



การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้
นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม



โดย
นางสาวปฐมาภรณ์ บำรุงผล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2 ปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบ
ภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม



โดย
นางสาวปฐมาภรณ์ บำรุงผล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2 ปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

TECHNOLOGY ACCEPTANCE AND INFORMATION SYSTEM QUALITY AFFECTING
DECISION TO USE CORPORATE INCOME TAX FILING SERVICE ONLINE
TAXPAYER OF BUSINESS INDUSTRY



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (BUSINESS INNOVATION MANAGEMENT)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2020

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการ ตั้งใจให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม
โดย	ปฐมาภรณ์ บำรุงผล
สาขาวิชา	การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ แผนก ก แบบ ก 2 ปริญญา มหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิริชัย ดีเลิศ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย
..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริชัย ดีเลิศ)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์)

61606305 : การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2 ปริญญมหาบัณฑิต

คำสำคัญ : คุณภาพของระบบสารสนเทศ, คุณภาพของการบริการเว็บไซต์, การยอมรับเทคโนโลยี, การตั้งใจใช้บริการ

นางสาว ปฐมาภรณ์ บำรุงผล: การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิริชัย ตีเลิศ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1-6 จำนวน 400 คน ข้อมูลเชิงปริมาณถูกเก็บรวบรวมและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติทดสอบหาค่าความแตกต่างหรือค่าทดสอบความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีตำแหน่งเป็นพนักงานบัญชี ประเภทการจดทะเบียนบริษัทจำกัด ทุนการจดทะเบียนน้อยกว่า 5 ล้านบาท เป็นประเภทธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 100 คน และมีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 10 ล้านบาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการตอบสนอง/ได้ตอบ ด้านความปลอดภัย ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ร้อยละ 64.6 อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

ข้อเสนอแนะสำหรับกรมสรรพากรที่กลุ่มเป้าหมายเป็นนิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจภาคอุตสาหกรรมสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ได้ดังนี้ 1.ด้านระบบโครงสร้าง ควรมีการพัฒนาปรุงด้านระบบสารสนเทศ โดยพัฒนาระบบโครงสร้างการทำงานให้สามารถเข้าถึงข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพให้มีความเสถียรในการใช้งาน 2.ด้านการบริการตอบสนอง/ได้ตอบ ควรจัดเจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลระบบที่ความรู้ ความเชี่ยวชาญโดยตรงเฉพาะด้านการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตและมีความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันทั่วทั้งที่ 3.ด้านอิทธิพลทางสังคม ควรมีการประชาสัมพันธ์แนะนำถึงประโยชน์ที่ได้จากการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต

61606305 : Major (BUSINESS INNOVATION MANAGEMENT)

Keyword : Information System Quality, Website Service Quality, Technology Acceptance, Affecting Intention

MISS PHATHAMAPHORN BUMRUNGPONE : TECHNOLOGY ACCEPTANCE AND INFORMATION SYSTEM QUALITY AFFECTING DECISION TO USE CORPORATE INCOME TAX FILING SERVICE ONLINE TAXPAYER OF BUSINESS INDUSTRY THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR SIRICHA DEELERS, Ph.D.

The purposes of this research were to explore technology acceptance and information system quality affecting decision to use corporate income tax filing service online taxpayer of business industry. Using closed-ended questions passed reliability coefficient and content validity to collect from the sample to use the corporate income tax filing service online of business industry. In the area of responsibility of the revenue office department 1-6 400 taxpayer. Processed by program SPSS. Inferential statistics used to hypotheses test: One way ANOVA and Multiple Regression Analysis.

The findings showed the most of the respondents were female, Accounting Officer, Company's Registration Authorized issue less than 5million baht Type of food & drink industry, Processing time less than 5 years have employees less than 100 people, annual income less than 10 million baht. Hypotheses test: System Quality, User satisfaction, Reaction, Security, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions and Trust affecting decision to use the corporate income tax filing service online of business industry. These factors explained 64.6% statistically significant level of .05

Suggestions for The Revenue department 1) should develop an information system to be stable. 2) Should arrange staff with specialized knowledge that can solve problems immediately. 3) Should handle public relations to introduce benefits. To build confidence and positive attitude to use the corporate income tax filing service online.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริชัย ตีเลิศ ซึ่งเป็นผู้ให้ความรู้ คำแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้คำปรึกษาแนวทางข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วนไปได้ด้วยดี รวมถึง รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ ที่กรุณาสละเวลามาให้คำแนะนำ ตรวจสอบข้อบกพร่องและข้อคิดเห็นถึงประเด็นที่ศึกษา ทำให้ผลการวิจัยครั้งนี้สมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยอันทรงเกียรติ ที่มอบโอกาสทางการศึกษา ให้กับผู้วิจัยในระดับปริญญาโท เป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้มาศึกษา ณ ที่แห่งนี้ และขอขอบคุณ กรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2 แหล่งข้อมูลความรู้ที่ยิ่งใหญ่ ที่ให้ความรู้พื้นฐานเพื่อ ต่อ ยอดการวิจัยจนสำเร็จ

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยทุกท่าน ในการอำนวยความสะดวกและติดต่อ ประสานงานต่าง ๆ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่โอ๊ต พี่แก้ว ปามและทุกคน ที่คอยช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และ มิตรภาพที่มีให้กันมาโดยตลอด และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบ แบบสอบถามเพื่อประโยชน์ของวิจัยนี้

ขอขอบพระคุณแรงสนับสนุนหลักจากครอบครัว โดยเฉพาะพ่อกับแม่ ผู้เป็นแรงสนับสนุนหลัก ในการส่งเข้าศึกษา คอยให้กำลังใจสำคัญและเชื่อมั่นในตัวผู้วิจัย ขอขอบคุณมุก ป้าบุญ น้ำสม ที่คอย ช่วยเหลือและให้การสนับสนุน ขอขอบคุณเงินที่คอยเป็นกำลังใจ เป็นที่พึ่งและเป็นผู้รับฟังที่ดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอยกคุณงามความดีให้แก่ทุกท่านที่มี ส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้ หากผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยและขอน้อมรับไว้ ณ ที่นี้

ปฐมาภรณ์ บำรุงผล

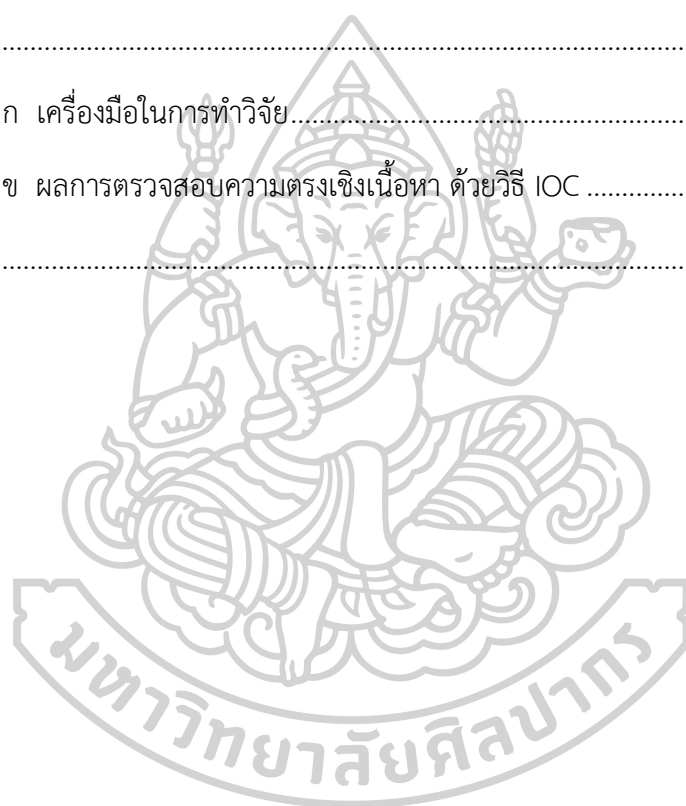
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉุ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	2
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
1.6 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	7
2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพากร.....	7
2.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกรมสรรพากร.....	7
2.1.2 การกิจหลักตามที่กฎหมายกำหนด.....	8
2.1.3 วิสัยทัศน์.....	9
2.1.4 พันธกิจ.....	9
2.1.5 ค่านิยม.....	9

2.1.6 ยุทธศาสตร์และเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร.....	9
2.1.7 อำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ.....	10
2.1.8 ภาษีเงินได้นิติบุคคล.....	10
2.1.9 วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต.....	11
2.1.10 รูปแบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล.....	12
2.1.11 กรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์.....	12
2.1.12 รางวัลที่กรมสรรพากรได้รับเกี่ยวกับด้านนวัตกรรม.....	13
2.1.13 ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	15
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการ.....	15
2.2.1 ความหมายของนวัตกรรมการบริการ.....	15
2.2.2 สามเหลี่ยมนวัตกรรมการบริการ.....	17
2.2.3 กรอบนวัตกรรมบริการ.....	18
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์.....	19
2.3.1 ความหมายของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์.....	19
2.3.2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ.....	20
2.3.3 เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ.....	21
2.3.4 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ.....	22
2.3.5 การประเมินคุณภาพของเว็บไซต์.....	24
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี.....	26
2.4.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี.....	26
2.4.2 หลักการของทฤษฎี UTAUT.....	27
2.4.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน.....	30
2.4.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี.....	30
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการตั้งใจใช้บริการ.....	32

2.5.1 ความหมายของการตั้งใจใช้เชิงพฤติกรรม	32
2.5.2 แนวคิดความตั้งใจเชิงพฤติกรรม	34
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
บทที่ 3 วิธีการดำเนินวิจัย	43
3.1 ประเภทของงานวิจัย.....	43
3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	43
3.2.1 ประชากร.....	43
3.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง	43
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	44
3.3.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
3.3.2 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	45
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	53
3.4.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity).....	53
3.4.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Reliability).....	54
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	55
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics).....	55
3.6.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)	56
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้ บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม 63	
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบสมมติฐาน	75
4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	82

บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล.....	86
5.1 สรุปผลการศึกษา	86
5.2 การอภิปรายผล	94
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้.....	100
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	100
รายการอ้างอิง.....	102
ภาคผนวก.....	108
ภาคผนวก ก เครื่องมือในการทำวิจัย.....	109
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธี IOC	120
ประวัติผู้เขียน.....	152



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	ตัวแปร ระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบสำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง.....	45
ตารางที่ 2	แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับคุณภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม.....	47
ตารางที่ 3	แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม.....	49
ตารางที่ 4	แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม.....	50
ตารางที่ 5	แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม.....	53
ตารางที่ 6	สมมติฐานในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	57
ตารางที่ 7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	60
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง.....	60
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทการจดทะเบียน.....	60
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามทุนการจดทะเบียน.....	61
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	61
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ.....	62
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนพนักงาน.....	62
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อปี.....	63
ตารางที่ 15	ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของคุณภาพระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพระบบข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน.....	64
ตารางที่ 16	ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ประกอบด้วยด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัยและด้านการออกแบบ ...	67

ตารางที่ 17	ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านลักษณะเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ด้านการคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความไว้วางใจ	70
ตารางที่ 18	ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของการตั้งใจใช้บริการ	74
ตารางที่ 19	แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่ง มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษี ในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันที่ค่าเอฟ (F-test)	75
ตารางที่ 20	แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภท การจดทะเบียนมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันที่ค่าเอฟ (F-test)	76
ตารางที่ 21	แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านทุนการ จดทะเบียนมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของ ผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันที่ค่าเอฟ (F-test)	76
ตารางที่ 22	แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภท ธุรกิจมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่น ภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันที่ค่าเอฟ (F-test)	77
ตารางที่ 23	แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระยะเวลา ในการดำเนินธุรกิจมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันที่ค่าเอฟ (F-test)	77
ตารางที่ 24	แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านจำนวน พนักงานในการดำเนินธุรกิจมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่าน อินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันที่ค่าเอฟ (F-test)	78
ตารางที่ 25	แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้ ต่อปีในการดำเนินธุรกิจมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่าน อินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันที่ค่าเอฟ (F-test)	78
ตารางที่ 26	การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของคุณภาพและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการ ตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม	80
ตารางที่ 27	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	84

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ภาพที่ 2 สามเหลี่ยมนวัตกรรมการบริการ	17
ภาพที่ 3 กรอบนวัตกรรมบริการ	18
ภาพที่ 4 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ.....	22
ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดการประเมินคุณภาพเว็บไซต์ของ Alvaro Rocha	25
ภาพที่ 6 แบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี	31
ภาพที่ 7 องค์ประกอบของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล	35
ภาพที่ 8 องค์ประกอบของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน	36
ภาพที่ 9 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	83



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ประเทศไทยได้เปลี่ยนการขับเคลื่อนประเทศจากภาคอุตสาหกรรมเป็นการขับเคลื่อนประเทศด้วยการใช้เทคโนโลยี ใช้ความคิดสร้างสรรค์โดยการสร้างและพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ โดยเน้นจากการผลิตให้เป็นรูปแบบการบริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภาครัฐ ภาครัฐจึงมีนโยบายที่ใช้โมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไปสู่ประเทศไทย 4.0 โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อให้เกิดประโยชน์และเป็นที่ยอมรับของประชาชนได้ ภาครัฐเองจึงต้องปรับตัวและพัฒนาเข้าสู่ยุคของเทคโนโลยี ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อยกระดับด้านประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนมากที่สุด (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร,2561)

เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการพัฒนารูปแบบต่าง ๆ เช่นรูปแบบการติดต่อสื่อสารและการค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น จึงเห็นได้ว่าเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วส่งผลทำให้เกิดความก้าวหน้าและการเติบโตทางด้านต่าง ๆ ของประเทศมากมาย เช่น ทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมส่งผลให้เกิดการใช้ชีวิตของประชาชนที่ต่างไปจากอดีต เทคโนโลยีเข้ามาเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนอย่างเห็นได้ชัดเจน โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำหรับภาครัฐเองการให้บริการประชาชนถือเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ โดยการให้บริการประชาชนต้องเป็นไปตามความต้องการมากที่สุด ภาครัฐจึงได้นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลาอย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ทำให้ประชาชนหรือผู้ให้บริการเห็นถึงความสะดวกสบายที่เกิดขึ้นกับตนเองและสามารถทำได้ด้วยตนเองอีกด้วย (นัฐพล รักษา,2559)

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่หลักคือการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการจัดเก็บรายได้ให้ภาครัฐเพื่อนำรายได้ที่จัดเก็บได้ให้กับรัฐบาลนำมาใช้ในการบริหารและพัฒนาประเทศ กรมสรรพากรได้มีการจัดการแผนงานด้านระบบเทคโนโลยีโดยให้มีผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เริ่มจากการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคลและพัฒนาจนครบทุกประเภทแบบภาษี เพื่อให้ฐานข้อมูลสามารถใช้งานร่วมกับกรมศุลกากร กรมสรรพสามิต การไฟฟ้า และการประปา การพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการส่งเสริมให้ระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับระบบ e-government

โดยการให้บริการชำระภาษีผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ตและให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้เลือกใช้บริการที่ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้น (นิชานันท์ ชาวนา, 2559)

จากการที่กรมสรรพากรได้วางระบบการให้บริการการยื่นแบบผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ตมาตั้งแต่ปีพ.ศ.2545 จนถึงปัจจุบัน จำนวนผู้ใช้บริการที่ลงทะเบียนในระบบมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี แต่กลับไม่ได้ส่งผลดีให้กับสรรพากร แต่กลับส่งผลทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น ผู้ใช้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต การให้คำแนะนำ/ปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจนเป็นมาตรฐาน จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องกลับมายื่นแบบภาษีเพิ่มเติมในภายหลัง บางรายกลับถูกเสียค่าปรับเพิ่ม จนเกิดกระแสเรียกร้องให้มีการอบรมให้ความรู้ผ่านสื่อในช่องทางต่าง ๆ และให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด (นิชานันท์ ชาวนา, 2559)

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมเพื่อทราบถึงปัจจัยการใช้งานด้านเทคโนโลยีและคุณภาพการยื่นภาษีออนไลน์ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ เข้าใจถึงสถานการณ์ในการเปลี่ยนแปลงและแนวทางในการพัฒนา เพื่อนำไปประกอบการพัฒนาศักยภาพการวางแผนงาน การวางแผนการบริหารจัดการ การวางแผน กลยุทธ์และการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการของกรมสรรพากรให้ดีขึ้นตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

1.2.2 เพื่อศึกษาคุณภาพของบริการเว็บไซต์ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

1.2.3 เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 คุณภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

1.3.2 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

1.3.3 การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ

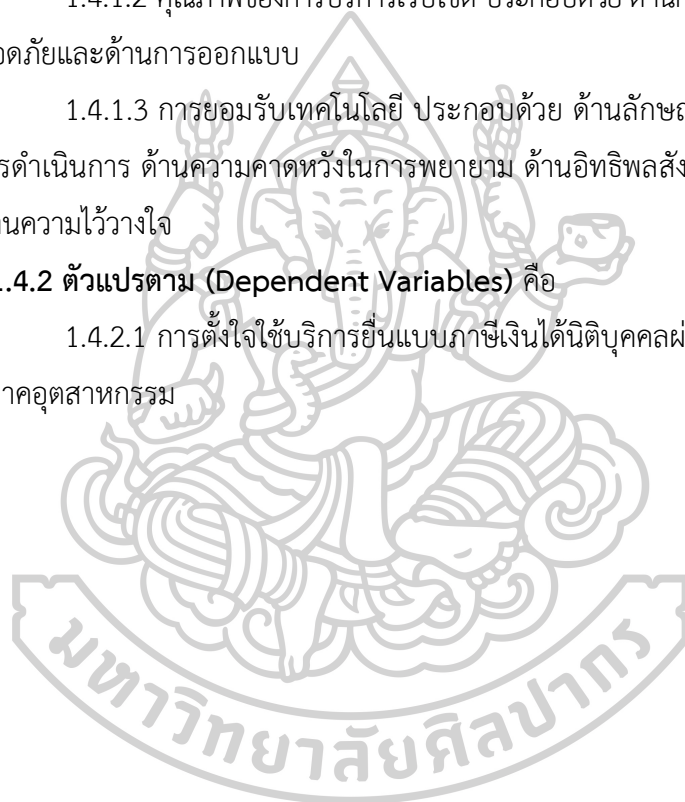
1.4.1.1 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการและด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

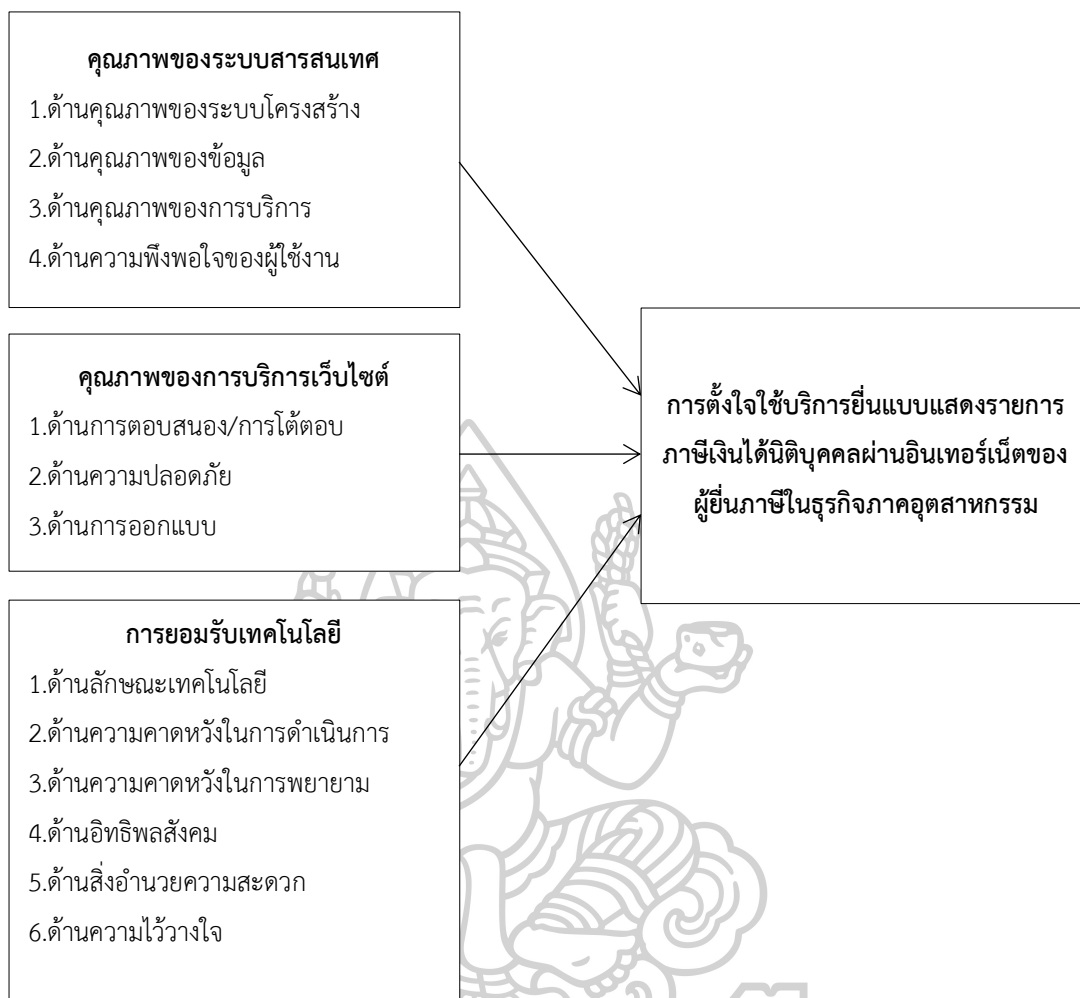
1.4.1.2 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ประกอบด้วย ด้านการตอบสนอง/การโต้ตอบ ด้านความปลอดภัยและด้านการออกแบบ

1.4.1.3 การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านลักษณะเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความไว้วางใจ

1.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ

1.4.2.1 การตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม





ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.5.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ

เพื่อเป็นแนวทางการศึกษาการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของระบบสารสนเทศของการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคล

1.5.2 ประโยชน์เชิงการบริหาร

เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลให้ตอบสนองตรงตามความเหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค1-6 รวมถึงเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

1.6 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

1.6.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ได้เลือกพื้นที่ศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการสำนักงานสรรพากร ภาค 1-6 เหตุผลเพราะภาค 7-12 โดยส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกรรม จึงได้รับการยกเว้นการเก็บภาษี

1.6.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาประกอบไปด้วยข้อมูลคุณภาพของระบบสารสนเทศ คุณภาพของบริการเว็บไซต์และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

1.6.3 ขอบเขตด้านประชากร ผู้ยื่นภาษีในธุรกิจอุตสาหกรรมที่เข้ามาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลที่สำนักงานสรรพากรภาค 1-6 และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 400 คน

1.6.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาตั้งแต่ เดือนสิงหาคม ถึง เดือนตุลาคม 2563

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพของระบบสารสนเทศ คือ การทำงานร่วมกันระหว่างบริการแบบเดิมและการบริการแบบใหม่ที่นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการของกรมสรรพากร โดยเริ่มประเมินคุณภาพพื้นฐานการรับรู้ของผู้ใช้งานที่เริ่มจากการเข้าถึงบริการจนกระทั่งการตอบสนองของผู้ใช้บริการ

คุณภาพของบริการเว็บไซต์ คือ การประเมินคุณภาพของเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล www.rd.go.th

การยอมรับเทคโนโลยี คือ การทำความเข้าใจเทคโนโลยีของกรมสรรพากร ที่นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการรับรู้ถึงประโยชน์ของการบริการ ความเข้าใจในการใช้งานและยอมรับในด้านความเสี่ยงกับปัญหาที่เกิดขึ้น จนเกิดทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการและนำมาใช้งานจริงในปัจจุบัน

นวัตกรรมบริการ คือ การปรับปรุงแบบการบริการที่มีอยู่เดิมในอดีตและถูกพัฒนาขึ้นในรูปแบบการบริการแบบใหม่ โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ร่วมกับรูปแบบการบริการแบบเดิม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

ภาษีเงินได้นิติบุคคล คือ เป็นภาษีอากรประเภทหนึ่งที่บัญญัติไว้ในประมวลรัษฎากร มีการจัดเก็บจากเงินได้ของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล

สำนักงานสรรพากรภาค1-6 คือ พื้นที่ที่ศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

องค์กรธุรกิจ คือ ผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลที่สำนักงานสรรพากรภาค1-6 และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โดยได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพากร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการตั้งใจใช้บริการ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพากร

2.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกรมสรรพากร

กรมสรรพากร (The Revenue Department) เป็นส่วนราชการระดับกรมสังกัดกระทรวงการคลังที่ก่อตั้งในสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2433 กรมสรรพากร มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาล เพื่อนำมาพัฒนาประเทศได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ นอกจากนี้ยังพิจารณาปรับปรุงตัวบทกฎหมาย และระบบการบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมการออม การลงทุน และการแข่งขันในการผลิตและการส่งออกกับนานาประเทศ ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ และเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และยังทำความตกลงระหว่างประเทศเพื่อขจัดการเก็บภาษีซ้ำซ้อนระหว่างกัน เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ โดยในปัจจุบันกรมสรรพากรแบ่งการบริหารเป็น 15 กอง และ 1 สำนักเลขานุการกรม กรมสรรพากร ได้แบ่งพื้นที่การบริการออกเป็นภูมิภาคต่างๆ รวม 12 ภาค เรียกว่า "เขตพื้นที่สรรพากร" ทั่วประเทศ (กรมสรรพากร, 2559)

เขตพื้นที่สรรพากร หรือ สรรพากรพื้นที่ เป็นระบบการจัดแบ่งเขตพื้นที่จัดแบ่ง โดยกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรในประเทศไทย ให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร กำกับติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พิจารณาคืนเงินภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร (กรมสรรพากร,2559)

ปัจจุบันมีเขตพื้นที่สรรพากรทั่วประเทศ จำนวน 11 พื้นที่ (รวมภาคได้ 12 ภาค) ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทุกประเภท ธุรกิจของสำนักงานสรรพากรภาค 1 – 6 พื้นที่รับผิดชอบประกอบด้วย

ภาค 1 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-9

ภาค 2 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10-21

ภาค 3 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22-30

ภาค 4 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่อุทัยธานี สรรพากรพื้นที่ชัยนาท สรรพากรพื้นที่สิงห์บุรี สรรพากรพื้นที่ลพบุรี สรรพากรพื้นที่อ่างทอง สรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 สรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 2 สรรพากรพื้นที่สระบุรี สรรพากรพื้นที่นนทบุรี สรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1 และสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2

