

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคำพิงพอใจของผู้เสียหายในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.2 ถึงตารางที่ 4.12)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (ตารางที่ 4.13 ถึงตารางที่ 4.30)

- ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต
- ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ (ตารางที่ 4.31 ถึงตารางที่ 4.48)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ
- ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการของผู้เสียหายที่มีต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 (ตารางที่ 4.49 ถึงตารางที่ 4.51)

การศึกษานี้ได้ทำการเก็บแบบสอบถามจำนวน 407 แบบ ตามสัดส่วนของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในแต่ละพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามจำแนกตามอำเภอ

อำเภอ	จำนวนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
สันกำแพง	68	16.71
สันทราย	110	27.03
แม่ริม	85	20.88
ฝาง	28	6.88
ดอยสะเก็ด	45	11.06
แม่แตง	21	5.16
เชิงดาว	16	3.93
พร้าว	11	2.70
ไชยปราการ	6	1.47
แม่อาว	14	3.44
เวียงแหง	3	0.74
รวม	407	100.00

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	196	48.16
หญิง	211	51.84
รวม	407	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 407 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิงใกล้เคียงกัน โดยเป็นเพศชาย จำนวน 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.16 และเป็นเพศหญิง จำนวน 211 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.84

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	85	20.88
สมรส	290	71.25
หย่าร้าง	32	7.86
รวม	407	100.00

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 407 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานะสมรสเป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 290 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.25 รองลงมาสถานะโสดจำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.88 และสถานะหย่าร้าง จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.86

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	12	2.95
21-30 ปี	45	11.06
31-40 ปี	100	24.57
41-50 ปี	150	36.86
51-60 ปี	83	20.39
60 ปีขึ้นไป	17	4.18
รวม	407	100.00

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 407 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี จำนวน 250 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.43 รองลงมาอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.39 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.06 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.18 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.95

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	20	4.91
มัธยมศึกษา, ปวช.	94	23.10
ปวส., อนุปริญญา	133	32.68
ปริญญาตรี	145	35.63
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.69
รวม	407	100.00

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 407 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.63 รองลงมา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง, อนุปริญญา จำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.68 ระดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	182	44.72
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	112	27.52
เจ้าของธุรกิจ	35	8.60
ผู้ประกอบการอาชีพอิสระ	78	19.16
รวม	407	100.00

จากตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 407 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.72 รองลงมามีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.52 อาชีพผู้ประกอบการอาชีพอิสระ จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.16 และอาชีพเจ้าของธุรกิจ จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.60

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	100	24.57
10,001-20,000 บาท	220	54.05
20,001 - 50,000 บาท	64	15.72
มากกว่า 50,000 บาท	23	5.65
รวม	407	100.00

จากตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 407 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาทมากที่สุด จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.05 รองลงมาระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.57 ระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 50,000 บาท จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.72 ระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.65

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับรู้การให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต

การรับรู้การให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
โฆษณาทางทีวี	316	42.76
โฆษณาทางวิทยุ	8	1.08
แผ่นพับ	22	2.98
ศูนย์ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	192	25.98
การแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร	201	27.20
รวม	739	100.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 407 ราย

จากตารางที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 407 ราย พบว่า การโฆษณาทางทีวีมีผลต่อการรับรู้การให้บริการยื่นแบบฯ แสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.76 รองลงมาการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 27.20 ศูนย์ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 25.98 แผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 2.98 และโฆษณาทางวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 1.08

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทแบบแสดงรายการที่ใช้บริการขึ้นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต

ประเภทแบบแสดงรายการที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ภ.ง.ด.90	113	27.76
ภ.ง.ด.91	294	72.24
รวม	407	100.00

จากตารางที่ 4.9 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 407 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการขึ้นแบบ ภ.ง.ด.91 จำนวน 294 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.24 และใช้บริการขึ้นแบบ ภ.ง.ด.90 จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.76

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงวันที่ที่ใช้บริการขึ้นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต

ช่วงวันที่	จำนวน	ร้อยละ
1-10 มกราคม	1	0.25
11-20 มกราคม	3	0.74
21-31 มกราคม	5	1.23
1-10 กุมภาพันธ์	39	9.58
11-20 กุมภาพันธ์	58	14.25
21-28 กุมภาพันธ์	61	14.99
1-10 มีนาคม	53	13.02
11-20 มีนาคม	92	22.60
21-31 มีนาคม	95	23.34
รวม	407	100.00

จากตารางที่ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 407 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ในช่วงวันที่ 21 – 31 มีนาคม มากที่สุด จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.34 รองลงมา ในช่วงวันที่ 11 – 20 มีนาคม จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.60

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการอื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 16.30 น.	339	83.29
16.31 – 24.29 น.	58	14.25
24.31 – 8.29 น.	10	2.46
รวม	407	100.00

จากตารางที่ 4.11 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 407 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ในช่วงเวลา 8.30 – 16.30 น. มากที่สุด จำนวน 339 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.29 รองลงมา ในช่วงเวลา 16.31 – 24.29 น. จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.25

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกอื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตที่สำคัญที่สุด 3 อันดับแรก

เหตุผล	อันดับความสำคัญ					
	สำคัญอันดับ 1		สำคัญอันดับ 2		สำคัญอันดับ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประหยัดเวลา สะดวกและรวดเร็ว	109	27.39	115	28.40	87	24.37
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	82	20.60	105	25.93	122	34.17
ลดภาระยุ่งยากในการใช้เอกสารประกอบ	73	18.34	126	31.11	59	16.53
สามารถยื่นแบบนอกเวลาราชการได้	63	15.83	26	6.42	63	17.65
ได้รับสิทธิคืนภาษีได้รวดเร็วกว่ายื่นแบบปกติ	71	17.84	33	8.15	26	7.28
รวม	398	100.00	405	100.00	357	100.00

