

ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง  
ออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

**Satisfaction in Using The Submitting Personal Income Tax Through The Online of  
Employees Aeon Thana Sinsap Public Company Limited Head Office.**

นางสาวอาจรี ภูเหล็ก<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ การคาดหวังการใช้งานง่าย สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และอิทธิพลของสังคมที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ขึ้นไป ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ที่มีเงินได้พึงประเมินที่มีหน้าที่ต้องยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและเป็นผู้ที่เคยใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ จำนวน 190 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) รวมเท่ากับ 0.9570 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 26 - 35 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีช่วงรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี เป็นรายด้าน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ที่เป็นพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศและอายุ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่ายและอิทธิพลของสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ; การบริการ; สรรพากร

#### **ABSTRACT**

The objectives of this study were 1) to study demography factors such as sex, age, status, degree of study and monthly income that affected to the Satisfaction in using the submitting personal income tax through the online of employees Aeon Thana Sinsap Public Company Limited head office. 2) to study technology acceptance factors related to satisfaction such as performance expectations Ease of use expectations Support environment and social influence Affecting the satisfaction in choosing the personal income tax return filing service via online employees of Aeon Thana Sinsap Public Company Limited head office. The sample group was 190 people of employees Aeon Thana Sinsap Public Company Limited, head office. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data with the total Cronbach's Alpha 0.9570. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Regression Analysis.

The results of study showed that the most of the respondents are female, aged between 26-35 years old, with single status, have bachelor's degree, have monthly income range of 20,001 – 30,000 baht.

The satisfaction in using the submitting personal income tax through the online was in the highest , when focus in a part showed that performance expectations has the highest mean. Moreover, the results of hypothesis testing showed that demography factors of Service users who are employees of Aeon Thana Sinsap Public Company Limited, head office with sex and age make the Satisfaction in using the submitting personal income tax through the online differently at statistical significance of 0.05 levels. Futhermore, technology acceptance factors such as performance expectations Ease of use expectations and social influence had effect to the Satisfaction in using the submitting personal income tax through the online of employees aeon thana sinsap public company limited head office at statistical significance of 0.05 levels.

**Keywords :** Satisfaction; Service; Revenue

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเข้ามามีบทบาทของเทคโนโลยีในการดำรงชีวิตของผู้คนในสังคม โดยมีการนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเวิร์ก เข้ามาใช้ในหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันวิชาการ หน่วยงานสาธารณะและหน่วยงานส่วนบุคคลนับล้านล้านเครือข่าย รวมถึง กรมสรรพากร ได้นำระบบการยื่นแบบและการชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) ซึ่งเป็นระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของประเภทแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นด้วยแบบ ภ.ง.ด.90 และภ.ง.ด.91 เป็นหนึ่งในเครื่องมือช่วยในการจัดเก็บภาษีอากร ที่ได้รับการยอมรับและมียอดจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นทุกๆปี ซึ่งหนึ่งในผู้ใช้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางออนไลน์ ได้แก่ พนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) ที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่ ที่เป็นผู้มีเงินได้พึงประเมินที่เข้าเกณฑ์ต้องยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีการใช้งานระบบและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมออนไลน์ต่างๆ รวมทั้งมีการใช้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางออนไลน์อีกด้วย ซึ่งจากการศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสอดคล้องกับ จูทาลักษณ์ เดชเกษม (2564) พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ

อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อมีผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการและปัจจัยด้านเพศพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจต่อระบบบริการน้อยกว่าเพศหญิง และจากการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ การคาดหวังการใช้งานง่าย สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนและด้านอิทธิพลของสังคมที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสอดคล้องกับ ระพีพร แก้วเจริญ (2561) พบว่าปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ การคาดหวังการใช้งานง่าย สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และอิทธิพลของสังคมที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
2. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ การคาดหวังการใช้งานง่าย สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และอิทธิพลของสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