ภาค 5 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่นครนายก สรรพากรพื้นที่ปราจีนบุรี สรรพากรพื้นที่สระแก้ว สรรพากรพื้นที่ฉะเชิงเทรา สรรพากรพื้นที่จันทบุรี สรรพากรพื้นที่ตราด สรรพากรพื้นที่ระยอง สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 3 สรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 สรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 และสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

ภาค 6 ได้แก่ สรรพากรพื้นที่กาญจนบุรี สรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี สรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 สรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 สรรพากรพื้นที่ราชบุรี สรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 สรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 สรรพากรพื้นที่สมุทรสงคราม สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี และสรรพากรพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์

2.1.2 ภารกิจหลักตามที่กฎหมายกำหนด

กรมสรรพากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะและการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมและเกิดความสมัคใจในการเสียภาษีโดยให้อำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.1.2.1 จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.1.2.2 เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง

2.1.2.3 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

2.1.3 วิสัยทัศน์

คือ จัดเก็บภาษีทันสมัย ใส่ใจบริการ ยึดมั่นธรรมาภิบาลเพื่อพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมไทย

2.1.4 พันธกิจ

2.1.4.1 จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ

2.1.4.2 ยกย่องการให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสีย

2.1.4.3 เสนอแนะนโยบายทางภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง

2.1.5 ค่านิยม

2.1.5.1 I จริยธรรมและจรรยาบรรณ (Integrity)

2.1.5.2 A ความรับผิดชอบ (Accountability)

2.1.5.3 M ความเป็นมืออาชีพ (Mastery)

2.1.5.4 R การให้เกียรติและสนองต่อลูกค้า (Respect & Responsiveness)

2.1.5.5 D การพัฒนาและคิดค้นสิ่งใหม่ (Development)

2.1.6 ยุทธศาสตร์และเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร

2.1.6.1 รักษาเสถียรภาพทางรายได้ภาษีอย่างยั่งยืน เป้าหมาย เพื่อการเสริมสร้างการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้องทั้งในด้านการบริหารจัดการเก็บภาษีการเสริมสร้างความสมัครใจ และการปฏิบัติทางภาษีของผู้ประกอบการให้ถูกต้อง

2.1.6.2 พัฒนาระบบการบริหารและการบริการเพื่อเสริมสร้างการแข่งขันทางเศรษฐกิจและสังคมเป้าหมายเพื่อการเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันของประเทศและการลดต้นทุนในการปฏิบัติทางภาษีและต้นทุนในการจัดเก็บภาษีรวมทั้งการเสริมสร้างเสถียรภาพความมั่นคงปลอดภัยของระบบ ICT

2.1.6.3 เสริมสร้างธรรมาภิบาลและสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กรเป้าหมาย เพื่อการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในงานและทำงานอย่างมีความสุขส่งผลให้เกิดค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและการมีธรรมาภิบาลในองค์กร

2.1.7 อำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ

2.1.7.1 วางแผนและประเมินผลเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงานและเป้าหมายของกรมสรรพากร

2.1.7.2 วางแผนและควบคุมการดำเนินการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่

2.1.7.3 กำกับ ติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายแผนงานและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

2.1.7.4 ดำเนินการออกหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย และหนังสือรับรองการมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรและผู้มีหน้าที่นำส่งภาษีอากรเป็นภาษาอังกฤษ

2.1.7.5 ดำเนินการเกี่ยวกับงานคดีและพิจารณาอุทธรณ์ภาษีอากร

2.1.7.6 ตอบข้อหารือทางภาษีอากร

2.1.7.7 ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคคล การเงิน การบัญชีการงบประมาณ การพัสดุอาคารสถานที่และยานพาหนะของสำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

2.1.7.8 ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษีและด้านสารสนเทศ รวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

2.1.7.9 ให้คำปรึกษา แนะนำและสนับสนุนทางวิชาการแก่สำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

2.1.7.10 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.1.8 ภาษีเงินได้นิติบุคคล

ภาษีเงินได้นิติบุคคล เป็นเครื่องมือของรัฐประเภทหนึ่ง ที่จัดเก็บจากผู้ประกอบการที่มีรายได้จากการประกอบกิจการหรือเนื่องจากการประกอบกิจการของบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในแต่ละรอบระยะเวลาบัญชี มีกำหนดสิบสองเดือนต่อหนึ่งรอบระยะเวลาบัญชี นอกจากนี้ยังมีวิธีการจัดเก็บวิธีอื่นอีก คือ เก็บจากยอดรายรับหรือยอดขายก่อนหักรายจ่ายใด ๆ หรือเก็บจากค่าโดยสาร ค่าระวางฯ ของกิจการขนส่งระหว่างประเทศ หรือเก็บจากการจำหน่ายเงินกำไรไปต่างประเทศ เป็นต้น

2.1.8.1 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล

2.1.8.1.1 บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ที่จดทะเบียนตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย

2.1.8.1.2 บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ที่จดทะเบียนตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศและเข้ามาประกอบกิจการในประเทศไทย (กรณีมีสาขาในไทย) หรือมีตัวแทนซึ่งเป็นลูกจ้าง หรือผู้ทำการแทนหรือผู้ทำการติดต่อในการประกอบกิจการในประเทศไทย ซึ่งเป็นเหตุให้ได้รับเงินหรือผลกำไรในประเทศไทย

2.1.8.1.3 กิจการขนส่งระหว่างประเทศ

2.1.8.1.4 บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ที่จดทะเบียนจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ มิได้ประกอบกิจการในประเทศไทย แต่ได้รับเงินได้พึงประเมินตามประมวลรัษฎากร มาตรา ๔๐ (๒) (๓) (๔) (๕) (๖) ที่จ่ายจากหรือในประเทศไทย

2.1.8.1.5 กิจการซึ่งดำเนินการเป็นทางการค้าหรือหากำไรโดยรัฐบาลต่างประเทศ องค์การของรัฐบาลต่างประเทศ หรือนิติบุคคลอื่นที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ

2.1.8.1.6 กิจการร่วมค้า ซึ่งได้แก่กิจการที่ดำเนินการร่วมกันเป็นทางค้าหรือหากำไรระหว่างบริษัทกับ บริษัท บริษัทกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือระหว่างบริษัทและหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับบุคคลธรรมดา คณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือนิติบุคคลอื่น

2.1.8.2 เงินที่ได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล

2.1.8.2.1 ยกเว้นตามอนุสัญญาภาษีซ้อน

2.1.8.2.2 ยกเว้นตามพระราชบัญญัติภาษีเงินได้ปิโตรเลียม

2.1.8.2.3 ยกเว้นค่าลงทะเบียนหรือค่าบำรุงจากการรับบริจาคของมูลนิธิหรือสมาคม

2.1.8.2.4 ยกเว้นเงินได้จากกิจการของโรงเรียนเอกชนที่มูลนิธิหรือสมาคมจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน

*** กำไรสุทธิที่จะต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ได้มาจากรายได้ของกิจการหรือเนื่องจากกิจการหักด้วยรายจ่ายของกิจการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน มาตรา ๖๕ ทวิ และ มาตรา ๖๕ ตริ แห่งประมวลรัษฎากร (อากรณ นารณดิกล)

2.1.9 วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

วัตถุประสงค์ของการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตโดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต แทนการกรอกแบบและยื่นแบบฯด้วยกระดาษ พร้อมชำระ

ภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร เป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับแต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้นในขณะที่การยื่นแบบแบบเดิมๆ และชำระภาษีที่หน้าเคาน์เตอร์สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังคงมีอยู่ตามปกติ

2.1.10 รูปแบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล

ในปัจจุบันกรมสรรพากรได้กำหนดให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ 2 วิธีคือ

2.1.10.1 การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยตนเอง คือการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยตนเอง การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีอากรโดยทั่วไปให้ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีอากรตามที่กำหนดไว้ต่ออำเภอ ที่ว่าการอำเภอท้องที่ ที่ว่าการเขตหรืออาจจะยื่นแบบทางไปรษณีย์ได้โดยถือเอาวันถึงลงทะเบียนเป็นวันรับแบบแสดงรายการชำระภาษี

2.1.10.2 การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามเว็บไซต์ของกรมสรรพากร คือการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีของประชาชนตามเว็บไซต์ของกรมสรรพากรจากเว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้มีสิทธิขอให้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประเภทของแบบที่สามารถยื่นและชำระผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2559)

2.1.11 กรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์

แนวความคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อร่วมกันหาทางปรับเปลี่ยนวิธีการและรูปแบบในการดำเนินการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความสมบูรณ์และประสบความสำเร็จร่วมกัน อันจะนำไปสู่การเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของระบบราชการ และเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการรับบริการที่รวดเร็วและปลอดภัย ในยุคโลกาภิวัตน์ ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีของเครื่องมือเครื่องใช้และข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญในการนำความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานให้ทัดเทียม สามารถก้าวไปได้ทันต่อสภาวะที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันจึงมีบทบาทสำคัญ ในการดำเนินกิจการของหน่วยงาน ระบบอินเทอร์เน็ตเดิมที่ถูกใช้เพียงเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูล ได้ขยายรูปแบบไปถึงการให้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ โดยใช้สัญลักษณ์ e- นำหน้าชื่อสินค้าและบริการ ซึ่งกรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่งมุ่งที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ e-government ในประเทศไทย กรมสรรพากรจึงได้ปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับ นโยบายดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการเป็น e-revenue

กรมสรรพากรได้มีการปรับเปลี่ยนงานบริการเพื่อรองรับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยริเริ่มให้มีการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยีเพื่อเป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารกับผู้เสียภาษีโดยตรงอย่างไร้ขีดจำกัดโดยสามารถให้บริการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทภาษี เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานโดยใช้มือและกำลังคนมาเป็นการทำงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งส่งผลให้เกิดความสะดวกและประหยัดด้วยการวิธีการ

1. พัฒนาระบบงานและระบบข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีแหล่งข้อมูลให้ผู้เสียภาษีสามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกและเป็นปัจจุบัน
2. มุ่งเน้นการใช้ระบบงานแบบ on - line ทั้งทางด้านการบริหารงานและการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีโดยขยายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษีทำให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบพร้อมชำระภาษีจากที่ใดก็ได้ ทั้งในและนอกประเทศ เป็นการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เป็น e - service มากขึ้น รวมทั้งการ download แบบแสดงรายการภาษีหลัก 17 ประเภทแบบ ได้จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร
3. พัฒนาระบบงานที่ให้บริการรับคำร้องหรือคำขอจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต
4. จัดทำฐานข้อมูลรวมไว้ที่เดียวและเชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ทำให้การบริหารจัดการภายในกรมสรรพากรปรับเปลี่ยนให้มีประสิทธิภาพและโปร่งใสยิ่งขึ้น (สุพา อนันตกุล, 2550)

2.1.12 รางวัลที่กรมสรรพากรได้รับเกี่ยวกับด้านนวัตกรรม

สรรพากรรับรางวัลโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐดีเด่น นายพินิจ จารุสมบัติ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นประธานการประกาศผลโครงการรางวัลเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐดีเด่น ครั้งที่ 2 ประจำปี พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2546 ณ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ จากการประกาศผลรางวัล 5 ประเภท มีผู้ได้รับรางวัลชนะเลิศเพียง 3 ประเภท โดยกรมสรรพากรได้รับรางวัลชนะเลิศถึง 2 ประเภทและยังได้รับรางวัลชมเชยอีก 1 ประเภท ดังนี้ 1. รางวัลชนะเลิศ โครงการบริการประชาชนแบบ on line ดีเด่น เรื่องการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต 2. รางวัลชนะเลิศ โครงการไอทีเพื่อการบริหารองค์กรดีเด่น เรื่อง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายราชการ (intranet) แขนงนำเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร 3. รางวัลชมเชย โครงการความร่วมมือดีเด่นด้านไอที เรื่องระบบบัญชีและการนำเงินส่งคลังด้วยระบบคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังมีรางวัลพิเศษ คือ รางวัลผู้บริหารไอที ดีเด่น ผู้ที่ได้รับรางวัลคือ นายศุภรัตน์ คุ้มณกุล อธิบดีกรมสรรพากร นายศุภรัตน์ คุ้มณกุล อธิบดีกรมสรรพากร กล่าวว่า “ กรมสรรพากรได้นำเทคโนโลยีอันทันสมัย มาให้บริการแก่ผู้เสียภาษีและประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ต้นทุนของธุรกิจลดลง สามารถแข่งขันใน

ตลาดโลกได้ รวมถึงการนำ มาใช้บริหารจัดการเก็บภาษีอากร ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและกรมสรรพากรจะได้นำเทคโนโลยีและการจัดการใหม่ๆ มาให้บริการแก่ผู้เสียภาษีให้มากยิ่งขึ้น ”

กรมสรรพากรรับรางวัลชนะเลิศเพชรอายุภักซ์ ครั้งที่ 6 ผลงานด้านนวัตกรรมจากการประกวดรางวัลด้านนวัตกรรมระดับกรมในสังกัดกระทรวงการคลัง จากผลงาน"RD Smart Tax Application มิติใหม่ของการให้บริการธุรกรรมภาครัฐของกรมสรรพากร"ของสำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ และรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ประเภทรางวัลต่อยอดนวัตกรรมจากผลงาน "Tax Navigator System ระบบนำทางภาษี" ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครสวรรค์ในการนี้ได้รับเกียรติจาก นายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เป็นผู้มอบรางวัลโดยมี นายประสงค์ พูนธเนศ อธิบดีกรมสรรพากรพร้อมด้วยนายพิพัฒน์ ชันทอง ที่ปรึกษาด้านประสิทธิภาพกรมสรรพากรเป็นผู้แทนกรมสรรพากรรับรางวัล เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2560 ณ โรงแรมรามารการ์เดนส์ กรุงเทพฯ

กรมสรรพากรรับรางวัลชนะเลิศเพชรอายุภักซ์ ครั้งที่ 7 โดยรางวัล สาขา นวัตกรรม กรมสรรพากรได้รับรางวัลชนะเลิศระดับ Silver จากผลงาน "ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation)" ระดับสำนัก/กอง หรือเทียบเท่า กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับรางวัลชนะเลิศระดับ Gold จากผลงาน "อารีย์ผู้ช่วยอัจฉริยะ หัก ณ ที่จ่าย (Aree : WHT Chatbot) และสำนักงานสรรพากรภาค 3 ได้รับรางวัลชนะเลิศระดับ Silver จากผลงาน "ระบบบริหารจัดการสำนักงาน Green Office" สำหรับประเภทคณะบุคคล สาขาแนวคิดนวัตกรรมเพื่ออนาคต สำนักงานสรรพากรภาค 2 ได้รับรางวัลชนะเลิศระดับ Diamond จากผลงานแนวคิด "Smart Life Smart Tax" และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ได้รับรางวัลชนะเลิศระดับ Gold จากผลงานแนวคิด "การเพิ่มประสิทธิภาพการรับชำระและการบังคับชำระหนี้ภาษีอากรค้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์" นอกจากนี้ในสาขาแนวคิดผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กำแพงเพชรได้รับรางวัลระดับ Silver จากผลงานแนวคิด "ศูนย์บริการผู้ประกอบการสุดอัจฉริยะครบวงจร : RD SUPER SMART SERVICES CENTER"จากนายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2561 ณ โรงแรมสวิสโซเทล เลอ คองคอร์ด กรุงเทพฯ

กรมสรรพากรครองแชมป์คว้ารางวัล เลิศรัฐยอดเยี่ยม ปี 2563 ดร.เอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ อธิบดีกรมสรรพากร นำคณะผู้บริหารกรมสรรพากรรับรางวัล "เลิศรัฐยอดเยี่ยม" แห่งปี 2563 นับเป็นรางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงานภาครัฐเพื่อยกย่องเชิดชูในความมุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จมีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานภาครัฐทั้งปวง ในการนี้กรมสรรพากรได้รับเพิ่มอีก 4 รางวัลเลิศรัฐระดับดีเด่น 3 สาขา ได้แก่ 1. สาขาการบริการภาครัฐ จากผลงาน "น้องอารีย์" ผู้ช่วยอัจฉริยะเรื่องภาษีสรรพากร 2. สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ที่แสดงให้เห็นถึง

ความมุ่งมั่นตั้งใจ ในการเปิดใจใกล้ชิดประชาชน (Open Governance) 3. สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 2 รางวัล ได้แก่ 3.1 รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ในฐานะเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย 3.2 รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านความเป็นผู้นำองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2563 ณ อาคารชาเลนเจอร์ อิมแพค เมืองทองธานี

2.1.13 ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

2.1.13.1 ด้านประโยชน์ต่อประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนได้ใช้ระบบสารสนเทศที่ดีกว่าเดิม สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็วและสามารถ รับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา

2.1.13.2 ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถลดต้นทุนในการ ดำเนินงาน สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการพื้นฐานของรัฐ การทำงานของหน่วยงานของรัฐมีช่องทางการสื่อสารที่มากขึ้นทั้งภายในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐ และสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งเกิดการผลักดันให้หน่วยงานของรัฐให้บริการ ข้อมูลที่ดีมีมาตรฐาน และมีคุณภาพแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นช่องทางการสื่อสารภายในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วย

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่งที่มีมุ่งขับเคลื่อนหน่วยงานด้วยเทคโนโลยี ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับนโยบาย โดยริเริ่มให้มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้และชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต จึงส่งผลให้เกิดความสะดวกสบายและประหยัดด้วยวิธีการ พัฒนาระบบงานและข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มุ่งเน้นการใช้งานแบบออนไลน์และออฟไลน์ บริการรับคำร้องหรือคำขอจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต และจัดทำฐานข้อมูลรวมไว้ที่เดียวหน่วยงานภายนอกสามารถใช้งานข้อมูลร่วมกันได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ

2.2.1 ความหมายของนวัตกรรมบริการ

Schneider (1999) ให้ความหมายนวัตกรรมบริการว่านวัตกรรมบริการ หมายถึงการทำความเข้าใจผลของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของกระบวนการ (Change process) หรือกระบวนการของตัวเอง (Process itself) ด้วยสินค้าที่ถูกผลิตขึ้นจากสิ่งที่ไม่มีความคุ้นเคยเกิดขึ้น ในขณะที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยบูรณาการความแตกต่างจากปัจจัยภายนอกให้เข้ากับลักษณะของปัจจัยภายในที่มีความแตกต่างตามลักษณะและระดับของคนในองค์กร

Drejer (2004) ให้ความหมายนวัตกรรมการบริการว่า นวัตกรรมการบริการ หมายถึงการพัฒนาที่สัมฤทธิ์ผลของการบริการใหม่หรือสินค้าใหม่ รวมถึงกิจกรรมที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ ทุกระดับที่ต้องอยู่ภายใต้การแก้ไขและพัฒนา

Usui (2009) ให้ความหมายนวัตกรรมการบริการว่า นวัตกรรมการบริการหมายถึง การยกระดับประสิทธิภาพไปพร้อมกับการเพิ่มประสิทธิผลของระดับการบริการและการสร้างมูลค่าเพิ่ม

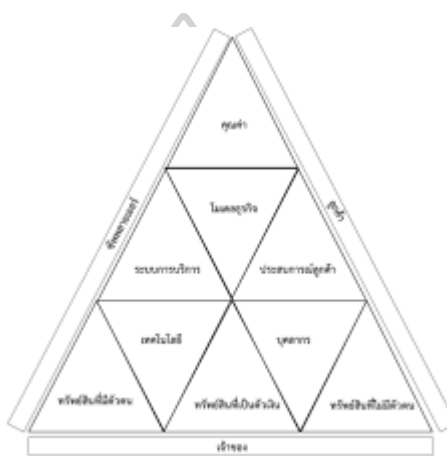
สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์และคณะ (2553) ให้ความหมายนวัตกรรมการบริการว่า โดยทั่วไปเมื่อกล่าวถึงนวัตกรรมจะหมายถึงนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งการสร้างนวัตกรรมส่วนใหญ่ ถูกพัฒนาขึ้นด้วยเทคโนโลยี แต่การบริการมีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและเป็นการส่งมอบโดยตรงไปยังลูกค้า โดยมีหลายองค์ประกอบเข้ามาเกี่ยวข้อง นวัตกรรมการบริการจึงแตกต่างจากนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้ความสำคัญต่อคุณค่าและความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก กล่าวได้ว่านวัตกรรมการบริการเป็นความพยายามในการพัฒนาวิธีการดำเนินงานและแนวคิดใหม่ที่เกิดจากการทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้ามาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้เหนือความคาดหวังมากขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้อาจแบ่งลักษณะนวัตกรรมการบริการได้ดังนี้

1. นวัตกรรมในการบริการหรือผลิตภัณฑ์ด้านการบริการเป็นการออกแบบปรับปรุงบริการเดิมหรือสร้างรูปแบบการบริการใหม่ โดยอาจมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เป็นองค์ประกอบการสร้างนวัตกรรม
2. นวัตกรรมในกระบวนการให้บริการเป็นการปรับปรุงหรือออกแบบกระบวนการในการสร้างการบริการใหม่ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการส่งมอบสินค้า แม้ว่ามักจะถูกมองว่าเป็นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์บริการ นวัตกรรมประเภทนี้อาจเป็นเทคโนโลยีเทคนิคหรือความชำนาญที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า เช่น การปรับโครงสร้างการปฏิบัติงาน เป็นต้น
3. นวัตกรรมในธุรกิจบริการและอุตสาหกรรมบริการเป็นการสร้างนวัตกรรมขององค์กร รวมทั้ง นวัตกรรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การบริการและกระบวนการให้บริการจัดการกระบวนการนวัตกรรม

วัลย์ลักษณ์ รัตนวงศ์, ณัฐธิดา สุวรรณโณและธีรศักดิ์ จินดาบถ (2557) ให้ความหมายนวัตกรรมบริการว่า ความคิดสร้างสรรค์ในกระบวนการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่หรือกิจกรรมใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของลูกค้า โดยบูรณาการศักยภาพการบริหารจัดการขององค์กร รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าของบริการ

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า นวัตกรรมบริการคือ นวัตกรรมบริการเป็นความพยายามในการพัฒนาการออกแบบ ปรับปรุงการบริการที่มีอยู่เดิมในอดีตหรือสร้างรูปแบบการบริการขึ้นมาใหม่ เพื่อพัฒนาวิธีการดำเนินงานและแนวคิดใหม่ที่เกิดจากความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสร้างนวัตกรรมบริการเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดีกว่าเดิม

2.2.2 สามเหลี่ยมนวัตกรรมบริการ



ภาพที่ 2 สามเหลี่ยมนวัตกรรมบริการ
ที่มา: Furseth and Cuthbertson (2013)

สามเหลี่ยมนวัตกรรมบริการ อธิบายให้เห็นถึงภาพรวมและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องของธุรกิจการบริการ ธุรกิจบริการมีการเชื่อมโยงทรัพยากรของธุรกิจ อาทิทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรที่มีตัวตน และไม่มีตัวตน เข้ากับความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อส่งมอบคุณค่าของบริการให้กับลูกค้า จากภาพการสร้างนวัตกรรมบริการ จะต้องคำนึงถึงศักยภาพด้านนวัตกรรม ความสามารถในการคิดค้น และผลลัพธ์ของนวัตกรรม คุณค่าของการบริการที่สร้างขึ้นจะพิจารณาจากมุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย 3 ด้าน คือ เจ้าของ ชัพพลายเออร์ หรือผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต และลูกค้า โดยสามารถนำมาใช้ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยผลักดันนวัตกรรมบริการดังนี้

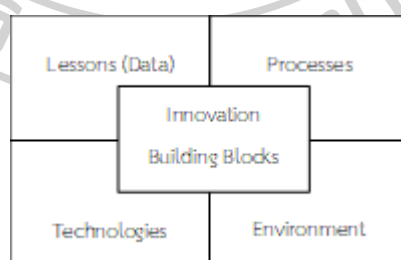
2.2.2.1 ทรัพยากร (Resources) ทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรที่ไม่มีตัวตนและทรัพยากร ที่จับต้องได้ ถูกมองว่าไม่ได้เป็นปัจจัยหลักในการผลักดันนวัตกรรมด้านการบริการ ทรัพยากรเหล่านี้อาจมีมากหรือน้อยในธุรกิจแต่ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรไม่ได้มีปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ (Furseth and Cuthbertson, 2013) แต่หากพิจารณาถึงทรัพยากรด้านบุคลากรและเทคโนโลยี แล้วจัดว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่โดดเด่น เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ส่งผลให้เกิดความแตกต่างต่อนวัตกรรมของธุรกิจ

2.2.2.2 การบริหาร (Management) ความสามารถในการบริหารจัดการของธุรกิจมีความสำคัญต่อนวัตกรรมบริการมากน้อยเพียงใดสามารถพิจารณาได้จากระบบการบริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ธุรกิจกำหนดขึ้นเพื่อที่จะให้บริการให้กับลูกค้า โมเดลทางธุรกิจเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่อยู่เบื้องหลังวิธีการที่ธุรกิจนำเสนอคุณค่าให้กับลูกค้า ในการจ่ายเงินเพื่อรับคุณค่านั้นและประสบการณ์ในการเข้ารับบริการของลูกค้า ซึ่งเป็นผลรวมของปฏิสัมพันธ์ทั้งหมดระหว่างลูกค้ากับธุรกิจ ทั้งสามองค์ประกอบดังกล่าวมีความสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรมบริการของธุรกิจตามที่ทักษะทางการบริหารจัดการของผู้บริหาร ผู้บริหารที่มีศักยภาพจะก่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าธุรกิจจะสร้างนวัตกรรมบริการโดยใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรที่มีอยู่

2.2.2.3 คุณค่า (Value) เป็นสิ่งที่อยู่สูงสุดในสามเหลี่ยมนวัตกรรมบริการ เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดที่ ธุรกิจต้องการก็คือการเข้าถึงและการบรรลุคุณค่าของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อีกทั้งความพยายามในการสร้างสรรค์นวัตกรรมจะต้องประสบความสำเร็จในตลาดเพื่อที่จะได้เกิดคุณค่า ดังนั้นกิจกรรมการบริการที่เป็นนวัตกรรมของธุรกิจจึงต้องมุ่งเน้นการให้บริการในเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างมูลค่าให้กับเจ้าของธุรกิจ ซัพพลายเออร์และลูกค้ารอบของนวัตกรรมบริการ

