



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (ภ.ง.ด.90, 91)

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการค้นคว้าอิสระของนายธีรชาติ กระจ่ายทอง ซึ่งผู้ศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริง เพื่อนำข้อมูลไปประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกรมสรรพากรต่อไป อนึ่งข้อมูลที่ท่านได้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น รวมทั้งเก็บข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นความลับ และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. สถานภาพ

() โสด () สมรส () หย่าร้าง

3. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี () 21 - 30 ปี () 31- 40 ปี
() 41- 50 ปี () 51 - 60 ปี () 60 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา, ปวช. () ปวส., อนุปริญญา
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() รับจ้าง/ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน
() รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() เจ้าของธุรกิจ
() ผู้ประกอบอาชีพอิสระ

6. ระดับรายได้ต่อเดือน

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท
 () 20,001 – 50,000 บาท () มากกว่า 50,000 บาท

7. ท่านทราบการให้บริการขึ้นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรได้อย่างไร
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () โฆษณาทางทีวี
 () โฆษณาทางวิทยุ
 () แผ่นพับ
 () ศูนย์ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่
 () การแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร
 () อื่น ๆ

8. ท่านใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตประเภทใด

- () ภ.ง.ด. 90
 () ภ.ง.ด. 91

9. ท่านใช้บริการขึ้นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรในวันและเวลาใด

- ช่วงวันที่ () 1-10 มกราคม () 11-20 มกราคม () 21-31 มกราคม
 () 1-10 กุมภาพันธ์ () 11-20 กุมภาพันธ์ () 21-28 กุมภาพันธ์
 () 1-10 มีนาคม () 11-20 มีนาคม () 21-31 มีนาคม
 ช่วงเวลาที่ให้บริการ () 8.30 – 16.30 น. () 16.31 – 24.29 น. () 24.31 – 8.29 น.

10. เหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ท่านเลือกขึ้นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต (เรียงลำดับความสำคัญมากที่สุดไปยัง
ความสำคัญน้อยที่สุด 5 อันดับ)

- ประหยัดเวลา สะดวกและรวดเร็ว
 ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
 ลดภาระยุ่งยากในการใช้เอกสารประกอบ
 สามารถยื่นแบบนอกเวลาราชการได้
 ได้รับสิทธิคืนภาษีได้รวดเร็วกว่าขึ้นแบบปกติ
 สามารถชำระเงินได้หลากหลายช่องทาง
 อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (ภ.ง.ด.90, 91)

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับความคาดหวังของท่าน ก่อนที่ท่านจะใช้บริการยื่น
แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (ภ.ง.ด.90, 91)

องค์ประกอบคุณภาพด้านบริการ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design)					
1.1 ท่านสามารถค้นหาและเลือกรายการที่ต้องการจากบริการยื่นแบบฯ ได้ง่ายและสะดวก					
1.2 เมื่อท่านใช้บริการยื่นแบบฯ แล้ว ระบบสามารถแสดงผลได้ถูกต้อง ชัดเจน					
1.3 หน้าเว็บไซต์ให้บริการยื่นแบบฯ มีความสวยงาม ดึงดูด น่าใช้					
1.4 ท่านสามารถได้รับเนื้อหาสาระจากการให้บริการยื่นแบบฯ อย่างถูกต้องและชัดเจน					
1.5 เมื่อท่านใช้บริการยื่นแบบฯ ระบบสามารถที่เชื่อมโยงเนื้อหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีทางเลือกในการเข้าสู่เนื้อหาต่าง ๆ ได้ตรงความต้องการ					
1.6 เมื่อท่านใช้บริการยื่นแบบฯ ระบบมีความรวดเร็ว ถูกต้อง					
2. ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability)					
2.1 ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงผลข้อมูลของท่านได้อย่างถูกต้อง เช่น ชื่อ นามสกุล					
2.2 ท่านสามารถยื่นแบบและชำระภาษีได้ตรงตามเป้าหมายที่ท่านวางเอาไว้					
2.3 ระบบการให้บริการยื่นแบบฯ สามารถปฏิบัติได้ตามแนวทางที่ให้ไว้ เช่น การคืนเงินได้รวดเร็ว เป็นต้น					
2.4 เมื่อท่านใช้บริการยื่นแบบฯ ข้อมูลต่าง ๆ ของท่านถูกเก็บเป็นความลับ					