จากตารางที่ 4.12 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 407 ราย พบว่า การประหยัดเวลา สะดวก และรวดเร็วมีความสำคัญอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 27.39 สามารถลดภาระยุ่งยากในการใช้เอกสาร ประกอบมีความสำคัญเป็นอันดับที่สอง คิดเป็นร้อยละ 31.11 และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีความสำคัญเป็นอันดับที่สาม คิดเป็นร้อยละ 34.17

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์ (Website design)

ด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design)	ระดับความคาดหวัง					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
การค้นหาและเลือกรายการที่ง่ายและสะดวก	284 (69.78)	109 (26.78)	10 (2.46)	3 (0.74)	1 (0.25)	4.65 (มากที่สุด)
แสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	272 (66.83)	121 (29.73)	12 (2.95)	2 (0.49)	0 (0.00)	4.63 (มากที่สุด)
เว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน	200 (49.14)	186 (45.70)	21 (5.16)	0 (0)	0 (0)	4.44 (มาก)
เนื้อหาสาระมีความถูกต้อง	259 (63.64)	143 (35.14)	3 (0.74)	2 (0.49)	0 (0.00)	4.62 (มากที่สุด)
การเชื่อมโยงเนื้อหาถูกต้องเหมาะสม	266 (65.36)	113 (27.76)	28 (6.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (มากที่สุด)
ระบบเครือข่ายมีความรวดเร็ว	309 (75.92)	79 (19.41)	16 (3.93)	3 (0.74)	0 (0.00)	4.71 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.60 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = คาดหวังมากที่สุด, 3.50-4.49 = คาดหวังมาก, 2.50-3.49 = คาดหวังปานกลาง, 1.50-2.49 = คาดหวังน้อย, 1.00-1.49 = คาดหวังน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design) มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังระดับมากที่สุด คือ การค้นหาและเลือกกรายการที่ง่ายและสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.65, แสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจนค่าเฉลี่ย 4.63, เนื้อหาสาระมีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.62, การเชื่อมโยงเนื้อหาถูกต้องเหมาะสมค่าเฉลี่ย 4.58 และระบบเครือข่ายมีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมาเป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังระดับมาก คือ เว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.44

ปัจจัยด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design) โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability)

ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ข้อมูลมีความถูกต้อง	267 (65.60)	122 (29.98)	15 (3.69)	3 (0.74)	0 (0.00)	4.60 (มากที่สุด)
ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้	221 (54.30)	158 (38.82)	26 (6.39)	2 (0.49)	0 (0.00)	4.47 (มาก)
มีการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้	245 (60.20)	138 (33.91)	24 (5.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (มากที่สุด)
มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้า	200 (49.14)	186 (45.70)	21 (5.16)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.51 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = คาดหวังมากที่สุด, 3.50-4.49 = คาดหวังมาก, 2.50-3.49 = คาดหวังปานกลาง, 1.50-2.49 = คาดหวังน้อย, 1.00-1.49 = คาดหวังน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังระดับมากที่สุด คือ ข้อมูลมีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.60และมีการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้ ค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมา มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังระดับ

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังที่มีต่อการตอบสนอง (Responsiveness)

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้บริการมีความเหมาะสม	249 (61.18)	137 (33.66)	15 (3.69)	6 (1.47)	0 (0.00)	4.55 (มากที่สุด)
สามารถกู้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	249 (61.18)	148 (36.36)	10 (2.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (มากที่สุด)
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	196 (48.16)	162 (39.80)	33 (8.11)	10 (2.46)	6 (1.47)	4.31 (มาก)
มีระบบการยืนยันรับรองผล	259 (63.64)	145 (35.63)	3 (0.74)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63 (มากที่สุด)
มีการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว	228 (56.02)	157 (38.57)	17 (4.18)	4 (0.98)	1 (0.25)	4.49 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.51 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = คาดหวังมากที่สุด, 3.50-4.49 = คาดหวังมาก, 2.50-3.49 = คาดหวังปานกลาง, 1.50-2.49 = คาดหวังน้อย, 1.00-1.49 = คาดหวังน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่าปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังระดับมากที่สุด คือ การให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.55, สามารถกู้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.59 และมีระบบการยืนยันรับรองผล ค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาปัจจัย

ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังที่มีต่อด้านความไว้วางใจ (Trust)

ด้านความไว้วางใจ (Trust)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้อง ชัดเจนก่อนใช้บริการ	234 (57.49)	155 (38.08)	16 (3.93)	2 (0.49)	0 (0.00)	4.53 (มากที่สุด)
คุณสมบัติส่วนต่อประสานกับ ผู้ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	253 (62.16)	150 (36.86)	3 (0.74)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.61 (มากที่สุด)
ภายหลังจากใช้บริการมีการรับรองผล การขึ้นแบบฯ ได้อย่างถูกต้อง	181 (44.47)	187 (45.95)	38 (9.34)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.35 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.49 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = คาดหวังมากที่สุด, 3.50-4.49 = คาดหวังมาก, 2.50-3.49 = คาดหวังปานกลาง, 1.50-2.49 = คาดหวังน้อย, 1.00-1.49 = คาดหวังน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่าปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust) มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังระดับมากที่สุด คือ การให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 และคุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมาปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังระดับมาก คือ ภายหลังจากใช้บริการมีการรับรองผลการขึ้นแบบฯ ได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.35

ปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust) โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังที่มีต่อด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)