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า สามเหลี่ยมนวัตกรรมบริการคือภาพรวมและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ มีการเชื่อมโยงระหว่างทรัพยากรให้เข้ากับความสามารถในการบริหารจัดการ โดยต้องคำนึงถึงศักยภาพ ความสามารถและผลลัพธ์ของนวัตกรรมบริการ มีปัจจัยที่ผลักดันนวัตกรรมบริการประกอบด้วย ทรัพยากร การบริหารและคุณค่า เพื่อส่งมอบการบริการให้กับผู้ใช้บริการโดยการใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรที่มีอยู่

2.2.3 กรอบนวัตกรรมบริการ



ภาพที่ 3 กรอบนวัตกรรมบริการ

ที่มา: กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2556)

กรอบนวัตกรรมบริการที่สามารถนำมาใช้กระบวนการพัฒนานวัตกรรมบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.3.1 ข้อมูลสารสนเทศ (Information) เป็นวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของคุณค่า (Value) ที่คาดหวังจากผลงานของนวัตกรรมบริการ รวมทั้งข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการบริการ

2.2.3.2 กระบวนการ (Process) เป็นขั้นตอนการให้บริการของผู้ให้บริการและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับบริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญของนวัตกรรมบริการ โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาก นวัตกรรมบริการมักจะต้องสร้างขึ้นบนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์พกพา

2.2.3.3 เทคโนโลยี (Technologies) เป็นส่วนสนับสนุนกระบวนการให้บริการและการสร้างคุณค่าให้กับบริการ รวมทั้งการเชื่อมโยงทรัพยากรทั้งจากแหล่งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อร่วมกันสร้างข้อเสนอและสร้างคุณค่า

2.2.3.4 สภาพแวดล้อม (Environment) เป็นการพิจารณาองค์ประกอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อที่จะช่วยให้การสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการออกแบบข้อเสนอและระบบบริการที่นำไปสู่การสนับสนุนให้ลูกค้าสร้างคุณค่าได้เต็มที่

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า กรอบนวัตกรรมบริการคือกระบวนการพัฒนานวัตกรรมบริการโดยเริ่มจากสารสนเทศเป็นวัตถุประสงค์หลัก ส่วนกระบวนการเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญเพราะในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ส่วนของเทคโนโลยีเป็นส่วนที่สนับสนุนกระบวนการในการบริการ และในส่วนของสภาพแวดล้อมจะเป็นส่วนช่วยในการสร้างคุณค่าของนวัตกรรมบริการร่วมกับผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์

2.3.1 ความหมายของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์

Carol and Joe (2009) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) สามารถมองภาพรวมได้คือ ทำงานร่วมกันของการบริการและข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งการบริการจะอยู่บนระบบอินเทอร์เน็ตหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ให้บริการและลูกค้าจะใช้ข้อมูลที่มีประโยชน์ร่วมกันเพื่อร่วมสร้างประสบการณ์การบริการที่ดีกว่า หรือสามารถนิยามได้ชัดเจนมากขึ้นได้คือ การส่งมอบบริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงเว็บไซต์ ศูนย์ให้บริการข้อมูลและอุปกรณ์มือถือ

นัฐกานต์ เครือชัยแก้ว (2557) ให้ความหมายไว้ว่าของคุณภาพของการบริการไว้ คือ ความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยพิจารณาจาก ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกรวดเร็ว รวมไปถึงความคุ้มค่า ทั้งด้านราคาคุณภาพและปริมาณของ สินค้าและบริการ ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้เปรียบเทียบกับ การรับรู้ ที่แท้จริงกับความคาดหวังนั้น

ณัฐกฤตา รักใหม่ (2557) ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพ เต็มใจให้บริการ ให้ความช่วยเหลือลูกค้า สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็วและการบริการอย่างเสมอภาค ไม่แบ่งแยกชนชั้นปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันจะนำไปสู่ความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อเกิดการบอกต่อ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ให้ความหมายไว้ว่า การบริการที่มีคุณภาพเป็นการให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในด้านการประเมินความคิดเห็น เกี่ยวกับการบริการ ที่นำมาเปรียบเทียบกับการรับรู้การบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังว่าการ บริการที่ได้รับมีความสอดคล้องกันหรือไม่ และได้กล่าวอีกประการหนึ่งว่าคุณภาพการให้บริการเป็น การบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอจนเกิดความพึงพอใจ

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ คือการบริการ ที่มีคุณภาพ เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างการบริการกับข้อมูลสารสนเทศ โดยผู้ให้บริการและ ผู้ใช้บริการจะใช้ข้อมูลที่มีประโยชน์ร่วมกัน มีการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและมีความเสมอภาคอย่าง เท่าเทียม สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ดีและสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ ดีกว่านำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้บริการและเกิดการบอกต่ออีกด้วย

2.3.2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ

Tam & Oliveira (2016) กล่าวถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) ของ DeLone & McLean (2003) ประกอบด้วย

2.3.2.1 ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality) คือความสมบูรณ์ (Completeness) เข้าใจง่าย (Ease of Understanding) มีความเป็นส่วนตัว (Personalization) ตรงประเด็น (Relevance) ความปลอดภัย (Security) ของระบบสารสนเทศที่นำมาให้บริการ

2.3.2.2 ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คือ ระบบเหมาะสมกับ การใช้งาน (Adaptability) ความพร้อมใช้งานและง่าย (Availability) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Time) และ ประโยชน์ใช้สอย (Usability)

2.3.2.3 ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) การรับประกัน (Assurance) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)

2.3.2.4 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) คือ การใช้ซ้ำ (Repeat Visit) และความพึงพอใจโดยรวม (User Survey) อีกทั้งระบบยังช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอก เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ แนวคิดของ Delone & Mclean (2003) ประกอบด้วย ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการและด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

2.3.3 เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ

เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ หรือเรียกว่า SERVQUAL ที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นได้แก่ผลงานของ Parasuraman และคณะ (1988) ซึ่งได้พัฒนาเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอาศัยการประเมินพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาคำนิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ของ Parasuraman และคณะ (1988) ได้มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ในระยะเริ่มแรก Parasuraman และคณะ (1988) ได้มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ สามารถหาความหมายของมิติหรือมุมมอง คุณภาพการให้บริการ ได้ดังนี้

2.3.3.1 มิติที่ 1 การเข้าถึงบริการ (Access) คือ การเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกและไม่ใช้เวลารอคอยนานจนเกินไป

2.3.3.2 มิติที่ 2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย รวมไปถึงการทำความเข้าใจในเรื่องภาษาที่อาจจะแตกต่างกันของลูกค้า

2.3.3.3 มิติที่ 3 สมรรถนะ (Competence) คือ ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงความรู้และทักษะทางด้านการจัดการและการติดต่อบุคคล

2.3.3.4 มิติที่ 4 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) คือ การมีมารยาท ความเคารพ ให้เกียรติผู้อื่นจริงใจและเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล

2.3.3.5 มิติที่ 5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ

2.3.3.6 มิติที่ 6 ความไว้วางใจ (Reliability) คือ มีความสม่ำเสมอในเรื่องของประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือในการให้บริการหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ เป็นไปอย่างตรงไปตรงมา และถูกต้อง

2.3.3.7 มิติที่ 7 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการขององค์กรหรือพนักงาน

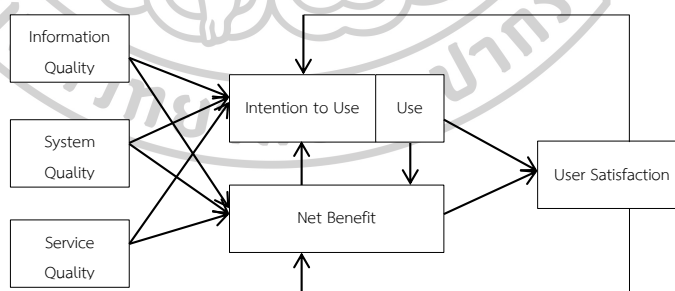
2.3.3.8 มิติที่ 8 ความปลอดภัย (Security) คือ การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงหรือข้อกังขาใด ๆ

2.3.3.9 มิติที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เป็นต้น

2.3.3.10 มิติที่ 10 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding's Knowing the Customer) คือ การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เรียนรู้และตระหนักความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละคน

สรุปได้ว่า เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (1988) ได้กำหนดมิติหรือมุมมองคุณภาพการให้บริการไว้ 10 มิติได้ดังนี้ มิติที่ 1 คือ การเข้าถึงบริการ มิติที่ 2 คือ การติดต่อสื่อสาร มิติที่ 3 คือ สมรรถนะ มิติที่ 4 คือ ความมีเมตริจิต มิติที่ 5 คือ ความน่าเชื่อถือ มิติที่ 6 คือ ความไว้วางใจ มิติที่ 7 คือ การตอบสนองต่อลูกค้า มิติที่ 8 คือ ความปลอดภัย มิติที่ 9 คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ และมิติที่ 10 คือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

2.3.4 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ



ภาพที่ 4 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ที่มา: Delone, W. H., (2003)

แบบจำลองของ DeLone and Mclean Information System Success Model: IS Success Model (Delone, 2003) เป็นแบบจำลองที่กล่าวถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศจากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วยปัจจัยหลักทั้งหมด 3 ปัจจัย ดังรูปภาพ

2.3.4.1 คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality) คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality) เป็นปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศได้จากการประมวลผลของระบบที่ส่งผลให้เกิดคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศดังนี้

2.3.4.1.1 ความน่าเชื่อถือของระบบ (System Reliability) หมายถึง ระบบที่มีความเสถียรภาพและสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้

2.3.4.1.2 ความรวดเร็ว (Speed) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองของเทคโนโลยีทันต่อความต้องการ

2.3.4.1.3 รูปแบบของระบบ (Design) หมายถึง มีความเป็นเอกลักษณ์หรือความเฉพาะตัว มีองค์ประกอบต่าง ๆ ของศิลปะเข้ามาเป็นส่วนผสม

2.3.4.2 คุณภาพของระบบ (System Quality) คือ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้คุณภาพของระบบมีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือ ได้แก่

2.3.4.2.1 การใช้งานและเข้าถึงได้ง่าย (Usefulness) คือ การสร้างช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์ จะต้องออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้ใช้งาน การเข้าถึงเว็บไซต์ได้ง่ายรวมถึงสร้างประโยชน์ และความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้ (HSIU & GWO, 2014)

2.3.4.2.2 เข้าถึงได้ทุกเวลา (Accessibility) คือ เว็บไซต์มีความพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเข้าใช้งานตอนไหน ก็สามารถใช้ได้ตลอดเวลา นอกจากนั้นยังพร้อมใช้งานได้กับทุกอุปกรณ์ อาทิ มือถือ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต เป็นต้น (Burda & Teuteberg, 2015)

2.3.4.2.3 มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ เว็บไซต์จะต้องมีความน่าเชื่อถือทั้งในด้านรูปแบบของเว็บไซต์ และลักษณะของการให้บริการของเว็บไซต์ รวมไปถึงจำนวนลูกค้าที่เคยใช้บริการเว็บไซต์แล้วมีการแนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการต่อ หรือมีการเขียนแนะนำเว็บไซต์ (Review)

2.3.4.2.4 มีการตอบสนองที่รวดเร็ว (Response Time) คือ เว็บไซต์ที่มีคุณภาพจะต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็วในทุก ๆ ด้าน อาทิ การโหลดเปลี่ยนหน้าของเว็บไซต์ การโหลดข้อมูลต่าง ๆ ของเว็บไซต์ เป็นต้น

2.3.4.3 คุณภาพของการบริการทางเว็บไซต์ (Online Service Quality) คือ เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการประเมินคุณภาพของการให้บริการบนเว็บไซต์ ได้แก่

2.3.4.3.1 การตอบสนอง/โต้ตอบ (Responsiveness) หมายถึง การที่เจ้าของร้านค้าออนไลน์หรือผู้ดูแลร้านค้าสามารถพูดคุยและตอบคำถามของลูกค้าได้รวดเร็ว ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจในคุณภาพการให้บริการบนเว็บไซต์

2.3.4.3.2 ความปลอดภัย (Privacy) หมายถึง การบริการที่ส่งให้กับลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

2.3.4.3.3 การออกแบบ (Design) หมายถึง การออกแบบเว็บไซต์ให้มีความสวยงามน่าใช้งาน อาทิ สีสันทที่ใช้นบนเว็บไซต์ ลายต่าง ๆ ที่ใช้ เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศแบบจำลองของ Delone & Mclean (2003) ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือของระบบ ความเร็ว และรูปแบบของระบบ ปัจจัยคุณภาพของระบบ ประกอบด้วย การใช้งานและเข้าถึงได้ง่าย เข้าถึงได้ตลอดเวลา มีความน่าเชื่อถือ มีการตอบสนองที่รวดเร็ว และปัจจัยคุณภาพของการบริการทางเว็บไซต์ ประกอบด้วย การตอบสนอง/โต้ตอบ ความปลอดภัยและการออกแบบ

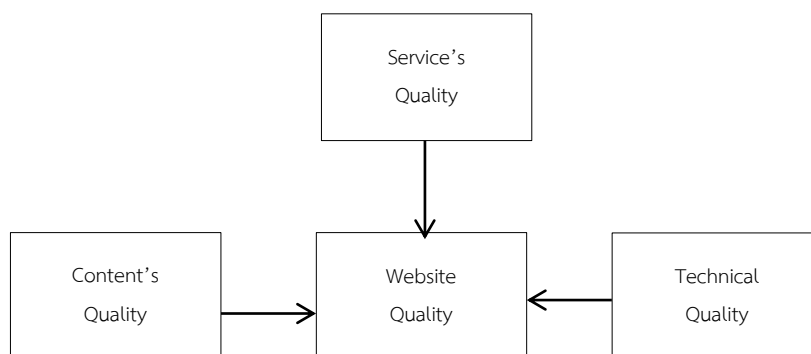
2.3.5 การประเมินคุณภาพของเว็บไซต์

McKnight and Chervany (2002) กล่าวว่า คุณภาพเว็บไซต์นั้นเกิดจากการที่ลูกค้าให้ความไว้วางใจในเรื่องของคุณภาพข้อมูลที่อยู่บนเว็บไซต์ เช่น ราคา ข้อมูลสินค้า เงื่อนไขต่าง ๆ

Chang and Chen (2009) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพเว็บไซต์ไว้ในหลายมิติโดยผ่านการรับรู้ของลูกค้า ได้แก่ ความสะดวกสบาย เนื้อหา รูปแบบ การติดต่อระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ การปรับแต่งสินค้าและบริการให้เหมาะสมกับความต้องการ

Qingjin Fan และคณะ (2013) ได้กล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพเว็บไซต์ไว้ว่ามีมิติที่หลากหลาย เช่น คุณภาพการให้บริการออนไลน์ (Web Site Service Quality) คุณภาพในการเชื่อมต่อระหว่างลูกค้ากับเว็บไซต์ (Customer Interface Quality) คุณภาพการใช้งานเว็บไซต์ (Functional Quality) คุณภาพของระบบข้อมูล (Information Systems Quality) รวมไปถึงคุณภาพประสบการณ์เว็บไซต์ (Web Experience) เป็นต้น

Alvaro Rocha (2011) นำเสนอแบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์ โดยจัดกลุ่มการประเมินออกเป็น 3 ด้าน โดยเพิ่มตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการประเมินในแต่ละด้านเพิ่มขึ้นตามภาพดังนี้



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดการประเมินคุณภาพเว็บไซต์ของ Alvaro Rocha
ที่มา : Alvaro Rocha (2011)

1. ด้านข้อมูล (Content Quality Evaluation) โดยมีตัวแปรต่างๆที่เกี่ยวข้อง คือ ความถูกต้องความสัมพันธ์ ความครบถ้วน ความสอดคล้อง ความสัมพันธ์ ความทันสมัยของข้อมูล เป็นต้น ซึ่งตัวแปรเหล่านี้มาจากโครงสร้างการประเมินคุณภาพด้านข้อมูลของ Moraga et al. (2009)

2. ด้านการบริการ (Service Quality Evaluation) โดยใช้โครงสร้างการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (2005) ระหว่างผู้ใช้บริการและเว็บไซต์ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ด้านประสิทธิภาพ ความพร้อมของระบบ การบรรลุผล ความเป็นส่วนตัว การชดเชย การตอบสนอง และการติดต่อกับผู้ให้บริการ

3. ด้านเทคนิค (Technical Quality Evaluation) โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องได้แก่ แผนที่นำทาง โปรแกรมการค้นหาที่อยู่ของเอกสาร การเข้าถึงข้อมูล เป็นต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่ใช้ในการประเมินมาตรฐานคุณภาพของซอฟต์แวร์ เช่น ISO/IEC 9126 ISO/IEC 25010 เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าคุณภาพของเว็บไซต์ คือความไว้วางใจของข้อมูลที่แสดงอยู่บนเว็บไซต์ ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ด้านข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ด้านการบริการมีความพร้อมและมีการตอบสนองที่ดีระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการและในด้านเทคนิคมีรูปแบบการเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลที่ง่ายและเกิดความสะดวกสบายในระหว่างเข้าใช้บริการบนเว็บไซต์

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กล่าวไว้ข้างต้นสรุปได้ว่าคุณภาพระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง คือ คุณภาพของกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ ที่สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้อย่างง่ายและเหมาะสม ด้านคุณภาพของข้อมูล คือ ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องและสื่อความหมายต่อการเข้าใจ ด้านคุณภาพของการบริการ คือ การบริการของเจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลระบบที่สามารถตอบปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ทันถ่วงที ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน คือ การตอบสนองต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ

เช่น วัตถุประสงค์ คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ประกอบด้วยด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ คือ การพูดคุยในการตอบคำถามหรือข้อปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย คือการเข้าใช้งานที่ไม่มี ความเสี่ยงและข้อมูลถูกเก็บเป็นความลับ ด้านการออกแบบคือ การออกรูปแบบการใช้งาน มีการ ปรับแต่งสี ขนาดตัวอักษร ความซับซ้อนที่มีความง่ายต่อการใช้งาน จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมา ปรับใช้ในการงานวิจัยในส่วนของตัวแปร แบบสอบถามและเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ผลการวิจัย ที่ส่งผลการตั้งใจให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

2.4.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

Venkatesh, Davis & Morris (2003 อ้างใน สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุร ภัทร, 2558) ได้เสนอทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) เกิดจากการประยุกต์ข้อมูลจาก 8 ทฤษฎี ได้แก่

2.4.1.1 ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อ พฤติกรรม(Theory of Reasoned Action: TRA)

2.4.1.2 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการ พัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

2.4.1.3 ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยาเพื่อใช้สนับสนุน แรงจูงใจที่ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM)

2.4.1.4 ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรมซึ่งได้รับการพัฒนาและขยายมาจาก ทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behaviors: TPB)

2.4.1.5 ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB เพื่อใช้สำหรับทดสอบการ วิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสพการณ์การใช้ระบบว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่

2.4.1.6 ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการ ยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU)

2.4.1.7 ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของปัจจัยที่ ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) หรือ (Diffusion of Innovations: DOI)

2.4.1.8 ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมปัจจัยส่วนบุคคลและคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory : SCT)

2.4.2 หลักการของทฤษฎี UTAUT

หลักการของทฤษฎี UTAUT คือ ศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่

1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)
2. ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy)
3. อิทธิพลของสังคม (Social influence)

ส่วนสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้สำหรับ ตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรมีจำนวน 4 ตัวแปรได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ประสบการณ์ และ (4) ความสมัครใจในการใช้งานมีความสำคัญในการทำหน้าที่เชื่อมโยง (Conjunction) แบบจำลองทั้ง 8 ทฤษฎีให้กลายเป็นทฤษฎีรวมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักและตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรตามทฤษฎี UTAUT

2.4.2.1 ความหวังในการดำเนินการ (Performance Expectancy) คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความหมายคล้ายคลึงกับความคาดหวังในประสิทธิภาพประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด คือ

2.4.2.1.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAM-TPB) ใช้วัดระดับผลผลิต (Productivity) ประสิทธิภาพ (Performance) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประโยชน์ (Usefulness)

2.4.2.1.2 ความสามารถของระบบสารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้งานระบบสารสนเทศจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (MPCU) นำมาใช้วัดระดับ ผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ของงาน (Effect on the Performance of Job) การลดระยะ เวลาการทำงาน (Decrease the Time) การเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ (Increase the Outcome) การเพิ่มประสิทธิผล (Increase Effectiveness) การเพิ่มปริมาณ (Quantity of Output) และสามารถมาช่วยในงานได้ (Assist on Job)

2.4.2.1.3 แรงจูงใจภายนอก (MM) ใช้วัดระดับ ผลผลิต ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและประโยชน์ เช่นเดียวกับ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM

และ C-TAMTPB) นอกจากนี้ยังรวมถึงการวัดระดับผลสำเร็จ (Accomplish) และความง่ายกว่า (Easier)

2.4.2.1.4 ความคาดหวังในผลลัพธ์ของการทำงาน (SCT) ถูกนำมาใช้วัดระดับ ประสิทธิภาพ การใช้เวลาที่น้อยลง (Spend Less Time) การเพิ่มคุณภาพของงาน การคาดหวังที่จะให้ผู้อื่นเห็น ความสามารถของตนเอง และโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง

2.4.2.1.5 นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า (DOI) ใช้วัดระดับความสำเร็จของงาน คุณภาพของงาน ประสิทธิภาพ ผลผลิต การใช้งานที่ง่ายกว่า และประโยชน์

2.4.2.2 ความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) คือ ความง่าย ของการใช้งาน ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับความคาดหวังในความพยายาม ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

2.4.2.2.1 การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (TAM/TAM2) นำมาใช้วัดระดับ ความสำเร็จ ความง่ายกว่า และไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก (Free of Effort)

2.4.2.2.2 นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน (MPCU) ใช้วัดระดับ ความซับซ้อน (Complicate) การใช้เวลา (Time) และการเรียนรู้ (Learn)

2.4.2.2.3 ง่ายต่อการใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความง่าย ความยาก สามารถเข้าใจได้ง่าย (Understandable) และระยะเวลาที่ต้องใช้ไป (Time-consuming)

2.4.2.3 อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) คือ ระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานได้กำหนดปัจจัยทางพฤติกรรม 3 ปัจจัย ดังนี้

2.4.2.3.1 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) คือ ความเข้าใจของบุคคลกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มีอิทธิพลที่มีต่อตนเอง (TRA Model)

2.4.2.3.2 ปัจจัยด้านสังคม (Social Factors) คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและข้อตกลงระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในสถานการณ์สังคมนั้น ๆ (MPCU Model)

2.4.2.3.3 ภาพลักษณ์ (Image) คือ ระดับของการใช้นวัตกรรม (ระบบ) ที่ทำให้เข้าใจว่า ช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะภาพทางสังคม (IDT Model)

2.4.2.4 สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) คือ ความเชื่อของ แต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์การมี จะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งาน ได้ โดยปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้ งาน ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

2.4.2.4.1 การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (TPB และ C-TAM-TPB) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำดับไปใช้ประโยชน์ (Availability) ความรู้ และ ความสามารถ อย่างไรก็ตาม Ajzen (2010) ได้นำเสนอแบบจำลองตามลำดับชั้น (Hierarchical or Higher-order Model) ที่ใช้อธิบายรายละเอียด การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ ว่าเกิดจากหรือถูกสร้างมาจากความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานที่ใช้วัดระดับความสามารถของบุคคล (Person's Capabilities) และความสามารถในการควบคุม (Control Ability) ที่ใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำดับไปใช้ประโยชน์ ความรู้ และความสามารถ

2.4.2.4.2 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (MPCU) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำดับไปใช้ประโยชน์

2.4.2.4.3 ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความสอดคล้อง (Compatible) และความเหมาะสม (Fit)

2.4.2.5 ความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการสร้างความภักดีและมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกันระหว่างความไว้วางใจและความภักดีของลูกค้าในการสร้างความมั่นใจของลูกค้าและการส่งมอบคุณภาพการบริการนำไปสู่องค์กรที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจของลูกค้า มีการศึกษาความไว้วางใจหลากหลายสาขารวมทั้ง ทางด้านจิตวิทยาและ เศรษฐศาสตร์ในด้านจิตวิทยาจากการศึกษาที่ผ่านมา ความไว้วางใจโดยทั่วไปมุ่งเน้นในด้านลักษณะประจำตัวบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อุปนิสัย ทัศนคติ และแรงจูงใจ

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า แบบจำลองทั้ง 8 ทฤษฎีให้กลายเป็นทฤษฎีรวมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักและตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรตามทฤษฎี UTAUT ด้านความหวังในการดำเนินการคือ ความเชื่อของบุคคลว่าช่วยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานให้กับผู้ใช้บริการได้ ด้านความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบคือ การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งานและมีความเข้าใจง่ายและไม่ต้องใช้ความพยายามอะไรมาก ด้านอิทธิพลจากสังคมคือ อิทธิพลจากคนใกล้ชิดโดยวัดความเข้าใจของแต่ละบุคคลที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสภาพทางสังคมถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้งานระบบใหม่ๆ ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบคือ ความเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมีจะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งานได้ และด้านความไว้วางใจคือ การสร้างความภักดีและความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ ในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยจะเน้นด้านลักษณะบุคคล เช่น อุปนิสัย ทัศนคติและแรงจูงใจ

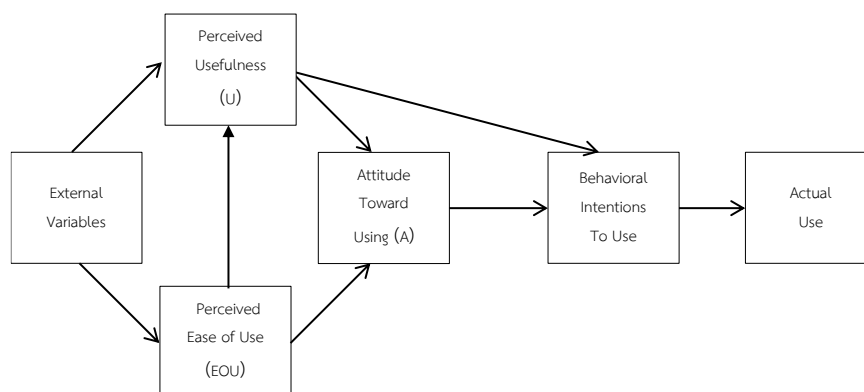
2.4.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน Technology Acceptance Model : TAM (Davis, 1989) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการยอมรับของผู้ใช้เทคโนโลยีถูกพัฒนามาจากทฤษฎีและแบบจำลอง ได้แก่

1. ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)
2. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) (Ajzen, 1985)
3. ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Innovation Diffusion Theory: IDT) (Rogers, 1995)
4. ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory: SOT) (Bandura, 1986)
5. แบบจำลองการจูงใจ (Motivational Model) (Cox & Klinger, 1990)
6. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Davis, 1989)
7. ทฤษฎี Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Venkatesh, Morris, Davis และ Davis, 2003) เป็นต้น ที่มุ่งเน้นศึกษาความตั้งใจของผู้ใช้ที่จะใช้ระบบสารสนเทศและพฤติกรรมการใช้งานที่จะเกิดขึ้นตามมา

2.4.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Davis, 1989) โดยทฤษฎีดังกล่าวนี้มีปัจจัยหลักได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ซึ่งหมายถึงระดับความเชื่อว่าจะช่วยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้ และการรับรู้ในการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) ซึ่งหมายถึง ระดับความเชื่อที่ว่าเทคโนโลยีนั้นไม่ต้องใช้ความพยายามที่จะใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังทัศนคติในการใช้ (Attitude Toward Using) และส่งผลไปยังพฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะใช้ (Behavioral Intention to use) จากนั้นจึงเกิดการใช้งานจริง (Actual System Use) สามารถอธิบายความหมายของปัจจัย ดังรูปภาพ



ภาพที่ 6 แบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

ที่มา : Fred D. Davis (1989)

2.4.4.1 การรับรู้การใช้งานง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use)

หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นและเป็นเป้าหมายจะ ใช้ต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งานและไม่ต้องใช้ความพยายามมาก อีกทั้งการรับรู้การใช้งาน ง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้ระบบและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้ระบบโดยส่งผ่าน การรับรู้ประโยชน์

2.4.4.2 การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) หมายถึง การรับรู้ว่

ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการ พัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความ ตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ

2.4.4.3 ทศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward use) หมายถึง ทศนคติของ

ผู้ใช้เป็นที่เจตนาที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ ซึ่งหากผู้รับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์หรือใช้งานง่าย ผู้ใช้ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบนั้น ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี (Ajzen & Fishbein, 1980)

2.4.4.4 ความตั้งใจใช้ (Intention to use) หมายถึง ความตั้งใจที่ผู้ใช้พยายาม

ใช้งานและความเป็นไปได้ที่จะยอมรับและใช้งานต่อเนื่อง

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Fred D. Davis (1989) ประกอบด้วยการรับรู้การใช้งานง่ายในการใช้งานคือ ความเชื่อที่คาดหวังต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์คือ การรับรู้ว่ระบบสารสนเทศมีการพัฒนาขึ้นแล้วจะทำให้ผลลัพธ์ที่เกิดจาก การใช้งานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ทศนคติที่มีต่อการใช้คือ การรับรู้ถึงประโยชน์จึงเกิดทัศนคติที่ดีซึ่งจะ ส่งผลไปยังความตั้งใจใช้เทคโนโลยี

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่กล่าวไว้ข้างต้นสรุปได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านลักษณะเทคโนโลยี คือ รูปแบบและลักษณะของเทคโนโลยีที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ใช้บริการได้ ด้านความพยายามในการใช้งาน คือ การรับรู้ความง่ายของการใช้งานว่าไม่ต้องพยายามอะไรมาก ด้านอิทธิพลของสังคม คือ อิทธิพลจากคนใกล้ตัว โดยวัดความเข้าใจว่าการใช้งานระบบใหม่ๆ จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพให้ดีขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ความช่วยเหลือที่เกิดขึ้นในขณะที่ใช้บริการ ด้านความไว้วางใจ คือ ความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่สร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้บริการ จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้ในการงานวิจัยในส่วนของตัวแปร แบบสอบถามและเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ผลการวิจัยที่ส่งผลการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการตั้งใจใช้บริการ

2.5.1 ความหมายของการตั้งใจใช้เชิงพฤติกรรม

Howard (1994) กล่าวว่า ความตั้งใจซื้อและใช้บริการคือสภาพทางจิตใจ (Mental State) ที่สะท้อนการวางแผนของผู้บริโภคที่จะซื้อสินค้าตราสินค้าใด ๆ จำนวนเท่าไรในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ

ศรีัญญา คณิตประเสริฐ (2543) กล่าวว่า ความตั้งใจคือการที่เอาใจจดใจจ่อเป็นการตัดสินใจ เลือกริธีใดวิธีหนึ่ง มีทิศทางที่แน่นอนและชัดเจนของจิต มุ่งหมายต่อสิ่งที่ปรารถนาและแสดงออกตามที่ตนคิดที่มีความเชื่อต่อสิ่งนั้น

พัชรี ดวงจันทร์ (2550) กล่าวว่า ความตั้งใจหรือเจตนา คือ การต้องการความเป็นไปได้ ความพยายาม หรือการวางแผนของบุคคลที่จะกระทำพฤติกรรมหนึ่ง

Mowen and Minor (1998) กล่าวว่า ความตั้งใจซื้อเป็นการตั้งใจของผู้บริโภคเป็นการกระทำให้ได้มา (Acquisition) การจัดการ (Disposition) และการใช้สินค้าหรือบริการ ดังนั้นผู้บริโภคอาจสร้างความตั้งใจซื้อ โดยการหาข้อมูลรวมทั้งพูดคุยหรือแชร์ประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้าบริการนั้น ๆ นอกจากนี้ความตั้งใจซื้อยังมีความเกี่ยวข้องในกรณีที่มีความเกี่ยวพันสูงด้วย

Fitzsimons & Morwitz (1996) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อและใช้บริการของผู้บริโภคโดยมีการ ตั้งคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อและใช้บริการของผู้บริโภค พบว่าคำตอบของผู้บริโภคนั้นขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์การใช้สินค้าของผู้บริโภคและทัศนคติที่มีต่อตราสินค้า เช่นเมื่อถูกตั้งคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อและใช้บริการผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์ตราสินค้าหนึ่งอยู่แล้ว มักตอบคำถามว่าจะซื้อรถยนต์ ตราสินค้าเดิมซึ่งผู้บริโภคจะมีทัศนคติที่ดีต่อสินค้านั้นหลังจากใช้สินค้าด้วย

ในขณะที่สำหรับผู้บริโภคที่ไม่เคยซื้อรถยนต์ได้ตอบคำถามว่ามีความตั้งใจซื้อและใช้บริการตราสินค้าที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูงที่สุดแทน

Engel, Blanckwell & Miniard (1995) กล่าวว่า แบบจำลองของความตั้งใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการซื้อและมักมีการศึกษาความตั้งใจซื้อและใช้บริการเมื่อจะมีการออกสินค้าใหม่ นอกจากนั้นยังมีปัจจัยที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจซื้อและใช้บริการและพฤติกรรมด้วย คือช่วงเวลา (Time Interval) โดยที่ความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจกับพฤติกรรมจะมีผลจากช่วงเวลาระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมซึ่งโอกาสที่ผู้บริโภคจะเปลี่ยนความตั้งใจอาจมากขึ้น ถ้าช่วงเวลามากขึ้น แต่ถ้าช่วงเวลานั้นความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจกับพฤติกรรมจะแข็งแกร่งมาก กล่าวคือถ้าผู้บริโภคเกิดความตั้งใจซื้อและใช้บริการแล้วแต่ยังไม่ได้ซื้อทันทีปล่อยเวลาให้เนิ่นนานไปโอกาสที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าก็จะน้อยลงนั่นเอง และปัจจัยด้านประสบการณ์ (Experience) โดยที่ทัศนคติและความตั้งใจซื้อและใช้บริการที่อิงกับประสบการณ์จริงจะมีความมั่นคงกับพฤติกรรมมากกว่าทัศนคติ และความตั้งใจซื้อและใช้บริการที่อิงกับประสบการณ์ทางอ้อมกล่าวคือทัศนคติที่ถูกสร้างผ่านการเปิดรับโฆษณาจะทำนายได้น้อยกว่าที่ถูกสร้างผ่านการทดลองใช้สินค้า

วรพล บริบูรณ์ทรัพย์ (2555) กล่าวว่า ความตั้งใจซื้อตาม Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990) ว่า ความตั้งใจซื้อไปการแสดงออกถึงพฤติกรรมนั้น ๆ ในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการเป็นตัวเลือกรากจากกล่าวได้ว่า ความตั้งใจซื้อเป็นมิติหนึ่งแสดงถึงความจงรักภักดีของลูกค้า โดยความจงรักภักดีจะประกอบไปด้วย 4 มิติได้แก่

1. ความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) คือ การที่ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าหรือบริการนั้น เป็นตัวเลือกรากสามารถสะท้อนพฤติกรรมผู้บริโภคได้

2. พฤติกรรมการบอกต่อ (Word of Mouth Communication) คือ การที่ผู้บริโภคพูดถึงเรื่องที่ดีของสินค้าหรือบริการ โดยการแนะนำ กระตุ้นหรือบอกต่อให้บุคคลอื่นเกิดความสนใจได้และมาใช้สินค้าหรือ บริการนั้น

3. ความอ่อนไหวต่อปัจจัยด้านราคา (Price Sensitivity) คือ การที่ขึ้นราคาสินค้าหรือบริการโดยไม่เกิดปัญหากับผู้บริโภคโดยบริโภคมยอมจ่ายเงินสูงกว่าที่อื่นถ้าสินค้าหรือบริการนั้นตอบสนองความต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจได้

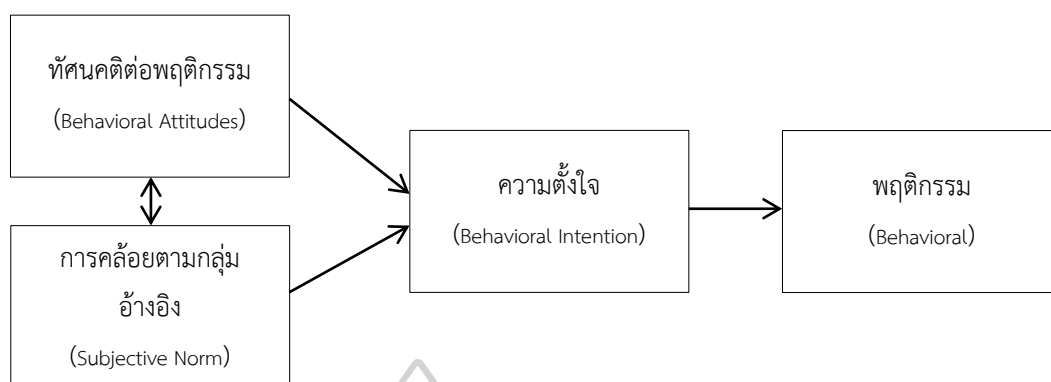
4. พฤติกรรมการร้องเรียน (Complaining Behaviours) คือ การที่ผู้บริโภคเกิดปัญหาและต้องการร้องเรียนโดยอาจจะร้องเรียนกับผู้บริการ บอกต่อคนอื่นหรือส่งเรื่องไปหนังสือพิมพ์โดยส่วนนี้จะไปการวัดถึงการตอบสนองปัญหาของผู้บริโภค

2.5.2 แนวคิดความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

Hale, Householder and Greene. (2002) กล่าวถึงทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Ajzen (1985) ถูกสร้างขึ้นเพื่อทำนายว่า การที่บุคคลจะประพฤติหรือกระทำพฤติกรรมใดนั้น สามารถทำนายได้จากการวัดความเชื่อ (Beliefs) ทศคติ (Attitudes) และความตั้งใจกระทำ (Intention) โดยทฤษฎีนี้จะเชื่อว่า มนุษย์โดยปกติจะเป็นผู้ใช้เหตุผลและนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ต่อตนเองอย่างเป็นระบบ เพื่อส่งผลให้บรรลุถึงเจตนาของตน พฤติกรรมของมนุษย์ ไม่ได้ถูกกำหนดมาโดยขาดการพิจารณามาก่อน ยิ่งกว่านั้นเชื่อว่ามนุษย์มีการพิจารณาเกี่ยวกับพฤติกรรมและสิ่งที่ตั้งใจนั้นมาก่อน โดยพฤติกรรมจะมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. ทศคติต่อพฤติกรรม (Behavioral Attitudes) ทศคติต่อพฤติกรรมเป็นผลมาจากความเชื่อของบุคคล ว่าการกระทำใด ๆ นั้น จะมีผลลัพธ์ปรากฏออกมาอย่างแน่นอนและจะมีการประเมินผลลัพธ์ที่ออกมา เช่น ความเชื่อของผู้ประกอบการว่า ประกอบธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต จะทำให้ธุรกิจมีความได้เปรียบในการแข่งขัน ได้การประเมินผลลัพธ์ว่าได้เปรียบหรือเสียเปรียบในการแข่งขัน ก็คือสิ่งที่พยากรณ์ความตั้งใจในการทำธุรกิจ ข้อตกลงเบื้องต้นของทฤษฎีนี้ ความเชื่อในผลลัพธ์จากการทำธุรกิจบนอินเทอร์เน็ตหรือการไม่ทำนั้นอยู่บนพื้นฐานทศคติของผู้ประกอบการ ซึ่งเรียกสิ่งนี้ว่า ความเชื่อต่อพฤติกรรม (Behavioral Beliefs)

2. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) ในตัวแบบแรกของการศึกษา ความเชื่อต่อพฤติกรรมและการประเมินผลลัพธ์ของการกระทำมีความเพียงพอในการทำนายความตั้งใจที่จะกระทำ พฤติกรรมนั้น อย่างไรก็ตามตัวแบบต่อมาคือเป็นการสนับสนุนความเชื่อซึ่งการจากการคล้อยตามสิ่งอ้างอิง หรืออิทธิพลของสิ่งอ้างอิง (Subjective Norm) เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำนายความตั้งใจที่จะกระทำด้วยกลุ่มอ้างอิงจะมีอิทธิพลมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำคัญต่อบุคคลนั้นด้วย เช่น พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ผู้บังคับบัญชา อาจมีอิทธิพลมากกว่าสามีหรือภรรยา เป็นต้น การที่คล้อยตามของกลุ่มอ้างอิงสันนิษฐานว่าเกิดจาก ผลรวมของผลคุณ ระหว่างความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงที่เขาให้ความสำคัญกับความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเข้มของความเชื่อตามกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) และแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Motivation to Comply with the Referent)



ภาพที่ 7 องค์ประกอบของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล
ที่มา: Hale, Householder and Greene (2002)

อย่างไรก็ตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ยังมีข้อจำกัดอยู่หลายประการโดยข้อจำกัดที่เด่นชัดที่สุด คือไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่สามารถกระทำพฤติกรรมตามความต้องการได้อย่างสมบูรณ์เนื่องจากในความเป็นจริงแล้วการจะกระทำพฤติกรรมใด ๆ ความตั้งใจ ไม่ใช่ปัจจัยเดียวที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมนั้น หากแต่มีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยทั้งภายในและภายนอกของตัวบุคคลเข้ามาประกอบด้วย เป็นต้นว่าปัจจัยภายในตัวบุคคลเองได้แก่ความเชี่ยวชาญ ความรู้ความสามารถ การวางแผนต่าง ๆ ปัจจัยภายนอกตัวบุคคลได้แก่ เวลา โอกาส และความร่วมมือจากผู้อื่น

Ajzen (1985) ได้พัฒนาทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behaviour: TPB) ขึ้นใช้ เพื่อทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่สามารถกระทำตามพฤติกรรมที่สมบูรณ์ได้โดยความแตกต่าง ระหว่างทฤษฎีการกระทำ ด้วยเหตุผลและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน คือพฤติกรรมตามแบบแผนที่เพิ่มปัจจัยที่สามที่จะตัดสินว่าจะกระทำพฤติกรรมได้หรือไม่คือการรับรู้ความสามารถของตนเองในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioural Control)

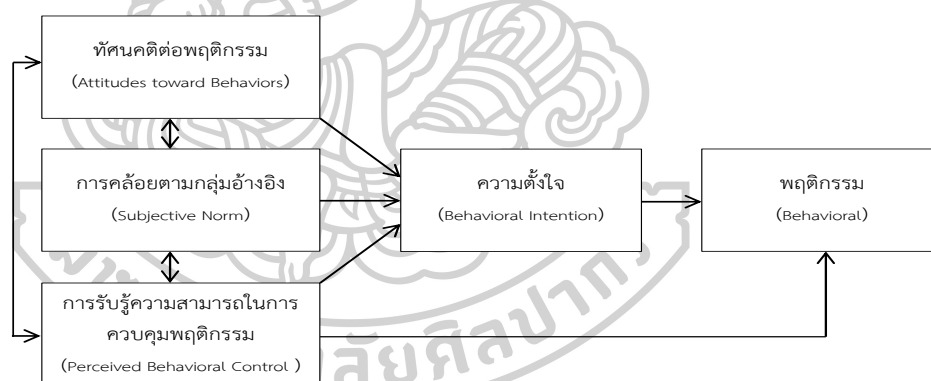
Ajzen (2006) ได้อธิบายองค์ประกอบของพฤติกรรมในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนว่าประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้

1. ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitudes toward Behaviours) เป็นปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factor) จะเป็นตัวแปรที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกทางบวกหรือทางลบของบุคคลต่อการกระทำนั้น ๆ โดยบุคคลที่เชื่อว่ากระทำนั้นเป็นผลให้รู้สึกทางบวกก็มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรม การวัดทัศนคติต่อพฤติกรรมสามารถวัดได้ 2 วิธีคือ การวัดทัศนคติต่อพฤติกรรมทางตรงและการวัดทัศนคติต่อพฤติกรรมทางอ้อม

2. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) เป็นปัจจัยทางสังคม (Social factor) เป็นการวัด ว่าบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญกับเขา เขาควรหรือไม่ที่จะกระทำตาม ถ้ารับรู้ว่ามีค่าความสำคัญมากก็จะมีค่าความตั้งใจเชิงพฤติกรรมมากขึ้น เรียกบุคคลที่มีความสำคัญนั้นว่า กลุ่มอ้างอิง วิธีการวัดความคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรมทางอ้อม

3. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioural Control) เป็นการรับรู้ของบุคคลว่า มีความยากหรือง่ายเพียงใดในการกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ และสามารถควบคุมตนเองให้กระทำพฤติกรรม ภายใต้ปัจจัยที่สนับสนุนหรือขัดขวางพฤติกรรมนั้น ๆ การวัดการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม สามารถวัดได้ 2 วิธี คือ การวัดการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมทางตรงและการวัดการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมทางอ้อม

4. ความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรม (Behavioural Intention) ความตั้งใจเป็น ปัจจัยชักจูงให้เกิด พฤติกรรม ความตั้งใจจะเป็นตัวบ่งชี้ว่าบุคคลจะมีความพยายามทุ่มเทมากน้อยแค่ไหน ยิ่งมีความตั้งใจแน่วแน่และพยายามเพียงใด ความเป็นไปได้ที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมก็มีมากเท่านั้น ความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมมาอิทธิพลมาจาก 3 ประการ ทิศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม



ภาพที่ 8 องค์ประกอบของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน
ที่มา: Ajzen (2006)

Ajzen and Fishbein (1975) อธิบายว่าการตั้งใจจะเป็นตัวการในการปฏิบัติงาน และสามารถนำมาทำนายผลการปฏิบัติได้ แต่ทั้งนี้ก็ยังมียปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติและการแสดงอยู่ซึ่งถ้าเรามองถึงความตั้งใจอย่างเดียวจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ได้แก่

1. ช่วงระยะเวลา (Time Interval) ระหว่างช่วงเวลาที่ทำกรวัดพฤติกรรมและสังเกตพฤติกรรม ถ้าเว้นระยะเวลานานขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมและการแสดงพฤติกรรมอาจจะลดลงได้

2. การได้รับข้อมูลข่าวสารใหม่ (Exposure to New Information) อาจจะทำให้บุคคลเปลี่ยน ความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมได้
3. ขั้นตอนของพฤติกรรม (Steps of Behaviour) หากพฤติกรรมมีขั้นตอนที่ซับซ้อนมาก ๆ บุคคลอาจจะมีการเปลี่ยนความตั้งใจที่จะล้มเลิกพฤติกรรมได้
4. ความสามารถของบุคคล (Abilities) ความตั้งใจเป็นเพียงตัวตัดสินว่าจะกระทำพฤติกรรม แต่หากบุคคลขาดความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรม ก็ย่อมเป็นไปได้ที่จะเกิดพฤติกรรมขึ้น
5. ความจำบ่อยครั้งที่พบว่าบุคคลจำไม่ได้ว่าตั้งใจจะทำอะไรเป็นเหตุให้ไม่เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ
6. อุปนิสัยของบุคคลหากการกระทำที่ตั้งใจขัดกับอุปนิสัยพฤติกรรมใหม่จะไม่เกิดขึ้น จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า การตั้งใจใช้เชิงพฤติกรรมคือ ความตั้งใจใช้บริการที่สะท้อนถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการอาจหาข้อมูล ข่าวสารหรือได้รับการแชร์ประสบการณ์จากคนรอบข้าง ณ ช่วงเวลานั้นก่อนตัดสินใจใช้บริการ จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้ในการงานวิจัยในส่วนของตัวแปร แบบสอบถามและเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ผลการวิจัยที่ส่งผลการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ

เมทินี จันทร์กระแจะ (2558) ได้ศึกษาคูณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการพยายาม การอำนวยความสะดวกและการไว้วางใจ โดยร่วมกันพยากรณ์ความผันแปรของการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานครได้ คิดเป็นร้อยละ 71.4 ในขณะที่ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบและคุณภาพของข้อมูล และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านลักษณะเทคโนโลยี ความหวังในการปฏิบัติงาน และอิทธิพลของสังคม ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นสามารถสรุปตัวแปรได้ดังนี้ คุณภาพของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการและ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ด้านคุณภาพของการบริการเว็บไซต์

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายอากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียหายอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 คิดเป็นร้อยละ 77.00

อาริยา ลีลารัตน์ (2558) ได้ศึกษาองค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และความไว้วางใจในการซื้อสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 – 39 ปีมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ส่วนบุคคลโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านเนื้อหา และความไว้วางใจในการซื้อสินค้า ด้านผู้ขายสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครได้คิดเป็นร้อยละ 72.80 ในขณะที่องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านรูปแบบ ด้านชุมชนเพื่อการติดต่อสื่อสาร ด้านการปรับแต่ง ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเชื่อมโยง ด้านการพาณิชย์และความไว้วางใจในการซื้อสินค้าด้านการปกป้องผู้บริโภคไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ปพน เลิศชาคร (2559) ได้ศึกษาคุณภาพของเว็บไซต์ ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงคุณค่า และการจัดอันดับและความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปีมีการศึกษาระดับปริญญาตรีและประเภทสินค้าที่ซื้อจาก eBay ครั้งล่าสุด คือ ของเล่น และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยคุณภาพของเว็บไซต์ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการ และปัจจัยการรับรู้ถึงคุณค่าที่ผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 62.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยคุณภาพของ

เว็บไซต์ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน ปัจจัยความไว้วางใจและปัจจัยการจัดอันดับและความคิดเห็นไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นสามารถสรุปตัวแปรได้ดังนี้ คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ประกอบด้วย ด้านการตอบสนอง/การโต้ตอบ ด้านความปลอดภัยและด้านการออกแบบ

การยอมรับเทคโนโลยี

อัครเดช ปิ่นสุข (2557) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสบการณ์ตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ 1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานและด้านการรับรู้ประโยชน์ 2) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านความเป็นส่วนตัวและ 3) ส่วนประสบการณ์ตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้าและด้านความสะดวกในการใช้งาน โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 56 ในขณะที่คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเข้าถึงการให้บริการ ส่วนประสบการณ์ตลาดในมุมมองของลูกค้าด้านการจัดองค์ประกอบและด้านช่องทางในการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

พรชนก พลาบุลย์ (2558) ได้ศึกษาการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการใช้เทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของรัฐบาลไทย ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-25 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท และส่วนใหญ่รู้จักบริการพร้อมเพย์จาก TV ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน แรงจูงใจด้านอารมณ์ อิทธิพลของสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย ร้อยละ 69 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-Banking ผลการวิจัยพบว่ามีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยโดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักปัจจัยซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูล , คุณภาพของระบบ และคุณภาพของบริการ และ 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง

ชวิตา พุ่มดนตรี (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีทั้งหมด 8 ปัจจัย โดยแบ่งเป็น ปัจจัยประชากรศาสตร์ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านอาชีพและรายได้ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยง 6 ปัจจัย ซึ่งมีผลในทางลบ 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ส่วน 5 ปัจจัยที่เหลือมีผลทางบวก โดยทั้ง 6 ปัจจัยสามารถเรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยด้านมูลค่าตามราคา ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านสมรรถภาพ ปัจจัยด้านความคาดหวังจากความพยายามและสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมและแรงจูงใจด้านความบันเทิงและปัจจัยด้านอุปนิสัยส่วนบุคคล ในส่วนของปัจจัยประชากรศาสตร์ ผลวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และพนักงานองค์การของรัฐ มีแนวโน้มที่จะยอมรับการบริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำอาชีพอื่นๆ และผู้มีรายได้มากกว่า 55,000 บาท มีแนวโน้มที่จะยอมรับการบริการมากกว่ากลุ่ม ตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่า

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นสามารถสรุปตัวแปรได้ดังนี้ การยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย ด้านลักษณะเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความไว้วางใจ

การตั้งใจใช้บริการ

นิชานันท์ ชาวนา (2559) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุช่วง 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีอาชีพพนักงานเอกชน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่น แบบทางเน็ตแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากการยื่นภาษี ผ่านทางระบบ

อินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่มีการนำมาใช้ในระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี ดังนั้นผู้ที่ต้องเสียภาษีในกลุ่มอายุมาก จะมีความเคยชินกับการยื่นภาษีแบบเดิมและบางส่วนยังไม่เปิดรับและไม่เรียนรู้การใช้งาน อินเทอร์เน็ตแตกต่างกับผู้ที่เสียภาษีในกลุ่มอายุน้อยที่เมื่อเริ่มต้นเสียภาษีจะเริ่มจากการจ่ายผ่านทาง อินเทอร์เน็ต

ปรารค์ชิต แสงเสวตร (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ อินทราเน็ต กพฟ. ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กพฟ. โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ ความง่าย ในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้าน การใช้งานและการเข้าถึงระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการค้นหาข้อมูลตามลำดับ

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

คุณภาพของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการและด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ได้มาจากการ สังเคราะห์และสกัดตัวแปรในแต่ละด้าน จากการศึกษาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ของ Delone,W.H.(2003) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชน ในกรุงเทพมหานครของคุณเมทินี จันทร์กระแจะ (2558) จึงได้ตัวแปรดังที่กล่าวมาข้างต้น

คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ประกอบด้วย ด้านการตอบสนอง/การโต้ตอบ ด้านความปลอดภัยและด้านการออกแบบได้มาจากการสังเคราะห์และสกัดตัวแปรในแต่ละด้าน จาก การศึกษาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ของ Delone,W.H.(2003) และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงาน สรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ของคุณพนิดา เพชรรัตน์ (2556), ได้ศึกษาองค์ประกอบของเว็บไซต์ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และความไว้วางใจในการซื้อสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมผ่าน เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครของคุณอารียา ลีลาธรรม (2558) และได้ศึกษาคุณภาพของเว็บไซต์ ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงคุณค่าและการจัดอันดับและความคิดเห็น ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครของคุณปพน เลิศชาคร (2559) จึงได้ตัวแปรดังที่กล่าวมาข้างต้น

การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านลักษณะเทคโนโลยี ด้านความคาดหวัง ในการดำเนินการ ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจ ได้มาจากการสังเคราะห์และสกัดตัวแปรในแต่ละด้าน จากการศึกษาหลักการ ของทฤษฎี Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT เป็นทฤษฎี

รวมของการยอมรับเทคโนโลยี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสบการณ์ตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัด กรุงเทพมหานครของคุณอัครเดช ปิ่นสุข (2557), ได้ศึกษาการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการใช้เทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของรัฐบาลไทย ของคุณ พรชนก พลาบุลย์ (2558), ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-Banking ของคุณธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) และได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของคุณชวีศา พุ่มดนตรี (2559) จึงได้ตัวแปรดังที่กล่าวมาข้างต้น

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

การตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมได้มาจากการสังเคราะห์และสกัดตัวแปรในแต่ละด้าน จากการศึกษาองค์ประกอบของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของ Ajzen (2006) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ของคุณนิชานันท์ ชาวณา (2559) และได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ อินทราเน็ต กฟผ. ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ อินทราเน็ต กฟผ.ของคุณปรารักษ์จิต แสงเสวตร (2560) จึงได้ตัวแปรดังที่กล่าวมาข้างต้น

บทที่ 3 วิธีการดำเนินวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทของงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อมุ่งหาข้อเท็จจริงจากการเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทุกประเภทธุรกิจของสำนักงานสรรพากรภาค 1-6 โดยส่วนมากภาค 7-12 เป็นภาคเกษตรกรรม จึงได้รับการยกเว้นภาษี ในช่วงเดือนสิงหาคมถึงเดือนตุลาคม 2563 ซึ่งสามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้จำนวน 313,262 คน ข้อมูลจากกรมสรรพากรสถิติผู้ยื่นแบบภ.ง.ด. 50 วันที่ 17 สิงหาคม 2563

3.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทุกประเภทธุรกิจของสำนักงานสรรพากรภาค 1-6 ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยใช้สูตรในการคำนวณของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์และมีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 เปอร์เซ็นต์ ดังนี้

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

E แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างซึ่งกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 หรือ 0.05 ดังนี้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า } n = \frac{313262}{1+313262(0.05)^2} = 399.489$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 399.489 คน และเพื่อให้การเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวกจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งมีจำนวนมากกว่าที่คำนวณได้

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.3.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1.1 ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย

3.3.1.3 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบจะได้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยยิ่งขึ้น

3.3.1.4 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

3.3.1.5 นำแบบสอบถามที่ร่างได้ ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วเข้าใจง่ายตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและทดสอบ IOC กับผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

3.3.1.6 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำแล้วมาดำเนินการทดสอบกับกลุ่มเป้าหมาย (Pre-test) จำนวน 30 คนจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient)

3.3.1.7 นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

3.3.1.8 ปรับปรุงรูปแบบและเนื้อหาของแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่งแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

3.3.1.9 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลับกลุ่มตัวอย่าง

3.3.2 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close ended Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 6 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะคำถามให้เลือกตอบ ประกอบด้วย 8 ข้อดังนี้

ตารางที่ 1 ตัวแปร ระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบสำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ระดับการวัดข้อมูล	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. เพศ	Nominal	1 = ชาย 2 = หญิง
2. ตำแหน่ง	Nominal	1 = กรรมการผู้จัดการ 2 = ผู้จัดการฝ่ายบัญชี 3 = พนักงานบัญชี 4 = อื่น ๆ.....
3. ประเภทการจดทะเบียน	Nominal	1 = บริษัทจำกัด 2 = ห้างหุ้นส่วนจำกัด 3 = ห้างหุ้นส่วนสามัญ
4. ทุนการจดทะเบียน	Ordinal	1 = น้อยกว่า 5 ล้านบาท 2 = 5 – 10 ล้านบาท 3 = มากกว่า 10 ล้านบาท
5. ประเภทธุรกิจ	Nominal	1 = ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ 2 = ธุรกิจบริการทางการแพทย์และความงาม 3 = ธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ 4 = ธุรกิจเกี่ยวกับทางด้านการท่องเที่ยว 5 = ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม 6 = ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง 7 = ธุรกิจอื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตารางที่ 1 ตัวแปร ระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบสำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับการวัดข้อมูล	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
6. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	Ordinal	1 = น้อยกว่า 5 ปี 2 = 5 – 10 ปี 3 = 11 – 20 ปี 4 = มากกว่า 20 ปี
7. จำนวนพนักงาน	Ordinal	1 = น้อยกว่า 100 คน 2 = 100 – 500 คน 3 = มากกว่า 500 คนขึ้นไป
8. รายได้ต่อปี	Ordinal	1 = น้อยกว่า 10 ล้านบาท 2 = 10 – 20 ล้านบาท 3 = 21 – 30 ล้านบาท 4 = มากกว่า 30 ล้านบาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ

แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง, ด้านคุณภาพของข้อมูล, ด้านคุณภาพของการบริการและด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ตารางที่ 2 แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับคุณภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	มาตรวัด	ที่มา
<p>คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง</p> <p>1. ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการตอบสนองการใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการต่อองค์กรของท่าน</p> <p>2. ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย</p> <p>3. ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน</p> <p>4. ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการนำเสนอรายละเอียดของข้อมูลที่ชัดเจน</p> <p>5. ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการนำเสนอการแจ้งเตือนก่อนการยื่นยื่นข้อมูล</p>	Rating scale	ปรับปรุงจาก Tam&Oilverira, (2016) และเมทินี จันทร์กระแจะ, (2558)
<p>คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูล</p> <p>6. ท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความเข้าใจง่าย</p> <p>7. ท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ</p> <p>8. ท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน</p>	Rating scale	ปรับปรุงจาก ธนวรรณ สำนวนกลาง, (2559)

ตารางที่ 2 แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับคุณภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม (ต่อ)

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	มาตรวัด	ที่มา
<p>คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ</p> <p>9. เมื่อท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตท่านจะได้รับการแจ้งเตือนทันที</p> <p>10. เมื่อท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตท่านจะได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/บุคลากร</p> <p>11. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่/บุคลากรมีทักษะในการแก้ปัญหาการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตให้กับท่านได้</p> <p>12. ท่านมีเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต</p>	Rating scale	ปรับปรุงจาก ธนวรรณ สำนวนกลาง, (2559)
<p>คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน</p> <p>13. ท่านนำข้อมูลที่ได้รับจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตไปปรับใช้กับองค์กรธุรกิจของท่าน</p> <p>14. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต</p> <p>15. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลที่ได้จากการใช้งานของระบบการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต</p> <p>16. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพของข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต</p>	Rating scale	ปรับปรุงจาก Tam&Oilverira, (2016) และเมทีนี จันทร์กระแจะ, (2558)

ตอนที่ 3 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์

แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนอง/การโต้ตอบ,ด้านความปลอดภัยและด้านการออกแบบ

ตารางที่ 3 แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับคุณภาพของการบริการ
เว็บไซต์ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของ
ผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	มาตรวัด	ที่มา
<p>คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ</p> <p>17. ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลตอบสนองการใช้งานของท่านได้ดี</p> <p>18. ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>19. ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีเครื่องมือในการตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>20. ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนในการใช้บริการและมีการแก้ไขปัญหาย่างทันถ่วงที</p>	Rating scale	ปรับปรุงจาก Delone & Mclean (2003)
<p>คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านความปลอดภัย</p> <p>21. ท่านคิดว่าข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ</p> <p>22. ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ</p> <p>23. ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีระบบป้องกันข้อมูลจากการถูกคุกคามของบุคคลภายนอก</p> <p>24. ท่านคิดว่าข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีการสำรองข้อมูลของท่าน</p> <p>25. ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลพร้อมใช้งานตลอดเวลา</p>	Rating scale	ปรับปรุงจาก Delone & Mclean (2003)
<p>คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการออกแบบ</p> <p>26. ท่านคิดว่าเว็บไซต์มีการเชื่อมโยงที่เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อน</p> <p>27. ท่านคิดว่าเว็บไซต์มีการจัดเรียงลำดับข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ดี</p> <p>28. ท่านคิดว่าเว็บไซต์สามารถกลับมายังหน้าเดิมและไปยังหน้าที่ต้องการได้โดยไม่เกิดความสับสนและมีการโต้ตอบอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน</p> <p>29. ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วในการแสดงภาพ อักษรและข้อมูลต่าง ๆ และพร้อมใช้งานตลอดเวลา</p>	Rating scale	ปรับปรุงจาก Delone & Mclean (2003)

ตอนที่ 4 การยอมรับเทคโนโลยี

แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะเทคโนโลยี, ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ, ด้านความพยายามในการใช้งาน, ด้านอิทธิพลของสังคม, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความไว้วางใจ

ตารางที่ 4 แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	มาตรวัด	ที่มา
<p>การยอมรับเทคโนโลยี ด้านลักษณะเทคโนโลยี</p> <p>30. ท่านคิดว่ารูปแบบการกรอกข้อมูลการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความสอดคล้องกับองค์กรธุรกิจของท่าน</p> <p>31. ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความครบถ้วน ครอบคลุมตามความต้องการของธุรกิจ</p>	Rating scale	ปรับปรุงจาก เมทินี จันทร์กระแจะ, (2558)
<p>การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ</p> <p>32. ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีของท่าน</p> <p>33. ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยให้ในการทำธุรกรรมในการชำระภาษีของท่าน สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาของท่าน</p> <p>34. ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี</p>	Rating scale	ปรับปรุงจาก พรชนก พลาบูรณ์, (2558)

ตารางที่ 4 แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม (ต่อ)

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	มาตรวัด	ที่มา
<p>การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการคาดหวังในการพยายาม</p> <p>35. ท่านพยายามที่จะเรียนรู้การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล</p> <p>36. ท่านคาดหวังว่าท่านจะสามารถใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลได้อย่างสะดวกรวดเร็วในครั้งต่อไป</p> <p>37. ท่านคาดหวังว่ามีความง่ายในการเรียนรู้การบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครั้งต่อไป</p> <p>38. ท่านคิดว่าจะพยายามทดลองใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลหากมีการปรับปรุงแบบใหม่</p>	Rating scale	ปรับปรุงจาก ชวิตา พุ่มดนตรี, (2559)
<p>การยอมรับเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลสังคม</p> <p>39. ท่านรู้สึกว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลแพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน</p> <p>40. ท่านคิดว่าธุรกิจอื่นมีอิทธิพลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของท่าน</p> <p>41. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ บุคคลากรกรมสรรพากรที่เข้ามาแนะนำการใช้บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต</p> <p>42. ท่านคิดว่าชื่อเสียงของกรมสรรพากรมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของท่าน</p>	Rating scale	ปรับปรุงจาก พรชนก พลาบูรณ์, (2558)

ตารางที่ 4 แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม (ต่อ)

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	มาตรวัด	ที่มา
<p>การยอมรับเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>43. ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถทำได้ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ท่านมี</p> <p>44. ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของท่าน ทำให้ท่านสามารถทำการยื่นแบบได้ทันที</p> <p>45. ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการยื่นภาษีด้วยตนเอง</p>	Rating scale	ปรับปรุงจาก ชวิตา พุ่มดนตรี,(2559)
<p>การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจ</p> <p>46. ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วจะไม่กลับไปใช้การยื่นแบบแบบเดิม</p> <p>47. ท่านมีทัศนคติที่ดีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต</p> <p>48. ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต</p> <p>49. ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต</p>	Rating scale	ปรับปรุงจาก เมทินี จันทร์กระแจะ, (2558)

ตอนที่ 5 การตั้งใจใช้บริการ

แบบสอบถามเกี่ยวกับการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

ตารางที่ 5 แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	มาตรวัด	ที่มา
การตั้งใจใช้บริการ	Rating scale	ปรับปรุงจาก Oliveira et al.(2016)
50. ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างเต็มใจ		
51. ท่านใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตแล้ว ท่านตั้งใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ประเภทอื่น ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตด้วย		
52. ท่านจะใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ		

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

3.4.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริงการหาความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item objective congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านที่พิจารณาแบบสอบถามได้แก่

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกต
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกตุวดี สมบูรณ์ทวี
3. ดร.นันทน์หทัย อีออนอก

วิธีและขั้นตอนการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อขอคำแนะนำปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง เพื่อหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Index of item objective congruence: IOC) โดยเกณฑ์ในการพิจารณาข้อคำถามดังนี้

- | | | |
|----------|---------|---|
| +1 คะแนน | หมายถึง | ข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ |
| 0 คะแนน | หมายถึง | ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ |
| 1 คะแนน | หมายถึง | ข้อคำถามไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ |

คัดเลือกแบบสอบถามโดยพิจารณาค่าความเที่ยงตรงของข้อที่มีคะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 0.67 ของค่า IOC คำนวณได้ดังนี้

สูตรในการคำนวณ

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

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การศึกษาครั้งนี้หาค่าความเที่ยงตรงโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ดังนั้นการพิจารณาคัดเลือกแบบสอบถามในงานวิจัยนี้จะพิจารณาจากข้อที่มีคะแนนค่าความเที่ยงตรงมากกว่าหรือเท่ากับ 0.67 (2 ใน 3 ของผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์) และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านที่พิจารณาแบบสอบถามได้ผลความตรงเชิงเนื้อหาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้ มีดัชนีสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย อยู่ที่ 0.93 ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้

3.4.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pre-test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างจากนั้นนำมาทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน พบว่าแบบสอบถามโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.969 ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง การกรอกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงทางช่องทางออนไลน์ เป็นเว็บเพจต่าง ๆ เช่น เว็บเพจบัญชีและภาษี เป็นต้น และผู้ที่มาใช้บริการยื่นภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่สำนักงานสรรพากรภาค 1- 6

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์สถิติดังนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายตัวแปรของการศึกษารุ่นนี้ไว้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้วัดแบบนามบัญญัติ เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้ และผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้นสถิติที่เหมาะสมคือ ความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

2. ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ได้แก่ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ คุณภาพของระบบสารสนเทศ คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ และการยอมรับเทคโนโลยี ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันตรภาค เนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนของแต่ละระดับ ความคิดเห็นของตัวอย่างสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) การกำหนดค่าอันตรภาคชั้น ในการแปลผลข้อมูลจากสูตรคำนวณละเอียดอธิบายมีดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ช่วงชั้น	การแปลผล
1.00 – 1.80	ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ระดับความเห็นด้วยน้อย
2.61 – 3.40	ระดับความเห็นด้วยปานกลาง
3.41 – 4.20	ระดับความเห็นด้วยมาก
4.21 – 5.00	ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

3.6.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิง สำหรับการอธิบายผลการศึกษาดังกล่าวในเรื่อง
ต่อไปนี้เป็น

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์หรือการส่งผลกระทบต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ คุณภาพของระบบสารสนเทศ คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ และการยอมรับเทคโนโลยี ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม เป็นข้อมูลที่ใช้มาตราวัดอันตรภาค โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติทดสอบหาค่าความแตกต่าง (F-test) หรือค่าทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามจำนวน 1 ตัวกับตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ในกรณีนี้ตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระหลายตัว โดยที่ทั้งตัวแปรตามและตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรเชิงปริมาณที่มีระดับช่วง (Interval) หรือ แบบอัตราส่วน (Ratio Scale) (นิคม ถนอมเสียง, 2550) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 6 สมมติฐานในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
<p>1. คุณภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>1.1 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบโครงสร้างที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>1.2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูลที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>1.3 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>1.4 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p>	Multiple Regression Analysis
<p>2.คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>2.1 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>2.2 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านความปลอดภัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>2.3 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการออกแบบที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p>	Multiple Regression Analysis

ตารางที่ 6 สมมติฐานในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
<p>3. การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>3.1 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านลักษณะเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>3.2 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>3.3 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการคาดหวังในการพยายามที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>3.4 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลสังคมที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>3.5 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>3.6 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p>	<p>Multiple Regression Analysis</p>

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษางานวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 400 ชุด คิดเป็นการตอบกลับ 100% จึงนำผลไปวิเคราะห์ สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติทดสอบค่าความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐานและนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบสมมติฐาน

4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่ง ประเภทการจดทะเบียน ทุนการจดทะเบียน ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงาน รายได้ต่อปี สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	131	32.8
2. หญิง	269	67.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศชาย มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. กรรมการผู้จัดการ	79	19.8
2. ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	13	3.3
3. พนักงานบัญชี	262	65.5
4. อื่น ๆ.....	46	11.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานบัญชี มีจำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาเป็นตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ตำแหน่งอื่น ๆ เช่น หัวหน้าส่วนผู้จัดการ พนักงานทั่วไป เป็นต้น มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทการจดทะเบียน

ประเภทการจดทะเบียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริษัทจำกัด	314	78.5
2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด	77	19.3
3. ห้างหุ้นส่วนสามัญ	9	2.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดเป็นกลุ่มตัวอย่างประเภทการจดทะเบียนบริษัทจำกัด มีจำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 78.5 รองลงมาเป็นประเภทการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนจำกัด มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และประเภทการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนสามัญ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามทุนการจดทะเบียน

ทุนการจดทะเบียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 5 ล้านบาท	244	61.0
2. 5 – 10 ล้านบาท	88	22.0
3. มากกว่า 10 ล้านบาท	68	17.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 10 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดเป็นกลุ่มตัวอย่างทุนการจดทะเบียนน้อยกว่า 5 ล้านบาท มีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาเป็นทุนการจดทะเบียน 5 – 10 ล้านบาท มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และทุนการจดทะเบียนมากกว่า 10 ล้านบาท มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์	74	18.5
2. ธุรกิจบริการทางการแพทย์และความงาม	38	9.5
3. ธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์	39	9.8
4. ธุรกิจเกี่ยวกับทางด้านการท่องเที่ยว	40	10.0
5. ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม	83	20.8
6. ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง	66	16.5
7. ธุรกิจอื่น ๆ โปรดระบุ.....	60	15.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 11 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดเป็นกลุ่มตัวอย่างประเภทธุรกิจธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ประเภทธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ประเภทธุรกิจวัสดุก่อสร้าง มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ประเภทธุรกิจอื่น ๆ เช่น ธุรกิจขายสินค้าออนไลน์ ธุรกิจบริการทางการเงิน ธุรกิจความบันเทิง เป็นต้น มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ประเภทธุรกิจเกี่ยวกับทางด้านการท่องเที่ยว มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ประเภทธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และประเภทธุรกิจบริการทางการแพทย์และความงาม มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 5 ปี	190	47.5
2. 5 – 10 ปี	102	25.5
3. 11 – 20 ปี	59	14.8
4. มากกว่า 20 ปี	49	12.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 12 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 5 – 10 ปี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 11 – 20 ปี มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมากกว่า 20 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 100 คน	284	71.0
2. 100 – 500 คน	80	20.0
3. มากกว่า 500 คนขึ้นไป	36	9.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 13 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดเป็นกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 100 คน มีจำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 จำนวนพนักงาน 100 – 500 คน มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และจำนวนพนักงานมากกว่า 500 คนขึ้นไป มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อปี

รายได้ต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 10 ล้านบาท	192	48.0
2. 10 – 20 ล้านบาท	111	27.8
3. 21 – 30 ล้านบาท	43	10.8
4. มากกว่า 30 ล้านบาทขึ้นไป	54	13.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 14 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามรายได้ ต่อปีน้อยกว่า 10 ล้านบาท มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รายได้ต่อปี 10 – 20 ล้านบาท มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 รายได้ต่อปีมากกว่า 30 ล้านบาทขึ้นไป มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และรายได้ต่อปี 21 – 30 ล้านบาท มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 เป็นอันดับสุดท้าย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้ บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

วิเคราะห์คุณภาพของระบบสารสนเทศ คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ การยอมรับ เทคโนโลยีและความตั้งใจใช้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายผลการวิเคราะห์ ดังตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของคุณภาพระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพระบบข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

คุณภาพระบบสารสนเทศ	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านระบบโครงสร้าง			
ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการตอบสนองการใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการต่อองค์กรของท่าน	4.40	0.683	มากที่สุด (1)
ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	4.36	0.694	มากที่สุด (5)
ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน	4.36	0.708	มากที่สุด (4)
ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการนำเสนอรายละเอียดของข้อมูลที่ชัดเจน	4.39	0.680	มากที่สุด (2)
ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการนำเสนอการแจ้งเตือนก่อนการยืนยันข้อมูล	4.39	0.675	มากที่สุด (3)
รวม	4.38	0.526	มากที่สุด
ด้านคุณภาพระบบข้อมูล			
ท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความเข้าใจง่าย	4.35	0.674	มากที่สุด (3)
ท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.47	0.629	มากที่สุด (1)
ท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความสมบูรณ์ครบถ้วน	4.38	0.690	มากที่สุด (2)
รวม	4.39	0.533	มากที่สุด

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของคุณภาพระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพระบบข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (ต่อ)

คุณภาพระบบสารสนเทศ	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพของการบริการ			
เมื่อท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตท่านจะได้รับการแจ้งเตือนทันที	4.33	0.718	มากที่สุด (3)
เมื่อท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตท่านจะได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.26	0.808	มากที่สุด (4)
ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่/บุคลากรมีทักษะในการแก้ไขปัญหาการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตให้กับท่านได้	4.34	0.689	มากที่สุด (2)
ท่านมีเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	4.36	0.738	มากที่สุด (1)
รวม	4.31	0.605	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน			
ท่านนำข้อมูลที่ได้รับจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตไปปรับใช้กับองค์กรธุรกิจของท่าน	4.37	0.666	มากที่สุด (4)
ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	4.45	0.655	มากที่สุด (1)
ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลที่ได้จากการใช้งานของระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	4.41	0.687	มากที่สุด (2)
ท่านรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพของข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	4.39	0.696	มากที่สุด (3)
รวม	4.40	0.534	มากที่สุด
คุณภาพระบบสารสนเทศ	4.37	0.487	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า คุณภาพระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.37 สามารถแยกพิจารณาแต่ละด้านดังนี้

ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.38 โดยพิจารณารายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการตอบสนองการใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการต่อองค์กรของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการนำเสนอรายละเอียดของข้อมูลที่ชัดเจน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการนำเสนอการแจ้งเตือนก่อนการยืนยันข้อมูล ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.36 และท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.36 เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านคุณภาพระบบข้อมูล ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.39 โดยพิจารณารายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.38 และท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความเข้าใจง่าย ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.35 เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านคุณภาพของการบริการ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.31 โดยพิจารณารายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านมีเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่/บุคลากรมีทักษะในการแก้ปัญหาค่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตให้กับท่านได้ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือเมื่อท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตท่านจะได้รับการแจ้งเตือนทันที ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.33 และเมื่อท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตท่านจะได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.26 เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.40 โดยพิจารณารายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลที่ได้จากการใช้งานของระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือท่านรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพของข้อมูลที่ได้จากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.39 และท่านนำข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตไปปรับใช้กับองค์กรธุรกิจของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.37 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ประกอบด้วยด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัยและด้านการออกแบบ

คุณภาพของการบริการเว็บไซต์	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ			
ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลตอบสนองการใช้งานของท่านได้ดี	4.29	0.730	มากที่สุด (3)
ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	4.35	0.763	มากที่สุด (1)
ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีเครื่องมือในการตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว	4.26	0.759	มากที่สุด (4)
ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนในการใช้บริการและมีการแก้ไขปัญหาอย่างทันถ่วงที	4.31	0.739	มากที่สุด (2)
รวม	4.30	0.618	มากที่สุด

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ประกอบด้วยด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัยและด้านการออกแบบ (ต่อ)

คุณภาพของการบริการเว็บไซต์	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความปลอดภัย			
ท่านคิดว่าข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ	4.34	0.725	มากที่สุด (5)
ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ นิติบุคคลได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้บริการ	4.45	0.666	มากที่สุด (1)
ท่านคิดว่าเว็บไซต์ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ นิติบุคคลมีระบบป้องกันข้อมูลจากการถูกคุกคามของ บุคคลภายนอก	4.41	0.677	มากที่สุด (2)
ท่านคิดว่าข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีการสำรองข้อมูลของท่าน	4.38	0.701	มากที่สุด (3)
ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ นิติบุคคลพร้อมใช้งานตลอดเวลา	4.38	0.697	มากที่สุด (4)
รวม	4.39	0.563	มากที่สุด
ด้านการออกแบบ			
ท่านคิดว่าเว็บไซต์มีการเชื่อมโยงที่เข้าถึงข้อมูลได้อย่าง รวดเร็วและไม่ซับซ้อน	4.30	0.680	มากที่สุด (4)
ท่านคิดว่าเว็บไซต์มีการจัดเรียงลำดับข้อมูลการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ดี	4.39	0.721	มากที่สุด (1)
ท่านคิดว่าเว็บไซต์สามารถกลับมายังหน้าเดิมและไปยัง หน้าที่ต้องการได้โดยไม่เกิดความสับสนและมีการโต้ตอบ อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน	4.30	0.760	มากที่สุด (3)
ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วในการแสดงภาพ อักษรและข้อมูลต่าง ๆ ละพร้อมใช้งานตลอดเวลา	4.36	0.709	มากที่สุด (2)
รวม	4.34	0.602	มากที่สุด
คุณภาพของการบริการเว็บไซต์	4.34	0.537	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ อยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.34 สามารถแยกพิจารณาแต่ละด้านดังนี้

ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.30 โดยพิจารณารายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนในการใช้บริการและมีการแก้ไขปัญหาอย่างทันถ่วงที ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลตอบสนองการใช้งานของท่านได้ดี ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.29 และท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีเครื่องมือในการตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.31 เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านความปลอดภัย ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.39 โดยพิจารณารายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีระบบป้องกันข้อมูลจากการถูกคุกคามของบุคคลภายนอก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือท่านคิดว่าข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีการสำรองข้อมูลของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลพร้อมใช้งานตลอดเวลา ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.38 และท่านคิดว่าข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.34 เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านการออกแบบ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.34 โดยพิจารณารายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคิดว่าเว็บไซต์มีการจัดเรียงลำดับข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ดี ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วในการแสดงภาพ อักษรและข้อมูลต่าง ๆ ละพร้อมใช้งานตลอดเวลา ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือท่านคิดว่าเว็บไซต์สามารถกลับมาข้างหน้าเดิมและไปยังหน้าที่ต้องการได้โดยไม่เกิดความสับสนและมีการโต้ตอบอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.30 และท่านคิดว่าเว็บไซต์มีการเชื่อมโยงที่เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.30 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านลักษณะเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ด้านการคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความไว้วางใจ

การยอมรับเทคโนโลยี	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านลักษณะเทคโนโลยี			
ท่านคิดว่ารูปแบบการกรอกข้อมูลการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความสอดคล้องกับองค์กรธุรกิจของท่าน	4.37	0.678	มากที่สุด (2)
ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความครบถ้วน ครบคลุมตามความต้องการของธุรกิจ	4.44	0.684	มากที่สุด (1)
รวม	4.40	0.611	มากที่สุด
ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ			
ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีของท่าน	4.45	0.662	มากที่สุด (3)
ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยให้ในการทำธุรกรรมในการชำระภาษีของท่านสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาของท่าน	4.50	0.686	มากที่สุด (1)
ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี	4.49	0.675	มากที่สุด (2)
รวม	4.47	0.566	มากที่สุด

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วยด้านลักษณะเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ด้านการคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความไว้วางใจ (ต่อ)

การยอมรับเทคโนโลยี	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการคาดหวังในการพยายาม			
ท่านพยายามที่จะเรียนรู้การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ นิติบุคคล	4.45	0.670	มากที่สุด (3)
ท่านคาดหวังว่าท่านจะสามารถใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลได้อย่างสะดวกรวดเร็วในครั้งต่อไป	4.50	0.675	มากที่สุด (1)
ท่านคาดหวังว่ามีความง่ายในการเรียนรู้การบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครั้งต่อไป	4.46	0.667	มากที่สุด (2)
ท่านคิดว่าจะพยายามทดลองใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลหากมีการปรับปรุงแบบใหม่	4.44	0.699	มากที่สุด (4)
รวม	4.46	0.563	มากที่สุด
ด้านอิทธิพลสังคม			
ท่านรู้สึกว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลแพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน	4.43	0.649	มากที่สุด (2)
ท่านคิดว่าธุรกิจอื่นมีอิทธิพลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของท่าน	4.51	0.672	มากที่สุด (1)
ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ บุคคลากรกรมสรรพากรที่เข้ามาแนะนำการใช้บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	4.41	0.691	มากที่สุด (4)
ท่านคิดว่าชื่อเสียงของกรมสรรพากรมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของท่าน	4.41	0.751	มากที่สุด (3)
รวม	4.43	0.561	มากที่สุด

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วยด้านลักษณะเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ด้านการคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความไว้วางใจ (ต่อ)

การยอมรับเทคโนโลยี	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถทำได้ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ท่านมี	4.42	0.659	มากที่สุด (3)
ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของท่าน ทำให้ท่านสามารถทำการยื่นแบบได้ทันที	4.48	0.645	มากที่สุด (2)
ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการยื่นภาษีด้วยตนเอง	4.49	0.641	มากที่สุด (1)
รวม	4.46	0.530	มากที่สุด
ด้านความไว้วางใจ			
ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วจะไม่กลับไปใช้การยื่นแบบเดิม	4.47	0.671	มากที่สุด (4)
ท่านมีทัศนคติที่ดีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	4.51	0.668	มากที่สุด (1)
ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	4.47	0.675	มากที่สุด (3)
ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	4.49	0.668	มากที่สุด (2)
รวม	4.48	0.547	มากที่สุด
การยอมรับเทคโนโลยี	4.45	0.492	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 สามารถแยกพิจารณาแต่ละด้านดังนี้

ด้านลักษณะเทคโนโลยี ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.40 โดยพิจารณารายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความครบถ้วน ครอบคลุมตามความต้องการของธุรกิจ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.44 และท่านคิดว่ารูปแบบการกรอกข้อมูลการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความสอดคล้องกับองค์กรธุรกิจของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.37 เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.47 โดยพิจารณารายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยให้ในการทำธุรกรรมในการชำระภาษีของท่านสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.49 และท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านการคาดหวังในการพยายาม ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.46 โดยพิจารณารายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคาดหวังว่าท่านจะสามารถใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลได้อย่างสะดวกรวดเร็วในครั้งต่อไป ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือท่านคาดหวังว่ามีความง่ายในการเรียนรู้การบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครั้งต่อไป ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือท่านพยายามที่จะเรียนรู้การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 และท่านคิดว่าท่านจะพยายามทดลองใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลหากมีการปรับปรุงแบบใหม่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.44 เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านอิทธิพลสังคม ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.43 โดยพิจารณารายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคิดว่าธุรกิจอื่นมีอิทธิพลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือท่านรู้สึกว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลแพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือท่านคิดว่าชื่อเสียงของกรมสรรพากรมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.41 และท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ บุคลากรกรมสรรพากรที่เข้ามาแนะนำการใช้บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.41 เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.46 โดยพิจารณารายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการยื่นภาษีด้วยตนเอง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของท่าน ทำให้ท่านสามารถทำการยื่นแบบได้ทันที ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 และท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถทำได้ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ท่านมี ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.42 เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านความไว้วางใจ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 โดยพิจารณารายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านมีทัศนคติที่ดีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.47 และท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วจะไม่กลับไปใช้บริการยื่นแบบแบบเดิม ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.47 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของการตั้งใจใช้บริการ

การตั้งใจใช้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างเต็มใจ	4.55	0.655	มากที่สุด (1)
ท่านใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตแล้ว ท่านตั้งใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ประเภทอื่น ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตด้วย	4.52	0.653	มากที่สุด (2)
ท่านจะใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ	4.51	0.686	มากที่สุด (3)
รวม	4.52	0.570	มากที่สุด
การตั้งใจใช้บริการ	4.52	0.570	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าการตั้งใจใช้บริการ อยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.52 โดยพิจารณารายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างเต็มที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.55 รองลงมาคือท่านใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตแล้ว ท่านตั้งใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ประเภทอื่น ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตด้วย ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.52 และท่านจะใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 เป็นอันดับสุดท้าย

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โดยเปรียบเทียบตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ด้านตำแหน่ง ด้านประเภทการจดทะเบียน ด้านทุนการจดทะเบียน ด้านประเภทธุรกิจ ด้านระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ด้านจำนวนพนักงาน และด้านรายได้ต่อปี มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

ตารางที่ 19 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่ง มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันที่ค่าเอฟ (F-test)

การตั้งใจใช้ บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ด้าน ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.376	.459	1.412	.239*
	ภายในกลุ่ม	396	128.629	.325		
	รวม	399	130.004			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม จำแนกตามด้านตำแหน่ง พบว่า ด้านตำแหน่งต่าง ๆ มีการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทการจดทะเบียนมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันที่ค่าเอฟ (F-test)

การตั้งใจใช้ บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ด้าน ประเภท การจด ทะเบียน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.506	1.253	3.901	.021*
	ภายในกลุ่ม	397	127.499	.321		
	รวม	399	130.004			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม จำแนกตามด้านประเภทการจดทะเบียน พบว่า ด้านประเภทการจดทะเบียนต่าง ๆ มีการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 21 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านทุนการจดทะเบียนมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันที่ค่าเอฟ (F-test)

การตั้งใจใช้ บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ด้านทุนการ จดทะเบียน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.239	2.120	6.691	.001*
	ภายในกลุ่ม	397	125.756	.317		
	รวม	399	130.004			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม จำแนกตามด้านทุนการจดทะเบียน พบว่าด้านทุนการจดทะเบียนต่าง ๆ มีการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทธุรกิจมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันที่ค่าเอฟ (F-test)

การตั้งใจใช้ บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ด้าน ประเภท ธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	6	6.859	1.143	3.648	.002*
	ภายในกลุ่ม	393	123.146	.313		
	รวม	399	130.004			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม จำแนกตามด้านประเภทธุรกิจ พบว่าด้านประเภทธุรกิจต่าง ๆ มีการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันที่ค่าเอฟ (F-test)

การตั้งใจใช้ บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ด้าน ระยะเวลา ในการ ดำเนินธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.466	1.822	5.793	.001*
	ภายในกลุ่ม	396	124.539	.314		
	รวม	396	130.004			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม จำแนกตามด้านระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พบว่า ด้านระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจในระยะเวลาดัง ๆ มีการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 24 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านจำนวนพนักงานในการดำเนินธุรกิจมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันที่ค่าเอฟ (F-test)

การตั้งใจใช้ บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ด้านจำนวน พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.180	1.090	3.385	.035*
	ภายในกลุ่ม	397	127.825	.322		
	รวม	399	130.004			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม จำแนกตามด้านจำนวนพนักงาน พบว่าด้านจำนวนพนักงานต่าง ๆ มีการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้ต่อปีในการดำเนินธุรกิจมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันที่ค่าเอฟ (F-test)

การตั้งใจใช้ บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ด้านรายได้ ต่อปี	ระหว่างกลุ่ม	3	.333	.111	.339	.797*
	ภายในกลุ่ม	396	129.671	.327		
	รวม	399	130.004			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม จำแนกตามด้านรายได้ต่อปี พบว่าด้านรายได้ต่อปีจำนวนต่าง ๆ มีการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม เป็นการวิเคราะห์คุณภาพของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การวิเคราะห์คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนอง/การโต้ตอบ ด้านความปลอดภัยและด้านการออกแบบ การวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

- S.E. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- t แทน ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
- B แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ
- R^2 แทน ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
- β แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
- Sig. แทน ค่าสถิติที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- Tolerance แทน สัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ
- VIF แทน ค่าที่สภาพของกลุ่มตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 26 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของคุณภาพและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

ปัจจัย	การตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม						
	S.E.	B	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.165	.361		2.188	.029		
คุณภาพของระบบสารสนเทศ							
- ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง	.073	.437	.403	5.975	.000**	.320	3.121
- ด้านคุณภาพของข้อมูล	.065	.106	.099	1.634	.103	.395	2.533
- ด้านคุณภาพของการบริการ	.060	-.101	-.107	-1.679	0.94	.358	2.790
- ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	.066	.325	.304	4.892	.000**	.377	2.649
คุณภาพของการบริการเว็บไซต์							
- ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ	.055	.146	.158	2.664	.008**	.398	2.512
- ด้านความปลอดภัย	.062	.496	.490	8.037	.000**	.377	2.651
- ด้านการออกแบบ	0.56	.064	.067	1.133	.258	.398	2.512
การยอมรับเทคโนโลยี							
- ด้านลักษณะเทคโนโลยี	.045	-.042	-.045	-.925	.355	.343	2.918
- ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ	.048	.030	.030	.619	.536	.354	2.824
- ด้านการคาดหวังในการพยายาม	.053	.288	.284	5.460	.000**	.298	3.357
- ด้านอิทธิพลสังคม	.055	.215	.212	3.936	.000**	.279	3.584
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.049	.128	.119	2.597	.010**	.383	2.611
- ด้านความไว้วางใจ	.056	.323	.310	5.819	.000**	.284	3.521

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง (Sig. = .000) และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Sig. = .000) คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ (sig. = .008) และด้านความปลอดภัย (Sig. = .000) การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการคาดหวังในการพยายาม (Sig. = .000) ด้านอิทธิพลสังคม (Sig. = .000) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Sig. = .010) ด้านความไว้วางใจ (sig. = .000)

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม พบว่าด้านความปลอดภัย ($\beta = 0.490$) ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง ($\beta = 0.403$) ด้านความไว้วางใจ ($\beta = 0.310$) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ($\beta = 0.304$) ด้านการคาดหวังในการพยายาม ($\beta = 0.284$) ด้านอิทธิพลทางสังคม ($\beta = 0.212$) ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ($\beta = 0.158$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\beta = 0.119$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2=0.646$) แสดงให้เห็นว่าด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัย ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 64.6 ที่เหลืออีกร้อยละ 35.4 เป็นผลเนื่องจากตัวแปรอื่น

เมื่อตัวแปรมีความสัมพันธ์กันจะทำให้เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระกันไม่เป็นจริงจึงทำให้เกิดปัญหาที่เรียกว่า Multicollinearity การเกิดปัญหา Multicollinearity จะทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยเปลี่ยนไปเมื่อมีตัวแปรอิสระในสมการเพิ่มขึ้นและค่าสัมประสิทธิ์มีความถดถอยมีเครื่องหมายตรงข้ามกับที่ควรจะเป็น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

ดังนั้น ก่อนนำตัวแปรอิสระใด ๆ เข้าสู่สมการถดถอยควรพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อนว่าแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด โดยใช้วิธีการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ 2 วิธีได้แก่

1. การตรวจสอบค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว
2. การตรวจสอบค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

$$\text{Tolerance ของ } X_i = 1 - R_i^2$$

$$\text{VIF ของ } X_i = 1/\text{Tolerance}$$

$$\text{หรือ } X_i = 1/1-R_i^2$$

ค่า Tolerance มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระจากกัน แต่ถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 0 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ หากค่า VIF มีค่าตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ต้องตัดตัวแปรนั้นออกจากสมการถดถอย เพราะตัวแปรอิสระนั้นมีลักษณะความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระอื่น ๆ (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2555)

จากผลการวิเคราะห์จะพบว่าค่า Tolerance มีค่าน้อยที่สุดคือ 0.279 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.200 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 13 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง (X_1) ด้านความพึงพอใจผู้ใช้งาน (X_2) ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ (X_3) ด้านความปลอดภัย (X_4) ด้านการคาดหวังในการพยายาม (X_5) ด้านอิทธิพลสังคม (X_6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X_7) และด้านความไว้วางใจ (X_8) ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม (Y) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปแบบการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อทำนายการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ได้ดังนี้

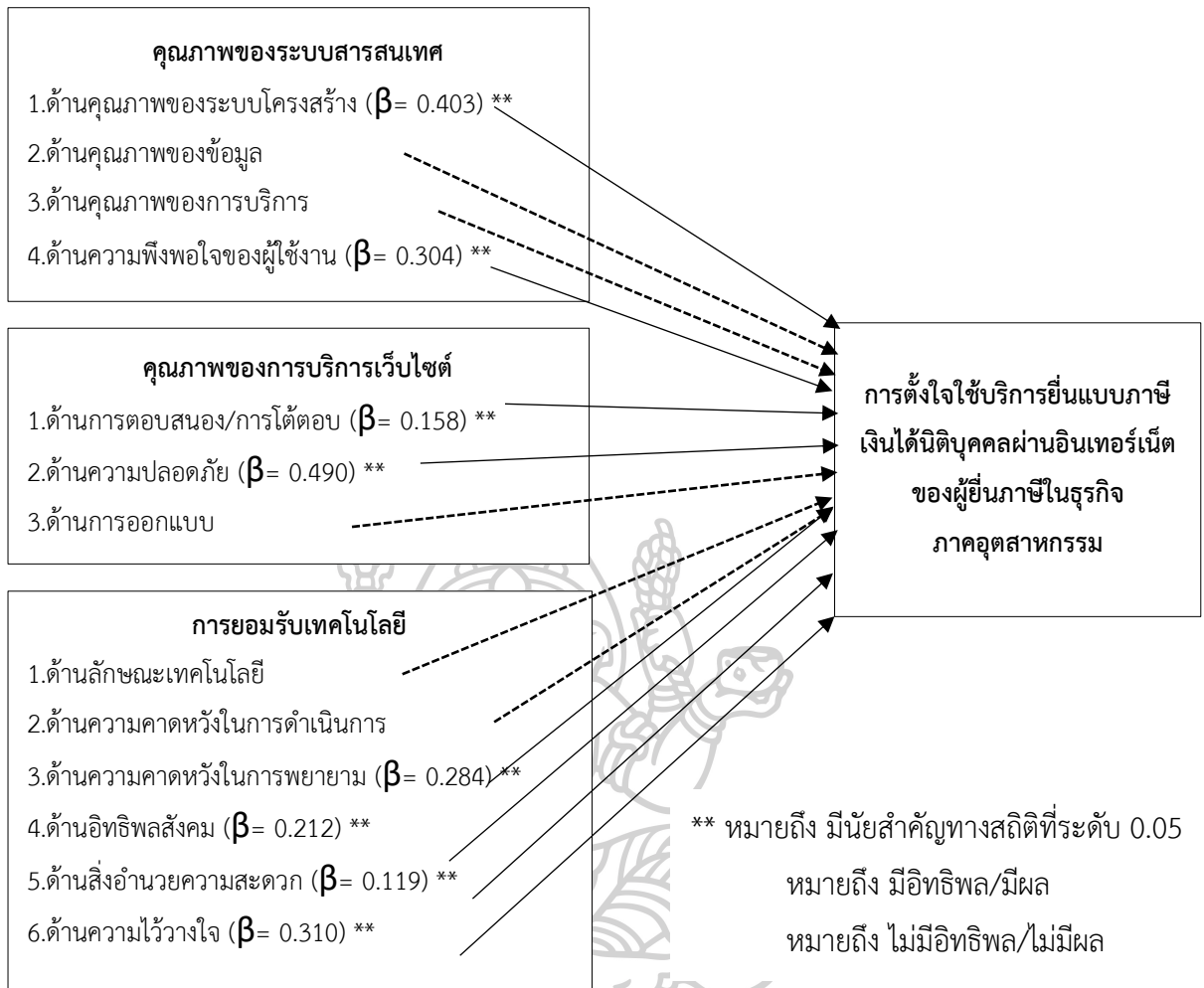
$$Y = 0.361 + 0.437 (X_1) + 0.325 (X_2) + 0.146 (X_3) + 0.496 (X_4) + 0.288 (X_5) + 0.215 (X_6) + 0.128 (X_7) + 0.323 (X_8)$$

จากสมการเชิงเส้นดังกล่าวจะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง (B=0.437) ด้านความพึงพอใจผู้ใช้งาน (B=0.325) ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ (B=0.146) ด้านความปลอดภัย (B=0.496) ด้านการคาดหวังในการพยายาม (B=0.288) ด้านอิทธิพลสังคม (B=0.215) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (B=0.128) และด้านความไว้วางใจ (B=0.323) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ถือว่า มีความสัมพันธ์กับการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการศึกษา สามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในกรอบวิจัย ได้ดังนี้

ผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัย การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจ โดยร่วมกันพยากรณ์ถึงการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ในขณะที่ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านการออกแบบ ด้านลักษณะเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ไม่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม



ภาพที่ 9 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<p>1. คุณภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>1.1 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบโครงสร้างที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>1.2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>1.3 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>1.4 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p>	<p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p>
<p>2.คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>2.1 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>2.2 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านความปลอดภัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p> <p>2.3 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการออกแบบที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p>	<p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ยอมรับสมมติฐาน</p> <p>ปฏิเสธสมมติฐาน</p>

ตารางที่ 27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<p>3. การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p>	
<p>3.1 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านลักษณะเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p>	ปฏิบัติสมมติฐาน
<p>3.2 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p>	ปฏิบัติสมมติฐาน
<p>3.3 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการคาดหวังในการพยายาม ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>3.4 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลสังคม ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>3.5 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>3.6 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม</p>	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติทดสอบค่าความแตกต่างค่า (F-test) หรือค่าทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน และสามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 การอภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้
- 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

5.1.1 การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ศึกษาถึงตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ และการยอมรับเทคโนโลยี ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีตำแหน่งเป็นพนักงานบัญชี ประเภทการจดทะเบียนบริษัทจำกัด ทุนการจดทะเบียนน้อยกว่า 5 ล้านบาท เป็นประเภทธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 100 คน และมีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 10 ล้านบาท

5.1.2 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด ที่ระดับเฉลี่ย 4.31 – 4.40 มีรายละเอียดดังนี้

ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการตอบสนองการใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการต่อองค์กรของท่าน รองลงมาคือท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการนำเสนอรายละเอียดของข้อมูลที่ชัดเจน รองลงมาคือท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการนำเสนอการแจ้งเตือนก่อนการยื่นยื่นข้อมูล รองลงมาคือท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน และท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย

ด้านคุณภาพระบบข้อมูล ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ รองลงมาคือท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความสมบูรณ์ครบถ้วน และท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความเข้าใจง่าย

ด้านคุณภาพของการบริการ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านมีเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่/บุคลากรมีทักษะในการแก้ปัญหาการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตให้กับท่านได้ รองลงมาคือเมื่อท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตท่านจะได้รับการแจ้งเตือนทันที และเมื่อท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตท่านจะได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพที่ได้จากการใช้งานของระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือท่านรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพของข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต และท่านนำข้อมูลที่ได้รับจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตไปปรับใช้กับองค์กรธุรกิจของท่าน

5.1.3 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัย และด้านการออกแบบ ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด ที่ระดับเฉลี่ย 4.30 – 4.39 มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนในการใช้บริการและมีการแก้ไขปัญหาอย่างทันถ่วงที รองลงมาคือท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลตอบสนองการใช้งานของท่านได้ดี และท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีเครื่องมือในการตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว

ด้านความปลอดภัย ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้บริการ รองลงมาคือท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีระบบป้องกันข้อมูลจากการถูกคุกคามของบุคคลภายนอก รองลงมาคือท่านคิดว่าข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีการสำรองข้อมูลของท่าน รองลงมาคือท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลพร้อมใช้งานตลอดเวลา และท่านคิดว่าข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

ด้านการออกแบบ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคิดว่าเว็บไซต์มีการจัดเรียงลำดับข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ดี รองลงมาคือท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วในการแสดงภาพ อักษรและข้อมูลต่าง ๆ ละพร้อมใช้งานตลอดเวลา รองลงมาคือท่านคิดว่าเว็บไซต์สามารถกลับมายังหน้าเดิมและไปยังหน้าที่ต้องการได้โดยไม่เกิดความสับสนและมีการโต้ตอบอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน และท่านคิดว่าเว็บไซต์มีการเชื่อมโยงที่เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อน

5.1.4 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจ ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด ที่ระดับเฉลี่ย 4.40 – 4.48 มีรายละเอียดดังนี้

ด้านลักษณะเทคโนโลยี ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดง

รายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความครบถ้วน ครอบคลุมตามความต้องการของธุรกิจ รองลงมาคือท่านคิดว่ารูปแบบการกรอกข้อมูลการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความสอดคล้องกับองค์กรธุรกิจของท่าน

ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยให้ในการทำธุรกรรมในการชำระภาษีของท่านสะดวกเร็วและประหยัดเวลาของท่าน รองลงมาคือท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีของท่าน

ด้านการคาดหวังในการพยายาม ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคาดหวังว่าท่านจะสามารถใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลได้อย่างสะดวกเร็วในครั้งต่อไป รองลงมาคือท่านคาดหวังว่ามีความง่ายในการเรียนรู้การบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครั้งต่อไป รองลงมาคือท่านพยายามที่จะเรียนรู้การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล และท่านคิดว่าจะพยายามทดลองใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลหากมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่

ด้านอิทธิพลสังคม ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคิดว่าธุรกิจอื่นมีอิทธิพลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของท่าน รองลงมาคือท่านรู้สึกว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลแพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน รองลงมาคือท่านคิดว่าชื่อเสียงของกรมสรรพากรมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของท่าน และท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ บุคลากรกรมสรรพากรที่เข้ามาแนะนำการใช้บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการยื่นภาษีด้วยตนเอง รองลงมาคือท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของท่าน ทำให้ท่านสามารถทำการยื่นแบบได้ทันที และท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถทำได้ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ท่านมี

ด้านความไว้วางใจ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านมีทัศนคติที่ดีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต และท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วจะไม่กลับไปใช้การยื่นแบบแบบเดิม

5.1.5 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างเต็มใจ รองลงมาคือท่านใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตแล้ว ท่านตั้งใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ประเภทอื่น ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตด้วย และท่านจะใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

5.1.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โดยเปรียบเทียบตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ด้านตำแหน่ง ด้านประเภทการจดทะเบียน ด้านทุนการจดทะเบียน ด้านประเภทธุรกิจ ด้านระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ด้านจำนวนพนักงาน และด้านรายได้ต่อปี มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม จำแนกตามด้านตำแหน่ง พบว่า ด้านตำแหน่งต่าง ๆ มีการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทการจดทะเบียนมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมจำแนกตามด้านประเภทการจดทะเบียน พบว่า ด้านประเภทการจดทะเบียนต่าง ๆ

7. ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้ต่อปีในการดำเนินธุรกิจมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม จำแนกตามด้านรายได้ต่อปี พบว่าด้านรายได้ต่อปีจำนวนต่าง ๆ มีการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แสดงให้เห็นว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประเภทการจดทะเบียนและด้านต้นทุนการจดทะเบียนที่ส่งผลการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ด้านประเภทการจดทะเบียนและด้านต้นทุนการจดทะเบียนส่งผลการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจาก ต้นทุนการจดทะเบียนที่คนส่วนมากนิยมจดทะเบียนอยู่ที่ 1,000,000 บาท เหตุผลมาจากอัตราค่าธรรมเนียม เนื่องจากกฎหมายได้กำหนดให้มีการเสียค่าธรรมเนียมอิงตามมูลค่าทุนการจดทะเบียนด้วยทุน 1,000,000 บาท หรือมูลค่าทุนการจดทะเบียน 100,000 จะต้องเสียค่าธรรมเนียมเท่ากันคือ 5,000 บาท ดังนั้นหลายๆ ธุรกิจจึงเลือกทุนการจดทะเบียนด้วยทุน 1,000,000 บาท เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายตั้งแต่ครั้งแรกเพราะทุนจดทะเบียนจะแสดงในหนังสือรับรอง ที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงและบอกถึงความสามารถในการชำระหนี้ได้ การจดทะเบียนด้วยทุนไม่เกิน 5 ล้านบาท จะเป็นผลประโยชน์ในเรื่องอัตราเสียภาษีนี้จึงเป็นปัจจัยในการเลือกทุนการจดทะเบียนน้อยกว่า 5 ล้านบาท ในด้านต้นทุนการจดทะเบียนที่ต่ำจะเป็นผลในการพิจารณาในการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงระบบการทำงานได้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ด้านประเภทรธุรกิจส่งผลการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ด้านประเภทรธุรกิจส่งผลการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีผู้ใช้งานจำนวนมากขึ้นในทุกปี ในฐานะผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงช่องทางการตลาดขนาดใหญ่ที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้โดยตรงด้วยต้นทุนที่ประหยัด ดังนั้นธุรกิจจึงต้องการอาศัยคุณสมบัติของระบบอินเทอร์เน็ตในการเตรียมความพร้อมเพื่อให้บริการแก่ผู้บริโภค ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม เป็นธุรกิจที่มีการจดทะเบียนใหม่มากเป็นอันดับ 2 แต่ในขนาดเดียวกันธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ก็มีการยกเลิกกิจการมากเป็นอันดับ 2 เช่นกัน แต่ในสถานการณ์สภาพเศรษฐกิจอยู่ในช่วงขาลงจากโรคระบาดโควิด19 ผู้บริโภคจึงให้ความสำคัญว่าอาหารเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต ดังนั้นธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มจึงต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด โดยธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มสร้างจุดเด่น