องค์ประกอบคุณภาพด้านบริการ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)					
3.1 การให้บริการขึ้นแบบฯ มีความเหมาะสม					
3.2 เมื่อบันทึกข้อมูลเกิดความผิดพลาด ระบบการให้บริการขึ้นแบบฯ สามารถเรียกข้อมูลกลับมาแก้ไขหรือกู้ข้อมูลที่เกิดความผิดพลาดได้					
3.3 ระบบการให้บริการขึ้นแบบฯ สามารถโหลดหน้าจอได้อย่างรวดเร็ว					
3.4 ท่านสามารถได้รับการยืนยันรับรองผลการขึ้นแบบฯได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
3.5 เมื่อท่านใช้บริการขึ้นแบบฯ ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว เช่น เมื่อเกิดปัญหา ท่านสามารถได้รับการแก้ไขอย่างทันที่					
4. ด้านความไว้วางใจ (Trust)					
4.1 การให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้บริการ					
4.2 ระบบขึ้นแบบฯ แสดงข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ					
4.3 ภายหลังจากใช้บริการมีการรับรองผลการขึ้นแบบฯ อย่างถูกต้อง					
5. ด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)					
5.1 ท่านได้รับการบริการและความช่วยเหลือจากการให้บริการขึ้นแบบฯ เป็นอย่างดี					
5.2 ท่านได้รับความเอาใจใส่จากการให้บริการขึ้นแบบฯ เป็นอย่างดี					
5.3 ท่านได้รับแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการขึ้นแบบฯ จากกรมสรรพากร					
5.4 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแก่ผู้จัดทำระบบการให้บริการขึ้นแบบฯ ได้ง่าย และรวดเร็ว					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้ต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (ภ.ง.ด.90, 91)

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับการรับรู้ของท่าน หลังจากที่ท่านได้ใช้บริการยื่น
แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (ภ.ง.ด.90, 91)

องค์ประกอบคุณภาพด้านบริการ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design)					
1.1 ท่านสามารถค้นหาและเลือกรายการที่ต้องการจากบริการยื่นแบบฯ ได้ง่ายและสะดวก					
1.2 เมื่อท่านใช้บริการยื่นแบบฯ แล้ว ระบบสามารถแสดงผลได้ถูกต้อง ชัดเจน					
1.3 หน้าเว็บไซต์ให้บริการยื่นแบบฯ มีความสวยงาม ดึงดูด น่าใช้					
1.4 ท่านสามารถได้รับเนื้อหาสาระจากการใช้บริการยื่นแบบฯ อย่างถูกต้องและชัดเจน					
1.5 เมื่อท่านใช้บริการยื่นแบบฯ ระบบสามารถที่เชื่อมโยงเนื้อหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีทางเลือกในการเข้าสู่เนื้อหาต่าง ๆ ได้ตรงความต้องการ					
1.6 เมื่อท่านใช้บริการยื่นแบบฯ ระบบมีความรวดเร็ว ถูกต้อง					
2. ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability)					
2.1 ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงผลข้อมูลของท่านได้อย่างถูกต้อง เช่น ชื่อ นามสกุล					
2.2 ท่านสามารถยื่นแบบและชำระภาษีได้ตรงตามเป้าหมายที่ท่านวางเอาไว้					
2.3 ระบบการให้บริการยื่นแบบฯ สามารถปฏิบัติได้ตามแนวทางที่ให้ไว้ เช่น การคืนเงินได้รวดเร็ว เป็นต้น					
2.4 เมื่อท่านใช้บริการยื่นแบบฯ ข้อมูลต่าง ๆ ของท่านถูกเก็บเป็นความลับ					
3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)					

องค์ประกอบคุณภาพด้านบริการ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 การให้บริการขึ้นแบบฯ มีความเหมาะสม					
3.2 เมื่อบันทึกข้อมูลเกิดความผิดพลาด ระบบการให้บริการขึ้นแบบฯสามารถเรียกข้อมูลกลับมาแก้ไขหรือกู้ข้อมูลที่เกิดความผิดพลาดได้					
3.3 ระบบการให้บริการขึ้นแบบฯ สามารถโหลดหน้าจอได้อย่างรวดเร็ว					
3.4 ท่านสามารถได้รับการยืนยันรับรองผลการขึ้นแบบฯได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
3.5 เมื่อท่านใช้บริการขึ้นแบบฯ ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว เช่น เมื่อเกิดปัญหา ท่านสามารถได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที					
4. ด้านความไว้วางใจ (Trust)					
4.1 การให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้บริการ					
4.2 ระบบขึ้นแบบฯ แสดงข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ					
4.3 ภายหลังจากใช้บริการมีการรับรองผลการขึ้นแบบฯ อย่างถูกต้อง					
5. ด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)					
5.1 ท่านได้รับการบริการและความช่วยเหลือจากการให้บริการขึ้นแบบฯ เป็นอย่างดี					
5.2 ท่านได้รับความเอาใจใส่จากการให้บริการขึ้นแบบฯ เป็นอย่างดี					
5.3 ท่านได้รับแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการขึ้นแบบฯ จากกรมสรรพากร					
5.4 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแก่ผู้จัดทำระบบการให้บริการขึ้นแบบฯ ได้ง่าย และรวดเร็ว					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน () ที่ท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

4.1 ปัญหาก่อนการเข้าใช้ระบบ

- () ขาดความรู้เกี่ยวกับระเบียบการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
- () มีปัญหาในการเข้า Web Site ของกรมสรรพากร
- () ข้อมูลและวิธีการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ละเอียดและทำความเข้าใจได้ยาก
- () อื่น ๆ ระบุ.....

