1975 : 56-60) โดยทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีจะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ สิงหะ ฉวีสุข, และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555 : 3) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยี ว่าเป็นการอธิบายถึงวิธีการและเหตุผลของแต่ละบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ เพื่อพยากรณ์พฤติกรรมบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำไปสู่การให้คำอธิบายและสร้างความเข้าใจในอิทธิพลของปัจจัยที่ก่อให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี Foster (1973: 13-15) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การที่บุคคลได้เรียนรู้ผ่านการศึกษา โดยผ่านขั้นตอนการรับรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ นั้น จะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติจนแน่ใจว่าเทคโนโลยีนั้น สามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอน จึงกล้าลงทุนซื้อหรือใช้บริการเทคโนโลยีนั้น และ Rogers (2003 : 49) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี คือ การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ โดยการยอมรับของบุคคลเกิดขึ้นเป็นกระบวนการ เริ่มตั้งแต่บุคคลได้สัมผัสกับเทคโนโลยี ถูกชักจูงให้ยอมรับ ตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธ ปฏิบัติตามการตัดสินใจและยืนยันการปฏิบัติ นั้น กระบวนการนี้อาจจะใช้เวลาช้าหรือเร็ว ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยี

การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี เกี่ยวข้องกับการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ของบุคคล ให้เกิดความคิดที่จะมีหรือความต้องการซึ่งเป็นการขยายความตามทฤษฎีของ Maslow (Maslow, 1970) กล่าวว่า บุคคลเกิดความต้องการในสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลนั้นจะเสาะแสวงหาหรือปฏิบัติให้ได้มาซึ่งความต้องการนั้น นั่นคือ มนุษย์มีความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของ Maslow จะเห็นได้ว่าเป็นการตั้งเป้าหมายหรือการมองถึงสิ่งที่พึงมี ด้าน (ชิษณุกร พรภาณวิรัช, 2540 : 105-106) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี เป็นความคาดหวัง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์หรือจะต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นให้เห็นเป็นประจักษ์ โดยพฤติกรรมแสดงออกของบุคคลจะเป็นไปเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ ผู้ที่กระทำตัดสินใจและยืนยันในทางเลือกเชิงพฤติกรรมนั้น เป็นผลที่เกิดจากการยอมรับเทคโนโลยี นั่นคือ ความน่าจะเป็นของการตระหนักถึงผลลัพธ์ที่ต้องการและคุณค่าของผลลัพธ์นั้น (Chen, Ellis, & Suresh, 2016 : 592)

การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) แสดงออกถึงระดับความเชื่อของบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อต่อการใช้เทคโนโลยีว่าจะช่วยให้บรรลุการปฏิบัติงานที่ตั้งไว้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ผลประโยชน์ของเทคโนโลยีในแต่ละบุคคล (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003 : 425) การที่ผู้บริโภคยอมรับหรือเชื่อว่าการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้

ผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Venkatesh et al., 2012 : 157) ดังนั้น การที่บุคคลเชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน เป็นการลดระยะเวลาในการทำงาน และเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Martins, Oliveira, & Popovic, 2014) ทั้งนี้ การรับรู้ความสามารถของเทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานได้ ทำให้ผู้ใช้งานพึงพอใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี (Silic & Back, 2013 : 73) การยอมรับเทคโนโลยี เป็นความเชื่อของแต่ละคนในการใช้เทคโนโลยีว่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ทำ ทำให้เกิดผลประโยชน์การทำงานสำเร็จบรรลุผลหรือมองว่าเป็น Perceived Usefulness (Thomas, Singh, & Gaffar, 2013 : 71-72)

การยอมรับของผู้บริโภคที่มีต่อนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Adoption and Innovation Theory) เรียกว่า กระบวนการยอมรับซึ่งกล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคลในสังคมที่แสดงออกถึงการยอมรับนำไปปฏิบัติ โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน (Rogers & Shoemaker, 1978 : 76)

ขั้นที่ 1 การรับรู้ (awareness stage) เป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่ วิธีการใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ หรือกิจกรรมของบุคคลนั้น ยังไม่มีความรู้สึกซึ่งเกี่ยวข้องกับเนื้อหา หรือคุณประโยชน์ของนวัตกรรมนั้น ๆ ทำให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นต่อไป

ขั้นที่ 2 สนใจ (interest stage) เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจ ทารายละเอียดเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ ๆ เพิ่มเติม จะทำให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่ ๆ หรือสิ่งใหม่ ๆ มากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ และค่านิยม ตลอดจนบรรทัดฐานทางสังคม หรือประสบการณ์เก่า ๆ ของบุคคลนั้น

ขั้นที่ 3 ประเมินค่า (evaluation stage) เป็นขั้นที่จะได้ไตร่ตรองถึงประโยชน์ในการลองใช้วิธีการหรือวิทยาการใหม่ ๆ ดีหรือไม่ เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่ โดยบุคคลนั้นมักจะคิดว่าการใช้วิทยาการใหม่ ๆ เป็นการเสี่ยงทำให้ไม่แน่ใจถึงผลที่จะได้รับ ในขั้นนี้จึงเป็นการสร้างแรงเสริม (reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่เขาตัดสินใจเพื่อเป็นการสร้างความรู้สึที่ดีต่อนวัตกรรมมีคุณค่าและมีประโยชน์

ขั้นที่ 4 ทดลอง (trial stage) เป็นขั้นที่ใช้วิทยาการใหม่ ๆ นั้น กับสถานการณ์ตนเองเป็นการทดลองบางส่วนก่อน เพื่อจะได้ดูว่าผลลัพธ์และประโยชน์ที่จะได้รับว่าดีจริงอย่างที่คิดไว้ในขั้นประเมิน ซึ่งผลการทดลองจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

ขั้นที่ 5 ยอมรับ (adoption stage) เป็นขั้นที่บุคคลรับวิทยาการใหม่ ๆ นั้น ไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่ หลังจากได้ทดลองปฏิบัติดูและเห็นประโยชน์แล้วเกิดการยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้น

3. ทฤษฎีความเป็นนวัตกรรมในเอกัตบุคคล (The Individual Innovativeness Theory) Rogers (2003 : 49-50) ได้อธิบายไว้ว่า บุคคลที่ได้รับการกล่อมเกลาให้เป็นนักนวัตกรรมจะยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่าผู้ที่ไม่ได้รับหรือรับการกล่อมเกลา โดยแบ่งประเภทของผู้ยอมรับนวัตกรรมสามารถออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1) Innovators หรือผู้ริเริ่ม คือ ผู้ที่มีความกระตือรือร้นที่จะลองสิ่งใหม่ ซึ่งผู้ริเริ่มจะต้องสามารถรับมือกับระดับความไม่แน่นอนที่สูงของนวัตกรรม ในช่วงเวลาที่เกิดการยอมรับผู้ริเริ่มจะมี

ลักษณะเป็นผู้ที่ชื่นชอบอันตราย มีความกล้าหาญ และชื่นชอบความเสี่ยง ผู้ริเริ่มต้องยินดีที่จะยอมรับความผิดหวังในบางครั้ง เมื่อนวัตกรรมนั้นถูกพิสูจน์แล้วว่าไม่ประสบความสำเร็จ

2) Early Adopters หรือผู้ที่ยอมรับใหม่ๆ คือ กลุ่มที่มีการยอมรับในช่วงแรกๆ แต่ไม่ใช่ผู้ริเริ่ม เป็นกลุ่มคนที่มีระดับความเป็นผู้นำทางความคิดที่ยอดเยี่ยม เป็นผู้ที่สามารถให้คำแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมได้ กลุ่มอื่นๆ จะพิจารณาจากผู้ที่ยอมรับใหม่ๆ กลุ่มนี้ก่อนที่จะใช้นวัตกรรมใหม่ๆ เปรียบเสมือนเป็นแบบอย่างที่ดีในการยอมรับนวัตกรรมสำหรับสมาชิกกลุ่มอื่นๆ ในระบบ ซึ่งสมาชิกกลุ่มอื่นๆ จะให้ความเคารพสมาชิกกลุ่มนี้ ดังนั้นบทบาทของผู้ที่ยอมรับใหม่ๆ คือ การลดความไม่แน่นอนของนวัตกรรมใหม่ๆ

3) Early Majority หรือกลุ่มคนส่วนใหญ่ที่ยอมรับเป็นกลุ่มแรกๆ คือ กลุ่มคนที่ยอมรับนวัตกรรมก่อนสมาชิกโดยเฉลี่ยของระบบสังคม แต่คนกลุ่มนี้ไม่ได้ดำรงตำแหน่งผู้นำ มีการพิจารณาก่อนการยอมรับนวัตกรรมอย่างสมบูรณ์ ระยะเวลาในการตัดสินใจจะนานกว่ากลุ่ม Innovators และ Early Adopters

4) Later Majority หรือกลุ่มที่มาทีหลัง คือ กลุ่มคนที่ยอมรับนวัตกรรมหลังจากสมาชิก โดยเฉลี่ยของระบบสังคมไปแล้ว อาจคำนึงถึงความจำเป็นทางเศรษฐกิจ มีความสงสัยและระมัดระวังในการยอมรับนวัตกรรมใหม่จนกว่าสมาชิกส่วนใหญ่ในระบบจะทำการยอมรับก่อน

5) Laggards หรือกลุ่มล่าช้า คือ กลุ่มคนสุดท้ายในระบบสังคมที่ยอมรับนวัตกรรม เป็นคนที่ไม่มีความคิดเป็นผู้นำ บุคคลเหล่านี้มีผลกระทบเกี่ยวกับคนอื่นๆ ที่มีค่านิยมแบบหัวโบราณ และเมื่อกลุ่มล่าช้ามีการยอมรับ ในที่สุดก็อาจเกิดนวัตกรรมใหม่ที่อาจถูกยอมรับโดยผู้ริเริ่มแล้วขึ้นมาแทนที่ แต่ขณะที่สมาชิกกลุ่มอื่นในระบบสังคมกำลังมองหาการเปลี่ยนแปลง กลุ่มล่าช้าก็ยังคงไม่มีความสนใจที่จะมองหาการเปลี่ยนแปลง

4. ทฤษฎีอัตราการยอมรับ (The Theory of Rate of Adoption)

Rogers (2003 : 58-59) ได้สร้าง S-Curve เพื่ออธิบายกระบวนการแพร่กระจายของเทคโนโลยีในสังคม เป็นขั้นเป็นตอนให้เห็นภาพเข้าใจง่าย เพื่อที่จะสามารถคาดการณ์ว่าช่วงเวลาใดสังคมจะเกิดการยอมรับเทคโนโลยี ช่วงเวลาใดเทคโนโลยีนั้น จะหมดความต้องการ ดังนั้น S-Curve of Technology อธิบายปรากฏการณ์การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในสังคม โดยแกน Y แทนประสิทธิภาพหรือเทียบจำนวนผู้ใช้ในสังคมก็ได้เช่นกัน ส่วนแกน X เป็น เวลา

สถานะที่ 1 (Section I) เป็นช่วงเวลาของการประดิษฐ์คิดค้นจนประสบความสำเร็จออกมา และเริ่มทดสอบวางตลาด

สถานะที่ 2 (Section II) เป็นช่วงเวลาและเทคโนโลยีหรือนวัตกรรม มีการปฏิสัมพันธ์กับคนในสังคมให้รับรู้ว่ามีเทคโนโลยีนี้แล้ว และสังคมเรียนรู้ถึงเทคโนโลยีนี้ ไปจนถึงการได้รับความนิยมนจากคนในสังคม เกิดเป็นธุรกิจนวัตกรรมรุ่งเรืองอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีมีการพัฒนาประสิทธิภาพได้สูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างรวดเร็ว และพร้อมกับการเติบโตของจำนวนผู้ใช้ เป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมกับการทำธุรกิจ

ที่สุด และทุกคนอยากทำธุรกิจในช่วงเวลานี้ และแน่นอนที่สุดผู้ที่มีนวัตกรรมใหม่ ควรจะเข้าสู่ตลาดในช่วงนี้

สถานะที่ 3 (Section III) เป็นช่วงเวลาที่เทคโนโลยีอิมตัว ประสิทธิภาพการพัฒนาของเทคโนโลยีนั้น ถึงขีดสุดของทรัพยากรที่ใช้ผลิต ไม่สามารถพัฒนาต่อไปได้แล้ว ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีจะมีใช้คงที่ โดยไม่สามารถพัฒนาต่อไปได้ จนกว่าจะมีเทคโนโลยีใหม่มาทดแทน และเทคโนโลยีนี้ก็หายไปจากสังคม

5. ทฤษฎีการยอมรับด้วยคุณสมบัติ (The Theory of Perceived Attributes)

Rogers (2003 : 40-52) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการยอมรับนวัตกรรม คือ การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ โดยคิดว่านวัตกรรมนั้นเป็นวิธีที่ดีที่สุดและมีประโยชน์มากกว่า ซึ่งอาศัยคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับ ดังนั้น สามารถแยกคุณลักษณะได้ 5 ประการ ดังนี้

1) คุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) คือ การรับรู้ว่านวัตกรรมดีกว่า มีประโยชน์กว่า วิธีการปฏิบัติเดิม ๆ เช่น สะดวกกว่า รวดเร็วกว่า มีผลตอบแทนที่ดีกว่าอื่นๆ เป็นต้น ในส่วนที่ดีกว่า ถ้าเห็นว่ามีประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ ก็จะทำให้การยอมรับนวัตกรรมมีแนวโน้มในการยอมรับมากขึ้น

2) คุณลักษณะที่เข้ากันได้ (Compatibility) คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมรู้สึกหรือคิดว่าเข้ากันได้ หรือไปด้วยกันได้กับค่านิยมที่เป็นอยู่เดิม ถ้านวัตกรรมใด มีลักษณะสอดคล้องกับความคิดเดิม ๆ ก็จะทำให้การยอมรับมีแนวโน้มสูงขึ้นจากประสบการณ์ในอดีตตลอดจนความต้องการของผู้รับ ความคิดใหม่ๆ การเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับสิ่งต่างๆ ทำให้ผู้ยอมรับรู้สึกมั่นใจและไม่ต้องเสี่ยงภัยมาก ทำให้เกิดความรู้สึกที่มีความหมายมากขึ้น

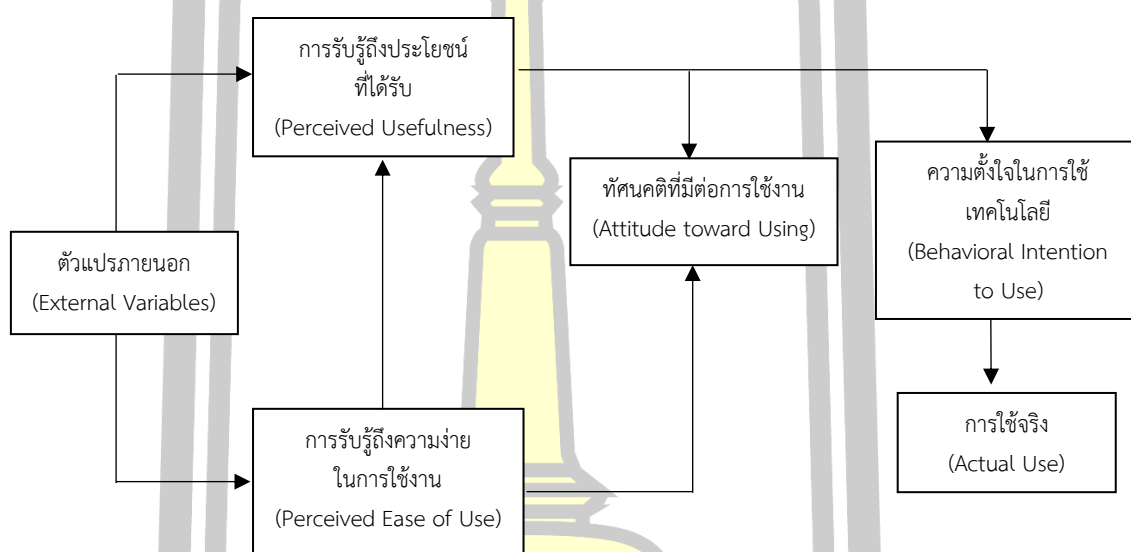
3) คุณลักษณะความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity) ถ้านวัตกรรมที่นำมาใช้มีความยุ่งยาก สลับซับซ้อนมาก การยอมรับก็จะน้อยลง โดยเฉพาะถ้าบุคลากรที่นำนวัตกรรมเหล่านั้นมาใช้มีความยุ่งยาก ก็ยิ่งทำให้เกิดการต่อต้าน ดังนั้น การนำนวัตกรรมมาใช้จึงมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับการยอมรับ ถ้านวัตกรรมมีความซับซ้อนมาก อัตราการยอมรับจะลดลง แต่ถ้านวัตกรรมมีความซับซ้อนน้อย อัตราการยอมรับก็จะเพิ่มขึ้นตรงกันข้าม

4) คุณลักษณะสามารถทดลองใช้ได้ (Trialability) โดยการนำเอานวัตกรรมส่วนย่อย ๆ ไปทดลองใช้ โดยใช้ระยะเวลาไม่มากนัก ซึ่งอาจจะแบ่งเป็นส่วนเล็กเมื่อนำไปทดลองและประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ ก็จะทำให้เกิดการยอมรับมากขึ้นในนวัตกรรมนั้นๆ

5) คุณลักษณะสามารถสังเกตเห็นได้ (Observability) คือ ผลของนวัตกรรมเป็นสิ่งที่มีมองเห็นได้หมายความว่า ถ้านวัตกรรมทำให้เกิดการมองเห็นได้ ก็จะทำให้การยอมรับมีน้ำหนักมากขึ้น ซึ่งอาจมองไม่เห็นถึงด้านรูปธรรม ในที่นี้ถ้าสามารถทำให้เป็นรูปธรรมได้ ก็จะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการยอมรับมากขึ้นกว่าที่เป็นนามธรรมหรือเป็นแค่จินตนาการ

6. แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model หรือ TAM)

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology acceptance model หรือ TAM) นำเสนอโดย Davis et al. (1989 : 982-984) เป็นแบบจำลองที่พัฒนาเพิ่มเติมจากทฤษฎี TRA และทฤษฎี TPB ใช้หลักการของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี คือ การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ว่าผู้ใช้จะใช้เมื่อไร และจะมีแนวโน้มการใช้งานอย่างไร ดังแบบจำลองแสดงดังภาพ 1



ภาพ 2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TAM

ที่มา: Davis et al. (1989 : 982-984)

หลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived usefulness หรือ PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of Use หรือ PEOU) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TAM ข้างต้น อธิบายได้ว่าตัวแปรภายนอก (External Variables) จะสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) ทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) สุดท้ายจะมีการใช้จริงตามมา (Actual Use) ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ยังเป็นตัวผลักดันให้เกิดความตั้งใจ ในการใช้งานและการใช้งานจริงด้วย ซึ่งองค์ประกอบของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้

1) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานของตน ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและพฤติกรรมของผู้ใช้

2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่า เทคโนโลยีที่นำมาใช้มีความง่ายในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

3) ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีนั้นๆ ซึ่งเกิดจากการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้งาน

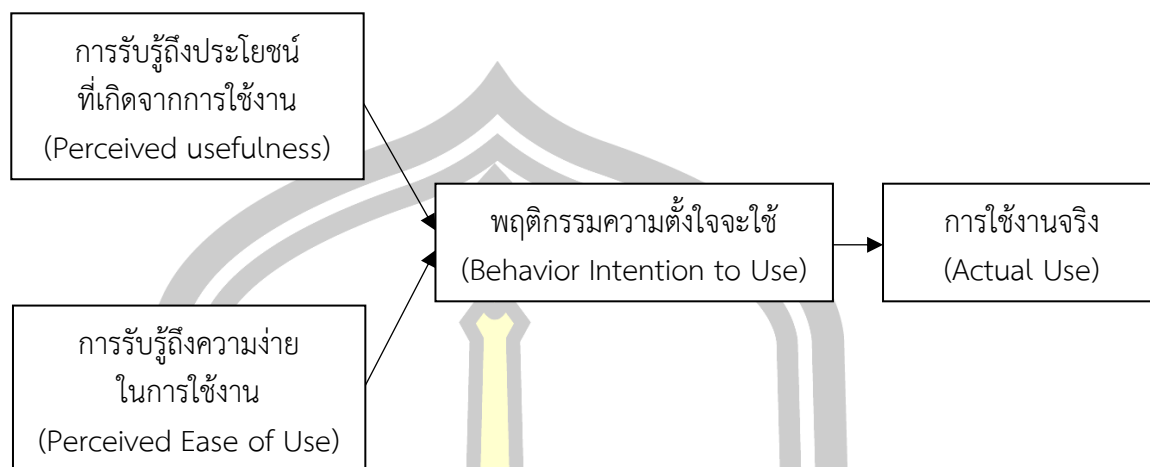
4) ความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention) หมายถึง พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีนั้นๆ โดยได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีนั้น

5) การใช้งานจริง (Actual Use) หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยีโดยการนำมาใช้จริง โดยมีทัศนคติต่อการใช้งานเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการใช้งานจริงของผู้ใช้

7. ความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้เป็นสิ่งซึ่งสำคัญยิ่ง อีกทั้งการศึกษาในด้านนี้มีมานานกว่าสองทศวรรษ ถึงแม้ว่าจะมีตัวแบบจำนวนมากที่เสนอเพื่ออธิบายและทำนายการใช้ระบบเทคโนโลยี แต่ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นตัวแบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในการศึกษาความตั้งใจใช้ระบบของผู้ใช้ (Marangunic & Granic, 2014 : 81)

Davis (1989: 319) เสนอว่าการใช้ระบบ คือ การตอบสนองที่สามารถอธิบายหรือทำนายโดยแรงจูงใจของผู้ใช้ ซึ่งเป็นอิทธิพลทางตรงจากการกระทำภายนอกประกอบด้วยคุณลักษณะของระบบที่เกิดขึ้นจริงและความสามารถของระบบ ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) จึงเพิ่มพฤติกรรมความตั้งใจเป็นตัวแปรซึ่งมีอิทธิพลกับการรับรู้ระบบมีประโยชน์ Fred (1989 : 320) เสนอว่าเมื่อผู้ใช้เกิดการรับรู้ว่ามีประโยชน์ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจโดยไม่ขึ้นอยู่กับทัศนคติใดๆ จึงมีการพัฒนาปรับปรุงตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยีให้กระชับยิ่งขึ้น นอกจากนี้ Bagozzi & Warshaw (1996, อ้างถึงใน Chuttur, 2009 : 12) ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี ทำให้เห็นถึงการรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจซึ่งไม่จำเป็นต้องมีทัศนคติ ดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 3 การปรับปรุงรุ่นสุดท้ายของการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)

