

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
3.1 ขอบเขตและวิธีการศึกษา	14
3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา	14
3.1.2 ประชากร	15
3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	15
3.2 วิธีการศึกษา	16
3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล	16
3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	17
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	18
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	19
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบด้าน คุณภาพการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพ การบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ ใช้บริการ	45
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการขึ้นแบบ แสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2	65
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	67
5.1 สรุปผลการศึกษา	67
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	73
5.3 ข้อค้นพบ	74
5.4 ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	80
ประวัติผู้เขียน	94

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามจำแนกตามอำเภอ	20
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	21
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	21
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	22
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	22
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	23
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	23
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับรู้การให้บริการ ขึ้นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต	24
4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทแบบแสดง รายการที่ใช้บริการขึ้นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต	25
4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงวันที่ที่ใช้บริการ ขึ้นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต	25
4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ ขึ้นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต	26
4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกขึ้นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตที่สำคัญที่สุด 3 อันดับแรก	26
4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคาดหวังที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์ (Website design)	27
4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคาดหวังที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability)	28
4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคาดหวังที่มีต่อการตอบสนอง (Responsiveness)	29
4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคาดหวังที่มีต่อด้านความไว้วางใจ (Trust)	30
4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความคาดหวังที่มีต่อด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.18 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง จำแนกตามองค์ประกอบการด้านคุณภาพ การบริการ	32
4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การรับรู้ที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design)	33
4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การรับรู้ที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability)	34
4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การรับรู้ที่มีต่อการตอบสนอง (Responsiveness)	35
4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การรับรู้ที่มีต่อด้านความไว้วางใจ (Trust)	36
4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การรับรู้ที่มีต่อด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)	37
4.24 แสดงค่าเฉลี่ยการรับรู้ จำแนกตามองค์ประกอบการด้านคุณภาพการบริการ	38
4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อการออกแบบ เว็บไซต์ (Web site design)	39
4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย (Reliability)	40
4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อการตอบสนอง (Responsiveness)	41
4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความไว้วางใจ (Trust)	42
4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.30 ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย และผลการวิเคราะห์ T-test จำแนกตามองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ	44
4.31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ	45
4.32 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพและประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ	46
4.33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุและประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ	47
4.34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาและประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ	48
4.35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพและประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ	49
4.36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนและประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ	50
4.37 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design)	51
4.38 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability)	52
4.39 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อการตอบสนอง (Responsiveness)	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.40	แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ยื่นแบบและชำระภาษีเงิน ได้บุคลิกธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความไว้วางใจ (Trust)	55
4.41	แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ยื่นแบบและชำระภาษีเงิน ได้บุคลิกธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความเป็น ส่วนตัว (Personalization)	56
4.42	แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ยื่นแบบและชำระภาษีเงิน ได้บุคลิกธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 จำแนกตามองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ	57
4.43	แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ยื่นแบบและชำระภาษีเงิน ได้บุคลิกธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านการออกแบบ เว็บไซต์ (Web site design)	58
4.44	แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ยื่นแบบและชำระภาษีเงิน ได้บุคลิกธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย (Reliability)	59
4.45	แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ยื่นแบบและชำระภาษีเงิน ได้บุคลิกธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	61
4.46	แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ยื่นแบบและชำระภาษีเงิน ได้บุคลิกธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความไว้วางใจ (Trust)	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.47 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)	63
4.48 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 จำแนกตามองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ	64
4.49 จำนวนและร้อยละของปัญหาก่อนการเข้าใช้ระบบของบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต	65
4.50 จำนวนและร้อยละของปัญหาขณะเข้าใช้ระบบของบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต	65
4.51 จำนวนและร้อยละของปัญหาหลังจากเข้าใช้ระบบของบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต	66