4.2 ปัญหาขณะเข้าใช้ระบบ

- () ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการมีความยุ่งยาก
- () ขั้นตอนการทำรายการยื่นแบบฯ ยุ่งยากและหลายขั้นตอน
- () ไม่เข้าใจวิธีการบันทึกข้อมูลและการคำนวณภาษี
- () มีปัญหาเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน
- () มีความล่าช้าของเครือข่ายในขณะที่เข้าใช้ระบบ
- () อื่น ๆ ระบุ.....

4.3 ปัญหาหลังจากเข้าใช้ระบบ

- () มีภาระค่าใช้จ่ายมากกว่าวิธีเดิม
- () ต้องเก็บหลักฐานการยื่นแบบฯ เป็นเวลาหลายปี
- () เกิดความไม่แน่ใจในการยื่นแบบและชำระเงิน
- () อื่น ๆ ระบุ.....

4.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านการบริการยื่นแบบ
แสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

Group Statistics					
	TYPE	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Navigation	Expected	407	4.65	.592	.029
	Perceived	407	4.43	.543	.027
Visual characteristics/appearance	Expected	407	4.63	.568	.028
	Perceived	407	4.53	.529	.026
Aesthetic	Expected	407	4.44	.592	.029
	Perceived	407	4.18	.744	.037
Content	Expected	407	4.62	.530	.026
	Perceived	407	4.27	.704	.035
Linkage/choices	Expected	407	4.58	.618	.031
	Perceived	407	4.54	.638	.032
Delays caused by network connection	Expected	407	4.71	.576	.029
	Perceived	407	4.63	.618	.031
Web site design Sum	Expected	407	4.6048	.40072	.01986
	Perceived	407	4.4283	.35976	.01783
Accuracy	Expected	407	4.60	.598	.030
	Perceived	407	4.32	.608	.030
Fulfillment	Expected	407	4.47	.638	.032
	Perceived	407	4.26	.640	.032
Promised	Expected	407	4.54	.606	.030
	Perceived	407	4.36	.706	.035
Keep personal information secure	Expected	407	4.44	.592	.029
	Perceived	407	4.42	.641	.032
Reliability Sum	Expected	407	4.5141	.51212	.02538
	Perceived	407	4.3397	.47532	.02356
Appropriate service/information	Expected	407	4.55	.641	.032
	Perceived	407	4.39	.753	.037
Information retrieval	Expected	407	4.59	.541	.027
	Perceived	407	4.35	.761	.038
Navigation Speed	Expected	407	4.31	.837	.042
	Perceived	407	4.00	.803	.040
Arranging for online guarantees	Expected	407	4.63	.499	.025
	Perceived	407	4.46	.724	.036
Quick response	Expected	407	4.49	.650	.032
	Perceived	407	4.28	.712	.035
Responsiveness Sum	Expected	407	4.5120	.47750	.02367
	Perceived	407	4.2958	.44651	.02213
Pre-purchase knowledge	Expected	407	4.53	.599	.030
	Perceived	407	4.35	.670	.033
Interface properties	Expected	407	4.61	.518	.026
	Perceived	407	4.51	.619	.031
Information contents	Expected	407	4.35	.655	.032
	Perceived	407	4.32	.653	.032
Trust Sum	Expected	407	4.4939	.47878	.02373
	Perceived	407	4.3948	.46000	.02280
Satisfy individual	Expected	407	4.79	.428	.021
	Perceived	407	4.52	.705	.035
Individual attentions	Expected	407	4.63	.586	.029
	Perceived	407	4.54	.555	.028
Personal acknowledgements	Expected	407	4.75	.452	.022
	Perceived	407	4.28	.904	.045
Comment and suggestion	Expected	407	4.51	.650	.032
	Perceived	407	4.35	.702	.035
Personalization Sum	Expected	407	4.6665	.43204	.02142
	Perceived	407	4.4220	.45135	.02237
Total Sum	Expected	407	4.5633	.34318	.01701
	Perceived	407	4.3764	.31730	.01573