## ขอบเขตงานวิจัย

ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ การคาดหวังการใช้งานง่าย สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และอิทธิพลของสังคม ซึ่งเป็นตัวแปรต้น และความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ คือตัวแปรตาม และกลุ่มประชากรคือพนักงานของ บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นผู้มีเงินได้พึงประเมินที่มีหน้าที่ต้องยื่นแบบฯเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและเคยใช้บริการยื่นแบบฯเสียภาษีผ่านทางออนไลน์ เป็นการศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิ โดยการใช้แบบสอบถาม ศึกษาและเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม พ.ศ.2566

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง ความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคล โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแต่ละคนมีภูมิหลังที่ไม่เหมือนกัน จึงทำให้แสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งตัวแปรทางด้านประชากรที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. เพศ หมายถึง ลักษณะทางชีววิทยาของบุคคล ที่แบ่งเป็นเพศหญิง และ เพศชาย ซึ่งเพศที่แตกต่างกันส่งผลให้ความคิด ทักษะคิด และการแสดงออกของบุคคลมีความแตกต่าง รวมถึงทำให้ความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกันด้วย (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2566)

2. อายุ หมายถึง ช่วงเวลาที่บุคคลมีชีวิตอยู่โดยนับเป็นจำนวนปีเต็มปี บริบูรณ์ นับตั้งแต่วันเกิดจนถึงวันที่อ้างอิงตามปฏิทินสุริยคติ ซึ่งช่วงอายุที่ผู้วิจัยเลือกใช้ในการวิจัยได้แก่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี, 26-35 ปี, 36-45 ปี, 46-55 ปี และ มากกว่า 55 ปีขึ้นไป (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566)

3. สถานภาพ หมายถึง ความผูกพันระหว่างชายกับหญิงในการเป็นสามีภรรยา ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินชีวิต วิธีคิดและการตัดสินใจ ได้แก่ โสด, สมรส, หม้าย/หย่าร้าง (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2566)

4. ระดับการศึกษา หมายถึง ชั้นสูงสุดที่บุคคลเรียนจบในระดับการศึกษา ต่างๆ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2540) ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, ปริญญาโท, สูงกว่าปริญญาโท

5. รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินรายได้หรือเงินที่ได้รับจากการประกอบอาชีพในแต่ละเดือนของแต่ละบุคคล โดยแบ่งออกเป็น ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท, 10,001 - 20,000 บาท, 20,001 - 30,000 บาท, 30,001 - 40,000 บาท, 40,001 - 50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

### **แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี**

Venkatesh, Morris, Davis (2003) ได้นำเสนอทฤษฎีการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology2: UTAUT2) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาต่อยอดมาจากทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ในการศึกษาวิจัย ได้ใช้ปัจจัยหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ หมายถึง เป็นระดับของแต่ละคนที่เชื่อว่าการใช้ระบบสารสนเทศจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในงานที่ทำโดยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลที่สุดในการทำนายความตั้งใจในการใช้งาน ประกอบด้วย 5 ตัวแปรดังนี้

2. การคาดหวังการใช้งานง่าย หมายถึง เป็นระดับของแต่ละคนที่รับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมากนักและไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน

3. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน หมายถึง เป็นระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลที่เชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานและองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่มีส่วนช่วยสนับสนุนต่อการใช้งานระบบ

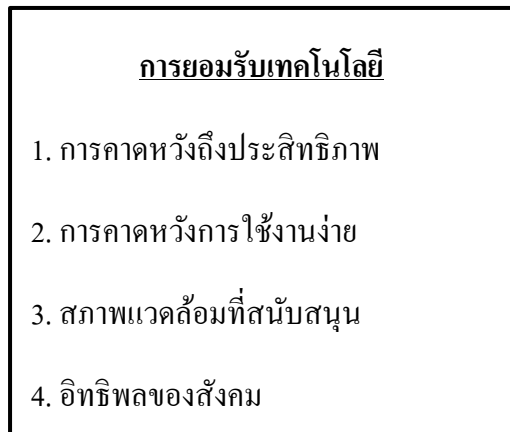
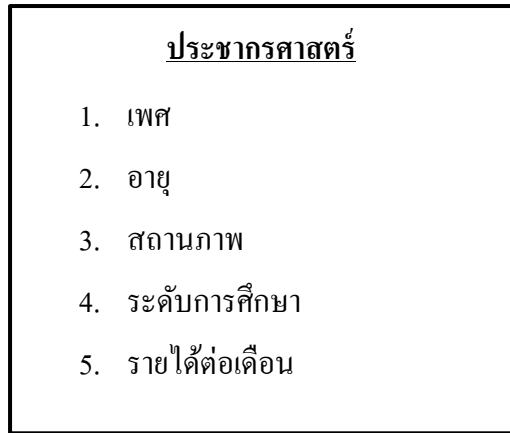
4. อิทธิพลของสังคม หมายถึง เป็นระดับความเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมนั้น โดยมีอิทธิพลมาจากความเห็นของคนอื่น ๆ ที่แนะนำการใช้เทคโนโลยีนั้น