ด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)	ระดับความคาดหวัง					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
การได้รับบริการและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	323 (79.36)	81 (19.90)	3 (0.74)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.79 (มากที่สุด)
การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	276 (67.81)	111 (27.27)	19 (4.67)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.63 (มากที่สุด)
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์	307 (75.43)	97 (23.83)	3 (0.74)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (มากที่สุด)
สามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	234 (57.49)	152 (37.35)	14 (3.44)	7 (1.72)	0 (0.00)	4.51 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.66 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = คาดหวังมากที่สุด, 3.50-4.49 = คาดหวังมาก, 2.50-3.49 = คาดหวังปานกลาง, 1.50-2.49 = คาดหวังน้อย, 1.00-1.49 = คาดหวังน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization) มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังระดับมากที่สุด คือ การได้รับบริการและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.79, การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.63, มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 4.75 และสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ค่าเฉลี่ย 4.51

ปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization) โดยรวม มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง จำแนกตามองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ

องค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง
1. ด้านการออกแบบเว็บไซต์	4.60	มากที่สุด
2. ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย	4.51	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนอง	4.51	มากที่สุด
4. ด้านความไว้วางใจ	4.49	มาก
5. ด้านความเป็นส่วนตัว	4.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยเรียงจากมากไปน้อยในปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.66) ด้านการออกแบบเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.60) ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.51) ด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.51) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากในปัจจัยด้านความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการรับรู้ ที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design)

ด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design)	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การค้นหาและเลือกรายการที่ง่ายและสะดวก	183 (44.96)	216 (53.07)	7 (1.72)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.43 (มาก)
แสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	220 (54.05)	181 (44.47)	6 (1.47)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (มากที่สุด)
เว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน	139 (34.15)	218 (53.56)	37 (9.09)	11 (2.70)	2 (0.49)	4.18 (มาก)
เนื้อหาสาระมีความถูกต้อง	158 (38.82)	210 (51.60)	28 (6.88)	11 (2.70)	0 (0.00)	4.27 (มาก)
การเชื่อมโยงเนื้อหาถูกต้องเหมาะสม	244 (59.95)	145 (35.63)	14 (3.44)	2 (0.49)	2 (0.49)	4.54 (มากที่สุด)
ระบบเครือข่ายมีความรวดเร็ว	277 (68.06)	116 (28.50)	9 (2.21)	3 (0.74)	2 (0.49)	4.63 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.43 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = คาดหวังมากที่สุด, 3.50-4.49 = คาดหวังมาก, 2.50-3.49 = คาดหวังปานกลาง, 1.50-2.49 = คาดหวังน้อย, 1.00-1.49 = คาดหวังน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design) มีผู้ตอบแบบสอบถามให้การรับรู้ระดับมากที่สุด คือ ระบบเครือข่ายมีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.63, การเชื่อมโยงเนื้อหาถูกต้องเหมาะสมค่าเฉลี่ย4.54, แสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจนค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมามีผู้ตอบแบบสอบถามให้การรับรู้ระดับมาก คือ การค้นหาและเลือกรายการที่ง่ายและสะดวกค่าเฉลี่ย 4.43, เนื้อหาสาระมีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.27, เว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน ค่าเฉลี่ย4.18

ปัจจัยด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design) โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้การรับรู้ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการรับรู้ ที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability)

ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability)	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ข้อมูลมีความถูกต้อง	158 (38.82)	222 (54.55)	25 (6.14)	2 (0.49)	0 (0.00)	4.32 (มาก)
ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้	145 (35.63)	227 (55.77)	32 (7.86)	2 (0.49)	1 (0.25)	4.26 (มาก)
มีการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้	188 (46.19)	190 (46.68)	21 (5.16)	5 (1.23)	3 (0.74)	4.36 (มาก)
มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้า	200 (49.14)	180 (44.23)	25 (6.14)	1 (0.25)	1 (0.25)	4.42 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.34 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = พอใจน้อย, 1.00-1.49 = พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) อยู่ในระดับการรับรู้มากที่สุดทั้งหมด คือ มีการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้ ค่าเฉลี่ย 4.36, มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.42, ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ค่าเฉลี่ย 4.26, ข้อมูลมีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.32

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้การรับรู้ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.34

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการรับรู้ ที่มีต่อการตอบสนอง (Responsiveness)

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้บริการมีความเหมาะสม	208 (51.11)	163 (40.05)	22 (5.41)	13 (3.19)	1 (0.25)	4.39 (มาก)
สามารถกู้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	193 (47.42)	182 (44.72)	20 (4.91)	7 (1.72)	5 (1.23)	4.35 (มาก)
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	96 (23.59)	244 (59.95)	44 (10.81)	17 (4.18)	6 (1.47)	4.00 (มาก)
มีระบบการยืนยันรับรองผล	221 (54.30)	168 (41.28)	8 (1.97)	4 (0.98)	6 (1.47)	4.46 (มาก)
มีการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว	159 (39.07)	217 (53.32)	20 (4.91)	8 (1.97)	3 (0.74)	4.28 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.30 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = พอใจน้อย, 1.00-1.49 = พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่าปัจจัยย่อยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้มากในทุกปัจจัยย่อย คือ มีระบบการยืนยันรับรองผล ค่าเฉลี่ย 4.46, การให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.39, สามารถกู้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.35, มีการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.28, มีความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.00

ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้มาก ค่าเฉลี่ย 4.30

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการรับรู้ ที่มีต่อด้านความไว้วางใจ (Trust)

ด้านความไว้วางใจ (Trust)	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้อง ชัดเจนก่อนใช้บริการ	180 (44.23)	193 (47.42)	30 (7.37)	3 (0.74)	1 (0.25)	4.35 (มาก)
คุณสมบัติส่วนต่อประสานกับ ผู้ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	228 (56.02)	167 (41.03)	6 (1.47)	5 (1.23)	1 (0.25)	4.51 (มากที่สุด)
ภายหลังจากใช้บริการมีการรับรอง ผลการยื่นแบบฯ ได้อย่างถูกต้อง	173 (42.51)	194 (47.67)	39 (9.58)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.32 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.39 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = พอใจน้อย, 1.00-1.49 = พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่าปัจจัยย่อยด้านความไว้วางใจ (Trust) ที่ตอบแบบสอบถามในระดับการรับรู้มากที่สุด คือ คุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาในระดับการรับรู้มาก คือ การให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.35, ภายหลังจากใช้บริการมีการรับรองผลการยื่นแบบฯ ได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.32

ปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust) โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้มาก ค่าเฉลี่ย 4.39

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการรับรู้ ที่มีต่อด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)

ด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)	ระดับการรับรู้					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
การได้รับบริการและความช่วยเหลือ เป็นอย่างดี	252 (61.92)	125 (30.71)	23 (5.65)	5 (1.23)	2 (0.49)	4.52 (มากที่สุด)
การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	232 (57.00)	163 (40.05)	12 (2.95)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (มากที่สุด)
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จาก เว็บไซต์	203 (49.88)	144 (35.38)	35 (8.60)	20 (4.91)	5 (1.23)	4.28 (มาก)
สามารถแสดงความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ	184 (45.21)	190 (46.68)	24 (5.90)	8 (1.97)	1 (0.25)	4.35 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.42 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50-3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50-2.49 = พอใจน้อย, 1.00-1.49 = พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่าปัจจัยย่อยด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization) ที่ตอบแบบสอบถามในระดับการรับรู้มากที่สุด คือ การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.54, การได้รับบริการและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.52, รองลงมาในระดับการรับรู้มาก คือ สามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ค่าเฉลี่ย 4.35, มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 4.28

ปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization) โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้มาก ค่าเฉลี่ย 4.42

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยการรับรู้จำแนกตามองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ระดับการรับรู้
1. ด้านการออกแบบเว็บไซต์	4.42	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย	4.34	มาก
3. ด้านการตอบสนอง	4.30	มาก
4. ด้านความไว้วางใจ	4.39	มาก
5. ด้านความเป็นส่วนตัว	4.42	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากในทุกปัจจัยโดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการออกแบบเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ด้านความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.42) ด้านความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.34) และด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design)

ด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design)	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการ รับรู้	ค่าความ แตกต่าง	T-test
การค้นหาและเลือกรายการที่ง่ายและสะดวก	4.65 (0.592)	4.43 (0.543)	0.22	5.614***
แสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	4.63 (0.568)	4.53 (0.529)	0.10	2.683***
เว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน	4.44 (0.592)	4.18 (0.744)	0.26	5.476***
เนื้อหาสาระมีความถูกต้อง	4.62 (0.530)	4.27 (0.704)	0.35	8.099***
การเชื่อมโยงเนื้อหาถูกต้องเหมาะสม	4.58 (0.618)	4.54 (0.638)	0.04	1.005
ระบบเครือข่ายมีความรวดเร็ว	4.71 (0.576)	4.63 (0.618)	0.08	1.819***
ค่าเฉลี่ยรวม	4.60 (0.401)	4.43 (0.360)	0.17	6.612***

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยย่อยของด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design) โดยปัจจัยย่อยเนื้อหาสาระมีความถูกต้องค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้มากที่สุดเท่ากับ 0.35 คะแนน รองลงมาปัจจัยย่อยด้านเว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน เท่ากับ 0.26 คะแนนและปัจจัยหลักด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design) มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้เท่ากับ 0.17 คะแนน

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการค้นหาและเลือกรายการที่ง่ายและสะดวกแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจนเว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน เนื้อหาสาระมี

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability)

ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability)	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการ รับรู้	ค่าความ แตกต่าง	T-test
ข้อมูลมีความถูกต้อง	4.60 (0.598)	4.32 (0.608)	0.28	6.799***
ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้	4.47 (0.638)	4.26 (0.640)	0.21	4.661***
มีการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้	4.54 (0.606)	4.36 (0.706)	0.18	3.891***
มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้า	4.44 (0.592)	4.42 (0.641)	0.02	0.511
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51 (0.512)	4.34 (0.475)	0.17	5.037***

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยย่อยของด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) โดยปัจจัยย่อยข้อมูลมีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้มากที่สุดเท่ากับ 0.28 รองลงมาปัจจัยย่อยด้านตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ เท่ากับ 0.21 และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและ

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ปัจจัยย่อยด้านข้อมูลมีความถูกต้อง ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ และมีการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านมีการเก็บรักษาความลับของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ที่ไม่มีนัยสำคัญ และปัจจัยหลักด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อการตอบสนอง (Responsiveness)

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการ รับรู้	ค่าความ แตกต่าง	T-test
การให้บริการมีความเหมาะสม	4.55 (0.641)	4.39 (0.753)	0.16	3.257***
สามารถกู้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	4.59 (0.541)	4.35 (0.761)	0.24	5.045***
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.31 (0.837)	4.00 (0.803)	0.31	5.340***
มีระบบการยืนยันรับรองผล	4.63 (0.499)	4.46 (0.724)	0.17	3.889***
มีการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว	4.49 (0.650)	4.28 (0.712)	0.21	4.419***
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51 (0.478)	4.30 (0.447)	0.21	6.672***

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยย่อยของด้านการตอบสนอง (Responsiveness) โดยปัจจัยย่อยด้านมีความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้มากที่สุดคือ 0.31 รองลงมาปัจจัยย่อยด้านสามารถกู้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว คือ 0.24

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยย่อยของด้านการตอบสนอง (Responsiveness) อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และปัจจัยหลักด้านการตอบสนอง (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความไว้วางใจ (Trust)

ด้านความไว้วางใจ (Trust)	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ค่าความแตกต่าง	T-test
การให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้บริการ	4.53 (0.599)	4.35 (0.670)	0.18	4.028***
คุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.61 (0.518)	4.51 (0.619)	0.10	2.395***
ภายหลังจากใช้บริการมีการรับรองผลการยื่นแบบฯ ได้อย่างถูกต้อง	4.35 (0.655)	4.32 (0.653)	0.03	0.482
ค่าเฉลี่ยรวม	4.49 (0.479)	4.39 (0.460)	0.10	3.011***