ที่มา: Bagozzi & Warshaw (1996, อ้างถึงใน Chuttur, 2009 : 12)

ปัจจุบันมีการนำเอาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี เข้ามาใช้เกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีอย่างแพร่หลาย เช่น การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (eCommerce) การทำธุรกรรมออนไลน์ (Online Banking) และการใช้งานเทคโนโลยีบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Technology) แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี เป็นแนวคิดหนึ่งที่มีความนิยมจากวิจัยด้วยเทคโนโลยี ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญ นำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ออกมาให้ผู้บริโภคได้ใช้งานและพัฒนาต่อยอดเทคโนโลยีต่อไป

Wang, Lo & Fang (2008 : 101) กล่าวว่า พฤติกรรมของความตั้งใจจะถูกกำหนดโดยทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการใช้งานของเทคโนโลยี และทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีนี้ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นประโยชน์ในทางทฤษฎี ระบบการดำเนินงานของการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มีโครงสร้างเพื่ออธิบายขั้นตอนกระบวนการรับข้อมูลใหม่ๆ ของผู้ใช้งาน ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาไว้โดย Dishaw & Strong (1999 : 9) กล่าวว่า ความสำคัญของ TAM คือ การให้ข้อมูลพื้นฐานสำหรับการติดตามผลกระทบของการตัดสินใจตัวแปร ความเชื่อและความพึงพอใจที่จะซื้อ ซึ่งรูปแบบ TAM แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน เป็นสองปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการอธิบายประโยชน์ของระบบ TAM ไม่เพียงแต่บอกว่ามีตัวแปรภายนอกแทรกแซงทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของความสะดวกในการใช้งานและมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ แต่ยังมีความเข้าใจที่ดีของสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของความสะดวกในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ และยังส่งผลไปถึงความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของลูกค้า (Chiu, Chang, Cheng, & Fang, 2009 : 761)

8. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี จะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ โดยมีปัจจัยหลักที่เป็นตัวแปรส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ (Davis et al., 1989 : 982) ได้แก่

8.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (Perceived Usefulness) หมายถึง การที่ บุคคลรับรู้ว่าคุณประโยชน์ที่ใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้นเป็นการตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี หากประโยชน์ของเทคโนโลยีตรงกับความต้องการของบุคคล ก็จะนำไปสู่การยอมรับและใช้เทคโนโลยีต่อไป การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน จึงเป็นระดับของผู้ใช้งานที่เชื่อว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีนั้นจะช่วยเพิ่มศักยภาพ และประสิทธิภาพให้กับงานของตนเองได้ ซึ่งการรับรู้ผลประโยชน์จะก่อให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้มากที่สุด (Lu & Su, 2009 : 442) กล่าวคือ หากบุคคลรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน จะทำให้บุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเทคโนโลยีทั้งในด้านประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีท้ายที่สุดจะเกิดการใช้งานจริงหรือการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในที่สุด (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989 : 194-195; Venkatesh et al., 2003 : 425-428) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) เป็นระดับความเชื่อหรือทัศนคติของแต่ละบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตน ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการใช้งาน จึงขึ้นอยู่กับสิ่งนั้นช่วยให้การใช้งานดีขึ้นหรือไม่ และยังรวมไปถึงความรวดเร็วและความถูกต้องที่ทำให้การใช้งานมีประสิทธิภาพ (Troy, Singh & Gaffar, 2013; Mohan, 2014 : 71-72)

8.2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีใช้งานง่าย สะดวก สามารถศึกษาวิธีการใช้งานได้โดยไม่ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขา เฉพาะด้าน แม้ว่าผู้ใช้งานจะรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี แต่ในขณะเดียวกันหากเทคโนโลยีเป็นเรื่องที่ยากเกินไปที่จะใช้ก็จะส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ ด้วย หากแต่เทคโนโลยีนั้นมีความง่ายในการใช้งานก็จะมีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน ซึ่งการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานนั้นมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน และนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีนั่นเอง ดังนั้น การรับรู้การใช้งานง่าย ได้ถูกนำมาใช้เป็นบทบาทสำคัญในการพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้ (Mao, Srite, Thatcher, & Yaprak, 2005 : 7; Ong, Lai, & Wang, 2004 : 759-760) กล่าวคือ หากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีใดๆ สามารถเรียนรู้ได้ง่าย มีความเข้าใจต่อการทำงานของเทคโนโลยี จะทำให้บุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเทคโนโลยี และจะส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการใช้ เทคโนโลยี ท้ายที่สุดจะเกิดการใช้งานจริงหรือการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในที่สุด (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989 : 982-984; Atobishi et al., 2021 : 131)

ดังนั้นการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้คนเกิดการยอมรับหรือไม่ยอมรับเทคโนโลยีโดยตัวแปรทั้งสองจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) กล่าวคือ หากบุคคลรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีใดๆ จะทำให้บุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเทคโนโลยี และจะส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีท้ายที่สุดจะเกิดการใช้งานจริงหรือการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในที่สุด (Davis et al., 1989 : 982-984) ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เป็นตัวชี้วัดความรู้สึกของบุคคลที่มีแนวโน้มในการยอมรับสินค้าและบริการที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ เป็นมุมมองเชิงบวกของเทคโนโลยีที่เชื่อว่าเทคโนโลยีช่วยให้ผู้คนสามารถเพิ่มศักยภาพในการดำรงชีวิตมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตัวชี้วัดความคาดหวังในประสิทธิภาพ จึงเป็นการรับรู้เทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ต่อการใช้งาน การรับรู้ว่าเทคโนโลยีช่วยให้การใช้งานได้เร็วขึ้น การรับรู้ว่าเทคโนโลยีช่วยให้สามารถทำงานลุล่วงในสถานการณ์คับขัน การรับรู้ว่าเทคโนโลยีช่วยเพิ่มคุณภาพการใช้งานให้ดีขึ้นได้เป็นข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ และการรับรู้ว่าเทคโนโลยีเหมาะสมกับรูปแบบการใช้งาน (Venkatesh et al., 2012 : 157-158) ดังนั้น ความคาดหวังในประสิทธิภาพ จึงเป็นการที่ผู้บริโภคเชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยีช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (AbuShanab & Pearson, 2007 : 78)

นอกจากนี้แนวคิดของ Davis, Bagozzi & Warshaw (1989 : 982) กล่าวว่า เทคโนโลยีมีประโยชน์ต่อการใช้งาน คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ เป็นระดับความเชื่อมั่นหรือทัศนคติของแต่ละบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตน โดยปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการใช้งาน จึงขึ้นอยู่กับสิ่งนั้นช่วยให้การใช้งานดีขึ้นหรือไม่ และยังรวมไปถึงความถูกต้องที่ทำให้การใช้งานมีประสิทธิภาพ (Thomas et al., 2013 : 72) นอกจากนี้เทคโนโลยีช่วยให้การใช้งานได้เร็วขึ้น คือ การรับรู้ว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้รวดเร็วขึ้น รวมไปถึงความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยี และการสนับสนุนขององค์กร ก็จะทำให้การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมากขึ้น และเทคโนโลยีช่วยเพิ่มคุณภาพการใช้งานให้ดีขึ้นได้ คือ การรับรู้เทคโนโลยีในด้านคุณภาพและด้านผลลัพธ์จากการใช้ โดยเฉพาะการช่วยให้ได้รับข้อมูลหลากหลายรูปแบบผ่านกระบวนการต่างๆ ที่ทำให้มีการใช้งานได้ดีขึ้น เช่น รูปภาพ วิดีโอ เสียง รวมถึงในรูปแบบเอกสารออนไลน์ เป็นต้น (Thomas et al., 2013 : 74)

8.3 ความน่าเชื่อถือของระบบ (Trustworthiness) หมายถึง การรับรู้และเชื่อมั่นในความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของนักการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้ดูแลระบบ) ซึ่งส่งผลกระทบต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้งานระบบรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ได้ ดังนั้นหน่วยงานของรัฐสามารถเพิ่มการรับรู้ความน่าเชื่อถือให้กับประชาชนด้วยการสร้างความมั่นใจในความน่าเชื่อถือของบริการอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ประชาชนต้องมีความมั่นใจในรัฐบาล (ผู้ดูแลระบบ) และเทคโนโลยีที่ใช้ (Carter

& Bélanger, 2005 : 8-9) นอกจากนี้ ระดับที่บุคคลมีทัศนคติว่าการใช้บริการระบบบริการออนไลน์มีความเชื่อถือได้ มีความมั่นคงปลอดภัย โดยความน่าเชื่อถือของระบบจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านความปลอดภัย ซึ่งหมายถึง ความปลอดภัยที่ผู้ใช้พึงจะได้รับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น การรักษาระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล การถ่ายโอนข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้รอดพ้นจากอันตรายอยู่ในสถานะที่มีความปลอดภัยไว้กังวลต่อผู้ใช้บริการ เพื่อป้องกันหรือปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับไม่ให้ถูกเผยแพร่สู่สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งประกอบไปด้วย การไร้ความกังวลในการใช้งาน การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวเป็นความลับ ไม่เกิดความผิดพลาดในการทำธุรกรรม รวมถึงการได้รับการชดเชยความเสียหายจากความไม่ปลอดภัย (บัญชา หมั่นกิจการ, 2560, 60-62)

ดังนั้น ความน่าเชื่อถือของระบบ (Trustworthiness) จึงหมายถึง ระดับที่บุคคลมีทัศนคติว่าการใช้บริการระบบมีความเชื่อถือได้ โดยมีความมั่นใจในผู้ดูแลระบบ รวมถึงเทคโนโลยีของระบบว่ามีความมั่นคงปลอดภัย ทั้งด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของระบบ ซึ่งการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัย รวมถึงข้อมูลการชดเชยความเสียหายจากความไม่ปลอดภัยของระบบจะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของระบบได้

8.4 การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) ในงานวิจัยที่ใช้ตัวแบบ UTAUT ของ Venkatesh, Thong & Xu (2012 : 160-162) เป็นพื้นฐานการวิจัย การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) จะพิจารณาจากสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitation conditions) ซึ่งสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน คือความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมีจะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกต่อการใช้งานระบบหรือเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความง่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยนี้จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมการใช้งาน

ดังนั้น การสนับสนุนจากองค์กร จึงหมายถึงการสนับสนุนจากทุกหน่วยในองค์กร ตลอดจนการเปิดให้ผู้ใช้เทคโนโลยีมีช่องทางต่างๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ ซึ่งเชื่อมโยงกับคุณภาพการบริการ คือ คุณภาพของความสามารถด้านการให้บริการจากผู้ดูแลระบบ เช่น การจัดการที่มีประสิทธิภาพ การให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา การมีข้อมูลติดต่อกับผู้รับผิดชอบ เป็นต้น และนอกจากนี้ยังพบว่า ทัศนคติจากผู้บริหารมีบทบาทที่สำคัญอย่างมากต่อการยอมรับระบบ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กร (วิโรจน์ เดชนำบุญชาชัย, 2553 : 63) เพราะจะก่อให้เกิดกิจกรรมสนับสนุนการใช้งานระบบในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดฝึกอบรม การจัดทำคู่มือการใช้งาน หรือการออกกฎระเบียบรองรับการทำงาน เป็นต้น

โดยสรุปแล้ว การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) จึงหมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมีจะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกต่อการใช้งานระบบ ซึ่งพิจารณาจากสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitation conditions)

เช่น การเปิดให้ผู้ใช้เทคโนโลยีมีช่องทางต่างๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การจัดฝึกอบรมการสร้างคู่มือการใช้งาน เป็นต้น

8.5 อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) บทบาทของอิทธิพลทางสังคมเกิดจากอิทธิพลของบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ เช่น ครอบครัวและเพื่อนๆ (Venkatesh et al., 2003 : 425-428) นอกจากนี้อิทธิพลทางสังคมยังหมายถึง อำนาจของเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของผู้ใช้งานเทคโนโลยี จากการศึกษาของ Venkatesh, Thong and Xu (2012 : 157-158) เกี่ยวกับการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลโดยการขยายขอบเขตทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) เพื่อใช้อธิบายถึงปัจจัยการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้งานที่เป็นผู้บริโภคในประเทศฮ่องกง จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกการใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้รู้สึกว่าคนอื่นๆ ที่สำคัญสำหรับตน มีอิทธิพลที่ทำให้เชื่อว่าพวกเขาควรใช้เทคโนโลยี

เนื่องจากรูปแบบของเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันออกแบบมาเพื่อใช้ทำงานร่วมกับผู้อื่น จากการวิจัยของ Olschewski, Renken, Bullinger, and Moslein (2013: 622) เกี่ยวกับการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน โดยมุ่งเน้นการประเมินผลกระทบจากปัจจัยทางด้านอิทธิพลทางสังคมต่อการยอมรับและเลือกที่จะใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทางด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) มีความสำคัญที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการยอมรับการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ผลลัพธ์ของงานวิจัยสามารถแสดงให้เห็นว่าอิทธิพลทางสังคมทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร

Lee and Song (2013: 587) ได้ทำการศึกษาผลกระทบจากความไว้วางใจและการรับรู้ความเสี่ยงในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ในบริบทของประเทศเกาหลี งานวิจัยได้ใช้หลักการของทฤษฎี UTAUT เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเพื่ออธิบายคำตอบของยอมรับเทคโนโลยีใหม่ จากงานวิจัยพิสูจน์ให้เห็นว่าปัจจัยทางด้านอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่างานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรยอมรับบนพื้นฐานของกรอบแนวคิดของ UTAUT นั้นมีจำนวนมากที่สามารถพิสูจน์ให้เห็นว่าอิทธิพลทางสังคมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี (Ratten, 2014: 53; Williams, Rana, & Dwived, 2015: 443; Zuiderwijk, Janssen, & Dwivedi, 2015: 443) สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีในบริบทของเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันโดยระบุว่า ความคิดเห็นของกลุ่มบุคคลในสังคมหรือบุคคลผู้ใกล้ชิดกับผู้ใช้งานจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานของผู้ใช้เทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน (Salahshour, Dahlan, Iahad, Nilashi, & Zakaria, 2014: 170)

8.6 ความเข้ากันได้ (Compatibility) งานวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของ Karahanna, Agarwal and Angst (2006) ได้พัฒนากรอบแนวคิดในงานวิจัยมาจากทฤษฎี TAM ของ (Davis et al., 1989 : 982) ผสมผสานเข้ากับจากทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation หรือ DOI) ของ (Rogers, 2003 : 45-50) โดยมุ่งเน้นไปที่การขยายมิติของปัจจัยทางด้านความเข้ากันได้ (Compatibility) เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น งานวิจัยได้แบ่งมุมมองของปัจจัยทางด้านความเข้ากันได้ออกเป็นมิติต่างๆ เช่น ความเข้ากันได้กับประสบการณ์ (Compatibility with Experience) ความเข้ากันได้กับสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ (Compatibility with Existing Practices) และความเข้ากันได้กับค่านิยม (Compatibility with Values) ผลของงานวิจัยพบว่าอิทธิพลของความเข้ากันได้กับประสบการณ์ของผู้ใช้งานส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ

การศึกษาพฤติกรรมยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีภายในองค์กรของ Ramdani, Kawalek, and Lorenzo (2009: 10) ได้พัฒนากรอบแนวคิดที่นำไปใช้ในการคาดการณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบที่มีอยู่ในองค์กรโดยการใช้ปัจจัยด้านความเข้ากันได้จากทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory หรือ DOI) จากงานวิจัยพบว่าความเข้ากันได้ (Compatibility) เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอยู่ในองค์กรและสามารถนำมาเปลี่ยนแปลงการทำงานของธุรกิจได้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (Higgins, Compeau, & Meister, 2007: 409) ที่ขยายกรอบแนวคิดจากทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory หรือ DOI) เพื่อใช้ในการอธิบายการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลสามารถพิสูจน์ให้เห็นว่าปัจจัยเกี่ยวกับความเข้ากันได้ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีนัยสำคัญ

ปัจจัยทางด้านความเข้ากันได้ได้ถูกนำมาใช้ร่วมกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีอื่นๆ เช่น งานวิจัยของ Miltgen, Popovič, and Oliveira (2013: 103) ได้บูรณาการทฤษฎีที่ใช้ในการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีทั้งหมด 3 ทฤษฎี คือ 1) ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (TAM) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (DOI) และทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ผลงานวิจัยพบว่าหากผู้ใช้งานรับรู้ถึงความเข้ากันได้มากเท่าไร ยิ่งส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับปัจจัยทางด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน

จากการทบทวนวรรณกรรมรวมในอดีตที่ผ่านมา พบว่า การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ การสนับสนุนจากองค์กร ความเข้ากันได้ และอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยเหล่านี้มาเป็นหนึ่งในปัจจัยในงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อพิสูจน์อิทธิพลของปัจจัยที่อาจมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 สรุปการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในแต่ละปัจจัยที่อาจส่งผลต่อการยอมรับในประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	ความน่าเชื่อถือของระบบ	การสนับสนุนจากองค์กร	ความเข้ากันได้	อิทธิพลทางสังคม
Ramdani et al. (2009)					/	
Venkatesh, Thong and Xu (2012)	/	/				/
Miltgen et al. (2013)					/	
Olschewski et al. (2013)						/
Renny, Guritno, and Siringoringo (2013)	/	/				
Rad et al. (2014)						/
Trinh, Pham, and Tran (2015)					/	
Williams et al. (2015)						/
Guner and Acarturk (2020)	/	/				
Atobishi et al. (2021)	/	/				
Park et al. (2022)	/	/	/	/	/	
Al-Hattami (2023)	/	/				
Ranjeni, Vasumathi, and Arun (2023)	/	/		/	/	/
Ráti and Kemény (2023)	/					
หทัยรัตน์ เสนาะพล (2563)	/	/				
สโรชา สาตร์บำรุง		/	/	/		

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	ความน่าเชื่อถือของระบบ	การสนับสนุนจากองค์กร	ความเข้ากันได้	อิทธิพลทางสังคม
(2563)						

ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ปัจจุบันรัฐบาลตามแผนรัฐบาลและนโยบายของกระทรวงการคลัง ที่ได้ตระหนักถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือหลักที่สำคัญในการพัฒนาและปฏิรูปประเทศไทย เป็นเส้นกรอบแนวทางการดำเนินการตามนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของรัฐบาลให้เกิดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและหลากหลายมาเปลี่ยนเป็นวิธีการดำเนินธุรกิจ การดำเนินชีวิตของประชาชน และการดำเนินงานของภาครัฐ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจที่แข่งขันได้ในเวทีโลก และความมั่นคงทางสังคมของประเทศต่อไป ในส่วนของการดำเนินการของภาครัฐ การปฏิรูปหน่วยงานไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในทุกรูปแบบ เพื่อเสริมให้องค์กรมีศักยภาพด้านไอทีสู่ความเป็นเลิศ ทั้งนี้ข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล ทั้งในเชิงปริมาณ รูปแบบ ความซับซ้อน และความรวดเร็วในการเปลี่ยนแปลง เช่น ข้อมูลรายการ (Transaction) เชื่อมโยงบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Data Integration) ข้อมูลแบบเปิด (Open Data) รวมทั้งข้อมูล Structure จากภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ ข้อมูลจาก Social Media เป็นต้น ดังนั้นการเตรียมองค์กรให้มีความสามารถในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Big Data Analytic and Data Science) ของข้อมูลมหาดสาร โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytic) เพื่อนำข้อมูลไปต่อยอด ทำความเข้าใจข้อมูลอย่างลึกซึ้ง และนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์คาดการณ์ สร้าง Forecast Model ให้สร้างคุณค่าให้เกิดผลประโยชน์มากที่สุดและสอดคล้องกับแผนพัฒนาประเทศ ยุทธศาสตร์ของประเทศ เพื่อให้เกิดการบูรณาการต่อไป

สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร ได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักทั้งในด้านการจัดเก็บภาษี ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงานคลัง ได้ว่าจ้างบริษัทจีไอเอส จำกัด เพื่อดำเนินการโครงการจัดทำระบบสารสนเทศภาษีท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยระบบงานย่อย 7 ระบบงาน คือ ระบบการบริหารจัดการภาษีท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร ระบบภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ระบบบริหารงานด้านการสำรวจ ระบบให้บริการตรวจสอบข้อมูล ระบบภาษีป้าย ระบบบริหารจัดการลูกหนี้ และระบบบริหารใบเสร็จรับเงิน

การสำรวจจัดเก็บข้อมูลที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีข้อมูลที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของทุกสำนักงานเขตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งนำไปใช้ในการเร่งรัดติดตามการจัดเก็บภาษีให้ครบถ้วน ถูกต้อง และเพื่อปรับปรุงข้อมูลภูมิสารสนเทศของสำนักงานการวางผังและพัฒนาเมือง ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำ และมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร สำหรับใช้ในการบริหารจัดการเมือง และให้บริการแก่หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร รวมถึงหน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศหนึ่งซึ่งอยู่ภายใต้โครงการจัดทำระบบสารสนเทศภาษีท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร ตามนโยบายของคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของทั้ง 50 สำนักงานเขต การใช้งานของระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประกอบด้วย

1. ฟังก์ชันพื้นฐานเกี่ยวกับแผนที่ เช่น เครื่องมือแสดงแผนที่เต็มหน้าจอ เครื่องมือสอบถามข้อมูล (Identify) เครื่องมือแสดงภาพแผนที่ฐาน (Base Map) เครื่องมือวัดระยะทางและคำนวณพื้นที่ (Measurement) เครื่องมือแสดงรายการชั้นข้อมูล (Table of Content) เป็นต้น
2. ฟังก์ชันรายงานเกี่ยวกับแผนที่
3. ฟังก์ชันพิมพ์แผนที่
4. ฟังก์ชันเฉพาะด้าน ประกอบด้วยบันทึกคำค้นหาเป็นรายการโปรด การจัดการเอกสารแนบ การจัดการรูปภาพ และประวัติการบันทึกข้อมูล
5. การพิมพ์ร่างเอกสาร ภ.ด.ส.
6. ฟังก์ชันจัดการที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง อาคารชุด
7. ฟังก์ชันจัดการเจ้าของกรรมสิทธิ์ ประกอบด้วย กรรมสิทธิ์เดี่ยว กรรมสิทธิ์ร่วม การปรับปรุงที่อยู่จัดส่งเอกสาร เป็นต้น
8. ฟังก์ชันจัดการภาษี
9. ฟังก์ชันแจ้งเตือนการชำระภาษี
10. ฟังก์ชันจัดการอัตรากาซี ประกอบด้วย การค้นหา การเพิ่มข้อมูล การแก้ไขข้อมูล และการลบข้อมูลอัตรากาซี
11. ฟังก์ชันบันทึกที่ยื่นคำร้อง
12. ฟังก์ชันสอบถามรายการชำระภาษี
13. ส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานอื่น (Export Data)
14. ฟังก์ชันการบริหารจัดการพื้นที่ย่อย (Zone)
15. รายงานผลต่างๆ เช่น การจัดเก็บ รายการที่เสียภาษีแล้ว รายการที่ได้รับการยกเว้นภาษี เป็นต้น

นวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จึงเป็นระบบที่ผ่านการคิดวิเคราะห์ และกระบวนการ ใช้เทคนิคขั้นสูง เพื่อให้เกิดการแปรผลให้เกิดความเข้าใจในรูปแบบใหม่ ซึ่งสารสนเทศประกอบด้วยข้อมูลเอกสาร หรือรูปภาพต่าง ๆ และจัดเนื้อหาให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย มีการใช้ระบบฐานข้อมูล (Database System) ที่รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันเข้าไว้ด้วยกันอย่างมีระบบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน โดยมีซอฟต์แวร์ที่เปรียบเสมือนสื่อกลางระหว่างผู้ใช้และโปรแกรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ฐานข้อมูล หรือ ระบบการจัดการฐานข้อมูล ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายสะดวกและมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เมธาสิทธิ์ จันทรสเวต รังสรรค์ ประเสริฐศรี และอรพิน ปิยะสกุลเกียรติ (2567 : 323) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปรับตัวเข้าสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี และตำแหน่งพนักงานจ้าง

2) การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปรับตัวเข้าสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับรายด้านจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี ด้านการยอมรับการใช้ระบบเทคโนโลยี ด้านพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้ และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ตามลำดับ

3) การปรับตัวสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

4) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการปรับตัวเข้าสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและตำแหน่งที่แตกต่างมีการปรับตัวสู่องค์กรดิจิทัลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวเข้าสู่องค์กรดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า เป็นไปในทิศทางเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล รองลงมา คือ ด้านการยอมรับการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการรับรู้ในด้านความง่ายของการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านรับรู้ถึงประโยชน์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และด้านพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ตามลำดับ

ลักขิกา ถ้ำหิน และภริดา ชัยรัตน์ (2567: 112) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา พบว่า บุคลากรสำนักงานปลัด กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ขึ้นการประเมินค่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 1.95 และขึ้นการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 1.34 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรของสำนักงานปลัด กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการจ้างงาน ตำแหน่ง ประสิทธิภาพการทำงาน ที่ต่างกันมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยภายนอกองค์การของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมกับปัจจัยภายในของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อยกับระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณิษกานต์ อินทร์จันทร์ และดารณี เอื้อชนะจิต (2566) ได้ศึกษาการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของนักวิชาการเงินและบัญชีกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ และความ

ง่ายในการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบ โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กฤชวรรณ โล่ห์วีชรินทร์ และณัฐนันท์ แสนบุตร (2565 : 1-2) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมของภาครัฐ: กรณีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดขอนแก่น กล่าวว่า ในระยะที่ผ่านมารัฐบาลมีความพยายามผลักดันให้มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แต่ยังคงพบว่าเมืองครปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หลายแห่งไม่สามารถดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างทั่วถึง งานวิจัยนี้มุ่งตอบคำถามที่ว่า อะไรเป็นสาเหตุในการยอมรับและประยุกต์ใช้การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า การจ่ายเบี้ยยังชีพแบบอิเล็กทรอนิกส์มีคุณลักษณะของนวัตกรรมด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ความพร้อมของ อปท. อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนระดับการสนับสนุนของ อปท. อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกพบกลุ่มพบว่า อปท. จะเลือกใช้การจ่ายแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการจ่ายแบบเงินสดโดยสิ้นเชิง เมื่อพบว่าการจ่ายแบบอิเล็กทรอนิกส์เหมาะสมกับวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นและ อปท. มีความพร้อมดำเนินการ นอกจากนั้น อปท. จะยอมรับนำการจ่ายแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ควบคู่กับการจ่ายแบบเงินสด เมื่อเล็งเห็นว่าการจ่ายแบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลดีอย่างชัดเจนและสามารถทดลองใช้ได้ ฉะนั้น ในการนำนโยบายเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐต้องแสดงให้เห็นว่านวัตกรรมนั้นมีประโยชน์ที่ชัดเจนอย่างไร ออกแบบให้นวัตกรรมมีลักษณะทดลองใช้ได้ง่ายและเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและทรัพยากรอื่นของหน่วยงานในเวลาเดียวกันด้วย

วัลลพ ล้อมตะคุ (2564: 116) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการร้านค้า ตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 40-49 ปี มีสถานภาพสมรส มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านคุณลักษณะของนวัตกรรมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการติดต่อสื่อสาร ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการร้านค้า ตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา มีความเหมาะสม โดยความแม่นยำในการทำนายการยอมรับระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการร้านค้า ตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา ได้ถูกต้องถึงร้อยละ 89.60 และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการร้านค้า ตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา มากที่สุดคือ ปัจจัยส่วนบุคคล และจากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา และคณะ (2564 : 87) ได้ศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย พบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 30 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานด้านบัญชีน้อยกว่า 10 ปี โดยมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี นักบัญชีมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย

ได้แก่ 1) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง 2) ด้านความกดดันในการแข่งขันจากภาคอุตสาหกรรม 3) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ 4) ด้านความพร้อมเงินทุนขององค์กร 5) ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ และ 6) ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เป็นลำดับ สุดท้าย ส่วนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจใช้งาน นักบัญชีมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ความพร้อมเงินทุนขององค์กร และการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า องค์กรควรให้ความสนใจให้แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์นี้เพื่อทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ องค์กรต้องตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นจากระบบนี้ การเตรียมความพร้อมทั้งด้านบุคลากร อุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงาน และระบบสารสนเทศขององค์กรจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐต้องทำการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายและโครงการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมในทุกพื้นที่ เพื่อกระตุ้นการรับรู้ของประชาชนและองค์กรต่าง ๆ

สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ และอดิศักดิ์ เถาว์ลัยดี (2566: 997-1014) ศึกษาแนวคิดการพัฒนา ระบบประเมินราคาที่ดินเพื่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจจังหวัดอำนาจเจริญ ซึ่งจากการศึกษา พบว่า การพัฒนาระบบประเมินราคาที่ดินเพื่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจจังหวัดอำนาจเจริญ ประกอบด้วย การวางแผนที่จากกรมที่ดินเป็นรายแปลงผ่านการระบุพิกัดตำแหน่งรูปแปลงที่ดิน มีการตรวจสอบภาพถ่ายทางอากาศจากแผนที่ดาวเทียมผ่านการใช้โปรแกรมทั้งฟรีแวร์และซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์แท้ ทำให้มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการข้อมูลเพื่อนำสู่การตัดสินใจดำเนินธุรกรรมทางเศรษฐกิจทั้งฝ่ายผู้ซื้อและฝ่ายผู้ขายที่ดิน ส่งผลต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจจังหวัดอำนาจเจริญให้เติบโตต่อไป

วิโรจน์ เดชนำบัญชาชัย (2564 : 59) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-customs) ของผู้ประกอบการไทยในเขตภาคตะวันออก พบว่า พิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารเป็นระบบใหม่ที่กรมศุลกากรพืงนำมาใช้ในประเทศไทย และเป็นระบบที่เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการแข่งขันในภาคธุรกิจของประเทศไทยในอนาคต อันใกล้ ประกอบกับในขณะนี้ยังไม่มีการศึกษาวิจัยของระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร อย่างเป็นรูปธรรมทั้งในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้เพื่อศึกษาว่า อะไรคือปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร(E-customs) ของผู้ประกอบการไทยในเขตภาคตะวันออก ผลการวิจัยที่ได้จะนำเสนอต่อหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะกรมศุลกากรเพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดีขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-customs) ของผู้ประกอบการไทยในเขตภาคตะวันออก ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยผลประโยชน์ 2) ปัจจัยการจัดฝึกอบรมจากกรมศุลกากรและตัวองค์กร 3) ปัจจัยกฎระเบียบหรือคู่มือปฏิบัติ 4) ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ 5) ปัจจัยแรงกดดันจากอุตสาหกรรม นอกจากนี้ จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการไทยในเขตภาคตะวันออกค่อนข้างยอมรับระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

(mean 4.98) แต่เนื่องจากระบบ E-customs เป็นระบบใหม่ซึ่งยังพบปัญหาอีกมากมายในระยะแรก และรอการแก้ไขเพื่อให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

พัชรี ชยากรโศภิต (2563 : 88-89) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในบริษัท โรงงานแม่รวย จำกัด พบว่า พนักงานในบริษัท โรงงานแม่รวย จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานในบริษัท โรงงานแม่รวย จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุ 30 - 40 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สถานภาพโสด ตำแหน่งงานอยู่ฝ่าย คลังสินค้า/ขนส่ง ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 - 20,000 บาท และมีอายุการทำงาน 1 - 5 ปี (2) ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่ส่งผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานในบริษัท โรงงานแม่รวย จำกัด คือด้านประสบการณ์ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ด้านความรู้ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ด้านความสามารถ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 (3) ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานในบริษัท โรงงานแม่รวย จำกัด คือด้านการฝึกอบรม มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 ด้านการประสานงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 ด้านการสื่อสารมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับงานและปัจจัยภายนอก กับการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานในบริษัท โรงงานแม่รวย จำกัด มีความสัมพันธ์กับการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 เมื่อพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) จะเห็นว่าปัจจัยภายนอก ($r = 0.847$) มีความสัมพันธ์ กับการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปัจจัยเกี่ยวกับงาน ($r = 0.681$)

อรจันท์ ศิริโชติ (2563 : 5) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสงขลา พบว่า SMEs ที่มีขนาดขององค์กรภาคอุตสาหกรรม และประเภทของธุรกิจ แตกต่างกัน มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีด้านความคาดหวังเกี่ยวกับการดำเนินงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และเงื่อนไขความสะดวกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า SMEs ที่มีขนาดขององค์กรแตกต่างกัน มีประเด็นที่มีประโยชน์กับงาน และมีโอกาสมีรายได้เพิ่มขึ้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 SMEs ที่อยู่ในภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน มีประเด็นทำงานสำเร็จลุล่วงได้เร็วขึ้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 SMEs ที่มีประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกัน มีประเด็นผู้ที่เกี่ยวข้องในงานเห็นว่าควรใช้เทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยนำไปสู่ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานภาครัฐ SMEs และนักการตลาดเพื่อนำไปประยุกต์กับงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและสนับสนุนการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

อานนท์ ห่วงห้วย และ อานนท์ ทับเที่ยง (2562 : 41) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ กล่าวว่า พบว่า ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน การสนับสนุนจากภาครัฐ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อการยอมรับการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรทัย เลื่อนวัน และอภิรดา สุทธิสานนท์ (2556 : 6) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานพบว่าส่วนใหญ่มีอายุงาน 11-15 ปี มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 4 ปี เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ 1-2 ครั้ง และใช้คอมพิวเตอร์ 5-6 ชั่วโมงต่อวัน ส่วนระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ที่ใช้การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพประกอบกัน การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ผลการศึกษามีความเที่ยงตรงมากที่สุด และทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและทำให้การวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1) ประชากร คือ บุคลากรสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ที่ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีอายุการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นเขตการปกครอง 3 ระดับ คือ เขตชั้นใน จำนวน 21 เขตปกครอง เขตชั้นกลาง จำนวน 18 เขตปกครอง และเขตชั้นนอก จำนวน 11 เขตปกครอง รวมทั้งสิ้น 50 เขต ฝ่ายรายได้ของสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต มีผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างซึ่งเป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ จำนวนรวมทั้งสิ้น 686 ราย (สำนักงานคลัง, 2566 : 1-2)

2) กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้ที่ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีอายุการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นเขตการปกครอง 3 ระดับ คือ เขตชั้นใน จำนวน 21 เขตปกครอง เขตชั้นกลาง จำนวน 18 เขตปกครอง และเขตชั้นนอก จำนวน 11 เขตปกครอง รวมทั้งสิ้น 50 เขต ผู้วิจัยใช้แบบจำลองการถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logistic Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้จึงเท่ากับ 30 เท่า ของตัวแปรทำนาย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2564 : 12) ซึ่งกรอบแนวคิดของผู้วิจัยมีตัวแปรทำนาย 13 ตัวแปร ทำให้การวิจัยในครั้งนี้ได้ขนาด

กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 390 ราย แต่ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ทั้ง 50 เขต ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 450 ราย

ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างบุคลากรสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ที่ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรเป็นชั้นภูมิตามพื้นที่สำนักงาน 50 เขต จากนั้นกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วน และทำการสุ่มแต่ละชั้นภูมิตามจำนวนที่กำหนดไว้โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากรายชื่อบุคลากรในแต่ละเขต แบบไม่ใส่คืนให้ได้กลุ่มตัวอย่างจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขต รวมทั้งสิ้น 450 ราย รายละเอียดแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพื้นที่ของสำนักงานเขต

ลำดับ	สำนักงานเขต	จำนวนบุคลากร (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	พญาไท	13	1.89	8
2	บางซื่อ	13	1.89	8
3	ดุสิต	12	1.75	8
4	บางกะปิ	14	2.04	9
5	ลาดกระบัง	15	2.19	10
6	พระนคร	14	2.04	9
7	จตุจักร	18	2.62	12
8	ห้วยขวาง	14	2.04	9
9	ราชเทวี	14	2.04	9
10	ดินแดง	15	2.19	10
11	สวนหลวง	14	2.04	9
12	วังทองหลาง	14	2.04	9
13	คันนายาว	12	1.75	8
14	มีนบุรี	14	2.04	9
15	ประเวศ	15	2.19	10
16	สะพานสูง	12	1.75	8
17	บึงกุ่ม	12	1.75	8
18	ป้อมปราบศัตรูพ่าย	11	1.60	7
19	สายไหม	13	1.89	8
20	หลักสี่	12	1.75	8
21	วัฒนา	15	2.19	10
22	หนองจอก	16	2.33	10
23	ลาดพร้าว	15	2.19	10
24	บางรัก	15	2.19	10
25	บางนา	12	1.75	8

ตาราง 7 (ต่อ)

ลำดับ	สำนักงานเขต	จำนวนบุคลากร (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
26	ดอนเมือง	13	1.89	8
27	คลองสามวา	14	2.04	9
28	ปทุมวัน	14	2.04	9
29	บางคอแหลม	14	2.04	9
30	พระโขนง	14	2.04	9
31	บางเขน	14	2.04	9
32	คลองเตย	13	1.89	9
33	สาทร	13	1.89	9
34	ยานนาวา	13	1.89	9
35	ราชบุรีบูรณะ	13	1.89	9
36	ทวีวัฒนา	12	1.75	8
37	ภาษีเจริญ	13	1.90	9
38	ธนบุรี	15	2.19	10
39	บางขุนเทียน	15	2.19	10
40	บางกอกใหญ่	14	2.04	9
41	จอมทอง	14	2.04	9
42	ตลิ่งชัน	15	2.19	10
43	หนองแขม	13	1.90	9
44	บางพลัด	14	2.04	9
45	คลองสาน	13	1.90	9
46	บางกอกน้อย	14	2.04	9
47	ทุ่งครุ	13	1.90	9
48	บางบอน	13	1.90	9
49	บางแค	16	2.33	9
50	สัมพันธวงศ์	13	1.90	9
รวม		686	100	450

ที่มา: จากการคำนวณ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้งาน ทั้งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ภาคเอกชน และประชาชนผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 30 ราย โดยวิธีการการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมแก่การให้ข้อมูลภายใต้กรอบการศึกษาวิจัย โดยกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) คือ

1) มีความรู้ด้านระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

2) สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

3) เป็นผู้ที่เต็มใจในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

ในการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามให้เลือกตอบคำถามเดียว จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ การสนับสนุนจากองค์กร ความเข้ากันได้ และอิทธิพลทางสังคม จำนวน 30 ข้อ เป็นคำถามประมาณค่า (Rating scales) ซึ่งมี 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนตามรูปแบบของ Likert's Scale ดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินหรือการแปลความหมายของคะแนน 5 ระดับของ Likert มีดังนี้ (สรชัย พิศาลบุตร, 2550)

4.21 – 5.00	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามให้เลือกตอบคำถามเดียว

ตาราง 8 แสดงคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม

ตัวแปร	ข้อความคำถาม	ที่มาของคำถาม
การรับรู้ประโยชน์ ของการใช้งาน	1. ท่านเห็นว่าการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีประโยชน์ต่อการทำงานของ ท่านในการจัดเก็บข้อมูลการชำระและสามารถเรียก ข้อมูลการชำระย้อนหลังได้	Venkatesh et al. (2003) และ Thomas et al. (2013)
	2. ท่านเห็นว่าการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีประโยชน์ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการตรวจสอบติดตามผลการจัดเก็บภาษี	Troy et al. (2013) และ Mohan 2014)
	3. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้างสามารถจัดเก็บอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน	Venkatesh et al. (2012) และ Troy et al. (2013)
	4. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้างช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	Venkatesh et al. (2003) และ Troy et al. (2013)
	5. หากนำระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้างมาใช้ทำให้การปฏิบัติงานของท่านสำเร็จได้ มากขึ้น	Venkatesh et al. (2003) และ Troy et al. (2013)
การรับรู้ความง่าย ในการใช้งาน	1. การใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้างสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ด้วย ตนเอง	Mao et al. (2005) และ Atobishi et al. (2021)
	2. การใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้างมีขั้นตอนการใช้งานระบบที่ไม่ยุ่งยากหรือ ซับซ้อนหรือสามารถใช้งานได้ง่าย	Mao et al. 2005) และ Atobishi et al. (2021)
	3. การใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้างสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องหรือตลอดเวลา	Mao et al. (2005) และ Atobishi et al. (2021)
	4. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้างมีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมกับความต้องการ ของผู้ใช้งานและผู้รับบริการ	Venkatesh et al. (2012) และ Atobishi et al. (2021)
	5. หากนำระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้างมาใช้ทำให้การปฏิบัติงานของท่านสำเร็จได้ มากขึ้น	Venkatesh et al. (2003) และ Troy et al. (2013)

ตาราง 8 (ต่อ)

ตัวแปร	ข้อความคำถาม	ที่มาของคำถาม
ความน่าเชื่อถือ ของระบบ	1. เมื่อมีการนำต่อระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ ท่านมีความมั่นใจและไม่มี ความกังวลต่อการใช้งาน	Carter and Belanger (2005) และบัญชา หมั่น กิจการ (2560)
	2. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้างมีความปลอดภัยจึงสามารถทดแทนการทำงานรูปแบบเดิม	Carter and Belanger (2005) และ Park et al. (2022)
	3. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้างสามารถป้องกันบุคคลอื่นเข้าถึงข้อมูลของท่าน ก่อนที่จะได้รับการอนุญาต	Carter and Belanger (2005) และ Park et al. (2022)
	4. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้างมีการกำหนดรหัสผ่านก่อนเข้าระบบ เพื่อป้องกัน ข้อมูลส่วนตัว	Park et al. (2022) และ Ranjeni et al (2023)
	5. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้างมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและป้องกัน ข้อมูลรั่วไหลได้	Park et al. (2022) และ Ranjeni et al (2023)
การสนับสนุนจาก องค์กร	1. หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการนำระบบ สารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	Venkatesh et al. (2003)
	2. หน่วยงานของท่านมีจุดมุ่งหมายที่จะใช้ระบบ สารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่าง ต่อเนื่อง	Venkatesh et al. (2003)
	3. หน่วยงานของท่านมีการจัดฝึกอบรมการใช้งาน ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	Venkatesh et al. (2003)
	4. หน่วยงานของท่านมีคู่มือประกอบการทำงานของ ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ที่มีเนื้อหาครบถ้วน	Venkatesh et al. (2003)
	5. หน่วยงานของท่านมีการดูแล ติดตาม และแก้ไข ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศงาน จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	Venkatesh et al. (2003)

ตาราง 8 (ต่อ)

ตัวแปร	ข้อความคำถาม	ที่มาของคำถาม
ความเข้ากันได้	1. ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเพราะเทคโนโลยีนี้มีความสอดคล้องกับวิถีการดำเนินงานของท่าน	Vijayasarith (2004) และ Miltgen et al. (2013)
	2. ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เนื่องจากฟังก์ชันการทำงานของระบบ ๓ สามารถสนับสนุนงานของท่านได้	Karahanna, Agarwal, and Angst (2006)
	3. ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เนื่องจากมีความสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของท่าน	Karahanna et al. (2006)
	4. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความสอดคล้องกับประสบการณ์ในการใช้ระบบสารสนเทศในรูปแบบอื่นๆ ที่ท่านเคยใช้	Karahanna et al. (2006)
	5. ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเพราะสอดคล้องกับค่านิยมในตัวของท่านที่คิดว่าในหน่วยงานควรมีเทคโนโลยีนี้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	Karahanna et al. (2006) และ Higgins et al. (2007)
อิทธิพลทางสังคม	1. ท่านคิดว่าบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจะเป็นผู้ได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป	Brown et al. (2010)
	2. ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเนื่องจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่ท่านสนิทหรือคนใกล้ชิดในหน่วยงานของท่านใช้ระบบนี้	Venkatesh et al. (2003) และ Brown et al. (2010)
	3. ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเนื่องจากผู้บริหารภายในองค์กรเป็นผู้แนะนำและสนับสนุนให้ท่านใช้เทคโนโลยีนี้	Maruping and Magni (2015)
	4. เพื่อนร่วมงานของท่านคิดว่าท่านควรใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในการทำงาน	Venkatesh et al. (2003)

ตาราง 8 (ต่อ)

ตัวแปร	ข้อความคำถาม	ที่มาของคำถาม
	5. ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเนื่องจากมีกลุ่มเพื่อนร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญภายในหน่วยงานของท่านยินดีให้การสนับสนุนเพื่อพัฒนาทักษะในการใช้งานหรือช่วยเหลือกรณีท่านมีปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	Venkatesh et al. (2003) และ Maruping and Magni (2015)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์ (Interview) โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์เอง เพื่อให้ข้อมูลละเอียดตรงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ให้มากที่สุด โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งลักษณะของแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อเป็นกรอบในการสัมภาษณ์