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Navigation	Equal variances assumed	2.229	.136	5.614	812	.000	.22	.040	.145	.302
	Equal variances not assumed			5.614	805.876	.000	.22	.040	.145	.302
Visual characteristics/appearance	Equal variances assumed	1.241	.266	2.683	812	.007	.10	.038	.028	.179
	Equal variances not assumed			2.683	807.861	.007	.10	.038	.028	.179
Aesthetic	Equal variances assumed	.098	.755	5.476	812	.000	.26	.047	.166	.350
	Equal variances not assumed			5.476	773.112	.000	.26	.047	.165	.350
Content	Equal variances assumed	13.901	.000	8.099	812	.000	.35	.044	.268	.440
	Equal variances not assumed			8.099	754.100	.000	.35	.044	.268	.440
Linkage/choices	Equal variances assumed	.143	.705	1.005	812	.315	.04	.044	-.042	.131
	Equal variances not assumed			1.005	811.166	.315	.04	.044	-.042	.131
Delays caused by network connection	Equal variances assumed	5.208	.023	1.819	812	.069	.08	.042	-.006	.158
	Equal variances not assumed			1.819	808.007	.069	.08	.042	-.006	.158
Web site design Sum	Equal variances assumed	5.492	.019	6.612	812	.000	.1765	.02669	.12410	.22889
	Equal variances not assumed			6.612	802.741	.000	.1765	.02669	.12410	.22889
Accuracy	Equal variances assumed	.297	.586	6.799	812	.000	.29	.042	.204	.370
	Equal variances not assumed			6.799	811.786	.000	.29	.042	.204	.370
Fulfillment	Equal variances assumed	4.826	.028	4.661	812	.000	.21	.045	.121	.297
	Equal variances not assumed			4.661	811.992	.000	.21	.045	.121	.297
Promised	Equal variances assumed	2.689	.101	3.891	812	.000	.18	.046	.089	.270
	Equal variances not assumed			3.891	793.794	.000	.18	.046	.089	.270
Keep personal information secure	Equal variances assumed	1.484	.224	.511	812	.609	.02	.043	-.063	.107
	Equal variances not assumed			.511	806.846	.609	.02	.043	-.063	.107
Reliability Sum	Equal variances assumed	10.873	.001	5.037	812	.000	.1744	.03463	.10646	.24243
	Equal variances not assumed			5.037	807.525	.000	.1744	.03463	.10646	.24243
Appropriate service/information	Equal variances assumed	7.643	.006	3.257	812	.001	.16	.049	.063	.256
	Equal variances not assumed			3.257	791.761	.001	.16	.049	.063	.256
Information retrieval	Equal variances assumed	19.786	.000	5.045	812	.000	.23	.046	.143	.324
	Equal variances not assumed			5.045	732.657	.000	.23	.046	.143	.324
Navigation Speed	Equal variances assumed	23.006	.000	5.340	812	.000	.31	.058	.194	.420
	Equal variances not assumed			5.340	810.613	.000	.31	.058	.194	.420
Arranging for online guarantees	Equal variances assumed	26.234	.000	3.889	812	.000	.17	.044	.084	.255
	Equal variances not assumed			3.889	720.233	.000	.17	.044	.084	.255
Quick response	Equal variances assumed	.076	.782	4.419	812	.000	.21	.048	.117	.305
	Equal variances not assumed			4.419	805.343	.000	.21	.048	.117	.305
Responsiveness Sum	Equal variances assumed	10.220	.001	6.672	812	.000	.2162	.03240	.15261	.27982
	Equal variances not assumed			6.672	808.370	.000	.2162	.03240	.15261	.27982
Pre-purchase knowledge	Equal variances assumed	2.520	.113	4.028	812	.000	.18	.045	.092	.267
	Equal variances not assumed			4.028	801.952	.000	.18	.045	.092	.267
Interface properties	Equal variances assumed	12.225	.000	2.395	812	.017	.10	.040	.017	.174
	Equal variances not assumed			2.395	787.370	.017	.10	.040	.017	.174
Information contents	Equal variances assumed	.104	.747	.482	812	.630	.02	.046	-.068	.112
	Equal variances not assumed			.482	811.994	.630	.02	.046	-.068	.112
Trust Sum	Equal variances assumed	6.730	.010	3.011	812	.003	.0991	.03291	.03450	.16370
	Equal variances not assumed			3.011	810.703	.003	.0991	.03291	.03450	.16370
Satisfy individual	Equal variances assumed	119.256	.000	6.434	812	.000	.26	.041	.183	.343
	Equal variances not assumed			6.434	669.825	.000	.26	.041	.183	.343
Individual attentions	Equal variances assumed	1.024	.312	2.150	812	.032	.09	.040	.007	.164
	Equal variances not assumed			2.150	809.679	.032	.09	.040	.007	.165
Personal acknowledgements	Equal variances assumed	131.805	.000	9.369	812	.000	.47	.050	.371	.568
	Equal variances not assumed			9.369	597.114	.000	.47	.050	.371	.568
Comment and suggestion	Equal variances assumed	.892	.345	3.366	812	.001	.16	.047	.067	.253
	Equal variances not assumed			3.366	807.286	.001	.16	.047	.067	.253
Personalization Sum	Equal variances assumed	1.661	.198	7.894	812	.000	.2445	.03097	.18368	.30526
	Equal variances not assumed			7.894	810.452	.000	.2445	.03097	.18368	.30526
Total Sum	Equal variances assumed	.607	.436	8.070	812	.000	.1870	.02317	.14148	.23243
	Equal variances not assumed			8.070	807.058	.000	.1870	.02317	.14148	.23243