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยย่อยของด้านความไว้วางใจ (Trust) โดยปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้บริการ ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้มากที่สุดคือ 0.18 รองลงมาปัจจัยย่อยด้านคุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ คือ 0.10

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้บริการ และคุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยของระดับความ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)

ด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการ รับรู้	ค่าความ แตกต่าง	T-test
การได้รับบริการและความช่วยเหลือเป็น อย่างดี	4.79 (0.428)	4.52 (0.705)	0.27	6.434***
การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	4.63 (0.586)	4.54 (0.555)	0.09	2.150***
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์	4.75 (0.452)	4.28 (0.904)	0.47	9.369***
สามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4.51 (0.650)	4.35 (0.702)	0.16	3.366***
ค่าเฉลี่ยรวม	4.67 (0.432)	4.56 (0.451)	0.11	7.894***

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยย่อยของด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization) โดยปัจจัยย่อยด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้มากที่สุดคือ 0.47 รองลงมาปัจจัยย่อยด้านการได้รับบริการและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี คือ 0.27

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยย่อยของด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization) อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test จำแนกตามองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ค่าความแตกต่าง	T-test
1. ด้านการออกแบบเว็บไซต์	4.60	4.43	0.17	6.612***
2. ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย	4.51	4.34	0.17	5.037***
3. ด้านการตอบสนอง	4.51	4.30	0.21	6.672***
4. ด้านความไว้วางใจ	4.49	4.39	0.10	3.011***
5. ด้านความเป็นส่วนตัว	4.67	4.56	0.11	7.894***

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังในแต่ละองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการทุกองค์ประกอบสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ ซึ่งด้านการตอบสนองมีความแตกต่างมากที่สุด คือ 0.21 ด้านความไว้วางใจมีความแตกต่างน้อยที่สุด คือ 0.10

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในทุกองค์ประกอบด้านการบริการอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4.31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ

เพศ	ประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ		รวม
	ภ.ง.ด.91	ภ.ง.ด.90	
ชาย	135 (45.92)	61 (53.98)	196 (48.16)
หญิง	159 (54.08)	52 (46.02)	211 (51.84)
รวม	294 (100.00)	113 (100.00)	407 (100.00)

จากตารางที่ 4.31 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร ภ.ง.ด. 91 เป็นเพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.92 เป็นเพศหญิง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 54.08 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร ภ.ง.ด.90 เป็นเพศชาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 53.98 เป็นเพศหญิง จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.02

ตารางที่ 4.32 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพและประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ

สถานภาพ	ประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ		รวม
	ภ.ง.ด.91	ภ.ง.ด.90	
โสด	60 (20.41)	25 (22.12)	85 (20.88)
สมรส	212 (72.11)	78 (69.03)	290 (71.25)
หย่าร้าง	22 (7.48)	10 (8.85)	32 (7.86)
รวม	294 (100.00)	113 (100.00)	407 (100.00)

จากตารางที่ 4.32 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร ภ.ง.ด. 91 มีสถานภาพสมรสเป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 72.11 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.41 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร ภ.ง.ด.90 มีสถานภาพสมรสเป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 69.03 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.12

ตารางที่ 4.33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุและประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ

อายุ	ประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ		รวม
	ภ.ง.ด.91	ภ.ง.ด.90	
ต่ำกว่า 20 ปี	7 (2.38)	5 (4.42)	12 (2.95)
21-30 ปี	32 (10.88)	13 (11.50)	45 (11.06)
31-40 ปี	73 (24.83)	27 (23.89)	100 (24.57)
41-50 ปี	110 (37.41)	40 (35.40)	150 (36.86)
51-60 ปี	58 (19.73)	25 (22.12)	83 (20.39)
60 ปีขึ้นไป	14 (4.76)	3 (2.65)	17 (4.18)
รวม	294 (100.00)	113 (100.00)	407 (100.00)

จากตารางที่ 4.33 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร ภ.ง.ด. 91 มีอายุระหว่าง 41-50 ปีจำนวนมากที่สุด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 37.41 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.83 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร ภ.ง.ด.90 มีอายุระหว่าง 41-50 ปีจำนวนมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.89

ตารางที่ 4.34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาและประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ

ระดับการศึกษา	ประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ		รวม
	ภ.ง.ด.91	ภ.ง.ด.90	
ประถมศึกษา	9 (3.06)	11 (9.73)	20 (4.91)
มัธยมศึกษา, ปวช.	60 (20.41)	34 (30.09)	94 (23.10)
ปวส., อนุปริญญา	96 (32.65)	37 (32.74)	133 (32.68)
ปริญญาตรี	117 (39.80)	28 (24.78)	145 (35.63)
สูงกว่าปริญญาตรี	12 (4.08)	3 (2.65)	15 (3.69)
รวม	294 (100.00)	113 (100.00)	407 (100.00)

จากตารางที่ 4.34 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร ภ.ง.ด. 91 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมามีระดับการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.65 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร ภ.ง.ด.90 มีระดับการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญาเป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 32.74 รองลงมามีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือ ปวช. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 30.09

ตารางที่ 4.35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพและประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ

อาชีพ	ประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ		รวม
	ภ.ง.ด.91	ภ.ง.ด.90	
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	182 (61.90)	0 (0.00)	182 (44.72)
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	112 (38.10)	0 (0.00)	112 (27.52)
เจ้าของธุรกิจ	0 (0.00)	35 (30.97)	35 (100.00)
ผู้ประกอบการอาชีพอิสระ	0 (0.00)	78 (69.03)	78 (100.00)
รวม	294 (100.00)	113 (100.00)	407 (100.00)