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีวิธีการสร้างดังนี้

- ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร
- สร้างแบบสอบถามสำหรับใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณและแบบสัมภาษณ์สำหรับใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ
- หาคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ ดร. เอกฉัตร สิริสรคานันท์ ดร. วราวุฒิ นาคบุญนำ และ ดร.กาญจนา หินเธาว์ เพื่อวิเคราะห์ว่าแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมาตรงตามเนื้อหาที่ต้องการหรือไม่ โดยข้อความที่มีค่า IOC (Item objective congruence index) (Rovinelli, Hambleton, & K., 1977 : 46-60) ตั้งแต่ 0.6-1.00 ขึ้นไปสามารถนำไปใช้ได้ ส่วนข้อความที่มีค่า IOC ของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ น้อยกว่า 0.6 ต้องทำการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขหรือตัดออก

หลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- + 1 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา
- 0 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา
- 1 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

$$\text{สูตร IOC} = \Sigma R / N$$

เมื่อ R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนในเนื้อหาแต่ละข้อคำถาม

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง

5. ผู้วิจัยนำเฉพาะแบบสอบถามสำหรับกรวิจัยเชิงปริมาณไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะหรือคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อเป็นการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มากกว่า 0.8 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสามารถนำไปใช้ในการเก็บตัวอย่างได้ (Cronbach, 1990 : 157-158) ดังตาราง 9 มีสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ได้ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ	α	หมายถึง	ค่าความสอดคล้องภายใน
	n	หมายถึง	จำนวนข้อคำถามทั้งหมด
	$\sum S_i^2$	หมายถึง	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S^2	หมายถึง	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

ตาราง 9 ค่าความเชื่อมั่นจำแนกรายด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวนข้อคำถาม	ค่าความเชื่อมั่น (ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา)
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	5	0.920
2. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	5	0.908
3. ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ	5	0.901
4. ด้านการสนับสนุนจากองค์กร	5	0.918
5. ด้านความเข้ากันได้	5	0.941
6. ด้านอิทธิพลทางสังคม	5	0.897
รวม	30	0.976

6. นำเสนอผลการทดสอบความเชื่อมั่นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ และใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขต กรุงเทพมหานคร โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์จาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าดังนี้
 - 1) ศึกษาจาก หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2) หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนดังนี้
 - 1) งานวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 450 ราย และเก็บรวบรวมได้ นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการสำรวจ โดยเริ่มจากการแจกแบบสอบถามไปสอบถามให้แก่บุคลากรสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ที่ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีอายุการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป พร้อมทั้งรอรับคืน จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้กลับมา และจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป
 - 2) งานวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 30 ราย ซึ่งลักษณะของแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้สร้างประเด็นคำถามหลักสำหรับการสัมภาษณ์ จากนั้นใช้เทปบันทึกเสียงเพื่อใช้บันทึกการสัมภาษณ์ โดยขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อน ซึ่งช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และใช้สมุดบันทึกและอุปกรณ์เครื่องเขียนต่าง ๆ เพื่อใช้บันทึกการสัมภาษณ์ และ 2) งานวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 30 ราย ซึ่งลักษณะของแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้สร้างประเด็นคำถามหลักสำหรับการสัมภาษณ์ จากนั้นใช้เทปบันทึกเสียงเพื่อใช้บันทึกการสัมภาษณ์ โดยขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อน ซึ่งช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และใช้สมุดบันทึกและอุปกรณ์เครื่องเขียนต่าง ๆ เพื่อใช้บันทึกการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง จะดำเนินการวิเคราะห์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 450 ตัวอย่าง จะดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1.1 การสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ประสบการณ์ทำงาน ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ และความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

1.1.2 การสำรวจระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ การสนับสนุนจากองค์กร ความเข้ากันได้ และอิทธิพลทางสังคม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.1.3 การสำรวจระดับการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกแบบสองกลุ่ม (Binary Logistic Regression Analysis) โดยเลือกใช้วิธีการเข้าพร้อมกัน (Enter Method) ในการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

1.2.1 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์สมมติฐานการศึกษาค้างนี้ ใช้แบบจำลองการถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logistic Regression Analysis) ในการวิเคราะห์หาปัจจัย (X) ที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร (Y) ที่เป็นตัวแปรตามสำหรับรูปแบบสมการที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ คือ

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + B_6X_6 + B_7X_7 + B_8X_8 + B_9X_9 + B_{10}X_{10} + B_{11}X_{11} + B_{12}X_{12} + B_{13}X_{13} + u_i$$

1.2.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรตาม (Y) คือ

Y = 1 ยอมรับในประสิทธิภาพของนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

Y = 0 ไม่ยอมรับในประสิทธิภาพของนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ (X) ประกอบด้วย เพศ (X₁) สถานภาพการสมรส (X₂) ระดับการศึกษา (X₃) ตำแหน่งปัจจุบัน (X₄) ประสบการณ์ทำงาน (X₅) ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ (X₆) ความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี (X₇) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (X₈) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (X₉) ความน่าเชื่อถือของระบบ (X₁₀) การสนับสนุนจากองค์กร (X₁₁) ความเข้ากันได้ (X₁₂) และอิทธิพลทางสังคม (X₁₃)

ตาราง 10 คุณลักษณะของตัวแปรอิสระที่ใช้ในแบบจำลองสมการสมการถดถอยโลจิสติกทวินาม

ชื่อตัวแปรอิสระ	คุณลักษณะ	ระดับของตัวแปร	ค่าเฉลี่ย
เพศ (X ₁)	ชาย (1), หญิง (0)	2	-
สถานภาพการสมรส (X ₂)	โสด (1), ไม่โสด (0)	2	-
ระดับการศึกษา (X ₃)	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า (1), ต่ำกว่าปริญญาตรี (0)	2	-
ตำแหน่งปัจจุบัน (X ₄)	วิชาการ (1), ทั่วไป (0)	2	-
ประสบการณ์ทำงาน (X ₅)	มากกว่า 3 ปี (1), น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี (0)	2	-
ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ (X ₆)	มากกว่า 3 ปี (1), น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี (0)	2	-
ความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี (X ₇)	ชอบ (1), ไม่ชอบ (0)	2	-
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (X ₈)	ระดับความคิดเห็น	5	4.00
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (X ₉)	ระดับความคิดเห็น	5	3.55
ความน่าเชื่อถือของระบบ (X ₁₀)	ระดับความคิดเห็น	5	3.62
การสนับสนุนจากองค์กร (X ₁₁)	ระดับความคิดเห็น	5	3.87
ความเข้ากันได้ (X ₁₂)	ระดับความคิดเห็น	5	3.56
อิทธิพลทางสังคม (X ₁₃)	ระดับความคิดเห็น	5	3.80

ในการพิจารณาความเหมาะสมหรือความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง Binary Logit Model จะพิจารณาจากค่าสถิติทดสอบ ต่อไปนี้

- Multi-collinearity Test เป็นการทดสอบความสัมพันธ์กันของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ซึ่งพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องมีค่าน้อยกว่า 0.8 จึงไม่ทำให้เกิดปัญหา Multi-collinearity และค่า Variance Inflation Factor (VIF) หากค่า VIF มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันซึ่งไม่ทำให้เกิดปัญหา Multi-collinearity และถ้าค่า VIF มากกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นๆ มีความสัมพันธ์กันในระดับมากหรือเกิดปัญหา Multi-collinearity

- Hosmer and Lemeshow Test เป็นการทดสอบว่าแบบจำลองที่สร้างขึ้นนั้นสามารถทำนายความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์สอดคล้องกับความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์จากข้อมูลที่เก็บมาจริงได้หรือไม่ โดยพิจารณาจากค่า Chi-Square ของสถิติ Hosmer and Lemeshow Test โดยต้องมีค่ามากกว่า 0.05 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบจำลองมีความเหมาะสม อย่างไรก็ตามควรมีการพิจารณาค่าสถิติอื่นๆ ร่วมด้วย

- ค่า Chi-square เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า แบบจำลองมีความเหมาะสม (H_0 : Model fit) โดยหากค่า Chi-Square ไม่มีนัยสำคัญหรือยอมรับ H_0 แสดงว่าแบบจำลองมีความกลมกลืน หรือ สามารถทำนายความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์ที่สอดคล้องกับเหตุการณ์จากข้อมูลที่รวบรวมจริงได้

- ค่าร้อยละความสามารถในการพยากรณ์ของแบบจำลอง (Percent Correction Prediction) โดยหากค่า Correction Prediction มีค่าสูง แสดงว่าความสามารถหรือความถูกต้องในการพยากรณ์ของแบบจำลองอยู่ในระดับสูงนั่นเอง

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการศึกษาวิเคราะห์ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาจัดประเด็น เรียบเรียงข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งข้อเสนอแนะ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาวิเคราะห์และเรียบเรียงโดยใช้หลักการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อมูลเพื่อให้สามารถนำไปสู่ข้อสรุปของเรื่องที่ศึกษา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม
 - 2.1 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
 - 2.2 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation)
3. สถิติที่ใช้ทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และ Variance Inflation Factor (VIFs)
4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกแบบสองกลุ่ม (Binary Logistic Regression Analysis) โดยเลือกใช้วิธีการเข้าพร้อมกัน (Enter Method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง
df	แทน	องศาแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยโลจิสติก
S.E.	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยโลจิสติก
Odd Ratio	แทน	อัตราส่วนระหว่างโอกาสที่จะเกิดการยอมรับในประสิทธิภาพของนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร ($Y=1$) กับโอกาสที่จะไม่เกิดการยอมรับในประสิทธิภาพของนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร ($Y=0$)
-2log-likelihood	แทน	สถิติที่ใช้ตรวจสอบความเหมาะสมของสมการการถดถอยโลจิสติก โดยพิจารณาค่าความเป็นไปได้ (Likelihood Value)
Model R^2	แทน	สถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญความเหมาะสมของสมการการถดถอยโลจิสติก โดยใช้สถิติไคสแควร์
Cox & Snell R^2	แทน	สถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของสมการการถดถอยโลจิสติกหรือเปอร์เซ็นต์ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนหรือความผันแปรในการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก

Nagelkerke R ²	แทน สถิติที่ใช้ตรวจสอบความเหมาะสมหรือความสมบูรณ์ของสมการการถดถอยโลจิสติก
Hosmer and Lemeshow R ²	แทน สถิติที่ใช้ตรวจสอบความเหมาะสมหรือความสมบูรณ์ของสมการการถดถอยโลจิสติก

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลหรือลักษณะทางประชากร ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งในปัจจุบัน ประสบการณ์ทำงาน ในด้านงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ และความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี โดยรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตาราง 11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	87	19.33
1.2 หญิง	363	80.67
รวม	450	100.00

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร	จำนวน	ร้อยละ
2. สถานภาพสมรส		
2.1 โสด	255	56.67
2.2 สมรส/หม้าย/หย่าร้าง	195	43.33
รวม	450	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	79	17.56
3.2 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	371	82.44
รวม	450	100.00
4. ตำแหน่งในปัจจุบัน		
4.1 ประเภทวิชาการ	178	39.56
4.2 ประเภททั่วไป	272	60.44
รวม	450	100.00
5. ประสบการณ์ทำงานในด้านงานจัดเก็บภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง		
5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	243	54.00
5.2 มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	207	46.00
รวม	450	100.00
6. ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ		
6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	169	37.56
6.2 มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	281	62.44
รวม	450	100.00
7. ความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี		
7.1 ไม่ชอบ	39	8.67
7.2 ชอบ	411	91.33
รวม	450	100.00

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 80.67) สถานภาพ โสด (ร้อยละ 56.67) รองลงมา สมรส หม้าย หรือหย่าร้าง (ร้อยละ 43.33) ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือสูงกว่า (ร้อยละ 82.44) รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 17.56) ตำแหน่งในปัจจุบัน ประเภททั่วไป (ร้อยละ 60.44) รองลงมาประเภทวิชาการ (ร้อยละ 39.56) ประสบการณ์ในการทำงานด้านงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 54.00) รองลงมา มากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 46.00)ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ ใช้งานมากกว่า 3 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 62.44) รองลงมา ใช้นานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี (ร้อยละ 37.56) ความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี ชอบเรียนรู้ (ร้อยละ 91.33)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ การสนับสนุนจากองค์กร ความเข้ากันได้ และอิทธิพลทางสังคม

ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างโดยรวม และเป็นรายด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	4.00	0.66	มาก
2. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	3.55	0.79	มาก
3. ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ	3.62	0.71	มาก
4. ด้านการสนับสนุนจากองค์กร	3.87	0.76	มาก
5. ด้านความเข้ากันได้	3.56	0.77	มาก
6. ด้านอิทธิพลทางสังคม	3.80	0.74	มาก
โดยรวม	3.73	0.64	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ($\bar{X} = 3.87$) อิทธิพลทางสังคม ($\bar{X} = 3.80$) ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ ($\bar{X} = 3.62$) ด้านความเข้ากันได้ ($\bar{X} = 3.56$) และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน เป็นรายชื่อ

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านเห็นว่าการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่านในการจัดเก็บข้อมูลการชำระและสามารถเรียกข้อมูลการชำระย้อนหลังได้	4.22	0.74	มากที่สุด
2. ท่านเห็นว่าการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีประโยชน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบติดตามผลการจัดเก็บภาษี	4.12	0.72	มาก
3. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถจัดเก็บอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน	3.83	0.76	มาก
4. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	3.74	1.00	มาก
5. หากนำระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ทำให้การปฏิบัติงานของท่านสำเร็จได้มากขึ้น	4.11	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.00	0.66	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ ท่านเห็นว่าการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่านในการจัดเก็บข้อมูลการชำระและสามารถเรียกข้อมูลการชำระย้อนหลังได้ ($\bar{X} = 4.22$) และอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านเห็นว่าการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีประโยชน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบติดตามผลการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.12$) หากนำระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ทำให้การปฏิบัติงานของท่านสำเร็จได้มากขึ้น ($\bar{X} = 4.11$) และระบบสารสนเทศ

งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถจัดเก็บอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

ตาราง 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นรายชื่อ

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง	3.55	0.87	มาก
2. การใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีขั้นตอนการใช้งานระบบที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนหรือสามารถใช้งานได้ง่าย	3.40	0.95	ปานกลาง
3. การใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องหรือตลอดเวลา	3.65	0.90	มาก
4. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน	3.63	0.90	มาก
5. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถทำการแก้ไขข้อมูลได้ง่ายเมื่อเกิดความผิดพลาดในการใช้งาน	3.50	1.01	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.55	0.79	มาก

จากตาราง 14 ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องหรือตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.65$) ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน ($\bar{X} = 3.63$) การใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.55$) และอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ การใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีขั้นตอนการใช้งานระบบที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนหรือสามารถใช้งานได้ง่าย ($\bar{X} = 3.40$)

ตาราง 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านความน่าเชื่อถือของระบบ เป็นรายชื่อ

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านความน่าเชื่อถือของระบบ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เมื่อมีการนำต่อระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ ท่านมีความมั่นใจและไม่มี ความกังวลต่อการใช้งาน	3.39	0.81	ปานกลาง
2. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	3.66	0.87	มาก
3. เพื่อง่ายต่อการบริหารจัดการและจัดเก็บภาษี จึงสามารถทดแทนการทำงานรูปแบบเดิมที่ใช้ระบบ คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	3.65	0.83	มาก
4. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง สามารถป้องกันข้อมูลของท่านได้	3.51	0.88	มาก
5. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีการกำหนดรหัสผ่านก่อนเข้าระบบ เพื่อป้องกันข้อมูล ส่วนตัว	3.86	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.62	0.69	มาก

จากตาราง 15 ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขต กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีการกำหนดรหัสผ่านก่อนเข้าระบบ เพื่อป้องกันข้อมูลส่วนตัว ($\bar{X} = 3.86$) ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.66$) เพื่อง่ายต่อการบริหารจัดการและจัดเก็บภาษี จึงสามารถทดแทนการทำงานรูปแบบเดิมที่ใช้ระบบคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ($\bar{X} = 3.65$) และอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ เมื่อมีการนำต่อระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ ท่านมีความมั่นใจและไม่มี ความกังวลต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.39$)

ตาราง 16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านการสนับสนุนจากองค์กร เป็นรายชื่อ

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านการสนับสนุนจากองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการนำระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	4.11	0.91	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีจุดมุ่งหมายที่จะใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างต่อเนื่อง	4.22	0.78	มากที่สุด
3. หน่วยงานของท่านมีการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	3.74	1.01	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีคู่มือประกอบการทำงานของระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มีเนื้อหาครบถ้วน	3.60	0.86	มาก
5. หน่วยงานของท่านมีการดูแล ติดตาม และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	3.69	0.84	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.87	0.76	มาก

จากตาราง 16 ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านการสนับสนุนจากองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ หน่วยงานของท่านมีจุดมุ่งหมายที่จะใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างต่อเนื่อง (\bar{X} = 4.22) และอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการนำระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน (\bar{X} = 4.11) หน่วยงานของท่านมีการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (\bar{X} = 3.74) หน่วยงานของท่านมีการดูแล ติดตาม และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (\bar{X} = 3.69)

ตาราง 17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านความเข้ากันได้ เป็นรายชื่อ

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านความเข้ากันได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	3.62	0.80	มาก
2. การใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นเรื่องง่ายและไม่ยุ่งยาก	3.35	0.93	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกมั่นใจในระบบการจัดเก็บข้อมูลของระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	3.46	0.89	มาก
4. ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างกับฟังก์ชันการทำงานที่มีอยู่และสามารถสนับสนุนงานของท่านได้	3.61	0.84	มาก
5. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความสอดคล้องกับประสบการณ์ในการใช้ระบบสารสนเทศในรูปแบบอื่นๆ ที่ท่านเคยใช้	3.74	0.87	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.56	0.74	มาก

จากตาราง 17 ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความสอดคล้องกับประสบการณ์ในการใช้ระบบสารสนเทศในรูปแบบอื่นๆ ที่ท่านเคยใช้ ($\bar{X} = 3.74$) ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.62$) ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างกับฟังก์ชันการทำงานที่มีอยู่และสามารถสนับสนุนงานของท่านได้ ($\bar{X} = 3.61$) และอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ การใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นเรื่องง่ายและไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.35$)

ตาราง 18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านอิทธิพลทางสังคม เป็นรายชื่อ

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านอิทธิพลทางสังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจะเป็นผู้ได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการปฏิบัติงานของท่าน	3.57	0.88	มาก
2. ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเนื่องจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่ท่านสนิทหรือคนใกล้ชิดในหน่วยงานของท่านใช้ระบบนี้	3.62	0.98	มาก
3. ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเนื่องจากผู้บริหารภายในองค์กรเป็นผู้แนะนำและสนับสนุนให้ท่านใช้เทคโนโลยีนี้	3.94	0.84	มาก
4. เพื่อนร่วมงานของท่านคิดว่าท่านควรใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในการทำงาน	3.92	0.85	มาก
5. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงาน กรณีมีปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	3.94	0.87	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.80	0.74	มาก

จากตาราง 18 ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านอิทธิพลทางสังคม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเนื่องจากผู้บริหารภายในองค์กรเป็นผู้แนะนำและสนับสนุนให้ท่านใช้เทคโนโลยีนี้ ($\bar{X} = 3.94$) ท่านได้รับความช่วยเหลือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงาน กรณีมีปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X} = 3.94$) เพื่อนร่วมงานของท่านคิดว่าท่านควรใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในการทำงาน ($\bar{X} = 3.92$)

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

3.1 การคัดเลือกตัวแปรในแบบจำลอง

ตัวแปรที่ใช้ในแบบจำลองสมการถดถอยโลจิสติกทวินาม (Binary Logistic Regression) ดังแสดงในตาราง 19 ประกอบด้วย ตัวแปรตาม (Y) คือ การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร และตัวแปรอิสระ (X) ได้แก่ ประกอบด้วย เพศ (X₁) สถานภาพการสมรส (X₂) ระดับการศึกษา (X₃) ตำแหน่งปัจจุบัน (X₄) ประสบการณ์ทำงาน (X₅) ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ (X₆) ความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี (X₇) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (X₈) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (X₉) ความน่าเชื่อถือของระบบ (X₁₀) การสนับสนุนจากองค์กร (X₁₁) ความเข้ากันได้ (X₁₂) และอิทธิพลทางสังคม (X₁₃)

ตาราง 19 คุณลักษณะของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในแบบจำลองสมการถดถอยโลจิสติกทวินาม

ชื่อตัวแปร	คุณลักษณะ	ระดับของตัวแปร	ค่าเฉลี่ย
ตัวแปรตาม			
การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร (Y)	0=ไม่ยอมรับในประสิทธิภาพ 1=ยอมรับในประสิทธิภาพ	2	-
ตัวแปรอิสระ			
เพศ (X ₁)	0=หญิง 1=ชาย	2	-
สถานภาพการสมรส (X ₂)	0=ไม่โสด 1=โสด	2	-
ระดับการศึกษา (X ₃)	0=ต่ำกว่าปริญญาตรี 1=ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	2	-
ตำแหน่งปัจจุบัน (X ₄)	0=ทั่วไป 1=วิชาการ	2	-
ประสบการณ์ทำงาน (X ₅)	0=น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี 1=มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	2	-
ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ (X ₆)	0=น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี 1=มากกว่า 3 ปีขึ้นไป	2	-

ตาราง 19 (ต่อ)

ชื่อตัวแปร	คุณลักษณะ	ระดับของตัวแปร	ค่าเฉลี่ย
ความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี (X ₇)	0=ไม่ชอบ 1=ชอบ	2	-
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (X ₈)	ระดับความคิดเห็น	5	4.00
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (X ₉)	ระดับความคิดเห็น	5	3.55
ความน่าเชื่อถือของระบบ (X ₁₀)	ระดับความคิดเห็น	5	3.62
การสนับสนุนจากองค์กร (X ₁₁)	ระดับความคิดเห็น	5	3.87
ความเข้ากันได้ (X ₁₂)	ระดับความคิดเห็น	5	3.56
อิทธิพลทางสังคม (X ₁₃)	ระดับความคิดเห็น	5	3.80

การศึกษาตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัวน้อยกว่า 0.8 จึงไม่ทำให้เกิดปัญหา Multi-collinearity (ภาคผนวก)