ให้กับสินค้า โดยเพิ่มช่องทางการขาย เช่น ขายสินค้าออนไลน์ นำส่งสินค้าระบบเดลิเวอรี่เข้ามาใช้ ดังนั้นถึงเห็นว่าธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มที่มีการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตสามารถปรับตัวได้ทันและแก้ไขได้อย่างรวดเร็วที่สอดคล้องกับความจำเป็นพื้นฐานของการดำรงชีวิตก็จะสามารถอยู่รอดได้ ด้านระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจและด้านจำนวนพนักงานส่งผลการตั้งใจให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลจากการวิเคราะห์พบว่าด้านระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจและด้านจำนวนพนักงานส่งผลการตั้งใจให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน เนื่องมาจากระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจย่อมมีวัฏจักรของธุรกิจมีทั้งขาขึ้นและขาลง เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนที่รวดเร็วของเทคโนโลยีและพฤติกรรมของคน ทำให้ที่ผ่านธุรกิจไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้นาน เพราะผู้บริโภคให้ความสำคัญกับกระแสนิยม โลกออนไลน์มากขึ้น จึงทำธุรกิจที่เป็นกระแสนิยมหายไปเมื่อมีธุรกิจใหม่เกิดขึ้นมาเรื่อย ๆ เพราะธุรกิจที่เริ่มแรกละทิ้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตน โดยสถานการณ์ในปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของโควิด19 ที่รุนแรงขึ้นส่งผลให้หลายๆธุรกิจต้องมีการปรับการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยการงดนโยบายลดขนาดองค์กร มีทั้งการเลิกจ้างพนักงาน ลดจำนวนพนักงานลง ปรับโครงสร้างธุรกิจให้กระชับขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่าย เพื่อให้ธุรกิจมีต้นทุนที่ต่ำลง เพราะธุรกิจไม่สามารถส่งออกสินค้าที่ผลิตได้ ดังนั้นถึงต้องลดพนักงานฝ่ายผลิตลง และเลือกพนักงานที่มีความสามารถมากกว่างานที่ตนเองทำ โดยเฉพาะพนักงานที่มีความรู้ด้านอินเทอร์เน็ต สารสนเทศ เพื่อเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาและเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจให้รอดไปได้

5.1.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ ด้วยวิธี Enter พบว่า ด้านความปลอดภัย ($\beta = 0.490$) ส่งผลต่อการตั้งใจให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง ($\beta = 0.403$) รองลงมาคือด้านความไว้วางใจ ($\beta = 0.310$) รองลงมาคือด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ($\beta = 0.304$) รองลงมาคือด้านการคาดหวังในการพยายาม ($\beta = 0.284$) รองลงมาคือด้านอิทธิพลทางสังคม ($\beta = 0.212$) รองลงมาคือด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ($\beta = 0.158$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\beta = 0.119$) ตามลำดับ

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์ (R^2) เท่ากับ 0.646 แสดงว่าด้านความปลอดภัย ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง ด้านความไว้วางใจ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลการตั้งใจให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมคิดเป็นร้อยละ 64.6 ที่เหลืออีกร้อยละ 35.4 เป็นผลเนื่องจากตัวแปรอื่น

แสดงให้เห็นว่าด้านความปลอดภัยส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพของระบบโครงสร้างเป็นผลมาจากคุณภาพของระบบโครงสร้างของกรมสรรพากร เป็นการเข้าถึงข้อมูลระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เว็บไซต์มีความปลอดภัย เพื่อปกป้องข้อมูลของผู้ใช้บริการ กรมสรรพากรมีกำหนดมาตรฐานรักษาความปลอดภัยมั่นคงของเว็บไซต์ของข้อมูลชั้นสูง ด้วยเทคโนโลยี SSL เป็นเทคโนโลยีที่ก่อนเข้าข้อมูลมีการใส่รหัส Log in ก่อนเข้าใช้บริการ ในกรณีที่ลืม Log off ระบบจะทำการ Log off ให้โดยอัตโนมัติภายในเวลาที่เหมาะสมของแต่ละการบริการ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเอง รองลงมาคือด้านความไวใจและด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลมาจากการสร้างข้อมูลการรับรู้เกี่ยวภาษีเงินได้นิติบุคคลในเว็บไซต์ ได้อย่างถูกต้อง ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจว่าจะต้องเสียภาษีได้อย่างถูกต้อง ไม่โดนบทลงโทษทางกฎหมายหรือเบี้ยปรับเงินเพิ่ม ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้งาน เต็มใจที่จะเสียภาษี และตรงส่วนนี้จะเป็นการสร้างทัศนคติต่อการใช้งานได้อีกด้วย รองลงมาเป็นด้านความคาดหวังในการพยายามและด้านอิทธิพลทางสังคม พบว่า อิทธิพลทางสังคมมีส่วนสำคัญในการพยายามใช้งาน เพราะคนรอบตัวมองว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัยและรวดเร็ว ในกรณีที่ต้องใช้เอกสารที่ยื่นไป เช่น การขอคัดแบบย้อนหลัง ทำให้เห็นว่า การยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตจะใช้เวลาน้อยกว่า 1 วัน ส่วนในการยื่นแบบกระดาษหรือการยื่นแบบผ่านเคาเตอร์จะใช้เวลาน้อยกว่า 3-5 วัน ในการรอรับเอกสาร รองลงมาเป็นการตอบสนอง/โต้ตอบและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กรมสรรพากรได้เพิ่มช่องทางการติดต่อให้มากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของผู้เสียภาษีให้มากขึ้นทุกปี โดยยกระดับการให้บริการตอบคำถามผู้เสียภาษีใช้ AI เป็นแชทบอทที่มีชื่อน้องอารี ช่วยพัฒนาระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ สามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวภาษีได้ทุกที่ทุกเวลา

5.2 การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำผลสรุปมาเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันเพื่ออธิบายสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อ 1 คุณภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

สมมติฐานข้อ 1.1 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้างที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้างส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องมาจากคุณภาพของระบบโครงสร้างของกรมสรรพากร เป็นคุณภาพของกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศโดยสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพใช้งานได้ง่ายและมีความเหมาะสมกับการนำเสนอข้อมูล ผลการศึกษาครั้งนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของเมทีนี จันทร์กระแจะ (2558) ที่ศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพระบบโครงสร้างไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อ 1.2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพข้อมูลที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพข้อมูลไม่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องมาจากคุณภาพของข้อมูลภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความซับซ้อน เข้าใจได้ได้ยาก ต้องมีพื้นฐานความรู้จริงเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคล ถึงจะสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลได้อย่างถูกต้อง ในบางครั้งคุณภาพของข้อมูลในระบบสารสนเทศที่มาจากในเว็บไซต์นำเสนอสื่อความหมายยากต่อการเข้าใจ ผลการศึกษานี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ อาริยา ลีลาวัศมี (2558) ที่ศึกษาองค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในการซื้อสินค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านเนื้อหา มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อ 1.3 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการไม่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องมาจาก จำนวนผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีจำนวนมากขึ้นทุกปี เจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลระบบไม่สามารถแก้ไขปัญหาของระบบสารสนเทศได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือในทันทีที่ต้องการได้ ผลการศึกษานี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ธิดา ลีลาวัศกุล (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าการรับรู้คุณภาพของสินค้าและ

บริการและส่วนผสมการสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ปัจจัยการรับรู้คุณภาพบริการส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อ 1.4 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องมาจาก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน คือการวัดความพึงพอใจกับความรู้อข้อมูล ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและคุณภาพการให้บริการ การตอบสนองของผู้ใช้งานต่อการบริการหรือข้อมูลที่ได้รับจากการใช้งานระบบสารสนเทศ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมทินี จันทร์กระแจะ (2558) ที่ศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

สมมติฐานข้อที่ 2.1 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการตอบสนอง/การโต้ตอบที่การตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการตอบสนอง/การโต้ตอบส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องมาจากเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีการตอบสนองการใช้งานได้ดี สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีเครื่องมือที่ช่วยในการตอบคำถาม ปัญหาหรือข้อสงสัยได้และมีช่องทางสามารถติดต่อข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะได้ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปพน เลิศชาคร (2559) ที่ศึกษาคุณภาพของเว็บไซต์ ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงคุณค่าและการจัดอันดับและความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของเว็บไซต์ ด้านคุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งานมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.2 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านความปลอดภัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านความปลอดภัยส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ทั้งนี้

เนื่องจาก ด้านความปลอดภัยเป็นการบริการที่ส่งให้กับผู้ใช้บริการที่ไม่มีอันตราย ความเสี่ยงหรือปัญหาต่าง ๆ ระบบความปลอดภัย การเก็บรักษาความลับของผู้ใช้บริการ มากกว่าการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ ผลการศึกษาชี้ชัดแย้งกับงานวิจัยของปพน เลิศชาคร (2559) ที่ศึกษาคุณภาพของเว็บไซต์ ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงคุณค่า และการจัดอันดับและความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านความไว้วางใจไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.3 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการออกแบบที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการออกแบบไม่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องจาก การออกแบบรูปแบบการให้บริการมีการเข้าถึงข้อมูลที่มีความซับซ้อน ทำให้เกิดความสับสนและมีการตอบโต้ที่ไม่สม่ำเสมอ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอาริยา ลีลารัตน์ (2558) ที่ศึกษาองค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในการซื้อสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าองค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านรูปแบบไม่ส่งต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

สมมติฐานข้อที่ 3.1 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านลักษณะเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านลักษณะเทคโนโลยีไม่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องจาก รูปแบบการกรอกข้อมูลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความซับซ้อน มีความครบถ้วน แต่ไม่ครอบคลุมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเมทีนี จันท์กระแจะ (2558) ที่ศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า การยอมรับในเทคโนโลยีด้านลักษณะเทคโนโลยีไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3.2 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการ

ดำเนินการไม่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องมาจากการคาดหวังจากการดำเนินการเป็นความเชื่อของผู้ใช้บริการว่าจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตให้เข้ากับผู้ใช้บริการได้ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมทินี จันทร์กระแจะ (2558) ที่ศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า การยอมรับในเทคโนโลยีด้านความหวังในการดำเนินการไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3.3 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการพยายามที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการพยายามส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องมาจาก พฤติกรรมผู้ใช้งานที่มีความพยายามทำความเข้าใจ ศึกษาข้อมูลวิธีการใช้งานและทดลองใช้งานในกระบวนการเทคโนโลยี มีความพยายามที่จะเรียนรู้วิธีการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตและการยื่นในรูปแบบใหม่ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความตั้งใจและตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมทินี จันทร์กระแจะ (2558) ที่ศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า การยอมรับในเทคโนโลยีด้านความคาดหวังในการพยายามส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3.4 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลทางสังคมที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องมาจาก อิทธิพลจากคนใกล้ชิดหรือเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเข้ามาแนะนำโดยวัดความเข้าใจของแต่ละบุคคลที่ทำให้เข้าใจว่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพหรือสถานภาพทางสังคมถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้งานระบบใหม่ๆ และการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้รับการแพร่หลายมากในปัจจุบัน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชนก พลาบุลย์ (2558) ที่ศึกษาการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน ระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของรัฐบาลไทย พบว่า การยอมรับและการใช้

เทคโนโลยี ด้านอิทธิพลของสังคมส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (Promptly) ของรัฐบาลไทย

สมมติฐานข้อที่ 3.5 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างพื้นฐานของกรมสรรพากรจะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งานได้ เช่น สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลได้ทันถ่วงที และลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการยื่นภาษีเงินได้นิติบุคคลด้วยตนเอง ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกฤตา ศิริรัตน์ รุ่งเรืองและนิตนา ฐานิตธนกร (2560) ที่ศึกษาเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก อิทธิพลจากสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ ความไว้วางใจขั้นต้นและทัศนคติต่อการใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน Grab Taxi ของผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนในกรุงเทพมหานคร พบว่า อิทธิพลจากสังคมส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน Grab Taxi ของผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3.6 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องจากการสร้างความภาคภูมิใจและความสัมพันธ์ที่ดีในเชิงบวกระหว่างเจ้าหน้าที่ ผู้ดูแลระบบของกรมสรรพากรกับผู้ให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วจะไม่กลับไปยื่นแบบกระดาษแบบเดิมอีก โดยการสร้างความเชื่อมั่น มีความน่าเชื่อถือ มีทัศนคติที่ดีต่อคุณภาพของการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์ปิยา เฟื่องผ่องและนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ที่ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ การเน้นราคาประหยัด และความแปลกใหม่ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้

จากการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้ ดังนี้

5.3.1 จากการศึกษาพบว่าคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้างส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมมากที่สุด รองลงมาคือด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศ โดยการพัฒนาระบบโครงสร้างกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย และมีความเสถียรในการใช้งานจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

5.3.2 จากการศึกษาพบว่าคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านความปลอดภัยส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมมากที่สุด รองลงมาคือด้านการตอบสนอง/การโต้ตอบ ดังนั้น การยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลควรมีระบบการแจ้งเตือน ที่ถูกคุกคามจากบุคคลภายนอก ในด้านการบริการตอบสนอง/โต้ตอบควรมีเจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลระบบมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยตรง และมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที

5.3.3. การจากศึกษาพบว่าการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมมากที่สุด รองลงมาคือด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ ดังนั้น เนื่องจากการสร้างความภักดีและความสัมพันธ์ที่ดีในเชิงบวกระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของกรมสรรพากรกับผู้ใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตที่อำนวยความสะดวกโดยการปรับโครงสร้างให้มีความเป็นมาตรฐาน มีการประชาสัมพันธ์แนะนำถึงประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อกระตุ้นให้เกิดการคล้อยตาม เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยการสร้างความเชื่อมั่น มีความน่าเชื่อถือ มีทัศนคติที่ดีต่อคุณภาพของการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปได้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนในการอธิบายปรากฏการณ์และปัญหาที่มีความเกี่ยวข้องกัน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำคัญสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.4.1 ผู้วิจัยควรศึกษาคุณภาพและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการ
ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

5.4.3 ผู้วิจัยควรศึกษาถึงตัวแปรในด้านอื่น ๆ ที่มีแนวโน้มถึงการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบ
ภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม เช่น ด้านความแปลกใหม่ ด้านข้อ
วิตกกังวล เพื่อจะได้ทราบถึงตัวกระตุ้นของบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของ
ธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

5.4.3 ผู้วิจัยควรศึกษาความต้องการที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการให้บริการยื่นแบบแสดง
รายการภาษีเงินได้ทุกประเภทแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งกรมสรรพากรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางใน
การกำหนดการวางแผนรูปแบบการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตในอนาคตได้



รายการอ้างอิง

- Ajzen, I. (1985). "From intentions to actions: A theory of planned behavior." In **Action-control: From cognition to behavior**, J. Kuhl & J. Beckman (Eds.), 11-39. Heidelberg: Springer.
- Ajzen, I. (2006). **Construction a TpB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations.**
- Ajzen, I. (2010). **Understanding attitudes and predicting social behaviour.** New Jersey: Prentice-Hall.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). **Understanding attitudes and predicting social behaviour.** Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Álvaro Rocha. (2012). "Framework for a global quality evaluation of a website." **Online Information Review**, Vol. 36, Issue: 3: 374-382.
- Burda, D., & Teuteberg, F. (2015). "Understanding Service Quality and System Quality Success Factors in Cloud Archiving from an End-User Perspective." **Journal of management information systems**, 32 (4): 266-284.
- Carol, K., & Joe, P. (2009). "The Web Experience-Trends in eService." **Cranfield School of Management.**
- Chen, M.-L. (2009). "The Effect of Knowledge Economy and Internal Marketing on Job Satisfaction in Taiwan's IT Industry." **International Management Studies.**
- Cochran, W. G. (1977). **Sampling techniques** (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Davis, F. D. (1989). "Perceived use fullness, Perceived Ease of use and user acceptance of information technology." **MIS Quarterly**, 13(3): 319-339.
- Delone, W. H. (2003). "The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update." **Journal of management information systems**, 19 (4): 9-30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). "The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update." **Journal of Management Information Systems**, 19 (4): 9-30.
- Drejer, I. (2004). "Identifying innovation in surveys of services: A Schumpeterian perspective." **Research Policy**, 33(3): 551-562.

- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1993). **Consumer behaviour**. Fort Worth: The Dryden.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). **Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research**. Chicago: Dorsey Press.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). "Predicting and changing behaviour: The reasoned action approach." Psychology Press.
- Fitzsimons, G. J., & Morwitz, V. G. (1996). "The effect of measuring intent on brand-level purchase behaviour." **Journal of Consumer Research**, 23 (6), 1-11.
- Furseth, P. I., & Cuthbertson, R. (2013). "The service innovation triangle: a tool for exploring value creation through service innovation." **International Journal of Technology Marketing**, 8(2), 159-176.
- Hale, Householder and Greene. (2002). **The Theory of Reasoned Action**. Retrieve from <http://eclipse.rutgers.edu/wp-content/uploads/sites/51/2014/pdf/TRAbkch-02.pdf>.
- Howard, J. A. (1994). **Buyer behaviour in marketing strategy**. Englewood Cliffs, NJ.: Prentice Hall.
- Hsiu-Fen Lin, & Gwo-Hshiong Tzeng. (2014). "Contextual factors affecting knowledge management diffusion in SMEs." **Industrial Management & Data Systems**, 114 (9): 1415-1437.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). "Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology." **Information systems research**, 13(3): 334 – 359.
- Moraga, C., Moraga, M., & Caro, A. (2009). "SQuaRE-aligned data quality model for web portals." **Proceedings of the Ninth International Conference on Quality Software**: 24-25.
- Mowen, John C. and Michael Minor. (1998). **Consumer Behavior**. 5 th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). " A conceptual model of service quality and its implications for future research." **The Journal of Marketing**:

41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). "Seroquel: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality." *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.

Qingji, F., Jeoung, Y. L., & Joong, I. K. (2013). "The impact of website quality on flow related online shopping behaviour." in *C2C e-marketplaces A cross national study*. 23(5): 364-387.

Schneider, M. (1999). *Innovation von Dienstleistungen*, Wiesbaden,18.

Tam, C., & Oliveira, T. (2016). *Performance impact of mobile banking: using the task-technology fit (TTF) approach*. Retrieved from <http://www.emeraldinsight.com>.

Usui, M. (2009). *Zukai seven-eleven ryu service innovation no joken*. Nikkei Business Publications, Inc.

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.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free.

กรมสรรพากร. (2559). *การเสียภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (ออนไลน์)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2563. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/publish/327.0.html>.

_____. (2559). *ข้อมูลทั่วไปของกรมสรรพากร (ออนไลน์)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2563. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/publish/282.0.html>.

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. (2561). *คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคในการเป็นระบบราชการ 4.0*. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2563. สืบค้นจาก <http://odpc9.ddc.moph.go.th/PMQA/content/PMQA40DDC.pdf>.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ และอุทัยวรรณ สายพัฒนา. (2555). "ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น (Validity

- and Reliability). สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2563. สืบค้นจาก <http://www.watpon.com/Elearning/validity.pdf>.
- ชวิศา พุ่มดนตรี. (2559). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐกฤตา รักใหม่. (2557). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและความภักดี.” คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ธนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). “การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-banking.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธิดา ลีลาวรรณกุล. (2557). “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การรับรู้คุณภาพของสินค้าและบริการ และส่วนผสมการสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นัฐกานต์ เครือชัยแก้ว. (2557). “การรับรู้ภาพลักษณ์ของตราสินค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิคม ถนอมเสียง. (2550). “เอกสารประกอบการอบรม เรื่องการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม.” ภาควิชาสถิติและประชากรศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิชานันท์ ชาวนา. (2559). “ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปพน เลิศชาคร. (2559). “คุณภาพของเว็บไซต์ ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงคุณค่า และการจัดอันดับและความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรารค์ชิต แสงเสวตร. (2560). “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตกฟผ.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

พรชนก พลาบุลย์. (2558). “การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และ พฤติกรรม ผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน ระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของรัฐบาลไทย.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พีชรี ดวงจันทร์. (2550). “ปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนและดัชนีมวลกายในเด็กนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสาธิต กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิชญ์ปิยา เฟื่องผ่อง. (2558). “การยอมรับเทคโนโลยีความไว้วางใจ การเน้นราคาประหยัด และความแปลกใหม่ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เมทินี จันทร์กระจ่าง. (2558). “คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วรพล บริบูรณ์ทรัพย์. (2555). “อิทธิพลการเปิดรับสื่อโฆษณาทาง Facebook ที่มีแนวโน้มต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัลย์ลักษณ์ รัตนวงศ์ ญัฐธิดา สุวรรณโณและธีรศักดิ์ จินดาบถ. (2557). “การวัดนวัตกรรมบริการของธุรกิจท่องเที่ยวไทย:วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.” หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ศรัญญา คณิตประเสริฐ. (2543). “ทัศนคติ บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงและความตั้งใจที่จะใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริการสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลหนองคาย.” มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ พักตร์ผจง วัฒนสินธุ์ อัจฉรา จันทร์ฉายและประกอบ คุปรัตน์. (2553). “รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้ของผู้ประกอบการที่มีอยู่ในประเทศไทย.” จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2558). “ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.” คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร.

สุกฤตา ศิริรัตน์รุ่งเรือง และ นิตนา ฐานิตธนกร. (2560). “เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก อิทธิพลจากสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ ความไว้วางใจขั้นต้น และทัศนคติต่อการใช้บริการผ่าน

- โทรศัพท์มือถือที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน Grab Taxi ของผู้ใช้งานมือถือสมาร์ทโฟนในกรุงเทพมหานคร.” ใน การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 6 ประจำปี 2016 เศรษฐกิจดิจิทัลในบริบทของวิสาหกิจเริ่มต้น, มหาวิทยาลัยสยาม กรุงเทพมหานคร.
- สุพา อนันตกุล. (2550). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี.” รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชานโยบายสาธารณะวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). “การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อาริยา ลีลารัตน์. (2558). “องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในการซื้อสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศิลปากร





แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

เรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการ
ยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม”

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของกรมสรรพากร ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความจริงที่สุด ทั้งนี้เพื่อเป็นการศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผล ผลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 6 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ

ตอนที่ 3 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์

ตอนที่ 4 การยอมรับเทคโนโลยี

ตอนที่ 5 ความตั้งใจใช้บริการ

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1.เพศ

() ชาย

() หญิง

2.ตำแหน่ง

() กรรมการผู้จัดการ

() ผู้จัดการฝ่ายบัญชี

() พนักงานบัญชี

() อื่น ๆ.....

3.ประเภทการจดทะเบียน

() บริษัทจำกัด

() ห้างหุ้นส่วนจำกัด

() ห้างหุ้นส่วนสามัญ

4.ทุนการจดทะเบียน

- () น้อยกว่า 5 ล้านบาท () 5 – 10 ล้านบาท () มากกว่า 10 ล้านบาท

5.ประเภทธุรกิจ

- () ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ () ธุรกิจบริการทางการแพทย์และความงาม
 () ธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ () ธุรกิจเกี่ยวกับทางด้านการท่องเที่ยว
 () ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม () ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง
 () ธุรกิจอื่น ๆ โปรดระบุ.....