จากตารางที่ 4.35 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร ภ.ง.ด. 91 ประกอบอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชนจำนวนมากที่สุด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 รองลงมามีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.10 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร ภ.ง.ด.90 ประกอบอาชีพผู้ประกอบการอาชีพอิสระมากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 69.03 รองลงมาประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 30.97

ตารางที่ 4.36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนและประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ

ระดับรายได้ต่อเดือน	ประเภทแบบแสดงรายการภาษีอากรที่ใช้บริการ		รวม
	ภ.ง.ด.91	ภ.ง.ด.90	
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	87 (29.59)	13 (11.50)	100 (24.57)
10,001 - 20,000 บาท	182 (61.90)	38 (33.63)	220 (54.05)
20,001 – 50,000 บาท	25 (8.50)	39 (34.51)	64 (15.72)
มากกว่า 50,000 บาท	0 (0.00)	23 (20.35)	23 (5.65)
รวม	294 (100.00)	113 (100.00)	407 (100.00)

จากตารางที่ 4.36 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร ภ.ง.ด. 91 มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวนมากที่สุด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 รองลงมามีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.59 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร ภ.ง.ด.90 มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 50,000 บาท จำนวนมากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 34.51 รองลงมามีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 33.63

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design)

ด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design)	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการ รับรู้	ค่าความ แตกต่าง	T-test
การค้นหาและเลือกรายการที่ง่ายและสะดวก	4.68 (0.579)	4.41 (0.532)	0.27	5.857***
แสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	4.67 (0.546)	4.56 (0.517)	0.11	2.327***
เว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน	4.47 (0.582)	4.18 (0.771)	0.29	5.013***
เนื้อหาสาระมีความถูกต้อง	4.66 (0.504)	4.32 (0.667)	0.34	6.840***
การเชื่อมโยงเนื้อหาถูกต้องเหมาะสม	4.65 (0.557)	4.58 (0.601)	0.07	1.495
ระบบเครือข่ายมีความรวดเร็ว	4.74 (0.555)	4.66 (0.608)	0.08	1.771
ค่าเฉลี่ยรวม	4.64 (0.380)	4.45 (0.357)	0.19	6.261***

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยย่อยของด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design) โดยปัจจัยย่อยเนื้อหาสาระมีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้มากที่สุดคือ 0.34 รองลงมาปัจจัยย่อยด้านเว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน คือ 0.29

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการค้นหาและเลือกรายการที่ง่ายและสะดวกด้านเว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน และด้านเนื้อหาสาระมีความถูกต้อง ด้านแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยย่อยด้านระบบเครือข่ายมีความรวดเร็วและการเชื่อมโยงเนื้อหาถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้อย่างไม่มีนัยสำคัญ และในส่วนปัจจัยหลักด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design) มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability)

ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability)	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการ รับรู้	ค่าความ แตกต่าง	T-test
ข้อมูลมีความถูกต้อง	4.64 (0.590)	4.31 (0.614)	0.33	6.643***
ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้	4.55 (0.609)	4.33 (0.649)	0.22	4.261***
มีการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้	4.62 (0.595)	4.42 (0.734)	0.20	3.520***
มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้า	4.47 (0.593)	4.43 (0.646)	0.04	0.665
ค่าเฉลี่ยรวม	4.57 (0.503)	4.37 (0.493)	0.20	4.738***

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยย่อยของด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) โดยปัจจัยย่อยข้อมูลมีความถูกต้องค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้มากที่สุดคือ 0.33 รองลงมาปัจจัยย่อยด้านตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ คือ 0.22

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ปัจจัยย่อยด้านข้อมูลมีความถูกต้อง ปัจจัยย่อยตรงตามเป้าหมายที่วางไว้และปัจจัยย่อยมีการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนมีการเก็บรักษาความลับของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ที่ไม่มีนัยสำคัญ และในส่วนปัจจัยหลักด้านด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อการตอบสนอง (Responsiveness)

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการ รับรู้	ค่าความ แตกต่าง	T-test
การให้บริการมีความเหมาะสม	4.57 (0.607)	4.39 (0.721)	0.18	3.218***
สามารถกู้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	4.64 (0.509)	4.37 (0.741)	0.27	4.994***
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.37 (0.852)	4.08 (0.841)	0.29	4.190***
มีระบบการยืนยันรับรองผล	4.66 (0.483)	4.47 (0.704)	0.19	3.826***
มีการตอบสนองความต้องการอย่าง รวดเร็ว	4.51 (0.660)	4.30 (0.757)	0.21	3.601***
ค่าเฉลี่ยรวม	4.55 (0.472)	4.32 (0.457)	0.23	5.868***

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยย่อยของด้านด้านการตอบสนอง (Responsiveness) โดยปัจจัยย่อยมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้มากที่สุดคือ 0.29 รองลงมาปัจจัยย่อยด้านสามารถกู้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว คือ 0.27

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และในส่วนปัจจัยหลักด้านการตอบสนอง (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความไว้วางใจ (Trust)

ด้านความไว้วางใจ (Trust)	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ค่าความแตกต่าง	T-test
การให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้บริการ	4.60 (0.580)	4.40 (0.663)	0.20	3.841***
คุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.68 (0.496)	4.58 (0.606)	0.10	2.161***
ภายหลังจากใช้บริการมีการรับรองผลการยื่นแบบฯ ได้อย่างถูกต้อง	4.38 (0.628)	4.33 (0.615)	0.05	1.061
ค่าเฉลี่ยรวม	4.56 (0.472)	4.44 (0.457)	0.12	3.047***

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยย่อยของด้านความไว้วางใจ (Trust) โดยปัจจัยย่อยการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้บริการ ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้มากที่สุดคือ 0.20 รองลงมาปัจจัยย่อยด้านคุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ คือ 0.10

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้บริการและด้านคุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนด้านภายหลังจากใช้บริการมีการรับรองผลการยื่นแบบฯ ได้อย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ที่ไม่มีนัยสำคัญ และในส่วนปัจจัยหลักด้านความไว้วางใจ (Trust) มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)

ด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการ รับรู้	ค่าความ แตกต่าง	T-test
การได้รับบริการและความช่วยเหลือเป็น อย่างดี	4.83 (0.385)	4.55 (0.678)	0.32	6.132***
การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	4.68 (0.573)	4.57 (0.541)	0.11	2.219***
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์	4.80 (0.407)	4.32 (0.870)	0.48	8.686***
สามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4.55 (0.626)	4.37 (0.707)	0.18	3.211***
ค่าเฉลี่ยรวม	4.71 (0.400)	4.45 (0.437)	0.26	7.557***

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยย่อยของด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization) โดยปัจจัยย่อยที่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้มากที่สุดคือ 0.48 รองลงมาปัจจัยย่อยด้านการได้รับบริการและความช่วยเหลือเป็น อย่างดี คือ 0.32

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการได้รับบริการและความช่วยเหลือเป็น อย่างดี มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์ ด้านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับ การรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และในส่วนปัจจัยหลักด้านความเป็นส่วนตัว มี

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 จำแนกตามองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ค่าความแตกต่าง	T-test
1. ด้านการออกแบบเว็บไซต์	4.64	4.45	0.19	6.261***
2. ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย	4.57	4.37	0.20	4.738***
3. ด้านการตอบสนอง	4.55	4.32	0.23	5.868***
4. ด้านความไว้วางใจ	4.56	4.44	0.12	3.047***
5. ด้านความเป็นส่วนตัว	4.71	4.45	0.26	7.557***

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังในแต่ละองค์ประกอบด้านการบริการทุกองค์ประกอบสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ ซึ่งด้านความเป็นส่วนตัวมีความแตกต่างมากที่สุด คือ 0.26 ด้านความไว้วางใจมีความแตกต่างน้อยที่สุด คือ 0.12

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในทุกองค์ประกอบด้านการบริการอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design)

ด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design)	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการ รับรู้	ค่าความ แตกต่าง	T-test
การค้นหาและเลือกรายการที่ง่ายและสะดวก	4.58 (0.623)	4.48 (0.568)	0.10	1.339
แสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	4.53 (0.613)	4.42 (0.548)	0.11	1.373
เว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน	4.37 (0.615)	4.18 (0.671)	0.19	2.273***
เนื้อหาสาระมีความถูกต้อง	4.52 (0.584)	4.12 (0.776)	0.40	4.454***
การเชื่อมโยงเนื้อหาถูกต้องเหมาะสม	4.42 (0.729)	4.44 (0.719)	-0.02	-0.276
ระบบเครือข่ายมีความรวดเร็ว	4.61 (0.619)	4.56 (0.640)	0.05	0.634
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51 (0.436)	4.37 (0.361)	0.14	2.632***

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในปัจจุบันเกี่ยวกับการค้นหาและเลือกรายการที่ง่ายและสะดวกแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจนเว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน เนื้อหาสาระมีความถูกต้องและระบบเครือข่ายมีความรวดเร็ว โดยปัจจัยย่อยเนื้อหาสาระมีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้มากที่สุดคือ 0.40 รองลงมาปัจจัยย่อยด้านเว็บไซต์มีความสวยงาม

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ปัจจัยย่อยด้านเนื้อหาสาระมีความถูกต้อง และด้านเว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยย่อยการค้นหาและเลือกรายการที่ง่ายและสะดวก แสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจน การเชื่อมโยงเนื้อหาถูกต้องเหมาะสม และระบบเครือข่ายมีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และในส่วนปัจจัยหลักด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design) มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability)

ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability)	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการ รับรู้	ค่าความ แตกต่าง	T-test
ข้อมูลมีความถูกต้อง	4.52 (0.614)	4.35 (0.594)	0.17	2.202***
ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้	4.25 (0.662)	4.07 (0.578)	0.18	2.141***
มีการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้	4.35 (0.596)	4.21 (0.604)	0.14	1.773
มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้า	4.37 (0.585)	4.38 (0.631)	-0.01	-0.109
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37 (0.510)	4.25 (0.415)	0.12	1.967

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในปัจจัยย่อยข้อมูลมีความถูกต้อง ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ และมีการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้ โดยปัจจัยย่อยตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้มากที่สุดคือ 0.18 รองลงมาปัจจัยย่อยด้านข้อมูลมีความถูกต้อง คือ 0.17 ส่วนปัจจัยย่อยมีการเก็บรักษาความลับของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้สูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังเท่ากับ 0.01

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ปัจจัยย่อยด้านข้อมูลมีความถูกต้อง และปัจจัยย่อยด้านตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยย่อยมีการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้ และมีการเก็บรักษาความลับของลูกค้า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และในส่วนปัจจัยหลักด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับการรับรู้อย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อการตอบสนอง (Responsiveness)

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการ รับรู้	ค่าความ แตกต่าง	T-test
การให้บริการมีความเหมาะสม	4.48 (0.721)	4.36 (0.835)	0.12	1.108
สามารถกู้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	4.46 (0.598)	4.30 (0.812)	0.16	1.680
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.14 (0.778)	3.80 (0.657)	0.34	3.604***
มีระบบการยืนยันรับรองผล	4.56 (0.533)	4.44 (0.778)	0.12	1.296
มีการตอบสนองความต้องการอย่าง รวดเร็ว	4.43 (0.625)	4.22 (0.578)	0.21	2.654***
ค่าเฉลี่ยรวม	4.41 (0.460)	4.22 (0.413)	0.19	3.254***