### **แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ**

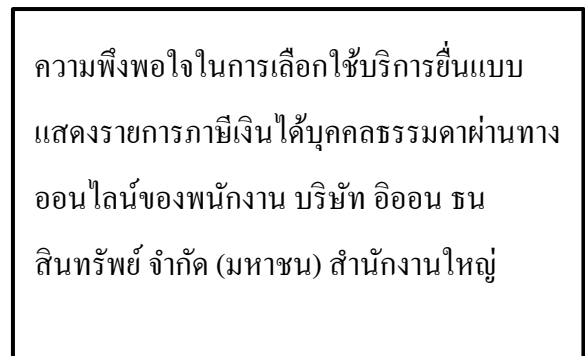
Mullins (1985) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆหลายๆด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลอันเกิดจากมนุษย์นั้นจะมีแรงผลักดันบาง ประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้นแล้วจะเกิด ความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

## กรอบแนวคิดการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



### ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ได้แก่ พนักงานของ บริษัท อีออน ชนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) ส่วนที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่ อาคารเอ็กซ์เชนจ์ ทาวเวอร์ (Exchange Tower) ถนนสุขุมวิท กลางแยกอโศก กรุงเทพมหานคร มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 340 คน ในการใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จึงเท่ากับ จำนวน 190 คน ซึ่งการศึกษานี้มีแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนจำนวน 190 ชุด

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออน ทรนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ด้าน สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนและด้านอิทธิพลของสังคม

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงานบริษัท อีออน ทรนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) Reliability) โดยค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) รวมเท่ากับ 0.9570 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป (SPSS) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับ ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ การคาดหวังการใช้งานง่าย สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน อิทธิพลของสังคมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบแบบ (t – test) กับปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Multiple Comparisons



(LSD) กับปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 4 ด้าน

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยประชากรศาสตร์

ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบฯผ่านทางออนไลน์ที่เป็นพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 190 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนทั้งสิ้น 122 คน คิดเป็นร้อยละ 64.21 มีช่วงอายุระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวนทั้งสิ้น 93 คน คิดเป็นร้อยละ 48.95 มีสถานภาพโสด จำนวนทั้งสิ้น 100 คน คิดเป็นร้อยละ 52.63 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 143 คน คิดเป็นร้อยละ 75.26 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 68 คน คิดเป็นร้อยละ 35.79

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านอิทธิพลของสังคม พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.57 ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.52 และด้านอิทธิพลของสังคม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 ตามลำดับ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ

พบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบฯผ่านทางออนไลน์ที่เป็นพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50



## อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จากการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถอภิปรายรายละเอียดได้ดังนี้

- สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับ ปิยพงศ์ ไทรแก้ว (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าประชากรที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

- สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับ จันทิมา นิมข้าง (2561) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ พบว่าปัจจัยด้านอายุที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดย แต่ละช่วงของอายุมีความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน

- สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ ปิยะวรรณ แซ่ฮึง (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee พบว่าผู้บริโภคที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee สินค้าประเภทแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อี