การวิเคราะห์สมการถดถอยโลจิสติกพหุนาม ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระ (X₁, X₂, ... X₁₅) มาทำการวิเคราะห์ ซึ่งอยู่ในรูปสมการดังนี้

$$Z_i + \ln\left(\frac{P_i}{1 - P_i}\right) = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n$$

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาความเหมาะสมของแบบจำลองที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผลปรากฏดังตาราง 20

ตาราง 20 สถิติทดสอบความเหมาะสมแบบจำลอง

สถิติทดสอบ	ค่าสถิติ
Number of observation	450
Constant	0.890
-2log-likelihood	542.829
Cox & Snell R ²	0.452
Nagelkerke R ²	0.646
Chi-square	271.777** Sig 0.000, df.=8
Hosmer and Lemeshow Chi-square	4.381 Sig 0.821 df.=8
Percent correctly predicted	86.9

หมายเหตุ : * มีความน่าเชื่อถือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**มีความน่าเชื่อถือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 20 พบว่า Nagelkerke R Square มีค่าเท่ากับ 0.646 หมายความว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามได้ร้อยละ 64.60 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้ และจากการตรวจสอบความเหมาะสมของสมการด้วย Hosmer and Lemeshow test พบว่า Chi-square มีค่าเท่ากับ 4.381 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงถือว่าแบบจำลองมีความเหมาะสม เมื่อพิจารณาค่า Chi-square ของแบบจำลอง (Model Chi-square) ตามวิธีการของ Maximum Likelihood พบว่า ค่าดังกล่าวมีค่าเท่ากับ 271.777 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ไม่เท่ากับ 0 นั่นคือ แบบจำลองมีความเหมาะสม นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความถูกต้องในการพยากรณ์ของแบบจำลองทั้งหมด (Correct Prediction) พบว่า แบบจำลองดังกล่าวสามารถพยากรณ์ได้ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 86.90

จากการทดสอบสถิติทั้งหมดสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระเหมาะสมต่อการนำไปใช้ในการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

พูน ปรณ กิจโต ชีเว

ตาราง 21 ผลการประมาณค่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

Variables	B Coefficient	S.E.	Wald	Sig.	Exp (B) Odds ratio
เพศ (X ₁)	-0.015	0.417	0.001	0.971	0.985
สถานภาพการสมรส (X ₂)	0.407	0.333	1.500	0.221	1.503
ระดับการศึกษา (X ₃)	2.501	0.423	34.969	0.000**	12.193
ตำแหน่งปัจจุบัน (X ₄)	-0.801	0.354	5.127	0.024*	0.449
ประสบการณ์ทำงาน (X ₅)	0.043	0.341	0.016	0.900	1.044
ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษี อื่นๆ (X ₆)	-0.106	0.359	0.087	0.768	0.899
ความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี (X ₇)	0.043	0.568	0.006	0.939	1.044
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจาก การใช้งาน (X ₈)	-0.150	0.299	0.252	0.616	0.861
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (X ₉)	0.937	0.262	12.827	0.000**	2.553
ความน่าเชื่อถือของระบบ (X ₁₀)	0.116	0.324	0.127	0.721	1.123
การสนับสนุนจากองค์กร (X ₁₁)	0.538	0.274	3.857	0.050*	1.712
ความเข้ากันได้ (X ₁₂)	1.075	0.295	13.323	0.000**	2.930
อิทธิพลทางสังคม (X ₁₃)	0.971	0.321	9.158	0.002**	2.639
Constant	-13.018	1.526	72.756	0.000	0.000

หมายเหตุ : * มีความน่าเชื่อถือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
**มีความน่าเชื่อถือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 21 เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรต้นและความมีนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าว พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่

1) ระดับการศึกษา (X₃) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 2.501 และมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา มาก มีแนวโน้มให้การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขต กรุงเทพมหานครมากขึ้น อธิบายได้ว่าการศึกษาเพิ่มขึ้น จะช่วยเพิ่มระดับการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานครได้

2) ตำแหน่งปัจจุบัน (X₄) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.801 และมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งประเภท ทั่วไป มีแนวโน้มให้การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างใน

เขตกรุงเทพมหานครมากขึ้น อธิบายได้ว่าตำแหน่งในปัจจุบันประเภททั่วไป จะช่วยเพิ่มระดับการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานครได้

3) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (X_6) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.937 และมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญกับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้มากขึ้น มีแนวโน้มให้การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานครมากขึ้น อธิบายได้ว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เพิ่มขึ้น จะช่วยเพิ่มระดับการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานครได้

4) การสนับสนุนจากองค์กร (X_{11}) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.538 และมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.050 ซึ่งเท่ากับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนจากองค์กรมากขึ้น มีแนวโน้มให้การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานครมากขึ้น อธิบายได้ว่าการให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มขึ้น จะช่วยเพิ่มระดับการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานครได้

5) ความเข้ากันได้ (X_{12}) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 1.075 และมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญกับความเข้ากันได้มากขึ้น มีแนวโน้มให้การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานครมากขึ้น อธิบายได้ว่าการให้ความสำคัญต่อความเข้ากันได้เพิ่มขึ้น จะช่วยเพิ่มระดับการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานครได้

6) อิทธิพลทางสังคม (X_{13}) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.971 และมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญกับอิทธิพลทางสังคมมากขึ้น มีแนวโน้มให้การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานครมากขึ้น อธิบายได้ว่าการให้ความสำคัญต่ออิทธิพลทางสังคมเพิ่มขึ้น จะช่วยเพิ่มระดับการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานครได้

จากผลการวิเคราะห์สามารถเขียนสมการพยากรณ์การถดถอยโลจิสติก ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{Log (odds_ratio)} = & -13.018 - 0.015(X_1) + 0.407(X_2) + 2.501(X_3)** - 0.801(X_4)* \\ & + 0.043(X_5) - 0.106(X_6) + 0.043(X_7) - 0.150(X_8) \\ & + 0.937(X_9)** + 0.116(X_{10}) + 0.538(X_{11})* + 1.075(X_{12})** \\ & + 0.971(X_{13})** \end{aligned}$$

3.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยการวิเคราะห์ทางสถิติ สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 22

ตาราง 22 สรุปผลการตรวจสอบสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1 (H ₁): เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งปัจจุบัน ประสบการณ์ทำงาน ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ และความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยีมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05		
สมมติฐานที่ 1.1 (H _{1.1}): เพศ มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร		✓
สมมติฐานที่ 1.2 (H _{1.2}): สถานภาพการสมรส มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร		✓
สมมติฐานที่ 1.3 (H _{1.3}): ระดับการศึกษา มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร	✓	
สมมติฐานที่ 1.4 (H _{1.4}): ตำแหน่งปัจจุบัน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร	✓	
สมมติฐานที่ 1.5 (H _{1.5}): ประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร		✓
สมมติฐานที่ 1.6 (H _{1.6}): ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร		✓
สมมติฐานที่ 1.7 (H _{1.7}): ความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร		✓
สมมติฐานที่ 2 (H ₂): การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ การสนับสนุนจากองค์กร ความเข้ากันได้ และอิทธิพลทางสังคม มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05		
สมมติฐานที่ 2.1 (H _{2.1}): การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร		✓

ตาราง 22 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2.2 (H _{2.2}): การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร	✓	
สมมติฐานที่ 2.3 (H _{2.3}): ความน่าเชื่อถือของระบบ มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร		✓
สมมติฐานที่ 2.4 (H _{2.4}): การสนับสนุนจากองค์กร มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร	✓	
สมมติฐานที่ 2.5 (H _{2.5}): ความเข้ากันได้ มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร	✓	
สมมติฐานที่ 2.6 (H _{2.6}): อิทธิพลทางสังคม มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร	✓	

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

4.1 ปัญหาและอุปสรรค

4.1.1 ระบบประมวลผลช้า ส่งผลให้การทำงานล่าช้า ทำให้ผู้รับประเมินอาจเสียเวลาในการรอรับใบแจ้งการประเมินเพื่อชำระภาษี และหากประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ต้องเสียเวลารอนาน สร้างความหงุดหงิด สร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ อีกทั้งระบบยังขาดความต่อเนื่องด้านเสถียรภาพของระบบ ทำให้การปฏิบัติงานในแต่ละครั้งเกิดอุปสรรค และเมื่อมีการใช้งานระบบพร้อมกันทั้ง 50 เขต ทำให้การประมวลผลล่าช้า และยังไม่รองรับการใช้งานพร้อมกันจึงส่งผลให้ระบบล้าสมัย

4.1.2 ระบบยังไม่มีความปลอดภัย และการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมีข้อจำกัดภายใต้กฎหมายที่กำหนด ปัญหาจึงอาจเกิดจากหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานที่ดิน กรมธนารักษ์และปัญหาของข้อมูลที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ห้องชุด ในระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างยังไม่เป็นปัจจุบันหรือระบบไม่มีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นไปตามมาตรา 10 จากกรมที่ดินและกรมธนารักษ์ ไม่สามารถเชื่อมโยงหรืออัปเดตข้อมูลได้อัตโนมัติ เจ้าหน้าที่ต้องทำการบันทึกข้อมูลเองทุกรายการ ซึ่งมีจำนวนมากภายในเวลาที่จำกัด ส่งผลให้เป็นการเพิ่มภาระงานต่อเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ข้อมูลในระบบอาจจะไม่ถูกต้อง ครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบัน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าของกรรมสิทธิ์เนื่องจากไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลแบบทันที (real time)

4.1.3 เมนูและการเรียกดูข้อมูลบางอย่างมีความซับซ้อน และยังไม่สามารถคำนวณภาษีในกรณีที่มีความซับซ้อนมากๆ ได้ เช่น บุคคลธรรมดาที่มีที่ดินใช้ประโยชน์ประกอบเกษตรกรรม ได้รับการยกเว้นฐานภาษีมูลค่า 50 ล้านบาทต่อหนึ่งอปท. กรณีมีที่ดินอยู่หลายเขตและเมื่อรวมมูลค่าฐานภาษีของที่ดินทุกแปลงแล้วเกิน 50 ล้านบาท ระบบยังไม่สามารถคำนวณได้ ระบบคำนวณภาษีแบบขั้นบันไดมีความซับซ้อนทำให้ประชาชนไม่เข้าใจวิธีการคำนวณภาษี เป็นต้น ในส่วนของระบบบริหารจัดการลูกหนี้ฟังก์ชันชำระบางส่วน บางรายไม่มีเลขบัตรประชาชนและไม่สามารถดึงข้อมูลลูกหนี้ที่ค้างชำระในปีภาษีที่ล่วงมาแล้วได้ ทำให้ไม่สามารถพิมพ์ใบจ่ายเงินเพื่อชำระภาษีได้

4.1.4 ความยุ่งยากและซับซ้อนของกฎหมายทำให้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษี ทำได้ไม่ครบถ้วน ตามที่กฎหมายบัญญัติ

4.1.5 การเปลี่ยนระบบเป็นประจำ เนื่องจากการใช้โปรแกรมตามที่ผู้บริหารต้องการให้ทดสอบการใช้โปรแกรมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 ซึ่งจะต้องลงฐานข้อมูลหรือตรวจสอบทุกๆ ปี จึงไม่เอื้อต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน ประกอบกับระบบปรับปรุงบ่อยครั้งทำให้การทำงานยุ่งยาก และมีความผิดพลาดของข้อมูล

4.1.6 ระบบขาดการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทันต่อเหตุการณ์

4.1.7 ฟังก์ชัน “ค้นหา” การตรวจสอบข้อมูลของระบบ เมื่อมีการป้อนข้อมูลแล้วไม่สามารถกด Enter เพื่อทำการค้นหาได้

4.1.8 ขาดประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาหากเกิดการลงข้อมูลผิดพลาด เช่น ปีภาษี เนื่องจากไม่สามารถแก้ไขได้ทันที ต้องมีเอกสารยืนยันไม่สามารถดำเนินการได้ทันเวลาที่

4.1.9 ระบบทำการดึงข้อมูลเพื่อประเมินภาษีอัตโนมัติ บางรายการข้อมูลยังไม่มีข้อมูลถูกต้อง ทำให้เกิดการแจ้งประเมินภาษีที่ผิดพลาดทุกๆ ปี

4.1.10 การชำระเงินผ่านธนาคารหรือการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ(Mobile Banking) ระบบไม่สามารถออกใบเสร็จได้ในทันที เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการต้องการใบเสร็จรับเงิน

4.1.11 ฐานข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบันยังต้องมีการแก้ไขด้วยวิธี Manual ด้วยการป้อนข้อมูลเข้าระบบด้วยตนเอง

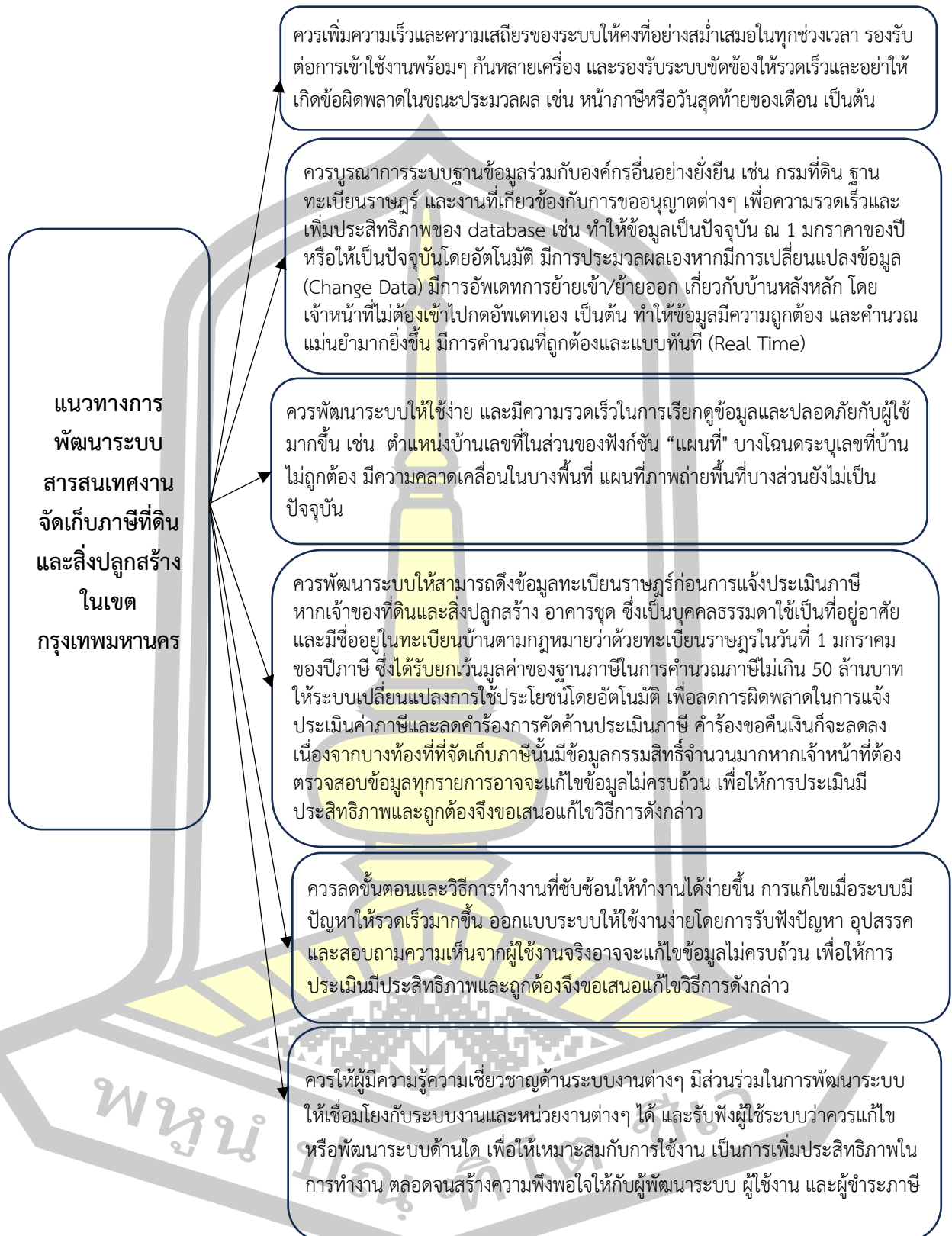
4.1.12 ขาดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง

4.1.13 สเปคคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่บางเครื่องประมวลผลช้าและไม่เพียงพอ ไม่รองรับการทำงานที่ต้องการความเร็ว และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

4.1.14 ขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนไม่รู้กฎหมาย

4.2 แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาสังเคราะห์และนำเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังภาพ 3



ภาพ 4 แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขต

กรุงเทพมหานคร

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและการยอมรับของนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งประเภททั่วไป ประสบการณ์ทำงานในด้านงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป และมีความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ การสนับสนุนจากองค์กร ความเข้ากันได้ และอิทธิพลทางสังคม พบว่า ทุกตัวแปรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน รองลงมาคือการสนับสนุนจากองค์กร อิทธิพลทางสังคม ความน่าเชื่อถือของระบบ ความเข้ากันได้ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ เมื่อแยกเป็นรายปัจจัย มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในประเด็น “ท่านเห็นว่าการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน

ในการจัดเก็บข้อมูลการชำระและสามารถเรียกข้อมูลการชำระย้อนหลังได้” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ประเด็น “ท่านเห็นว่าการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีประโยชน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบติดตามผลการจัดเก็บภาษี” อยู่ในระดับมาก ประเด็น “หากนำระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ทำให้การปฏิบัติงานของท่านสำเร็จได้มากขึ้น” อยู่ในระดับมาก ประเด็น “ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถจัดเก็บอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน” อยู่ในระดับมาก และ ประเด็น “ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในประเด็น “การใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องหรือตลอดเวลา” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมาก รองลงมา ประเด็น “ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน” อยู่ในระดับมาก ประเด็น “การใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง” อยู่ในระดับมาก ประเด็น “ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถทำการแก้ไขข้อมูลได้ง่ายเมื่อเกิดความผิดพลาดในการใช้งาน” อยู่ในระดับมาก และประเด็น “การใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีขั้นตอนการใช้งานระบบที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนหรือสามารถใช้งานได้ง่าย” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2.3 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยในด้านความน่าเชื่อถือของระบบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในประเด็น “ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีการกำหนดรหัสผ่านก่อนเข้าระบบ เพื่อป้องกันข้อมูลส่วนตัว” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมาก รองลงมา ประเด็น “ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย” อยู่ในระดับมาก ประเด็น “เพื่อง่ายต่อการบริหารจัดการและจัดเก็บภาษี จึงสามารถทดแทนการทำงานรูปแบบเดิมที่ใช้ระบบคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)” อยู่ในระดับมาก ประเด็น “ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถป้องกันข้อมูลของท่านได้” อยู่ในระดับมาก และประเด็น “เมื่อมีการนำต่อระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ ท่านมีความมั่นใจและไม่มีความกังวลต่อการใช้งาน” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2.4 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยในด้านการสนับสนุนจากองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในประเด็น “หน่วยงานของท่านมีจุดมุ่งหมายที่จะใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างต่อเนื่อง” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ประเด็น “หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการนำระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน” อยู่ในระดับมาก ประเด็น “หน่วยงานของท่านมีการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง” อยู่ในระดับมาก ประเด็น “หน่วยงานของท่านมีการดูแล ติดตาม และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง” อยู่ในระดับมาก และ

ประเด็น “หน่วยงานของท่านมีคู่มือประกอบการทำงานของระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างที่มีเนื้อหาครบถ้วน” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.5 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยในด้านความเข้ากันได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในประเด็น “ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความสอดคล้องกับประสบการณ์ในการใช้ระบบสารสนเทศในรูปแบบอื่นๆ ที่ท่านเคยใช้” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมาก รองลงมา ประเด็น “ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน” อยู่ในระดับมาก ประเด็น “ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างกับฟังก์ชันการทำงานที่มีอยู่ และสามารถสนับสนุนงานของท่านได้” อยู่ในระดับมาก ประเด็น “ท่านรู้สึกมั่นใจในระบบการจัดเก็บข้อมูลของระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง” อยู่ในระดับมาก และในประเด็น “การใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นเรื่องง่ายและไม่ยุ่งยาก” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2.6 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยในด้านอิทธิพลทาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในประเด็น “ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเนื่องจากผู้บริหารภายในองค์กรเป็นผู้แนะนำและสนับสนุนให้ท่านใช้เทคโนโลยีนี้” และประเด็น “ท่านได้รับความช่วยเหลือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงาน กรณีมีปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมากรองลงมา ประเด็น “เพื่อนร่วมงานของท่านคิดว่าท่านควรใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในการทำงาน” อยู่ในระดับมาก ประเด็น “ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเนื่องจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่ท่านสนิทหรือคนใกล้ชิดในหน่วยงานของท่านใช้ระบบนี้” อยู่ในระดับมาก และประเด็น “ท่านคิดว่าบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจะเป็นผู้ได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการปฏิบัติงานของท่าน” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การสนับสนุนจากองค์กร ความเข้ากันได้ และอิทธิพลทางสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

4. การสรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

4.1 ปัญหาและอุปสรรค จากการใช้ระบบสารสนเทศการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่า ระบบประมวลผลซ้ำ ระบบยังขาดความต่อเนื่องด้านเสถียรภาพของระบบ อาจทำให้การปฏิบัติงานในแต่ละครั้งเกิดอุปสรรค และเมื่อการใช้งานพร้อมกันทั้ง 50 เขต ทำให้การทำงานล่าช้า หากประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ต้องเสียเวลารอนาน สร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ระบบขาดการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบบไม่ได้เชื่อมโยงกันแบบอัตโนมัติภายหลังที่ประชาชนมีการย้ายทะเบียนบ้านหรือมีการเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ ทำข้อมูลให้ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลแบบ real time ข้อมูลใน

ระบบอาจมีการตกหล่นและไม่เป็น ประกอบกับเมนูและการเรียกดูข้อมูลบางอย่างมีความซับซ้อน และยังไม่สามารถคำนวณภาษีในกรณีที่มีความซับซ้อนมากๆ ได้ ระบบไม่สามารถประเมินได้ถูกต้องตามความเป็นจริง การแก้ไขมีความยุ่งยาก การคำนวณยอดในระบบกับการคำนวณมือไม่ตรงกัน ขาดการฝึกอบรมการใช้งานระบบ สเปคคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการใช้งานให้มีความรวดเร็ว และขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนไม่รู้กฎหมาย