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยย่อยของด้านการตอบสนอง (Responsiveness) โดยปัจจัยย่อยด้านมีความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้มากที่สุดคือ 0.34 รองลงมาปัจจัยย่อยด้านมีการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว คือ 0.21

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ปัจจัยย่อยด้านมีความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านมีการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยย่อยด้านการให้บริการมีความเหมาะสม สามารถกู้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีระบบการยืนยันรับรองผล มีค่าเฉลี่ยของ

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความไว้วางใจ (Trust)

ด้านความไว้วางใจ (Trust)	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ค่าความแตกต่าง	T-test
การให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้บริการ	4.33 (0.604)	4.19 (0.666)	0.14	1.569
คุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.42 (0.531)	4.34 (0.621)	0.08	1.151
ภายหลังจากใช้บริการมีการรับรองผลการยื่นแบบฯ ได้อย่างถูกต้อง	4.25 (0.714)	4.31 (0.745)	-0.06	-0.638
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33 (0.461)	4.28 (0.449)	0.05	0.877

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในปัจจุบันของการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้บริการ และคุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ โดยปัจจัยของการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้มากที่สุดคือ 0.14 และปัจจัยย่อยด้านคุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ คือ 0.08 ส่วนปัจจัยย่อยด้านภายหลังจากใช้บริการมีการรับรองผลการยื่นแบบฯ ได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้สูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังเท่ากับ 0.06

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้อย่างไม่มีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และในส่วนปัจจัยหลัก

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 จำแนกตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)

ด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการ รับรู้	ค่าความ แตกต่าง	T-test
การได้รับบริการและความช่วยเหลือเป็น อย่างดี	4.67 (0.508)	4.45 (0.768)	0.22	2.555***
การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	4.50 (0.599)	4.45 (0.582)	0.05	0.563
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์	4.60 (0.527)	4.18 (0.984)	0.42	4.045***
สามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4.40 (0.701)	4.28 (0.688)	0.12	1.245
ค่าเฉลี่ยรวม	4.54 (0.486)	4.34 (0.480)	0.20	3.133***

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยย่อยของด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization) โดยมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้มากที่สุดคือ 0.42 รองลงมาปัจจัยย่อยด้านการได้รับบริการและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี คือ 0.22

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ปัจจัยย่อยด้านมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์ การได้รับบริการและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ T-test ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 จำแนกตามองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ค่าความแตกต่าง	T-test
1. ด้านการออกแบบเว็บไซต์	4.51	4.37	0.14	2.632***
2. ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย	4.37	4.25	0.12	1.967
3. ด้านการตอบสนอง	4.41	4.22	0.19	3.254***
4. ด้านความไว้วางใจ	4.33	4.28	0.05	0.877
5. ด้านความเป็นส่วนตัว	4.54	4.34	0.20	3.133***

หมายเหตุ : *** = แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังในแต่ละองค์ประกอบด้านการบริการทุกองค์ประกอบสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ ซึ่งด้านความเป็นส่วนตัวมีความแตกต่างมากที่สุด คือ 0.20 ด้านความไว้วางใจมีความแตกต่างน้อยที่สุด คือ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ T-test พบว่า ปัจจัยหลักด้านการออกแบบเว็บไซต์ ด้านการตอบสนอง และด้านความเป็นส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปัจจัยหลักด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย และด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ในอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

ตารางที่ 4.49 จำนวนและร้อยละของปัญหาก่อนการเข้าใช้ระบบของบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหาก่อนการเข้าใช้ระบบ	จำนวน	ร้อยละ
ขาดความรู้เกี่ยวกับระเบียบการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	211	41.62
มีปัญหาในการเข้า web site ของกรมสรรพากร	57	11.24
ข้อมูลและวิธีการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ละเอียดและทำความเข้าใจได้ยาก	239	47.14
รวม	507	100.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาก่อนการเข้าใช้ระบบมากที่สุด คือ ข้อมูลและวิธีการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ละเอียดและทำความเข้าใจได้ยาก จำนวน 239 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.14 รองลงมาพบปัญหาขาดความรู้เกี่ยวกับระเบียบการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 211 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.62

ตารางที่ 4.50 จำนวนและร้อยละของปัญหาขณะเข้าใช้ระบบของบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหาขณะเข้าใช้ระบบ	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการมีความยุ่งยาก	132	25.53
ขั้นตอนการทำรายการยื่นแบบฯ ยุ่งยากและหลายขั้นตอน	125	24.18
ไม่เข้าใจวิธีการบันทึกข้อมูลและการคำนวณภาษี	92	17.79
มีปัญหาเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน	87	16.83
มีความล่าช้าของเครือข่ายในขณะที่เข้าใช้ระบบ	81	15.67
รวม	517	100.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาขณะเข้าใช้ระบบมากที่สุด คือ ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการมีความยุ่งยาก จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.53 รองลงมาพบปัญหาขั้นตอนการทำรายการอื่นแบบๆ ยุ่งยากและหลายขั้นตอน จำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.18

ตารางที่ 4.51 จำนวนและร้อยละของปัญหาหลังจากเข้าใช้ระบบของบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหาหลังจากเข้าใช้ระบบ	จำนวน	ร้อยละ
มีภาระค่าใช้จ่ายมากกว่าวิธีเดิม	28	17.83
ต้องเก็บหลักฐานการยื่นแบบฯ เป็นเวลาหลายปี	41	26.11
เกิดความไม่แน่ใจในการยื่นแบบและชำระเงิน	46	29.30
ได้รับคืนเงินภาษีอากรล่าช้า	42	26.75
รวม	157	100.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาหลังจากเข้าใช้ระบบมากที่สุด คือ เกิดความไม่แน่ใจในการยื่นแบบและชำระเงิน จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมาพบปัญหาได้รับคืนเงินภาษีอากรล่าช้า จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.75