ออนไลน์สินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ วิวิศนา โชติศักดิ์ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Lazada ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Lazada ในจังหวัดกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ จุฑาลักษณ์ เดชเกษม (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการระบบโทรเวชกรรม (Telemedicine) ในโรงพยาบาล พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการโทรเวชกรรมในโรงพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คาดว่าอาจจะเกิดจากผู้ที่มีรายได้สูงย่อมมีความคาดหวังในการบริการที่แตกต่างจากผู้ที่มีรายได้ต่ำ

- สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับ อาริสรา นนทะคุณ (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ มีผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดย่อยในแต่ละข้อของการคาดหวังถึงประสิทธิภาพด้วยค่า T-test มีปัจจัยการคาดหวังถึงประสิทธิภาพจำนวน 2 ข้อ คือ ประโยชน์ในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ และประโยชน์ในการช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการยื่นแบบฯ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สอดคล้องกับ นิสารัตน์ อมาตยกุล (2561) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการอนุมัติสินเชื่อออนไลน์ (Digital Lending) และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ (Digital Lending) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าการรับรู้ถึงความง่ายของ

การใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจการใช้บริการขออนุมัติสินเชื่อออนไลน์ (Digital Lending) กล่าวคือ หากการใช้บริการขออนุมัติสินเชื่อออนไลน์สามารถเรียนรู้ได้ง่าย ทำความเข้าใจได้เอง มีขั้นตอนที่ใช้งานง่ายและสะดวกในการใช้บริการ จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการใช้บริการขออนุมัติสินเชื่อออนไลน์ (Digital Lending)

- สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ อาริสรา นนทะคุณ (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดในแต่ละข้อของสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.042 ,0.001 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าผู้ยื่นแบบฯที่มีสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลของสังคม มีความสัมพันธ์เชิงต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริสรา นนทะคุณ (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีด้านอิทธิพลของสังคม มีผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดในแต่ละข้อของอิทธิพลทางสังคมด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าผู้ยื่นแบบฯที่มีอิทธิพลทางสังคมต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดขอบเขตการศึกษาเฉพาะผู้เสียภาษีเฉพาะที่เป็นพนักงาน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางออนไลน์ ประเภทภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเท่านั้น ไม่ได้ครอบคลุมถึงภาษีประเภทอื่น ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จึงไม่ได้เป็นตัวแทนของความคิดเห็นของประชากรผู้เสียภาษีทั่วประเทศ ผู้ที่สนใจอาจนำข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างได้กว้างขวางยิ่งขึ้น รวมไปถึงประเภทภาษีอื่น
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ หากมีการศึกษาเรื่องนี้ต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มีการต่อยอดการทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกควบคู่กันไปด้วย เพราะจำทำให้งานวิจัยมีหลากหลายมุมมองและหลากหลายรูปแบบมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- ระพีพร แก้วเจริญ. (2561). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง
- ปิยพงศ์ ไทรแก้ว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง
- จันทิมา นิมข้าง. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์  
มือถือ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- ปิยะวรรณ แซ่อึ้ง. (2562). ความพึงพอใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee.  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วิศนา โชติศักดิ์. (2561). ความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Lazada ใน

- จังหวัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จุฑาลักษณ์ เดชเกษม. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการระบบโทรเวชกรรม (Telemedicine) ในโรงพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อาริสรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นิสารัตน์ อมาตยกุล. (2561). ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการอนุมัติสินเชื่อออนไลน์ (Digital Lending) และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ (Digital Lending) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กรมสรรพากร. (2566). การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://efiling.rd.go.th/rd-cms/tax>
- Taro Yamane. (2017). สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง. สืบค้นเมื่อวันที่ 02 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://greedisgoods.com/taro-yamane/>
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). ความหมายของประชากรศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566, จาก [www.dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/7499/7](http://www.dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/7499/7)
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2566). สถานะเพศ. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/สถานะเพศ>
- สถิติทางการประเทศไทย. (2566). คำนิยาม: อายุ. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://std.smp.nso.go.th/statstd/definition/name/975>
- Venkatesh, Morris, Davis. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425-478.
- Mullins. (1985). ความหมายของความพึงพอใจ. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566, จาก [https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file\\_att1/2019040659426423129\\_ch2.pdf](https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2019040659426423129_ch2.pdf)