4.2 แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ควรเพิ่มความเร็วและความเสถียรของระบบให้คงที่อย่างสม่ำเสมอในทุกช่วงเวลา รองรับต่อการเข้าใช้งานพร้อมๆ กันหลายเครื่อง บูรณาการระบบร่วมกับองค์กรอื่นอย่างยั่งยืน เพื่อความรวดเร็วในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพของ database ทำให้ข้อมูลมีความชัดเจนและคำนวณแม่นยำมากยิ่งขึ้น มีการคำนวณที่ถูกต้องและแบบทันที (real time) ตลอดจนพัฒนาระบบให้ใช้ง่ายขึ้น มีความรวดเร็วในการเรียกดูข้อมูลและปลอดภัยกับผู้ใช้มากขึ้น ลดขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ซับซ้อนให้ทำงานได้ง่ายขึ้น และควรให้ผู้ใช้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านระบบงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบให้เชื่อมโยงกับระบบงานและหน่วยงานต่างๆ ได้ และรับฟังผู้ใช้งานระบบว่าควรแก้ไขหรือพัฒนาด้านใด เพื่อให้การทำงานของระบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ การสนับสนุนจากองค์กร ความเข้ากันได้ และอิทธิพลทางสังคม พบว่า ทุกตัวแปรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักชีกา ถ้ำหิน และภริดา ชัยรัตน์ (2567 : 112) พบว่า บุคลากรสำนักงานปลัด กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกฤดา บุรินทร์วัฒนา และคณะ (2564 : 87) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย นักบัญชีมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในทุกด้าน กล่าวคือ ปัจจัยส่งผลการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่เป็นตัวแปรส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ซึ่งการรับรู้ผลประโยชน์จะก่อให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้ในที่สุด (Lu & Su, 2009 : 442) หากบุคคลรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน จะทำให้บุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเทคโนโลยีทั้งในด้านประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ประกอบกับ หากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีใดๆ สามารถเรียนรู้ได้ง่าย มีความเข้าใจต่อการทำงานของเทคโนโลยี จะทำให้บุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเทคโนโลยี และจะส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี ท้ายที่สุดจะเกิดการใช้งานจริงหรือการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในที่สุด (Atobishi et al., 2021 : 131) นอกจากนี้ ความน่าเชื่อถือของระบบ ตลอดจนการสนับสนุนจากองค์กร แสดงถึงการให้บริการระบบที่มีความเชื่อถือได้ เกิดความมั่นใจในการใช้งาน การสนับสนุนจากทุกหน่วยงานในองค์กรเชื่อมโยงกับความสามารถในการใช้งานระบบ

อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการจัดฝึกอบรม หรือจัดทำคู่มือใช้งาน มีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการยอมรับระบบ

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาและตำแหน่งปัจจุบันส่งผลต่อการยอมรับในประสิทธิภาพของนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของอรทัย เลื่อนวัน และอภิรดา สุทธิสานนท์ (2556 : 6) พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักชิกา ถ้ำหิน และ ภิรดา ชัยรัตน์ (2567 : 112) พบว่า ระดับการศึกษา และตำแหน่งที่ต่างกันมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ วัลลพ ล้อมตะคุ (2564 : 116) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการร้านค้า ตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา มากที่สุดคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ดังนั้น การเพิกการยอมรับของระบบจึงควรให้ความสำคัญกับผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะส่งเสริมให้ผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และตำแหน่งประเภทวิชาการให้สามารถใช้งานได้ไม่เป็นอุปสรรค โดยเฉพาะนักวิชาการจัดเก็บรายได้ (ประเภทวิชาการ) ไม่ยอมรับการใช้ระบบมากนัก เนื่องจากเห็นว่าข้อมูลที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อาคารชุด ที่นำเข้าไปในระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสร้าง (BMA Tax) ยังไม่มีความถูกต้องในส่วนของผู้ประกอบการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่น่าเป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ต้องมีการนำข้อมูลในระบบมาจัดทำรายการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร ในการกำหนดนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีของกรุงเทพมหานคร และเห็นว่าถ้าข้อมูลในระบบไม่ถูกต้องอาจจะทำให้การจัดทำรายงานต่างๆ นั้น มีความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงได้ซึ่งแตกต่างจากนักวิชาการประเภททั่วไป จึงสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึก กล่าวว่า ระบบไม่สามารถประเมินได้ถูกต้องตามความเป็นจริง การแก้ไขมีความยุ่งยาก การคำนวณยอดในระบบกับการคำนวณมือไม่ตรงกัน ตลอดจนบุคลากรขาดการฝึกอบรมการใช้งานระบบ

2.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การสนับสนุนจากองค์กร ความเข้ากันได้และอิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อานนท์ หย่องฮวย และ อานนท์ ทับเที่ยง (2562 : 41) พบว่า การสนับสนุนจากภาครัฐ และอิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อการยอมรับการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธาสิทธิ์ จันทรสวต รังสรรค์ ประเสริฐศรี และอรพิน ปิยะสกุลเกียรติ (2567: 323) พบว่า การรับรู้ในด้านความง่ายของการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลต่อการปรับตัวเข้าสู่องค์กรดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชกานต์ อินทร์จันทร์ และ ดารณี เอื้อชนะจิต (2566: 200) พบว่า ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ และความง่ายในการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบ โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นอกจากนี้ สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา และคณะ (2564 : 87) พบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นในด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานนั้น เป็นระดับที่ผู้ใช้ระบบเชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีความง่ายในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก ทำให้เกิดการยอมรับและความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีนั้น ผู้ใช้งานจะรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี แต่ในขณะเดียวกันหากเทคโนโลยีเป็นเรื่อง ที่ยากเกินไปที่จะใช้ก็จะส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ ด้วย สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึก กล่าวว่า เมนูและการเรียกดูข้อมูลบางอย่างมีความซับซ้อน และยังไม่สามารถคำนวณภาษีในกรณีที่มีความซับซ้อนมากๆ ได้ จึงควรพัฒนาระบบให้ใช้ง่ายขึ้น มีความรวดเร็วในการเรียกดูข้อมูลและปลอดภัยกับผู้ใช้มากขึ้น ลดขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ซับซ้อนให้ทำงานได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้การสนับสนุนจากองค์กรและอิทธิพลทางสังคม เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการยอมรับในประสิทธิภาพของนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึก กล่าวว่า ควรให้ผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านระบบงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบให้เชื่อมโยงกับระบบงานและหน่วยงานต่างๆ ได้ และรับฟังผู้ใช้งานระบบว่าควรแก้ไขหรือพัฒนาด้านใด เพื่อให้การทำงานของระบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นข้อเสนอแนะการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน ผู้บริหารควรตระหนักถึงระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานได้
 - 1.2 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างควรมีขั้นตอนการใช้งานระบบที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนหรือสามารถใช้งานได้ง่าย
 - 1.3 ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ เมื่อมีการนำระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ ต้องเสริมสร้างความมั่นใจและทำให้ผู้ใช้งานไม่เกิดความกังวลต่อการใช้งาน
 - 1.4 ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ควรมีคู่มือประกอบการทำงานของระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มีเนื้อหาครบถ้วน
 - 1.5 ด้านความเข้ากันได้ ควรปรับปรุงระบบให้มีการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นเรื่องง่ายและไม่ยุ่งยาก
 - 1.6 ด้านอิทธิพลทาง ส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อสร้างการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการปฏิบัติงาน
 - 1.7 ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การสนับสนุนจากองค์กร ความเข้ากันได้ และอิทธิพลทางสังคม ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร

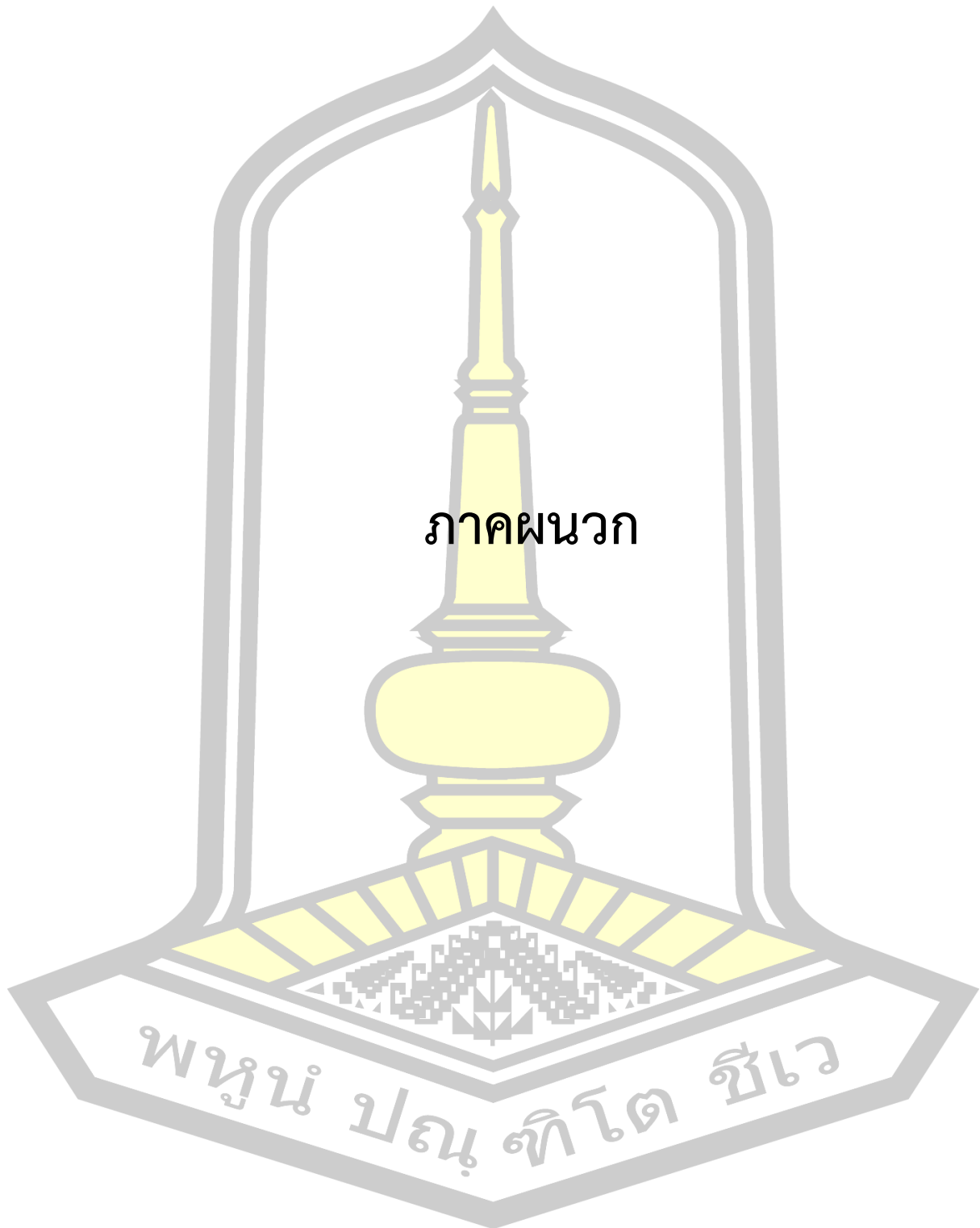
ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าว ซึ่งหากมีองค์ประกอบเหล่านี้เพิ่มขึ้นจะนำไปสู่การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ การสนับสนุนจากองค์กร ความเข้ากันได้ และอิทธิพลทางสังคมต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่สำคัญ อาทิเช่น วัฒนธรรมองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น และคาดว่าจะส่งผลกระทบต่อทางตรงและทางอ้อมต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์และเป็นประโยชน์มากที่สุดต่อไปในอนาคต

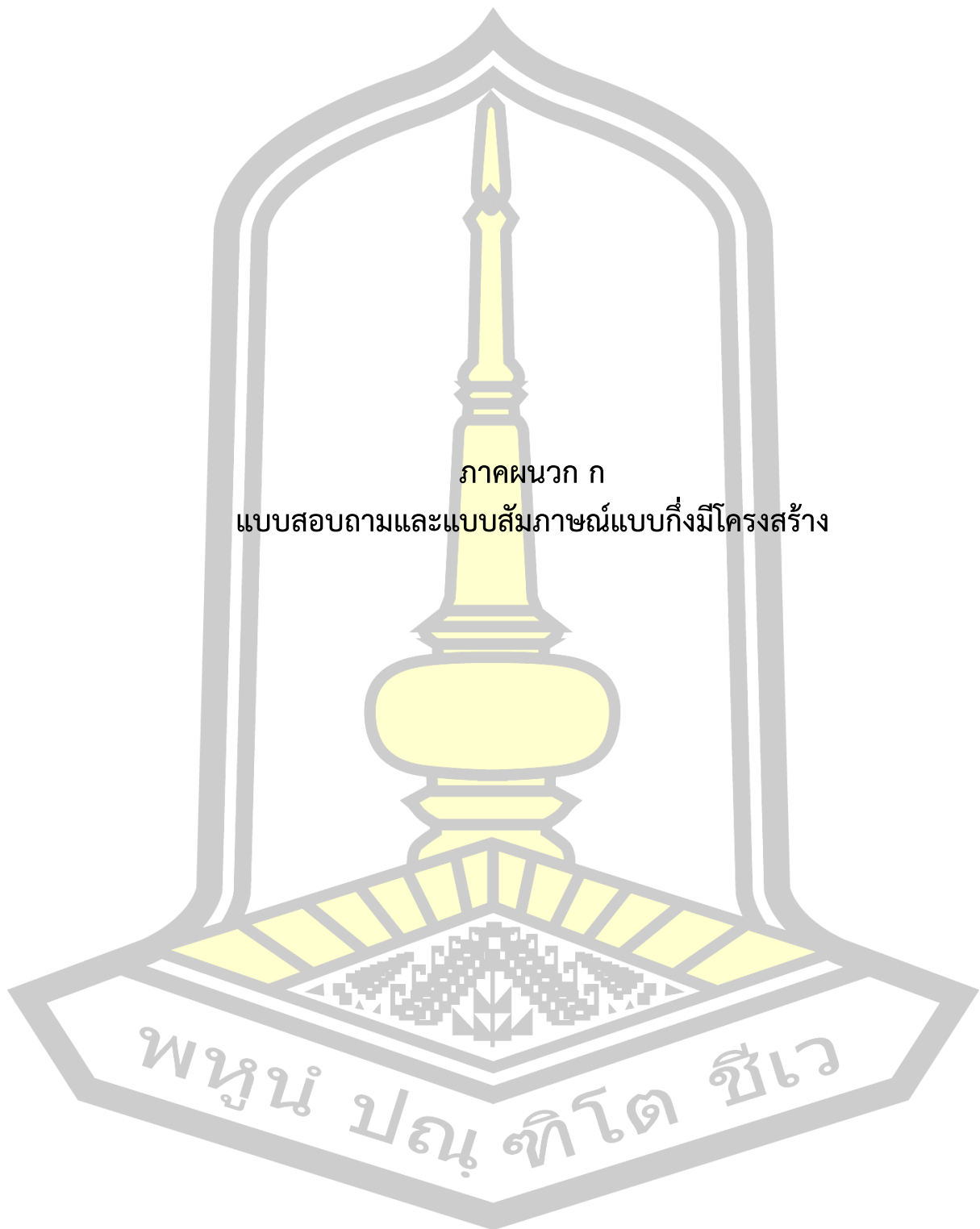
2.2 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในระดับประเทศ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความหลากหลาย และนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในแต่ละภูมิภาคหรือในระดับประเทศให้ดียิ่งขึ้น





ภาคผนวก

พหุมนุ ปณ ทิโต ชีเว



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจและนวัตกรรมทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และขอรับรองว่าการตอบแบบสอบถามของท่านครั้งนี้ จะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใดทั้งสิ้น โดยรายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วย 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 การยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ แบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ระดับ	5	หมายถึง	จริงหรือเห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ	4	หมายถึง	จริงหรือเห็นด้วยมาก
ระดับ	3	หมายถึง	จริงหรือเห็นด้วยปานกลาง
ระดับ	2	หมายถึง	จริงหรือเห็นด้วยน้อย
ระดับ	1	หมายถึง	จริงหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป

พูนุ ปรณ ทิโต ชีเว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้องที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. สถานภาพการสมรส

1. โสด

2. สมรส/หม้าย/หย่าร้าง

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. ตำแหน่งของท่านในปัจจุบัน

1. ประเภทวิชาการ

2. ประเภททั่วไป

5. ประสบการณ์ทำงานของท่านในด้านงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

2. มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป

7. ความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี

1. ไม่ชอบ

2. ชอบ



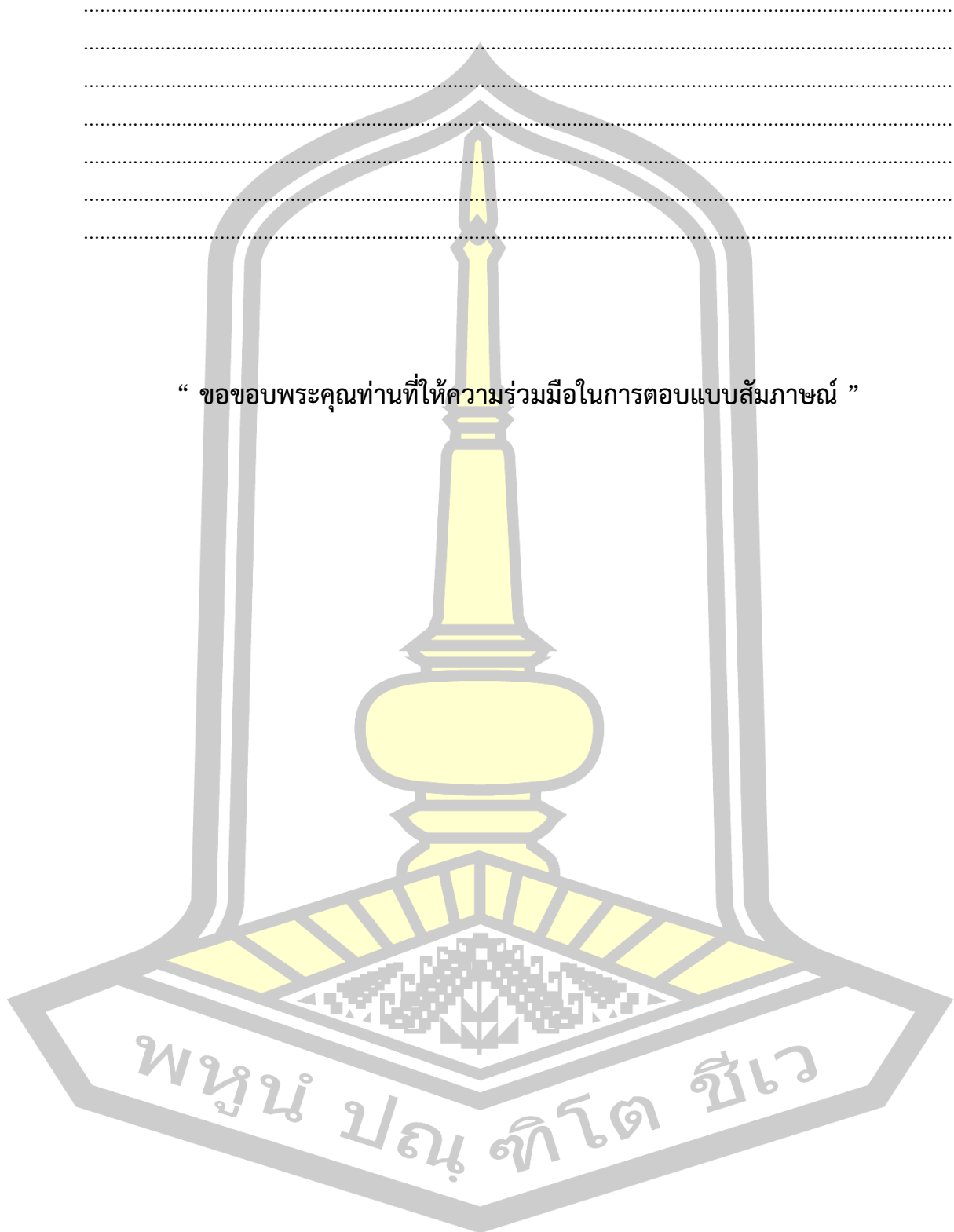
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงาน จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

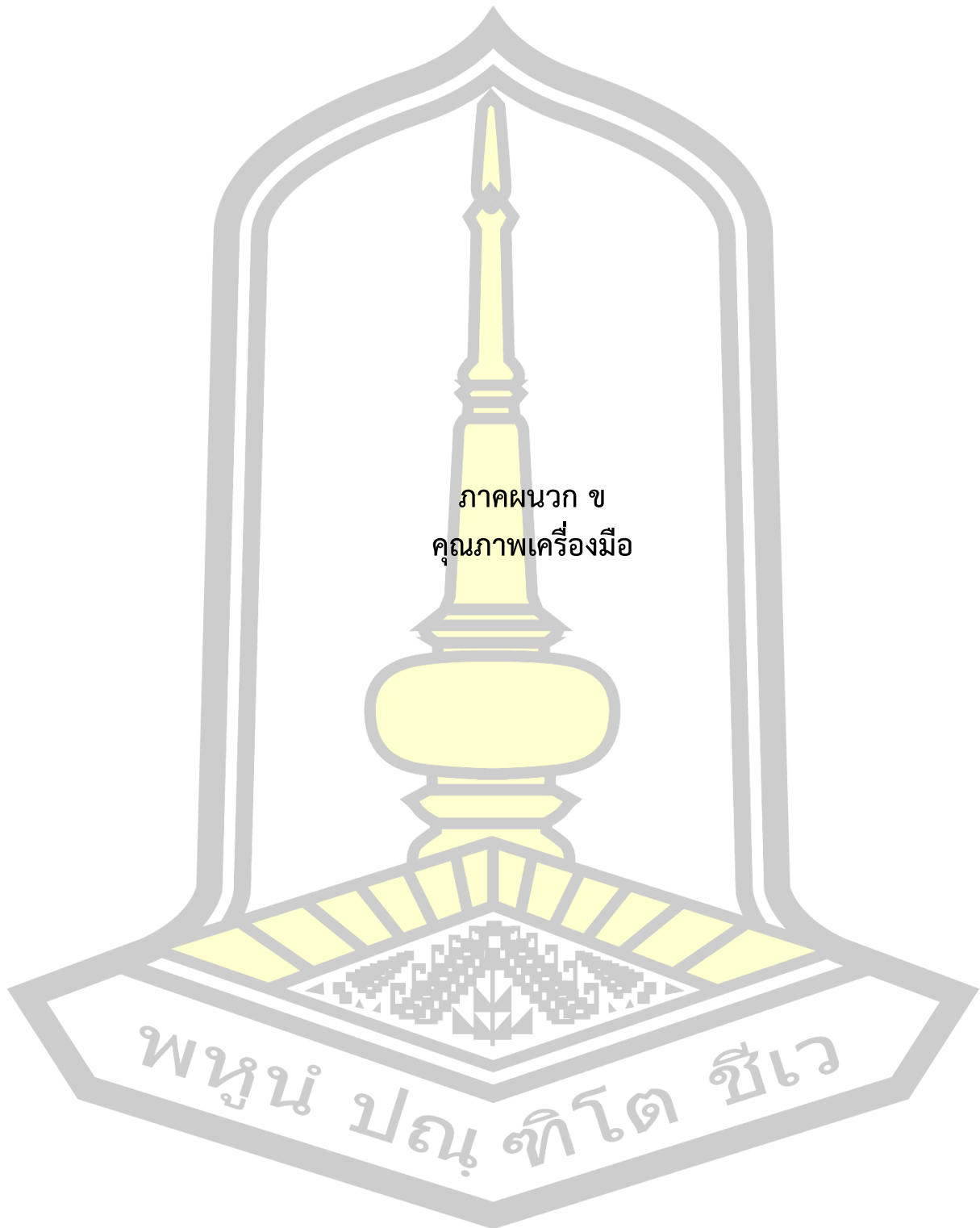
คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามแต่ละข้อ และทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงตามช่องความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง		น้อยที่สุด → มากที่สุด				
		1	2	3	4	5
ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน						
1.	ท่านเห็นว่าการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่านในการจัดเก็บข้อมูลการชำระและสามารถเรียกข้อมูลการชำระย้อนหลังได้					
2.	ท่านเห็นว่าการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีประโยชน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบติดตามผลการจัดเก็บภาษี					
3.	ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถจัดเก็บอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน					
4.	ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน					
5.	หากนำระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ทำให้การปฏิบัติงานของท่านสำเร็จได้มากขึ้น					
ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน						
1.	การใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง					
2.	การใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีขั้นตอนการใช้งานระบบที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนหรือสามารถใช้งานได้ง่าย					
3.	การใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องหรือตลอดเวลา					
4.	ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน					

ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง		น้อยที่สุด → มากที่สุด				
		1	2	3	4	5
5.	ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถทำการแก้ไขข้อมูลได้ง่ายเมื่อเกิดความผิดพลาดในการใช้งาน					
ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ						
1.	เมื่อมีการนำต่อระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ ท่านมีความมั่นใจและไม่มีความกังวลต่อการใช้งาน					
2.	ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย					
3.	เพื่อง่ายต่อการบริหารจัดการและจัดเก็บภาษี จึงสามารถทดแทนการทำงานรูปแบบเดิมที่ใช้ระบบคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)					
4.	ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถป้องกันข้อมูลของท่านได้					
5.	ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีการกำหนดรหัสผ่านก่อนเข้าระบบ เพื่อป้องกันข้อมูลส่วนตัว					
ด้านการสนับสนุนจากองค์กร						
1.	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการนำระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
2.	หน่วยงานของท่านมีจุดมุ่งหมายที่จะใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างต่อเนื่อง					
3.	หน่วยงานของท่านมีการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง					
4.	หน่วยงานของท่านมีคู่มือประกอบการทำงานของระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มีเนื้อหาครบถ้วน					

ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง		น้อยที่สุด → มากที่สุด				
		1	2	3	4	5
5.	หน่วยงานของท่านมีการดูแล ติดตาม และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง					
ด้านความเข้ากันได้						
1.	ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน					
2.	การใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นเรื่องง่ายและไม่ยุ่งยาก					
3.	ท่านรู้สึกมั่นใจในระบบการจัดเก็บข้อมูลของระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง					
4.	ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างกับฟังก์ชันการทำงานที่มีอยู่และสามารถสนับสนุนงานของท่านได้					
5.	ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความสอดคล้องกับประสบการณ์ในการใช้ระบบสารสนเทศในรูปแบบอื่นๆ ที่ท่านเคยใช้					
ด้านอิทธิพลทางสังคม						
1.	ท่านคิดว่าบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจะเป็นผู้ได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการปฏิบัติงานของท่าน					
2.	ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเนื่องจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่ท่านสนิทหรือคนใกล้ชิดในหน่วยงานของท่านใช้ระบบนี้					
3.	ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเนื่องจากผู้บริหารภายในองค์กรเป็นผู้แนะนำและสนับสนุนให้ท่านใช้เทคโนโลยีนี้					
4.	เพื่อนร่วมงานของท่านคิดว่าท่านควรใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในการทำงาน					
5.	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงาน กรณีมีปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง					





การหาคุณภาพเครื่องมือในด้านความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดิน
และสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	คะแนน IOC			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย
1. เพศ 1. <input type="checkbox"/> ชาย 2. <input type="checkbox"/> หญิง	1	1	1	1 (ผ่าน)
2. สถานภาพการสมรส 1. <input type="checkbox"/> โสด 2. <input type="checkbox"/> สมรส/หม้าย/หย่าร้าง	1	1	1	1 (ผ่าน)
3. ระดับการศึกษาสูงสุด 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	1	1	1	1 (ผ่าน)
4. ตำแหน่งของท่านในปัจจุบัน 1. <input type="checkbox"/> ประเภทวิชาการ 2. <input type="checkbox"/> ประเภททั่วไป	1	1	1	1 (ผ่าน)
5. ประสบการณ์ทำงานของท่านในด้านงานจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี 2. <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	1	1	1	1 (ผ่าน)
6. ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษีอื่นๆ 1. <input type="checkbox"/> น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี 2. <input type="checkbox"/> มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	1	1	1	1 (ผ่าน)
7. ความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี 1. <input type="checkbox"/> ไม่ชอบ 2. <input type="checkbox"/> ชอบ				1 (ผ่าน)

ข้อคำถาม	คะแนน IOC			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่3	ค่าเฉลี่ย
2. การใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีขั้นตอนการใช้งานระบบที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนหรือสามารถใช้งานได้ง่าย	1	1	1	1 (ผ่าน)
3. การใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องหรือตลอดเวลา	1	1	1	1 (ผ่าน)
4. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน	1	1	0	0.67 (ผ่าน) แก้ไขตาม ข้อเสนอแนะแล้ว
5. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถทำการแก้ไขข้อมูลได้ง่ายเมื่อเกิดความผิดพลาดในการใช้งาน	1	1	1	1 (ผ่าน)
ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ		1	1	
1. เมื่อมีการนำต่อระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ ท่านมีความมั่นใจและไม่มีความกังวลต่อการใช้งาน	1	1	1	1 (ผ่าน)
2. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการและจัดเก็บภาษี จึงสามารถทดแทนการทำงานรูปแบบเดิมที่ใช้ระบบคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	-1	0	1	0.00 (ไม่ผ่าน) แก้ไขตาม ข้อเสนอแนะแล้ว
3. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถป้องกันข้อมูลของท่านได้	1	0	1	0.67 (ผ่าน) แก้ไขตาม ข้อเสนอแนะแล้ว
4. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีการกำหนดรหัสผ่านก่อนเข้าระบบ เพื่อ	1	0	1	0.67 (ผ่าน)

ข้อคำถาม	คะแนน IOC			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่3	ค่าเฉลี่ย
ป้องกันข้อมูลส่วนตัว				
5. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลป้องกันข้อมูลรั่วไหล	1	0	1	0.67 (ผ่าน) แก้ไขตาม ข้อเสนอแนะแล้ว
ด้านการสนับสนุนจากองค์กร				
1. หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการนำระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1 (ผ่าน)
2. หน่วยงานของท่านมีจุดมุ่งหมายที่จะใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1 (ผ่าน)
3. หน่วยงานของท่านมีการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	1	1	1	1 (ผ่าน)
4. หน่วยงานของท่านมีคู่มือประกอบการทำงานของระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มีเนื้อหาครบถ้วน	1	1	1	1 (ผ่าน)
5. หน่วยงานของท่านมีการดูแล ติดตาม และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	1	1	1	1 (ผ่าน)
ด้านความเข้ากันได้				
1.ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	1	-1	0	0.00 (ไม่ผ่าน) แก้ไขตาม ข้อเสนอแนะแล้ว
2. การใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดิน	0	1	1	0.67 (ผ่าน)

ข้อคำถาม	คะแนน IOC			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่3	ค่าเฉลี่ย
และสิ่งปลูกสร้างเป็นเรื่องง่ายและไม่ยุ่งยาก				แก้ไขตาม ข้อเสนอแนะแล้ว
3. ท่านรู้สึกมั่นใจในระบบการจัดเก็บข้อมูลของระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	1	1	-1	0.33 (ไม่ผ่าน) แก้ไขตาม ข้อเสนอแนะแล้ว
4. ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างกับฟังก์ชันการทำงานที่มีอยู่และสามารถสนับสนุนงานของท่านได้	1	1	1	1 (ผ่าน)
5. ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความสอดคล้องกับประสบการณ์ในการใช้ระบบสารสนเทศในรูปแบบอื่นๆ ที่ท่านเคยใช้	1	1	1	1 (ผ่าน)
ด้านอิทธิพลทางสังคม				
1. ท่านคิดว่าบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจะเป็นผู้ได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการปฏิบัติงานของท่าน	1	0	1	0.67 (ผ่าน) แก้ไขตาม ข้อเสนอแนะแล้ว
2. ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเนื่องจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่ท่านสนิทหรือคนใกล้ชิดในหน่วยงานของท่านใช้ระบบนี้	1	0	1	0.67 (ผ่าน)
3. ท่านใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเนื่องจากผู้บริหารภายในองค์กรเป็นผู้แนะนำและสนับสนุนให้ท่านใช้เทคโนโลยีนี้	1	0	1	0.67 (ผ่าน)
4. เพื่อนร่วมงานของท่านคิดว่าท่านควรใช้ระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในการทำงาน	1	0	1	0.67 (ผ่าน)
5. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงาน กรณีมีปัญหาในการ	1	0	1	0.67 (ผ่าน)

ข้อคำถาม	คะแนน IOC			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย
ใช้งานระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง				แก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้ว

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อคำถาม	ระดับการยอมรับ			
	สอดคล้อง +1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	ข้อเสนอ แนะ เพิ่มเติม
ท่านยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่ 1. <input type="checkbox"/> ยอมรับ 2. <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ	1	0	1	0.67 (ผ่าน)



แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดิน
และสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ข้อความถาม	ระดับการยอมรับ			
	สอดคล้อง +1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	ข้อเสนอ แนะ เพิ่มเติม
ปัญหาและอุปสรรค จากการใช้ระบบสารสนเทศการ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขต กรุงเทพมหานคร	1	1	1	1 (ผ่าน)

**ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขต
กรุงเทพมหานคร**

ข้อความถาม	ระดับการยอมรับ			
	สอดคล้อง +1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	ข้อเสนอ แนะ เพิ่มเติม
แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดเก็บภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร	1	1	1	1 (ผ่าน)



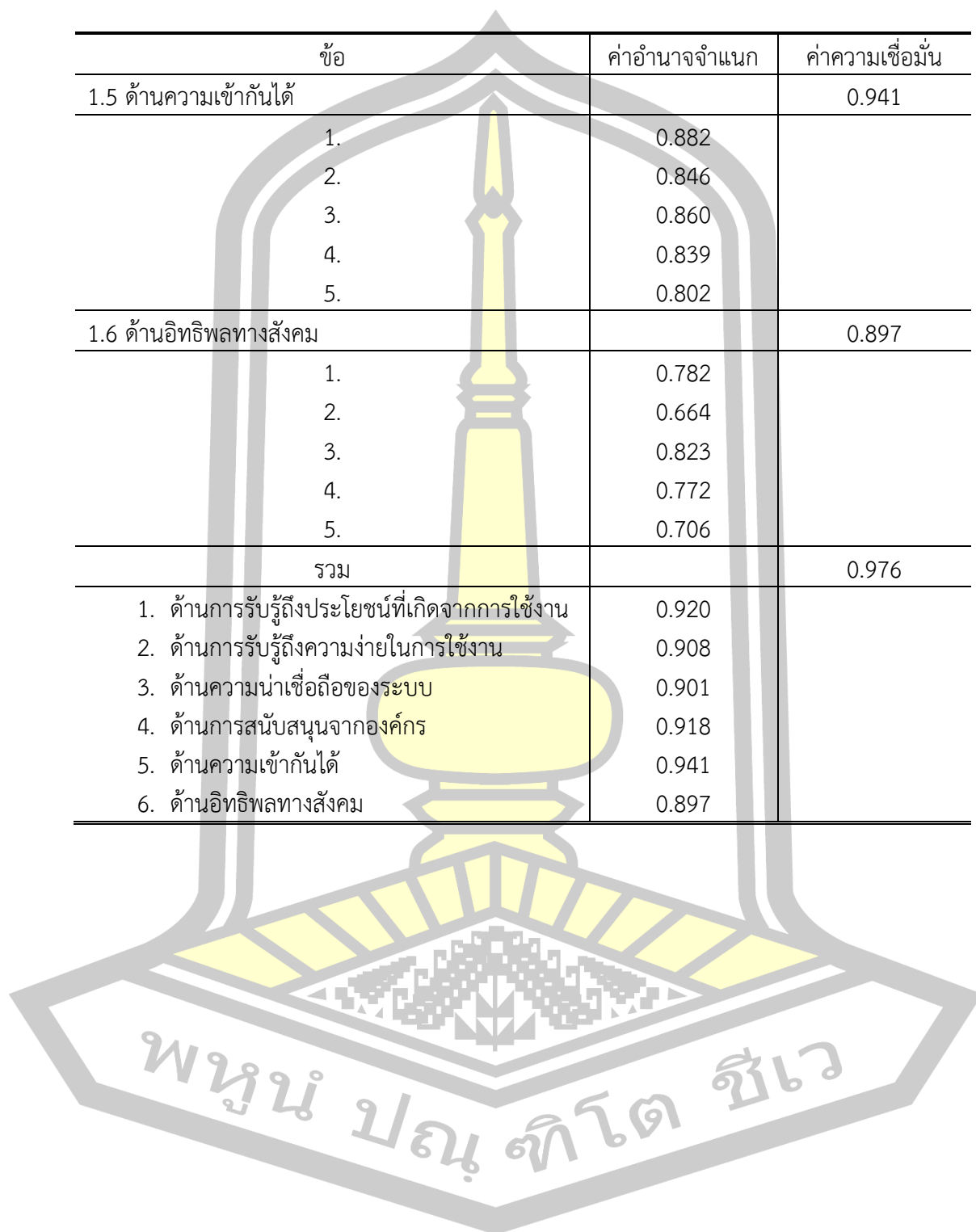
การหาคุณภาพเครื่องมือในด้านความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

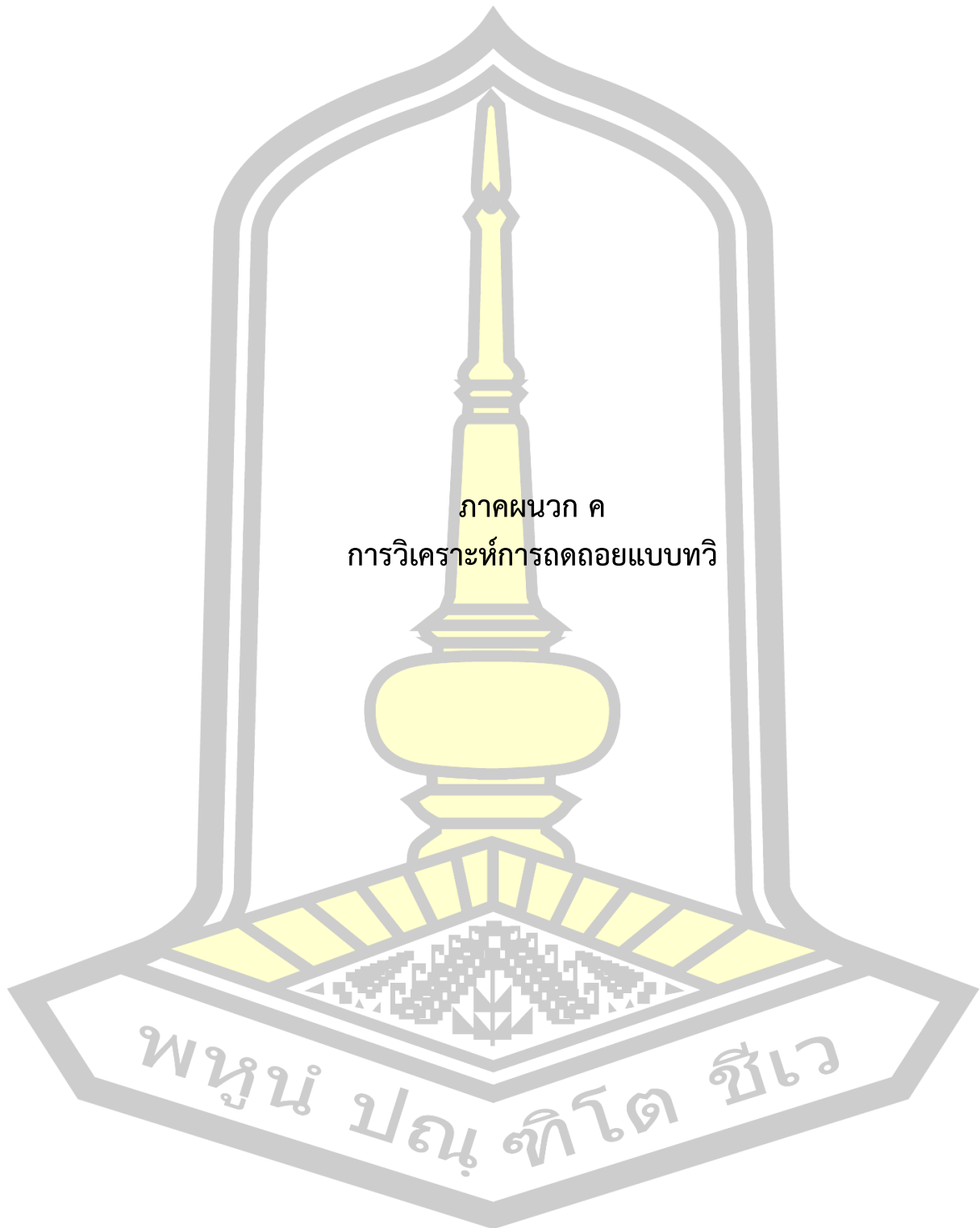
ตาราง 23 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
1. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง		
1.1 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน		0.920
1.	0.732	
2.	0.811	
3.	0.816	
4.	0.769	
5.	0.876	
1.2 ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน		0.908
1.	0.683	
2.	0.838	
3.	0.748	
4.	0.805	
5.	0.789	
1.3 ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ		0.901
1.	0.740	
2.	0.802	
3.	0.803	
4.	0.849	
5.	0.600	
1.4 ด้านการสนับสนุนจากองค์กร		0.918
1.	0.821	
2.	0.812	
3.	0.807	
4.	0.750	
5.	0.679	

ตาราง 23 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
1.5 ด้านความเข้ากันได้		0.941
1.	0.882	
2.	0.846	
3.	0.860	
4.	0.839	
5.	0.802	
1.6 ด้านอิทธิพลทางสังคม		0.897
1.	0.782	
2.	0.664	
3.	0.823	
4.	0.772	
5.	0.706	
รวม		0.976
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	0.920	
2. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	0.908	
3. ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ	0.901	
4. ด้านการสนับสนุนจากองค์กร	0.918	
5. ด้านความเข้ากันได้	0.941	
6. ด้านอิทธิพลทางสังคม	0.897	





ภาคผนวก ค
การวิเคราะห์การถดถอยแบบทวิ

พหุ ประจันต์ ชัยเว

ตาราง 24 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃
Y	1	0.004	-0.006	0.022	.463**	-0.045	-0.002	-0.047	-0.012	.371**	.415**	.496**	.479**	.587**
X ₁	0.004	1	-0.084	.133**	-0.055	-0.041	.145**	-.124**	-.190**	0.033	0.008	-0.001	-0.022	0.054
X ₂	-0.006	-0.084	1	-.190**	-0.020	.584**	-.263**	.267**	.370**	0.066	0.003	-0.073	-0.015	-0.003
X ₃	0.022	.133**	-.190**	1	0.033	-.127**	.221**	-.111*	-.160**	0.063	-0.043	0.026	-0.016	-0.007
X ₄	.463**	-0.055	-0.020	0.033	1	0.041	.122**	0.016	0.076	.193**	.157**	.218**	.209**	.288**
X ₅	-0.045	-0.041	.584**	-.127**	0.041	1	0.004	.324**	.408**	.106*	0.035	0.020	-0.065	-0.024
X ₆	-0.002	.145**	-.263**	.221**	.122**	0.004	1	-0.063	-.114*	.130**	0.032	0.040	-0.008	0.043
X ₇	-0.047	-.124**	.267**	-.111*	0.016	.324**	-0.063	1	.338**	0.024	0.015	-0.033	-0.069	-.104*
X ₈	-0.012	-.190**	.370**	-.160**	0.076	.408**	-.114*	.338**	1	0.004	-0.003	-0.030	-0.072	-0.002
X ₉	.371**	0.033	0.066	0.063	.193**	.106*	.130**	0.024	0.004	1	.449**	.473**	.469**	.468**
X ₁₀	.415**	0.008	0.003	-0.043	.157**	0.035	0.032	0.015	-0.003	.449**	1	.445**	.380**	.400**
X ₁₁	.496**	-0.001	-0.073	0.026	.218**	0.020	0.040	-0.033	-0.030	.473**	.445**	1	.540**	.667**
X ₁₂	.479**	-0.022	-0.015	-0.016	.209**	-0.065	-0.008	-0.069	-0.072	.469**	.380**	.540**	1	.626**
X ₁₃	.587**	0.054	-0.003	-0.007	.288**	-0.024	0.043	-.104*	-0.002	.468**	.400**	.667**	.626**	1

ตาราง 25 การวิเคราะห์ Variance Inflation Factor (VIFs)