6.ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

- () น้อยกว่า 5 ปี () 5 – 10 ปี
 () 11 – 20 ปี () มากกว่า 20 ปี

7.จำนวนพนักงาน

- () น้อยกว่า 100 คน () 100 – 500 คน () มากกว่า 500 คนขึ้นไป

8.รายได้ต่อปี

- () น้อยกว่า 10 ล้านบาท () 10 – 20 ล้านบาท
 () 21 – 30 ล้านบาท () มากกว่า 30 ล้านบาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : แบบสอบถามนี้มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพระบบสารสนเทศของการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมประกอบด้วยด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการและด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โปรดอ่านและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องระดับความคิดเห็นกับท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

- | | | |
|---|---------|----------------|
| 5 | หมายถึง | พอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | พอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | พอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | พอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | พอใจน้อยที่สุด |

ข้อ	คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการตอบสนองการใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการต่อองค์กรของท่าน					
2.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย					
3.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน					
4.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการนำเสนอรายละเอียดของข้อมูลที่ชัดเจน					
5.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการนำเสนอการแจ้งเตือนก่อนการยืนยันข้อมูล					
ข้อ	คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูล	5	4	3	2	1
6.	ท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความเข้าใจง่าย					
7.	ท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ					
8.	ท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความสมบูรณ์ครบถ้วน					

ข้อ	คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ	5	4	3	2	1
9.	เมื่อท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตท่านจะได้รับการแจ้งเตือนทันที					
10.	เมื่อท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตท่านจะได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
11.	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่/บุคลากรมีทักษะในการแก้ปัญหาการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตให้กับท่านได้					
12.	ท่านมีเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต					
ข้อ	คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	5	4	3	2	1
13.	ท่านนำข้อมูลที่ได้รับจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตไปปรับใช้กับองค์กรธุรกิจของท่าน					
14.	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต					
15.	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลที่ได้จากการใช้งานของระบบการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต					
16.	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพของข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต					

ตอนที่3 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : แบบสอบถามนี้มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ของการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมประกอบด้วยด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัย และด้านการออกแบบโปรแกรมและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องระดับความคิดเห็นกับท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

5	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พอใจมาก
3	หมายถึง	พอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พอใจน้อย
1	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

ข้อ	คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
17.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลตอบสนองการใช้งานของท่านได้ดี					
18.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว					
19.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีเครื่องมือในการตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว					
20.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนในการใช้บริการและมีการแก้ไขปัญหาอย่างทันถ่วงที					
ข้อ	คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านความปลอดภัย	5	4	3	2	1
21.	ท่านคิดว่าข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ					
22.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ					

ข้อ	คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านความปลอดภัย	5	4	3	2	1
23.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีระบบป้องกันข้อมูลจากการถูกคุกคามของบุคคลภายนอก					
24.	ท่านคิดว่าข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีการสำรองข้อมูลของท่าน					
25.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลพร้อมใช้งานตลอดเวลา					
ข้อ	คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการออกแบบ	5	4	3	2	1
26.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์มีการเชื่อมโยงที่เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อน					
27.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์มีการจัดเรียงลำดับข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ดี					
28.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์สามารถกลับมาข้างหน้าเดิมและไปยังหน้าที่ต้องการได้โดยไม่เกิดความสับสนและมีการโต้ตอบอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน					
29.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วในการแสดงภาพ อักษรและข้อมูลต่าง ๆ ละพร้อมใช้งานตลอดเวลา					

ตอนที่ 4 การยอมรับเทคโนโลยี

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : แบบสอบถามนี้มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีของการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมประกอบด้วยด้านลักษณะเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ด้านการคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความไว้วางใจ โปรดอ่านและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องระดับความคิดเห็นกับท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

5	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พอใจมาก
3	หมายถึง	พอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พอใจน้อย
1	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

ข้อ	การยอมรับเทคโนโลยี ด้านลักษณะเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
30.	ท่านคิดว่ารูปแบบการกรอกข้อมูลการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความสอดคล้องกับองค์กรธุรกิจของท่าน					
31.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความครบถ้วน ครอบคลุมตามความต้องการของธุรกิจ					
ข้อ	การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ	5	4	3	2	1
32.	ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีของท่าน					
33.	ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยให้ในการทำธุรกรรมในการชำระภาษีของท่านสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาของท่าน					
34.	ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี					

ข้อ	การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการคาดหวังในการพยายาม	5	4	3	2	1
35.	ท่านพยายามที่จะเรียนรู้การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล					
36.	ท่านคาดหวังว่าท่านจะสามารถใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลได้อย่างสะดวกรวดเร็วในครั้งต่อไป					
37.	ท่านคาดหวังว่ามีความง่ายในการเรียนรู้การบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครั้งต่อไป					
38.	ท่านคิดว่าจะพยายามทดลองใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลหากมีการปรับปรุงแบบใหม่					
ข้อ	การยอมรับเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลสังคม	5	4	3	2	1
39.	ท่านรู้สึกว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลแพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน					
40.	ท่านคิดว่าธุรกิจอื่นมีอิทธิพลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของท่าน					
41.	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ บุคลากรกรมสรรพากรที่เข้ามาแนะนำการใช้บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต					
42.	ท่านคิดว่าชื่อเสียงของกรมสรรพากรมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของท่าน					
ข้อ	การยอมรับเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
43.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถทำได้ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ท่านมี					
44.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของท่าน ทำให้ท่านสามารถทำการยื่นแบบได้ทันที					
45.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการยื่นภาษีด้วยตนเอง					

ข้อ	การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจ	5	4	3	2	1
46.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วจะไม่กลับไปใช้บริการยื่นแบบแบบเดิม					
47.	ท่านมีทัศนคติที่ดีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต					
48.	ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต					
49.	ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต					

ตอนที่ 5 การตั้งใจใช้บริการ

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : แบบสอบถามนี้มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โปรดอ่านและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องระดับความคิดเห็นกับท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

- | | | |
|---|---------|----------------|
| 5 | หมายถึง | พอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | พอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | พอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | พอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | พอใจน้อยที่สุด |

ข้อ	การตั้งใจใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
50.	ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างเต็มใจ					
51.	ท่านใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตแล้ว ท่านตั้งใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ประเภทอื่น ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตด้วย					
52.	ท่านจะใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ					

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม







ร่างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

เรื่อง “แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของ ผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้อยู่ขั้นตอนการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

2. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) ของแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 6 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ

ตอนที่ 3 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์

ตอนที่ 4 การยอมรับเทคโนโลยี

ตอนที่ 5 ความตั้งใจใช้บริการ

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิหรือท่านผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาร่างแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกับตัวแปรของการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในระบบ IOC โดยการทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง

เกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC

1) ให้ 1 คะแนน เมื่อมั่นใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2) ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3) ให้ -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรและ
วัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

5. ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะหรือ
ความคิดเห็นเพิ่มเติมประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนขอเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวปฐมาภรณ์ บำรุงผล

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยศิลปากร



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
เหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
1.	เพศ () ชาย () หญิง				
2.	ตำแหน่ง () กรรมการผู้จัดการ () ผู้จัดการฝ่ายบัญชี () พนักงานบัญชี () อื่น ๆ.....				
3.	ประเภทการจดทะเบียน () บริษัทจำกัด () ห้างหุ้นส่วนจำกัด () ห้างหุ้นส่วนสามัญ				
4.	ทุนการจดทะเบียน () น้อยกว่า 5 ล้านบาท () 5 – 10 ล้านบาท () มากกว่า 10 ล้านบาท				
5.	ประเภทธุรกิจ () ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ () ธุรกิจบริการทางการแพทย์และความงาม () ธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ () ธุรกิจเกี่ยวกับทางด้านการท่องเที่ยว () ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม () ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง () ธุรกิจอื่น ๆ โปรดระบุ.....				

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
6.	ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ () น้อยกว่า 5 ปี () 5 – 10 ปี () 11 – 20 ปี () มากกว่า 20 ปี				
7.	จำนวนพนักงาน () น้อยกว่า 100 คน () 100 – 500 คน () มากกว่า 500 คนขึ้นไป				
8.	รายได้ต่อปี () น้อยกว่า 10 ล้านบาท () 10 – 20 ล้านบาท () 21 – 30 ล้านบาท () มากกว่า 30 ล้านบาทขึ้นไป				



ตอนที่ 2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : แบบสอบถามนี้มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพระบบสารสนเทศของการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมประกอบด้วยด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการและด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โปรดอ่านและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องระดับความคิดเห็นกับท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โปรดตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
	ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง หมายถึง คุณภาพของกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศโดยสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้งานง่ายและเหมาะสมกับการนำเสนอข้อมูล				
1.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการตอบสนองการใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการต่อองค์กรของท่าน				
2.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย				
3.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน				
4.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการนำเสนอรายละเอียดของข้อมูลที่ชัดเจน				

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
5.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการนำเสนอการแจ้งเตือนก่อนการยื่นข้อมูล				
	ด้านคุณภาพของข้อมูล หมายถึง คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศต้องมาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ โดยข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอสื่อความหมายง่ายต่อการเข้าใจ				
6.	ท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความเข้าใจง่าย				
7.	ท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ				
8.	ท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความสมบูรณ์ครบถ้วน				
	ด้านคุณภาพของการบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ดูแลระบบมีความน่าเชื่อถือได้ในการแก้ไขปัญหาทางด้านระบบงาน เอาใจใส่เต็มใจช่วยเหลือและมีความมั่นใจในทักษะการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ มีความสามารถในการแก้ไขระบบได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือในทันทีที่ต้องการ				
9.	เมื่อท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตท่านจะได้รับการแจ้งเตือนทันที				

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
10.	เมื่อท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตท่านจะได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/บุคลากร				
11.	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่/บุคลากรมีทักษะในการแก้ปัญหาการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตให้กับท่านได้				
12.	ท่านมีเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต				
	ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน หมายถึง การวัดความพึงพอใจกับความรู้ ข้อมูล ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและคุณภาพการให้บริการ หรือการตอบสนองของผู้ใช้งานต่อ ข้อมูลที่ได้จากการใช้งานระบบสารสนเทศ				
13.	ท่านนำข้อมูลที่ได้รับจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตไปปรับใช้กับองค์กรธุรกิจของท่าน				
14.	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต				
15.	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลที่ได้จากการใช้งานของระบบการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต				
16.	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพของข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต				

ตอนที่3 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : แบบสอบถามนี้มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ของการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมประกอบด้วยด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัย และด้านการออกแบบโปรแกรมและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องระดับความคิดเห็นกับท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเว็บไซต์สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โปรดตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
	ด้านการตอบสนอง/การโต้ตอบ หมายถึง การที่องค์กรหรือผู้ให้บริการระบบสามารถพูดคุยและตอบคำถามของผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว				
17.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลตอบสนองการใช้งานของท่านได้ดี				
18.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว				
19.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีเครื่องมือในการตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว				
20.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนในการใช้บริการและมีการแก้ไขปัญหาอย่างทันถ่วงที				
	ด้านความปลอดภัย หมายถึง การบริการที่ส่งให้กับผู้ใช้งานไม่มีอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ				

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
21.	ท่านคิดว่าข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ				
22.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ				
23.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีระบบป้องกันข้อมูลจากการถูกคุกคามของบุคคลภายนอก				
24.	ท่านคิดว่าข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีการสำรองข้อมูลของท่าน				
25.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลพร้อมใช้งานตลอดเวลา				
	ด้านการออกแบบ หมายถึง การออกแบบรูปแบบการบริการให้มีความสวยงามน่าใช้งานและปรับแต่งการบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน				
26.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์มีการเชื่อมโยงที่เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อน				
27.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์มีการจัดเรียงลำดับข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ดี				
28.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์สามารถกลับมาข้างหน้าเดิมและไปยังหน้าที่ต้องการได้โดยไม่เกิดความสับสนและมีการโต้ตอบอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน				

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
29.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วในการแสดงภาพ อักษรและข้อมูลต่าง ๆ และพร้อมใช้งานตลอดเวลา				

ตอนที่ 4 การยอมรับเทคโนโลยี

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : แบบสอบถามนี้มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีของการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมประกอบด้วยด้านลักษณะเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ด้านการคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความไว้วางใจ โปรดอ่านและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องระดับความคิดเห็นกับท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โปรดตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
	ด้านลักษณะเทคโนโลยี หมายถึง รูปแบบและลักษณะของเทคโนโลยีที่นำเสนอให้ใช้งาน โดยมีรูปแบบและลักษณะที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและมีความเหมาะสมกับระบบสารสนเทศ				
30.	ท่านคิดว่ารูปแบบการกรอกข้อมูลการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความสอดคล้องกับองค์กรธุรกิจของท่าน				

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
31.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความครบถ้วน ครอบคลุมตามความต้องการของธุรกิจ				
	ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าช่วยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานให้กับผู้ใช้บริการได้				
32.	ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีของท่าน				
33.	ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยให้ในการทำธุรกรรมในการชำระภาษีของท่าน สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาของท่าน				
34.	ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะช่วยอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี				
	ความพยายามในการใช้งาน หมายถึง การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งานและมีความเข้าใจง่ายและไม่ต้องใช้ความพยายามอะไรมาก				
35.	ท่านพยายามที่จะเรียนรู้การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล				

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
36.	ท่านคาดหวังว่าท่านจะสามารถใช้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ได้อย่างสะดวกรวดเร็วในครั้งต่อไป				
37.	ท่านคาดหวังว่ามีความง่ายในการเรียนรู้ การบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้นิติบุคคลครั้งต่อไป				
38.	ท่านคิดว่าจะพยายามทดลองใช้บริการยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลหาก มีการปรับปรุงแบบใหม่				
	อิทธิพลของสังคม หมายถึง อิทธิพลจาก คนใกล้ชิดโดยวัดความเข้าใจของแต่ละ บุคคลที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ หรือสภาพทางสังคมถึงความสำคัญที่ จะเชื่อว่าควรใช้งานระบบใหม่ๆ				
39.	ท่านรู้สึกว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้นิติบุคคลแพร่หลายใน ปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน				
40.	ท่านคิดว่าธุรกิจอื่นมีอิทธิพลต่อการ ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้นิติบุคคลของท่าน				
41.	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ บุคลากรกรมสรรพากร ที่เข้ามาแนะนำการใช้บริการมีส่วนทำให้ ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต				
42.	ท่านคิดว่าชื่อเสียงของกรมสรรพากรมีผล ต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของท่าน				

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมี จะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวก ให้เกิดการใช้งานได้				
43.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่าน อินเทอร์เน็ต สามารถทำได้ด้วยอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ที่ท่านมี				
44.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่าน อินเทอร์เน็ตของท่าน ทำให้ท่านสามารถ ทำการยื่นแบบได้ทันที				
45.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่าน อินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านลดข้อจำกัดด้าน สถานที่ในการยื่นภาษีด้วยตนเอง				
	ด้านความไว้วางใจ หมายถึง การสร้างความรักดีและความสัมพันธ์ในเชิงบวก ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ ในการ สร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้บริการ โดยจะ เน้นด้านลักษณะบุคคล เช่น อุปนิสัย ทัศนคติและแรงจูงใจ				
46.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่าน อินเทอร์เน็ตแล้วจะไม่กลับไปใช้การยื่น แบบแบบเดิม				

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
47.	ท่านมีทัศนคติที่ดีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต				
48.	ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต				
49.	ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต				

ตอนที่ 5 การตั้งใจใช้บริการ

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : แบบสอบถามนี้มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โปรดอ่านและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องระดับความคิดเห็นกับท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับการตั้งใจใช้บริการสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โปรดตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
	การตั้งใจใช้บริการ หมายถึง ความพร้อมหรือความเป็นไปได้ของบุคคลโดยแสดงออกทางด้านพฤติกรรมการตั้งใจใช้ในการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต				
50.	ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างเต็มใจ				

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
51.	ท่านใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตแล้ว ท่านตั้งใจที่จะ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ประเภทอื่น ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตด้วย				
52.	ท่านจะใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ				

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ



ร่างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

เรื่อง “แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของ ผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้อยู่ขั้นตอนการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

2. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) ของแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 6 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ

ตอนที่ 3 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์

ตอนที่ 4 การยอมรับเทคโนโลยี

ตอนที่ 5 ความตั้งใจใช้บริการ

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิหรือท่านผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาร่างแบบสอบถามว่ามี ความสอดคล้องกับตัวแปรของการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในระบบ IOC โดยการทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง

เกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC

1) ให้ 1 คะแนน เมื่อมั่นใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2) ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3) ให้ -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

5. ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนขอเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวปฐมาภรณ์ บำรุงผล

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ

มหาวิทยาลัยศิลปากร



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ความหมาย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1.	เพศ () ชาย () หญิง	1	1	1	1.00	ผ่าน
2.	ตำแหน่ง () กรรมการผู้จัดการ () ผู้จัดการฝ่ายบัญชี () พนักงานบัญชี () อื่น ๆ.....	0	1	1	0.67	ผ่าน
3.	ประเภทการจดทะเบียน () บริษัทจำกัด () ห้างหุ้นส่วนจำกัด () ห้างหุ้นส่วนสามัญ	1	1	1	1.00	ผ่าน
4.	ทุนการจดทะเบียน () น้อยกว่า 5 ล้านบาท () 5 - 10 ล้านบาท () มากกว่า 10 ล้านบาท	1	1	1	1.00	ผ่าน

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ความหมาย
		ท่านที่1	ท่านที่ 2	ท่านที่3		
5.	ประเภทธุรกิจ () ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ () ธุรกิจบริการทางการแพทย์และความงาม () ธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ () ธุรกิจเกี่ยวกับทางด้านการท่องเที่ยว () ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม () ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง () ธุรกิจอื่น ๆ โปรดระบุ.....	1	1	1	1.00	ผ่าน
6.	ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ () น้อยกว่า 5 ปี () 5 – 10 ปี () 11 – 20 ปี () มากกว่า 20 ปี	1	1	1	1.00	ผ่าน
7.	จำนวนพนักงาน () น้อยกว่า 100 คน () 100 – 500 คน () มากกว่า 500 คนขึ้นไป	1	1	1	1.00	ผ่าน
8.	รายได้ต่อปี () น้อยกว่า 10 ล้านบาท () 10 – 20 ล้านบาท () 21 – 30 ล้านบาท () มากกว่า 30 ล้านบาทขึ้นไป	1	1	1	1.00	ผ่าน

ตอนที่ 2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : แบบสอบถามนี้มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพระบบสารสนเทศของการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมประกอบด้วยด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการและด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โปรดอ่านและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องระดับความคิดเห็นกับท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โปรดตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ความหมาย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
	ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง หมายถึง คุณภาพของกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศโดยสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้งานง่ายและเหมาะสมกับการนำเสนอข้อมูล					
1.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต มีการตอบสนองการใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการต่อองค์กรของท่าน	0	1	1	0.67	ผ่าน
2.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	1	1	1	1.00	ผ่าน
3.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน	1	1	1	1.00	ผ่าน
4.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีการนำเสนอรายละเอียดของข้อมูลที่ชัดเจน	1	1	1	1.00	ผ่าน

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ความหมาย
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3		
5.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตนี้มีการนำเสนอการแจ้งเตือนก่อนการยื่นข้อมูล	1	1	1	1.00	ผ่าน
	ด้านคุณภาพของข้อมูล หมายถึง คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศต้องมาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ โดยข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอสื่อความหมายต่อการเข้าใจ					
6.	ท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตนี้มีความเข้าใจง่าย	0	1	1	0.67	ผ่าน
7.	ท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตนี้มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	1	1	1	1.00	ผ่าน
8.	ท่านคิดว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	1	1	1	1.00	ผ่าน
	ด้านคุณภาพของการบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ดูแลระบบมีความน่าเชื่อถือได้ ในการแก้ไขปัญหาทางด้านระบบงาน เอาใจใส่เต็มใจช่วยเหลือและมีความมั่นใจในทักษะการทำงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ดูแลระบบ มีความสามารถในการแก้ไขระบบได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือในทันทีที่ต้องการ					

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ความหมาย
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3		
9.	เมื่อท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตท่านจะได้รับการแจ้งเตือนทันที	0	1	1	0.67	ผ่าน
10.	เมื่อท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตท่านจะได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/บุคลากร	1	1	1	1.00	ผ่าน
11.	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่/บุคลากรมีทักษะในการแก้ปัญหาการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตให้กับท่านได้	1	1	1	1.00	ผ่าน
12.	ท่านมีเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1.00	ผ่าน
	ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน หมายถึง การวัดความพึงพอใจกับความรู้ ข้อมูล ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและคุณภาพ การให้บริการ หรือการตอบสนองของผู้ใช้งานต่อข้อมูลที่ได้จากการใช้งานระบบสารสนเทศ					
13.	ท่านนำข้อมูลที่รับจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตไปปรับใช้กับองค์กรธุรกิจของท่าน	1	0	1	0.67	ผ่าน
14.	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1.00	ผ่าน

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ความหมาย
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3		
15.	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลที่ได้จากการใช้งานของระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	1	0	1	0.67	ผ่าน
16.	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพของข้อมูลที่ได้จากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1.00	ผ่าน

ตอนที่3 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : แบบสอบถามนี้มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ของการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมประกอบด้วยด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัย และด้านการออกแบบโปรดอ่านและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องระดับความคิดเห็นกับท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเว็บไซต์สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โปรดตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ความหมาย
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3		
	ด้านการตอบสนอง/การโต้ตอบ หมายถึง การที่องค์กรหรือผู้ให้บริการระบบสามารถพูดคุยและตอบคำถามของผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว					
17.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลตอบสนองการใช้งานของท่านได้ดี	1	1	1	1.00	ผ่าน

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ความหมาย
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3		
18.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	1	0	1	0.67	ผ่าน
19.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีเครื่องมือในการตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1.00	ผ่าน
20.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนในการใช้บริการและมีการแก้ไขปัญหาอย่างทันถ่วงที	1	1	1	1.00	ผ่าน
	ด้านความปลอดภัย หมายถึง การบริการที่ส่งให้กับผู้ใช้งานไม่มีอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ					
21.	ท่านคิดว่าข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ	1	1	1	1.00	ผ่าน
22.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ	1	1	1	1.00	ผ่าน
23.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีระบบป้องกันข้อมูลจากการถูกคุกคามของบุคคลภายนอก	1	1	1	1.00	ผ่าน

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ความหมาย
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3		
24.	ท่านคิดว่าข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีการสำรองข้อมูลของท่าน	1	1	1	1.00	ผ่าน
25.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลพร้อมใช้งานตลอดเวลา	1	1	1	1.00	ผ่าน
	ด้านการออกแบบ หมายถึง การออกแบบรูปแบบการบริการให้มีความสวยงามน่าใช้งานและปรับแต่งการบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน					
26.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์มีการเชื่อมโยงที่เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อน	1	1	1	1.00	ผ่าน
27.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์มีการจัดเรียงลำดับข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ดี	1	1	1	1.00	ผ่าน
28.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์สามารถกลับมายังหน้าเดิมและไปยังหน้าที่ต้องการได้โดยไม่เกิดความสับสนและมีการโต้ตอบอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน	1	1	1	1.00	ผ่าน
29.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วในการแสดงภาพ อักษรและข้อมูลต่าง ๆ และพร้อมใช้งานตลอดเวลา	1	1	1	1.00	ผ่าน

ตอนที่ 4 การยอมรับเทคโนโลยี

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : แบบสอบถามนี้มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีของการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมประกอบด้วยด้านลักษณะเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ ด้านการคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความไว้วางใจ โปรดอ่านและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องระดับความคิดเห็นกับท่านมากที่สุด เพียง 1 ข้อ

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โปรดตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ความหมาย
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3		
	ด้านลักษณะเทคโนโลยี หมายถึง รูปแบบและลักษณะของเทคโนโลยีที่นำเสนอให้ผู้ใช้งาน โดยมีรูปแบบและลักษณะที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและมีความเหมาะสมกับระบบสารสนเทศ					
30.	ท่านคิดว่ารูปแบบการกรอกข้อมูลการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความสอดคล้องกับองค์กรธุรกิจของท่าน	1	1	1	1.00	ผ่าน
31.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความครบถ้วน ครอบคลุมตามความต้องการของธุรกิจ	0	1	1	0.67	ผ่าน

ข้อ	ข้อความถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ความหมาย
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3		
	ด้านความคาดหวังในการดำเนินการ หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าช่วย เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน ให้กับผู้ใช้บริการได้					
32.	ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการอื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีของท่าน	1	1	1	1.00	ผ่าน
33.	ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการอื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะ ช่วยในการทำธุรกรรมในการชำระ ภาษีของท่านสะดวกเร็วและ ประหยัดเวลาของท่าน	1	1	1	1.00	ผ่าน
34.	ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการอื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลจะ ช่วยอำนวยความสะดวกในการยื่น แบบแสดงรายการภาษี	1	1	1	1.00	ผ่าน
	ความพยายามในการใช้งาน หมายถึง การรับรู้ถึงความง่ายของ การใช้งานและมีความเข้าใจง่ายและ ไม่ต้องใช้ความพยายามอะไรมาก					
35.	ท่านพยายามที่จะเรียนรู้การให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล	1	1	1	1.00	ผ่าน
36.	ท่านคาดหวังว่าท่านจะสามารถใช้ บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้นิติบุคคลได้อย่างสะดวกเร็วใน ครั้งต่อไป	0	1	1	0.67	ผ่าน

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ความหมาย
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3		
37.	ท่านคาดหวังว่ามีความง่ายในการเรียนรู้การบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครั้งต่อไป	0	1	1	0.67	ผ่าน
38.	ท่านคิดว่าจะพยายามทดลองใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลหากมีการปรับปรุงแบบใหม่	1	1	1	1.00	ผ่าน
	อิทธิพลของสังคม หมายถึง อิทธิพลจากคนใกล้ชิดโดยวัดความเข้าใจของแต่ละบุคคลที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสภาพทางสังคมถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้งานระบบใหม่ๆ					
39.	ท่านรู้สึกว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลแพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน	1	1	1	1.00	ผ่าน
40.	ท่านคิดว่าธุรกิจอื่นมีอิทธิพลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของท่าน	1	1	1	1.00	ผ่าน
41.	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ บุคลากร กรมสรรพากรที่เข้ามาแนะนำการใช้บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1.00	ผ่าน
42.	ท่านคิดว่าชื่อเสียงของกรมสรรพากรมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของท่าน	1	1	1	1.00	ผ่าน

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ความหมาย
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3		
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมีจะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งานได้					
43.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถทำได้ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ท่านมี	1	1	1	1.00	ผ่าน
44.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของท่าน ทำให้ท่านสามารถทำการยื่นแบบได้ทันที	0	1	1	1.00	ผ่าน
45.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการยื่นภาษีด้วยตนเอง	1	1	1	1.00	ผ่าน
	ด้านความไว้วางใจ หมายถึง การสร้างความภักดีและความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ ในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้บริการ โดยจะเน้นด้านลักษณะบุคคล เช่น อุปนิสัย ทัศนคติ และแรงจูงใจ					
46.	ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วจะไม่กลับไปใช้บริการยื่นแบบแบบเดิม	1	1	1	1.00	ผ่าน

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ความหมาย
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3		
47.	ท่านมีทัศนคติที่ดีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	1	0	1	0.67	ผ่าน
48.	ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1.00	ผ่าน
49.	ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1.00	ผ่าน

ตอนที่ 5 การตั้งใจใช้บริการ

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : แบบสอบถามนี้มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการตั้งใจใช้บริการของการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โปรดอ่านและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องระดับความคิดเห็นกับท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับการตั้งใจใช้บริการสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โปรดตอบโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ความหมาย
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3		
	การตั้งใจใช้บริการ หมายถึง ความพร้อมหรือความเป็นไปได้ของบุคคลโดยแสดงออกทางด้านพฤติกรรมการตั้งใจใช้ในการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต					

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ความหมาย
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3		
50.	ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างเต็มใจ	1	1	1	1.00	ผ่าน
51.	ท่านใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตแล้ว ท่านตั้งใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ประเภทอื่น ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตด้วย	1	1	1	1.00	ผ่าน
52.	ท่านจะใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ	1	1	1	1.00	ผ่าน
รวม		52	56	60	0.93	ผ่าน



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวปฐมภรณ์ บำรุงผล
วัน เดือน ปี เกิด	13 กันยายน 2537
สถานที่เกิด	พระนครศรีอยุธยา
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2555 สำเร็จการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย สุพรรณบุรี พ.ศ. 2559 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2561 ศึกษาต่อระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 250/116 หมู่บ้านธราดลบุรี หมู่ที่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลลำ ผักกูด อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110