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามประเภทแบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด.91

Group Statistics					
	TYPE	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Navigation	Expected	294	4.68	.579	.034
	Perceived	294	4.41	.532	.031
Visual characteristics/appearance	Expected	294	4.67	.546	.032
	Perceived	294	4.56	.517	.030
Aesthetic	Expected	294	4.47	.582	.034
	Perceived	294	4.18	.771	.045
Content	Expected	294	4.66	.504	.029
	Perceived	294	4.32	.667	.039
Linkage/choices	Expected	294	4.65	.557	.032
	Perceived	294	4.58	.601	.035
Delays caused by network connection	Expected	294	4.74	.555	.032
	Perceived	294	4.66	.608	.035
Web site design Sum	Expected	294	4.6429	.38036	.02218
	Perceived	294	4.4524	.35696	.02082
Accuracy	Expected	294	4.64	.590	.034
	Perceived	294	4.31	.614	.036
Fulfillment	Expected	294	4.55	.609	.036
	Perceived	294	4.33	.649	.038
Promised	Expected	294	4.62	.595	.035
	Perceived	294	4.42	.734	.043
Keep personal information secure	Expected	294	4.47	.593	.035
	Perceived	294	4.43	.646	.038
Reliability Sum	Expected	294	4.5680	.50345	.02936
	Perceived	294	4.3733	.49302	.02875
Appropriate service/information	Expected	294	4.57	.607	.035
	Perceived	294	4.39	.721	.042
Information retrieval	Expected	294	4.64	.509	.030
	Perceived	294	4.37	.741	.043
Navigation Speed	Expected	294	4.37	.852	.050
	Perceived	294	4.08	.841	.049
Arranging for online guarantees	Expected	294	4.66	.483	.028
	Perceived	294	4.47	.704	.041
Quick response	Expected	294	4.51	.660	.038
	Perceived	294	4.30	.757	.044
Responsiveness Sum	Expected	294	4.5497	.47939	.02796
	Perceived	294	4.3231	.45636	.02662
Pre-purchase knowledge	Expected	294	4.60	.580	.034
	Perceived	294	4.40	.663	.039
Interface properties	Expected	294	4.68	.496	.029
	Perceived	294	4.58	.606	.035
Information contents	Expected	294	4.38	.628	.037
	Perceived	294	4.33	.615	.036
Trust Sum	Expected	294	4.5556	.47194	.02752
	Perceived	294	4.4388	.45735	.02667
Satisfy individual	Expected	294	4.83	.385	.022
	Perceived	294	4.55	.678	.040
Individual attentions	Expected	294	4.68	.573	.033
	Perceived	294	4.57	.541	.032
Personal acknowledgements	Expected	294	4.80	.407	.024
	Perceived	294	4.32	.870	.051
Comment and suggestion	Expected	294	4.55	.626	.037
	Perceived	294	4.37	.707	.041
Personalization Sum	Expected	294	4.71	.400	.023
	Perceived	294	4.45	.437	.025
Total Sum	Expected	294	4.6092	.34305	.02001
	Perceived	294	4.4069	.31685	.01848