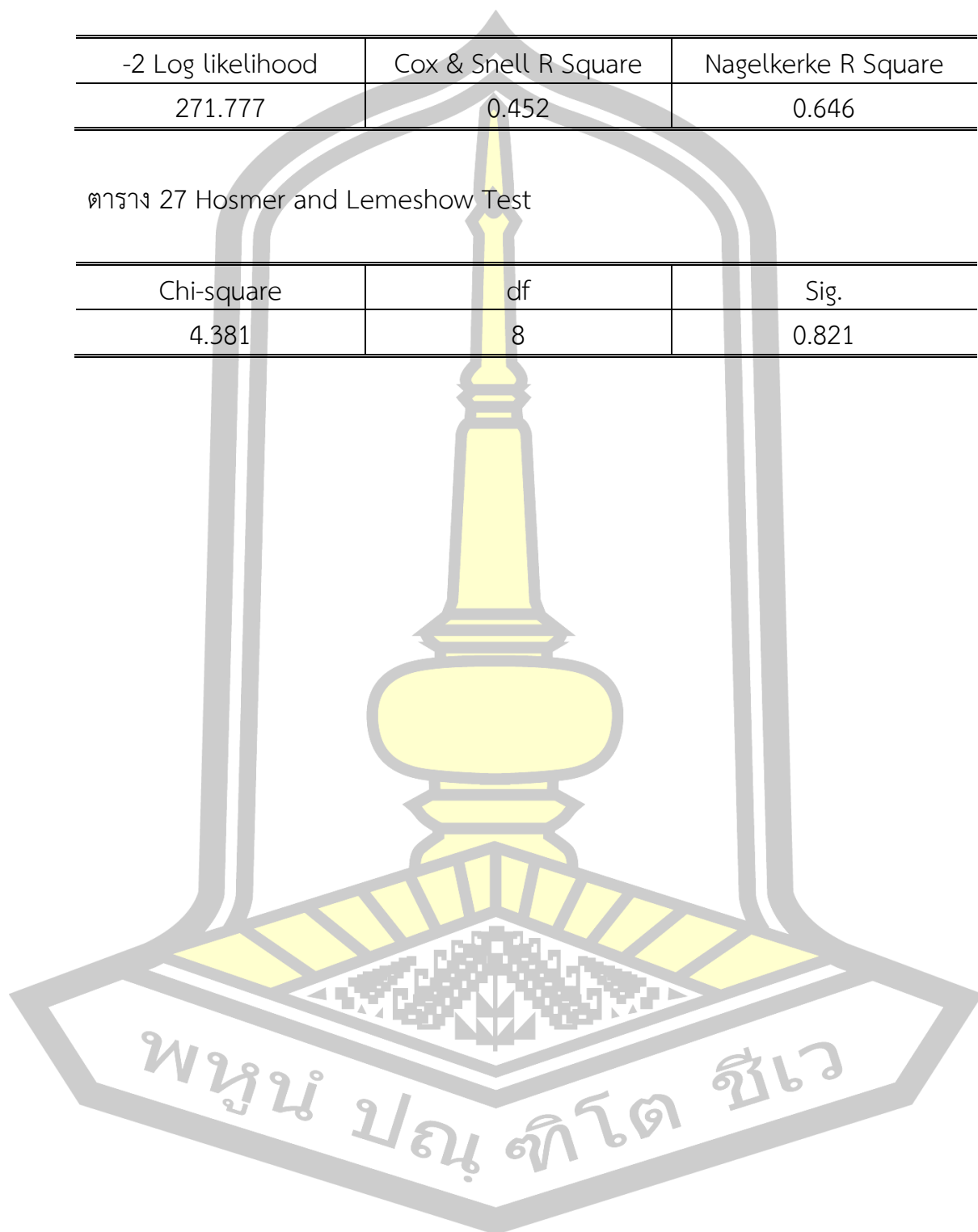
ตัวแปร	Collinearity Tolerance	Statistics VIF
เพศ (X ₁)	0.898	1.114
สถานภาพการสมรส (X ₂)	0.888	1.126
ระดับการศึกษา (X ₃)	0.870	1.150
ตำแหน่งปัจจุบัน (X ₄)	0.859	1.165
ประสบการณ์ทำงาน (X ₅)	0.793	1.261
ระยะเวลาในการใช้งานระบบภาษาอื่นๆ (X ₆)	0.704	1.421
ความชอบในการเรียนรู้เทคโนโลยี (X ₇)	0.941	1.063
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (X ₈)	0.558	1.793
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (X ₉)	0.710	1.409
ความน่าเชื่อถือของระบบ (X ₁₀)	0.464	2.155
การสนับสนุนจากองค์กร (X ₁₁)	0.507	1.973
ความเข้ากันได้ (X ₁₂)	0.374	2.674
อิทธิพลทางสังคม (X ₁₃)	0.384	2.606

ตาราง 26 Model Summary

-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
271.777	0.452	0.646

ตาราง 27 Hosmer and Lemeshow Test

Chi-square	df	Sig.
4.381	8	0.821





ภาคผนวก ง
แบบอนุมัติการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคน

พหุณฺ์ ปณฺุ ทิโต ชีเว



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เอกสารรับรองโครงการวิจัย

เลขที่การรับรอง : 396-336/2567

ชื่อโครงการวิจัย (ภาษาไทย) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบสารสนเทศงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อโครงการวิจัย (ภาษาอังกฤษ) Factor affecting innovation adoption on tax collection information system under the land and building tax in Bangkok.

ผู้วิจัย : นายโตมอญ มาสุน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : คณะการบัญชีและการจัดการ

สถานที่ทำการวิจัย : คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประเภทการพิจารณาแบบ : แบบเร่งรัด

วันที่รับรอง : 27 มิถุนายน 2567

วันหมดอายุ : 26 มิถุนายน 2568

ข้อเสนอการวิจัยนี้ ได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคามแล้ว และอนุมัติในด้านจริยธรรมให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องข้างต้นได้ บนพื้นฐานของโครงร่างงานวิจัยที่คณะกรรมการฯ ได้รับและพิจารณา เมื่อเสร็จสิ้นโครงการแล้วให้ผู้วิจัยส่งแบบฟอร์มการปิดโครงการและรายงานผลการดำเนินงานมายังคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หรือหากมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในโครงการวิจัย ผู้วิจัยจักต้องยื่นขอรับการพิจารณาใหม่

ดร. วรจิตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกสร์ทหญิงราตรี สว่างจิตร์)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)

บรรณานุกรม

- AbuShanab, E., & Pearson, J. (2007). Internet banking in Jordan: The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) perspective. *Journal of Systems and Information Technology*, 9(1), 78-97.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. A. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: an introduction to theory and research*. MA: Addison-Wesley.
- Al-Hattami, H. M. (2023). Understanding perceptions of academics toward technology acceptance in accounting education. *Heliyon*, 9, 1-11.
- Atobishi, T., Bahna, M., Katalin, T.-G., & Fogarassy, C. (2021). Factors affecting the decision of adoption cloud computing technology: the case of Jordanian business organizations. *Acta Polytechnica Hungarica*, 18(5), 131-154.
- Bae, H.-S., Brown, W. J., & Kang, S. (2010). Social influence of a religious hero: The late Cardinal Stephen Kim Sou-hwan's effect on cornea donation and volunteerism. *Journal of Health Communication*, 16(1), 62-78.
- Cambridge. (2021). Meaning of acceptance in English. Retrieved from Retrieved from <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/acceptance>
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust. *Innovation and Acceptance Factors. Information Systems Journal*, 15, 5-25.
- Chen, L., Ellis, S., & Suresh, N. (2016). A supplier development adoption framework using expectancy theory. *International Journal of Operations & Production Management*, 36(5), 592-615.
- Chiu, C., Chang, C., Cheng, H., & Fang, Y. (2009). Determinants of customer repurchase intention in online shopping. *Online Information Review*, 33(4), 761-784.
- Chuttur, M. (2009). *Overview of the technology acceptance model: origins, developments and future directions*. USA: Indiana University.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing* (5th Edition ed.). London: UCL Press.
- Davis, F. D. (1989). Perceived use fullness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management science*, 35(8), 982-1003.
- Dishaw, M. T., & Strong, D. M. (1999). Extending the technology acceptance model with task-technology fit constructs. *Information & Management Volume*, 36(1), 9-21.
- Foster, G. M. (1973). *Tradition societies and technology change*. New York: Harper and Row.
- Guner, H., & Acarturk, C. (2020). The use and acceptance of ICT by senior citizens: a comparison of technology acceptance model (TAM) for elderly and young adults. *Universal Access in the Information Society*, 19, 311-330.
- Higgins, C. A., Compeau, D. R., & Meister, D. B. (2007). From Prediction to Explanation: Reconceptualizing and Extending the Perceived Characteristics of Innovating. *Journal of the Association for Information Systems*, 8(8), 409-439.
- Karahanna, E., Agarwal, R., & Angst, C. M. (2006). Reconceptualizing compatibility beliefs in technology acceptance research. *MIS Quarterly*, 30(4), 781-804.
- Lee, j.-h., & Song, C.-H. (2013). Effects of trust and perceived risk on user acceptance of a new technology service. *Social Behavior and Personality*, 41(4), 587-597.
- Lu, H. P., & Su, P. Y. J. (2009). Factors affecting purchase intention on mobile shopping web sites. *Internet Research*, 19(4), 442-458.
- Mao, E., Srite, M., Thatcher, J. B., & Yaprak, O. (2005). A research model for mobile phone service behaviors: empirical validation in the U.S. and Turkey. *Journal of Global Information Technology Management*, 8(4), 7-28.
- Marangunic, N., & Granic, A. (2014). Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013. *Universal Access in the Information Society*, 14, 81-95.
- Martins, C., Oliveira, T., & Popovic, A. (2014). Understanding the internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. *International Journal of Information Management*, 34, 1-13.
Retrieved from Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.06.002>.
- Maslow, A. (1970). *Maslow, A. (1970). Human needs theory: Maslow's hierarchy of human needs. In R.F. Craven & C. J. Hirnle (eds.), Fundamental of nursing: human health and function (3rd Edition ed.). Philadelphia: Lippincott.*

- Miltgen, C. L., Popovič, A., & Oliveira, T. (2013). Determinants of end-user acceptance of biometrics: Integrating the “Big 3” of technology acceptance with privacy context. *Decision Support Systems*, 56, 103-114.
- Olschewski, Renken, Bullinger, & Moslein. (2013). *Are You Ready to Use? Assessing the Meaning of Social Influence and Technology Readiness in Collaboration Technology Adoption*. Paper presented at the 2013 46th Hawaii International Conference.
- Ong, C.-S., Lai, J.-Y., & Wang, Y.-S. (2004). Factors affecting engineers’ acceptance of asynchronous e-learning systems in high-tech companies. *Information and Management*, 41, 795-804.
- Park, M. S., Park, J., Kim, H., Lee, J. H., & Park, H. (2022). Measuring the impacts of quantity and trustworthiness of information on COVID-19 vaccination intent. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 74(4), 1-11.
- Ramdani, B., Kawalek, P., & Lorenzo, O. (2009). Predicting SMEs' adoption of enterprise systems. *Journal of Enterprise Information Management*, 22(1/2), 10-24.
- Ranjani, S., Vasumathi, P., & Arun, J. (2023). The technology acceptance model and beyond: factors influencing physicians' intention to use teleconsultations. *British Journal of Healthcare Management*, 29(5), 1-15.
- Ráti, J., & Kemény, I. (2023). Factors influencing the adoption of e-health services by the patients. *Corvinus Doctoral Schools, Institute of Marketing and Communication Sciences*.
- Ratten, V. (2014). A US-China comparative study of cloud computing adoption behavior: The role of consumer innovativeness, performance expectations and social influence. *Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies*, 6(1), 53-71.
- Renny, Guritno, S., & Siringoringo, H. (2013). Perceived usefulness, ease of use, and attitude towards online shopping usefulness towards online airlines ticket purchase. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 81(2013), 212-216.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th edition ed.). New York: Free.
- Rogers, E. M., & Shoemaker, F. F. (1978). *Communication of Innovations: A Cross-Cultural Approach*. New York: Free Press.
- Rovinelli, Hambleton, R. J., & K., R. (1977). On the Use of Content Specialists in the

- Assessment of Criterion-Referenced Test Item Validity. *Tijdschrift Voor Onderwijs Research*, 2, 49-60.
- Salahshour, M., Dahlan, H. M., Iahad, N., Nilashi, M., & Zakaria, R. (2014). Assessing the factors that affect adoption of social research network site for collaboration by researchers using multi-criteria approach. *Journal of Theoretical & Applied Information Technology*, 65(1), 170-182.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2004). *Consumer behavior* (9th Edition ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Silic, M., & Back, A. (2013). Factors impacting information governance in the mobile device dual-use context. *Records Management Journal*, 23, 73-89.
- Thomas, T. D., Singh, L., & Gaffar, K. (2013). The utility of the UTAUT model in explaining mobile learning adoption in higher education in Guyana. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)*, 9(3), 71-85.
- Trinh, T. P., Pham, C. H., & Tran, D. (2015). *An adoption model of Software as a Service (SaaS) in SMEs*. Paper presented at the Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS) 2015 Proceedings.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178. Retrieved from <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Wang, C.-C., Lo, S.-K., & Fang, W. (2008). Extending the technology acceptance model to mobile telecommunication innovation: The existence of network externalities. *Journal of Consumer Behaviour*, 7(2), 101-110.
- Williams, M. D., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2015). The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): a literature review. *Journal of Enterprise Information Management*, 28(3), 443-488.
- Zuidewijk, A., Janssen, M., & Dwivedi, Y. K. (2015). Acceptance and use predictors of open data technologies: Drawing upon the unified theory of acceptance and

use of technology. *Government Information Quarterly*, 24(1), 443-488.

- เมธาสิทธิ์ จันทรสวด รังสรรค์ ประเสริฐศรี และอรพิน ปิยะสกุลเกียรติ. (2567). การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปรับตัวเข้าสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 15(1), 323-338.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). คู่มือปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กฤษฎารัตน์ โล่ห์วัชรินทร์ และณัฐนันท์ แสนบุตร. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมของภาครัฐ: กรณีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 20(1), 1-26.
- กฤษณ์ รักชาติเจริญ. (2555). การลดช่องว่างระหว่างรัฐกับประชาชนด้วยการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารปัญญาภิวัตน์*, 7(3), 161-175.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2564). สถิติสำหรับงานวิจัย: หลักการเลือกใช้เทคนิคทางสถิติในงานวิจัยพร้อมทั้งอธิบายผลลัพธ์ที่ได้จาก SPSS. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. (2548). การวางแผนและพัฒนาการตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชิษณุกร พรภาณวิทย์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ณิกานต์ อินทร์จันทร์ และดารณี เอื้อชนะจิต. (2566). การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของนักวิชาการเงินและบัญชี กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 6(2), 200-211.
- ธนาคารกสิกรไทย. (2566). สรุปครบจบ! ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เสียเท่าไร ใครที่ต้องจ่าย ฉบับปี 2566. Retrieved from <https://www.kasikornbank.com/th/propertyforsale/article/pages/know-about-land-tax-in-2023.aspx>
- นวรรตน์ ช่วยบุญชู และคณะ. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยทักษิณ*, 11(1), 31-52.
- บัญชา หมั่นกิจการ. (2560). แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์และนวัตกรรม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- พัชรี ชยากรโสภิต. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในบริษัท โรงงานแม่รวย จำกัด. *วารสารสังคมศาสตร์*, 9(1), 88-97.
- พิรุวรรณ กิตติคุณ. (2558). การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government). กรุงเทพมหานคร สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

ยุทธนา ศรีสวัสดิ์. (2566). ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง 2566 (update ล่าสุด). Retrieved from

<https://www.itax.in.th/pedia/%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%A9%E0%B8%B5%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%99/>

ลักขิกา ถ้ำหิน และภริดา ชัยรัตน์. (2567). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์ 11(6), 112-122.

วรวิมล รายนากุล และโสภณฤทัย สุนทรยาธร. (2562). ความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นซื้อตัวเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 20(2), 178-192.

วัลลพ ล้อมตะคุ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการร้านค้า ตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 41(3), 116-123.

วิโรจน์ เดชนำบุญชัย. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-customs) ของผู้ประกอบการไทยในเขตภาคตะวันออก. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 50(1), 59-79.

ศิริพันธ์ ถาวรทวิวงศ์. (2553). ประชากรศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 4 ed.). กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2558). การบริหารการตลาดแนวใหม่. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและเซเท็กซ์ จำกัด.

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2544). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (eGovernment).

กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.

สรโรชา สาดร์บำรุง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษา งานสิทธิ

ประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร. *Chulalongkorn University Theses and Dissertations (Chula ETD)*, 7513.

สรชัย พิศาลบุตร. (2550). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.

สำนักงานการคลัง. (2566). แผนปฏิบัติราชการสำนักงานการคลัง ประจำปี 2566. กรุงเทพฯ: สำนักงานการคลัง.

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2566). พระราชกฤษฎีกา ลดภาษีสำหรับที่ดินและสิ่งปลูกสร้างบางประเภท (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2566 Retrieved from

<https://ratchakitcha.soc.go.th/documents/140A020N000000009700.pdf>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2565). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570. กรุงเทพฯ:

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).

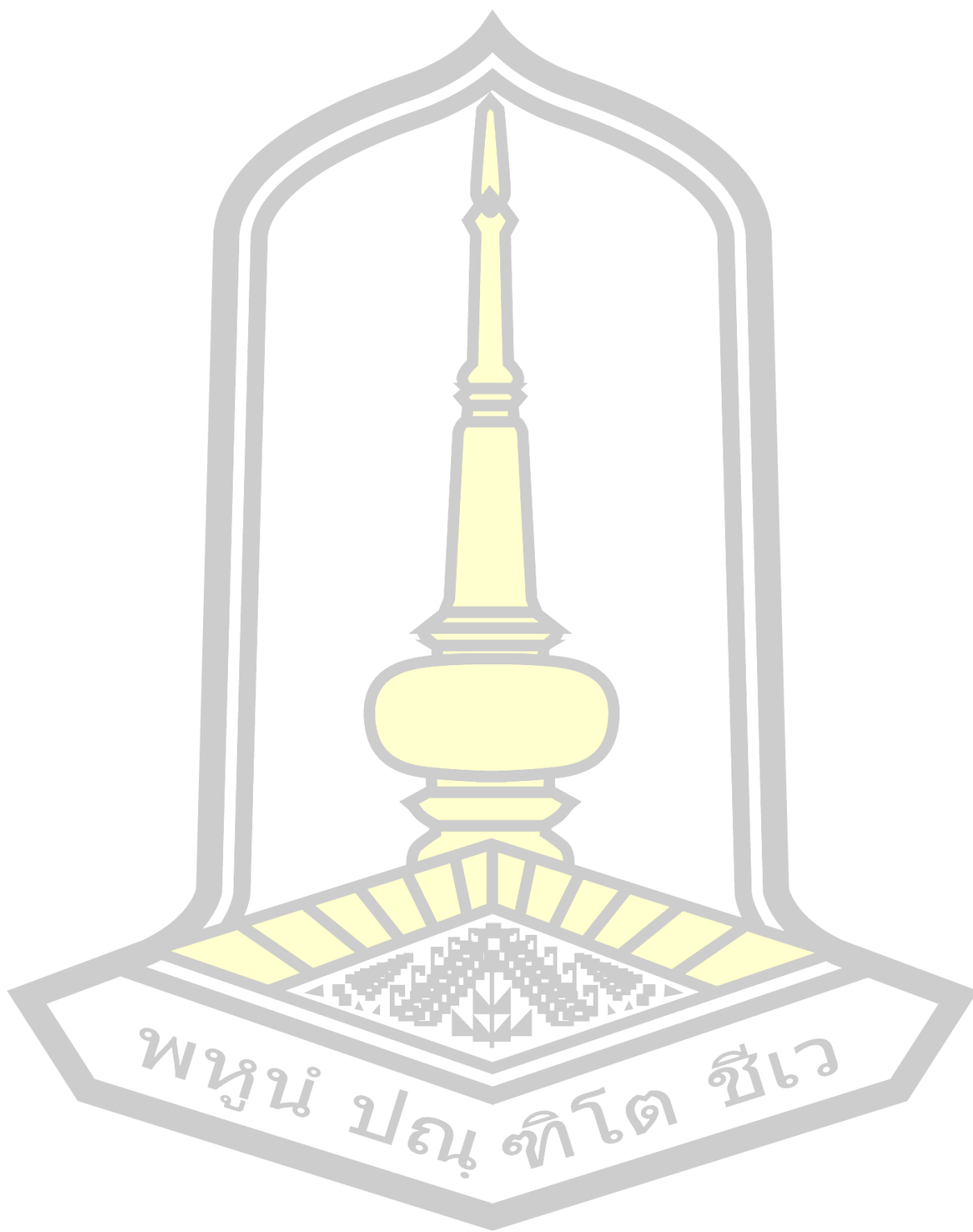
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564). Government e-Service ยกกระดับขีดความสามารถ

ภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน. Retrieved from <https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. (2564). แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2564. กรุงเทพฯ:

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.

- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง, 1(1), 1-21.
- สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา. (2564). อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย. วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร, 23(2), 87-96.
- สุทิพย์ ประทุม และสรุณี อุเสินยาง. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในยุควิถีชีวิตใหม่. วารสารละศรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 6(1), 1-18.
- สุธาสินี ตูลานนท์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร,
- สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์. (2564). นวัตกรรมทางเทคโนโลยี: แนวคิดเพื่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุคเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม. Retrieved from <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rdirmu/article/download/252941/172287/948010>
- สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ และอดิศักดิ์ เถาว์ลัยดี. (2566). นวัตกรรมภาครัฐ : แนวคิดการพัฒนาระบบประเมินราคาที่ดินเพื่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจจังหวัดอำนาจเจริญ. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3(5), 997-1014.
- หทัยรัตน์ เสนาะพล. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการที่ส่งผลต่อการตั้งใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางเฟซบุ๊กไลฟ์ของผู้บริโภคชาวไทย. วารสารวิทยาสารสนเทศและเทคโนโลยี, 1(2), 43-57.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2554). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 8 ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรจันทร์ ศิริโชติ. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสงขลา
- อรรถัย เลื่อนวัน และอภิรดา สุทธิสานนท์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษากิจกรรมพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ (ค. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี Ed.).
- อัจฉรา เตนเจริญโสภณ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา,
- อานนท์ หย่องฮวย และอานนท์ ทับเที่ยง. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ. *Engineering Transactions*, 22(1), 41-47.



พหุบัณฑิตยาลัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	โตมอญ มาลูน
วันเกิด	2 เมษายน 2529
สถานที่เกิด	อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	12 หมู่ 3 ต.วัดหลวง อ.โพนพิสัย จ.หนองคาย 43120
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตหลักสี่
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2551 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2568 เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจและนวัตกรรมทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูนัน ปณุกิตโต ชีวะ