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Navigation	Equal variances assumed	3.074	.080	5.857	586	.000	.27	.046	.179	.359
	Equal variances not assumed			5.857	581.867	.000	.27	.046	.179	.359
Visual characteristics/appearance	Equal variances assumed	3.459	.063	2.327	586	.020	.10	.044	.016	.188
	Equal variances not assumed			2.327	584.251	.020	.10	.044	.016	.188
Aesthetic	Equal variances assumed	.703	.402	5.013	586	.000	.28	.056	.172	.393
	Equal variances not assumed			5.013	545.023	.000	.28	.056	.172	.393
Content	Equal variances assumed	20.786	.000	6.840	586	.000	.33	.049	.238	.429
	Equal variances not assumed			6.840	545.162	.000	.33	.049	.238	.429
Linkage/choices	Equal variances assumed	3.136	.077	1.495	586	.135	.07	.048	-.022	.165
	Equal variances not assumed			1.495	582.705	.135	.07	.048	-.022	.165
Delays caused by network connection	Equal variances assumed	6.550	.011	1.771	586	.077	.09	.048	-.009	.179
	Equal variances not assumed			1.771	581.255	.077	.09	.048	-.009	.179
Web site design Sum	Equal variances assumed	.635	.426	6.261	586	.000	.1905	.03042	.13073	.25022
	Equal variances not assumed			6.261	583.653	.000	.1905	.03042	.13073	.25022
Accuracy	Equal variances assumed	1.236	.267	6.643	586	.000	.33	.050	.232	.427
	Equal variances not assumed			6.643	585.088	.000	.33	.050	.232	.427
Fulfillment	Equal variances assumed	.321	.571	4.261	586	.000	.22	.052	.119	.323
	Equal variances not assumed			4.261	583.655	.000	.22	.052	.119	.323
Promised	Equal variances assumed	9.963	.002	3.520	586	.000	.19	.055	.086	.302
	Equal variances not assumed			3.520	561.879	.000	.19	.055	.086	.302
Keep personal information secure	Equal variances assumed	.847	.358	.665	586	.506	.03	.051	-.066	.134
	Equal variances not assumed			.665	581.871	.506	.03	.051	-.066	.134
Reliability Sum	Equal variances assumed	2.255	.134	4.738	586	.000	.1947	.04110	.11401	.27544
	Equal variances not assumed			4.738	585.743	.000	.1947	.04110	.11401	.27544
Appropriate service/information	Equal variances assumed	7.917	.005	3.218	586	.001	.18	.055	.069	.285
	Equal variances not assumed			3.218	569.546	.001	.18	.055	.069	.285
Information retrieval	Equal variances assumed	23.448	.000	4.994	586	.000	.26	.052	.159	.365
	Equal variances not assumed			4.994	519.463	.000	.26	.052	.159	.365
Navigation Speed	Equal variances assumed	6.650	.010	4.190	586	.000	.29	.070	.155	.430
	Equal variances not assumed			4.190	585.903	.000	.29	.070	.155	.430
Arranging for online guarantees	Equal variances assumed	24.197	.000	3.826	586	.000	.19	.050	.093	.288
	Equal variances not assumed			3.826	518.751	.000	.19	.050	.093	.288
Quick response	Equal variances assumed	.646	.422	3.601	586	.000	.21	.059	.096	.326
	Equal variances not assumed			3.601	575.137	.000	.21	.059	.096	.326
Responsiveness Sum	Equal variances assumed	3.681	.056	5.868	586	.000	.2265	.03860	.15072	.30234
	Equal variances not assumed			5.868	584.586	.000	.2265	.03860	.15072	.30235
Pre-purchase knowledge	Equal variances assumed	10.878	.001	3.841	586	.000	.20	.051	.096	.298
	Equal variances not assumed			3.841	575.703	.000	.20	.051	.096	.298
Interface properties	Equal variances assumed	12.768	.000	2.161	586	.031	.10	.046	.009	.188
	Equal variances not assumed			2.161	563.825	.031	.10	.046	.009	.188
Information contents	Equal variances assumed	1.016	.314	1.061	586	.289	.05	.051	-.046	.155
	Equal variances not assumed			1.061	585.762	.289	.05	.051	-.046	.155
Trust Sum	Equal variances assumed	1.127	.289	3.047	586	.002	.1168	.03833	.04150	.19206
	Equal variances not assumed			3.047	585.423	.002	.1168	.03833	.04150	.19206
Satisfy individual	Equal variances assumed	121.462	.000	6.132	586	.000	.28	.045	.190	.368
	Equal variances not assumed			6.132	464.324	.000	.28	.045	.190	.368
Individual attentions	Equal variances assumed	3.144	.077	2.219	586	.027	.10	.046	.012	.192
	Equal variances not assumed			2.219	584.078	.027	.10	.046	.012	.192
Personal acknowledgements	Equal variances assumed	145.736	.000	8.686	586	.000	.49	.056	.376	.596
	Equal variances not assumed			8.686	415.533	.000	.49	.056	.376	.596
Comment and suggestions	Equal variances assumed	3.109	.078	3.211	586	.001	.18	.055	.069	.285
	Equal variances not assumed			3.211	577.479	.001	.18	.055	.069	.285
Personalization Sum	Equal variances assumed	8.752	.003	7.557	586	.000	.26	.035	.193	.329
	Equal variances not assumed			7.557	581.498	.000	.26	.035	.193	.329
Total Sum	Equal variances assumed	.423	.516	7.425	586	.000	.2022	.02724	.14874	.25572
	Equal variances not assumed			7.425	582.341	.000	.2022	.02724	.14874	.25572

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามประเภทแบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด.90

Group Statistics					
	TYPE	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Navigation	Expected	113	4.58	.623	.059
	Perceived	113	4.48	.568	.053
Visual characteristics/appearance	Expected	113	4.53	.613	.058
	Perceived	113	4.42	.548	.052
Aesthetic	Expected	113	4.37	.615	.058
	Perceived	113	4.18	.671	.063
Content	Expected	113	4.52	.584	.055
	Perceived	113	4.12	.776	.073
Linkage/choices	Expected	113	4.42	.729	.069
	Perceived	113	4.44	.719	.068
Delays caused by network connection	Expected	113	4.61	.619	.058
	Perceived	113	4.56	.640	.060
Web site design Sum	Expected	113	4.5059	.43583	.04100
	Perceived	113	4.3658	.36109	.03397
Accuracy	Expected	113	4.52	.614	.058
	Perceived	113	4.35	.594	.056
Fulfillment	Expected	113	4.25	.662	.062
	Perceived	113	4.07	.578	.054
Promised	Expected	113	4.35	.596	.056
	Perceived	113	4.21	.604	.057
Keep personal information secure	Expected	113	4.37	.585	.055
	Perceived	113	4.38	.631	.059
Reliability Sum	Expected	113	4.3739	.51008	.04798
	Perceived	113	4.2522	.41524	.03906
Appropriate service/information	Expected	113	4.48	.721	.068
	Perceived	113	4.36	.835	.079
Information retrieval	Expected	113	4.46	.598	.056
	Perceived	113	4.30	.812	.076
Navigation Speed	Expected	113	4.14	.778	.073
	Perceived	113	3.80	.657	.062
Arranging for online guarantees	Expected	113	4.56	.533	.050
	Perceived	113	4.44	.778	.073
Quick response	Expected	113	4.43	.625	.059
	Perceived	113	4.22	.578	.054
Responsiveness Sum	Expected	113	4.4142	.46037	.04331
	Perceived	113	4.2248	.41329	.03888
Pre-purchase knowledge	Expected	113	4.33	.604	.057
	Perceived	113	4.19	.666	.063
Interface properties	Expected	113	4.42	.531	.050
	Perceived	113	4.34	.621	.058
Information contents	Expected	113	4.25	.714	.067
	Perceived	113	4.31	.745	.070
Trust Sum	Expected	113	4.3333	.46076	.04334
	Perceived	113	4.2802	.44891	.04223
Satisfy individual	Expected	113	4.67	.508	.048
	Perceived	113	4.45	.768	.072
Individual attentions	Expected	113	4.50	.599	.056
	Perceived	113	4.45	.582	.055
Personal acknowledgements	Expected	113	4.60	.527	.050
	Perceived	113	4.18	.984	.093
Comment and suggestion	Expected	113	4.40	.701	.066
	Perceived	113	4.28	.688	.065
Personalization Sum	Expected	113	4.5420	.48631	.04575
	Perceived	113	4.3407	.47956	.04511
Total Sum	Expected	113	4.4441	.31498	.02963
	Perceived	113	4.2969	.30577	.02876

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Navigation	Equal variances assumed	.002	.967	1.339	224	.182	.11	.079	-.050	.263
	Equal variances not assumed			1.339	222.156	.182	.11	.079	-.050	.263
Visual characteristics/appearance	Equal variances assumed	.915	.340	1.373	224	.171	.11	.077	-.046	.259
	Equal variances not assumed			1.373	221.195	.171	.11	.077	-.046	.259
Aesthetic	Equal variances assumed	.472	.493	2.273	224	.024	.19	.086	.026	.363
	Equal variances not assumed			2.273	222.320	.024	.19	.086	.026	.363
Content	Equal variances assumed	.075	.784	4.454	224	.000	.41	.091	.227	.587
	Equal variances not assumed			4.454	208.006	.000	.41	.091	.227	.587
Linkage/choices	Equal variances assumed	1.083	.299	-.276	224	.783	-.03	.096	-.216	.163
	Equal variances not assumed			-.276	223.960	.783	-.03	.096	-.216	.163
Delays caused by network connection	Equal variances assumed	.050	.823	.634	224	.527	.05	.084	-.112	.218
	Equal variances not assumed			.634	223.743	.527	.05	.084	-.112	.218
Web site design Summary	Equal variances assumed	5.291	.022	2.632	224	.009	.1401	.05324	.03520	.24504
	Equal variances not assumed			2.632	216.515	.009	.1401	.05324	.03518	.24506
Accuracy	Equal variances assumed	.226	.635	2.202	224	.029	.18	.080	.019	.335
	Equal variances not assumed			2.202	223.764	.029	.18	.080	.019	.335
Fulfillment	Equal variances assumed	10.822	.001	2.141	224	.033	.18	.083	.014	.340
	Equal variances not assumed			2.141	220.023	.033	.18	.083	.014	.340
Promised	Equal variances assumed	3.131	.078	1.773	224	.078	.14	.080	-.016	.299
	Equal variances not assumed			1.773	223.961	.078	.14	.080	-.016	.299
Keep personal information secure	Equal variances assumed	1.185	.277	-.109	224	.913	-.01	.081	-.168	.151
	Equal variances not assumed			-.109	222.739	.913	-.01	.081	-.168	.151
Reliability Summary	Equal variances assumed	11.163	.001	1.967	224	.050	.1217	.06187	-.00025	.24361
	Equal variances not assumed			1.967	215.147	.051	.1217	.06187	-.00028	.24364
Appropriate service/information	Equal variances assumed	1.163	.282	1.108	224	.269	.12	.104	-.089	.320
	Equal variances not assumed			1.108	219.313	.269	.12	.104	-.089	.320
Information retrieval	Equal variances assumed	2.193	.140	1.680	224	.094	.16	.095	-.028	.346
	Equal variances not assumed			1.680	205.953	.095	.16	.095	-.028	.346
Navigation Speed	Equal variances assumed	2.496	.116	3.604	224	.000	.35	.096	.156	.534
	Equal variances not assumed			3.604	217.901	.000	.35	.096	.156	.534
Arranging for online guarantees	Equal variances assumed	4.742	.030	1.296	224	.196	.12	.089	-.060	.290
	Equal variances not assumed			1.296	198.187	.197	.12	.089	-.060	.290
Quick response	Equal variances assumed	6.848	.009	2.651	224	.009	.21	.080	.055	.370
	Equal variances not assumed			2.651	222.667	.009	.21	.080	.055	.370
Responsiveness Summary	Equal variances assumed	3.766	.054	3.254	224	.001	.1894	.05820	.07469	.30407
	Equal variances not assumed			3.254	221.443	.001	.1894	.05820	.07469	.30408
Pre-purchase knowledge	Equal variances assumed	.587	.444	1.569	224	.118	.13	.085	-.034	.299
	Equal variances not assumed			1.569	221.892	.118	.13	.085	-.034	.299
Interface properties	Equal variances assumed	.347	.556	1.151	224	.251	.09	.077	-.063	.240
	Equal variances not assumed			1.151	218.734	.251	.09	.077	-.063	.240
Information contents	Equal variances assumed	.948	.331	-.638	224	.524	-.06	.097	-.253	.129
	Equal variances not assumed			-.638	223.591	.524	-.06	.097	-.253	.129
Trust Summary	Equal variances assumed	1.191	.276	.877	224	.381	.0531	.06052	-.06616	.17235
	Equal variances not assumed			.877	223.848	.381	.0531	.06052	-.06616	.17235
Satisfy individual	Equal variances assumed	15.188	.000	2.555	224	.011	.22	.087	.051	.392
	Equal variances not assumed			2.555	194.290	.011	.22	.087	.050	.392
Individual attentions	Equal variances assumed	.117	.732	.563	224	.574	.04	.079	-.111	.199
	Equal variances not assumed			.563	223.812	.574	.04	.079	-.111	.199
Personal acknowledgements	Equal variances assumed	13.411	.000	4.045	224	.000	.42	.105	.218	.632
	Equal variances not assumed			4.045	171.317	.000	.42	.105	.218	.632
Comment and suggestions	Equal variances assumed	.561	.455	1.245	224	.214	.12	.092	-.067	.297
	Equal variances not assumed			1.245	223.912	.214	.12	.092	-.067	.297
Personalization Summary	Equal variances assumed	.957	.329	3.133	224	.002	.2013	.06425	.07471	.32794
	Equal variances not assumed			3.133	223.956	.002	.2013	.06425	.07471	.32794
Total Sum	Equal variances assumed	.318	.573	3.565	224	.000	.1472	.04130	.06585	.22860
	Equal variances not assumed			3.565	223.803	.000	.1472	.04130	.06585	.22860

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นายธีรชาติ กระจ่างทอง

วัน เดือน ปี เกิด

16 ตุลาคม 2522

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2542

ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต (เศรษฐศาสตร์เกษตร)
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน

นักวิชาการภาณี 5 ฝ่ายวางแผนและประเมินผล
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved