

อิทธิพลของคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ความคาดหวังการใช้งาน และความไว้วางใจส่งผลต่อ  
ความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15  
Influence of Online Service Quality Expectations of Use and Trust Affects  
Intention to Use the RD Prep Program Tax Filing System Via Internet of SME  
Entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 15

ปาไลดา จีนอ่วม  
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Palida Chinouam  
E-mail: 6514154038@rumail.ru.ac.th  
Faculty of Business Administration Program in Accounting  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ความคาดหวังการใช้งาน และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ความคาดหวังการใช้งาน ความไว้วางใจ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และประเภทธุรกิจบริการอื่น คุณภาพของการบริการเว็บไซต์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการออกแบบในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) ความคาดหวังการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) ความไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) และความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ )

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 โดยภาพรวมต่างกัน (2) คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการออกแบบ ด้านการตอบสนองโต้ตอบ และ ด้านความปลอดภัย มีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

15 (3) ความคาดหวังการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน นอกจากนั้น ความไว้วางใจ มีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขต สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep

### **Abstract**

The purpose of this study was to examine the influence of online service quality, expectations of use and trust affects intention to use the RD Prep program tax filing system via internet of SME entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 15, factors include demographic factors, online service quality, expectations of use and trust. The 400 sample were drawn from population of SME entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 15. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most SME entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 15 were female, age 31-40 years, received Bachelor's Degree, other business service. Online service quality were at highest level ( $\bar{X} = 4.59$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were design ( $\bar{X} = 4.62$ ). Expectation of use were at highest level ( $\bar{X} = 4.60$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was perceived benefit ( $\bar{X} = 4.61$ ). Trust was at a highest level ( $\bar{X} = 4.60$ ). The overall intention to use the RD Prep program tax filing system via internet of SME entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 15 was rated at a highest level ( $\bar{X} = 4.67$ ).

The results of hypothesis test show that. (1) The SME entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 15 with different education had different overall intention to use the RD Prep program tax filing system via internet (2) Online service quality; design, responsiveness, security had effect the intention to use the RD Prep program tax filing system via internet of SME entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 15 (3) Expectation of use, perceived benefit and ease of use, In addition trust had effect the intention to use the RD Prep program tax filing system via internet of SME entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 15 at statistical significance of 0.05 levels.

**Keyword:** Intention to Use RD Prep Program

## บทนำ

กรมสรรพากรเป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้ และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาล เพื่อนำมาใช้พัฒนาประเทศได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต ภาษีอากรแสตมป์ ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีการรับมรดก ประการแรก ภาษีที่มุ่งจัดเก็บจาก “รายได้” ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม และรวมทั้งภาษีการรับมรดก ซึ่งรัฐสามารถจัดเก็บได้โดยตรงจากผู้ต้องเสียภาษี จึงมักเรียกว่า “ภาษีทางตรง” ประการที่สอง ภาษีที่มุ่งจัดเก็บจาก “การใช้จ่ายใช้สอย หรือการบริโภค” ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดเก็บโดยตรงจากผู้บริโภคได้ จึงต้องจัดเก็บผ่านผู้ประกอบการ อาทิ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต จึงมักเรียกว่า “ภาษีทางอ้อม”

การจัดเก็บภาษีอากรของรัฐมีวัตถุประสงค์หลายประการ เพื่อนำไปถือเป็นรายได้ เพื่อใช้ในกิจการด้านต่าง ๆ ซึ่งกิจการที่ว่า เป็นกิจการเพื่อส่วนรวม อาทิ การสร้างระบบสาธารณูปโภค หรือโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน การใช้จ่ายด้านความมั่นคง ด้านการศึกษา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยรัฐบาลจะนำเงินระบบภาษีอากรมากระตุ้นความเจริญเติบโต เช่น การลดอัตราภาษีอากรเพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายของประชาชน การยกเว้นการจัดเก็บภาษีของธุรกิจเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI : Board of Investment) เพื่อเป็นเครื่องมือในการควบคุมการบริโภคของประชาชน ซึ่งรัฐบาลสามารถนำระบบการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อควบคุมการบริโภคของประชาชน เช่น การเรียกเก็บภาษีจากสินค้า ประเภทฟุ่มเฟือยซึ่งมีได้จำเป็นต่อการครองชีพให้สูงทำให้มีราคาแพงเพื่อป้องกันมิให้ประชาชนใช้จ่ายเงินฟุ่มเฟือยจนเกินไป เพื่อเป็นเครื่องมือรักษาเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ ในกรณีที่ภาวะเศรษฐกิจไม่ปกติ รัฐบาลจำเป็นต้องมีการรักษาเสถียรภาพของเศรษฐกิจ เช่น การกระตุ้นการจ้างงานในยามที่ เศรษฐกิจตกต่ำ การป้องกันภาวะเงินเฟ้อด้วยมาตรการทางภาษี การกระตุ้นให้ลงทุน ด้วยการยกเว้นภาษีเงินได้ เพื่อเป็นเครื่องมือในการกระจายรายได้แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการกระจายความมั่งคั่งของกลุ่มคนร่ำรวยมาสู่คนยากจน ซึ่งนับว่าเป็นการลดช่องว่างระหว่างกลุ่มคนทั้ง 2 กลุ่มให้น้อยลงเพราะตามหลักการจัดเก็บภาษีนั้น คนร่ำรวยย่อมต้องรับภาระภาษีมาก ส่วนคนยากจนเสียภาษีน้อยหรืออาจไม่ต้องเสียเลย นับว่าเป็นการดึงเอารายได้จากคนร่ำรวยมาสู่คนยากจนทางอ้อมวิธีหนึ่ง เพื่อเป็นเครื่องมือสนองนโยบายของรัฐบาล โดยปกติเมื่อรัฐบาลต้องการเงินเพื่อใช้ในโครงการใหญ่ ซึ่งต้องใช้เงินเป็นจำนวนมากรัฐบาลอาจใช้การจัดเก็บภาษีอากรบางชนิดให้มากขึ้นเพื่อนำเงินที่ได้มาทำโครงการให้ได้ตามนโยบายของรัฐ (สุเทพ พงษ์พิทักษ์, 2560)

ในยุคดิจิทัลเช่นนี้ หลายประเทศได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) ซึ่งหมายถึง การจัดการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐให้กับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด เนื่องจากผู้ใช้สามารถรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ แทนการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ภาครัฐก็สามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้งานทำรายการผ่าน e-Service ระบบจะบันทึกรายละเอียดทั้งหมดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ที่ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐได้ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2567)

ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ผ่านมา ทุกองค์กรต้องเผชิญกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในหลายด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่มีผลพวงจากวิกฤติของการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งเป็นปัจจัยเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำรงชีวิต พฤติกรรมของผู้คนในยุคปัจจุบัน และการดำเนินธุรกิจใหม่ หรือ New Normal ซึ่งองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน จำเป็นต้องปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงรอบด้านเพื่อนำพาองค์กร ให้สามารถดำรงอยู่ได้ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าวได้อย่างมั่นคง กรมสรรพากรตระหนักถึงความสำคัญของการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ที่ผ่านมามีความมุ่งมั่นในการปรับกรมสรรพากรให้เป็นองค์กรดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ

โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้บริการได้อย่างตรงใจผู้เสียหาย ซึ่งได้นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาพัฒนาระบบการให้บริการท่าภาษีให้เป็นเรื่องง่าย และพัฒนากระบวนการทำงาน ลดขั้นตอน ระยะเวลาการทำงาน ให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ให้บริการแก่ประชาชนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการเป็นองค์กรภาครัฐขนาดใหญ่ที่มีบุคลากรกว่า 20,000 คน มีภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาครัฐภาคเอกชนทั้งในและต่างประเทศการขับเคลื่อนองค์กรให้เดินหน้าไปด้วยกันทั้งองค์การฯ(ส่วนทั้งหลายที่ประกอบกันเข้าเป็นสิ่งที่ใดสิ่งหนึ่ง) จึงจะก่อให้เกิดการพัฒนาได้เป็นรูปธรรมอย่างยั่งยืน กรมสรรพากรจึงให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนองค์กรด้วยการร่วมกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งบุคลากรภายใน องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้เสียหายเพื่อพัฒนาการให้บริการและการทำงานให้ได้ตรงใจผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการมากที่สุด โดยทำงานในรูปแบบ “ทีมเดียวกัน” (กรมสรรพากร, 2564)

ปัจจุบันกรมสรรพากรให้ความสำคัญกับการปรับการให้บริการ โดยเริ่มการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีความพร้อมด้านการให้บริการ และยกระดับการให้บริการกรมสรรพากรได้จัดทำโปรแกรมแปลงไฟล์รูปแบบใหม่ ยื่นแบบโปรแกรม RD Prep เวอร์ชันล่าสุด 1.2.4 เป็นโปรแกรมจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการยื่นแบบด้วยวิธีการบันทึกหรือวิธีการโอนย้ายข้อมูลแบบแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ กรณีมีไฟล์ข้อมูลที่จัดเตรียมจากโปรแกรมอื่นๆ ที่นามสกุล.txt หรือนามสกุล.csv ผู้เสียหายสามารถนำมาเตรียมเพื่อการยื่นแบบด้วยวิธีการโอนย้ายด้วยโปรแกรมRD Prepได้ โปรแกรม RD Prep เหมาะสำหรับกรณีที่ แบบ ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.2 ภ.ง.ด.3 ภ.ง.ด.53 มีจำนวนรายการผู้มีเงินได้จำนวนมาก หรือ ภ.พ. 30 ที่มีจำนวนรายการสาขาจำนวนมาก หรือ ภ.ธ.40 ที่มีจำนวนรายการสาขาจำนวนมาก (กรมสรรพากร, 2567)

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในองค์กรจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ความคาดหวังการใช้งาน และ ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบของผู้ประกอบการ SME เพื่อการยื่นแบบภาษีด้วยวิธีการโอนย้ายด้วยโปรแกรม RD Prep เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพ พัฒนาระบบสนับสนุนการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลให้แก่หน่วยงานต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15
2. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15
4. เพื่อศึกษาความคาดหวังการใช้งานที่มีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15
5. เพื่อศึกษาความไว้วางใจที่มีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

### ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ในปี พ.ศ. 2567 ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ความคาดหวังการใช้งาน และ ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ความคาดหวังการใช้งาน และความไว้วางใจ ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

### สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์มีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

สมมติฐานที่ 4 ความไว้วางใจมีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

2. ทำให้ทราบถึงระดับความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ในการเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงคุณภาพ และนำไปใช้งานสำหรับผู้เสียภาษีที่ประสงค์จะยื่นแบบโดยผ่านการจัดเตรียมการยื่นแบบผ่านโปรแกรมของกรมสรรพากรด้วยวิธีการโอนย้ายข้อมูลแบบให้ดีขึ้น

### แนวคิดและทฤษฎี

#### 1.แนวคิดและทฤษฎีความตั้งใจ

Ajzen and Fishbein (1975) อธิบายว่าการตั้งใจจะเป็นตัวการในการปฏิบัติงานและสามารถนำมาทำนายผลการปฏิบัติได้ แต่ทั้งนี้ก็ยังมีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติและการแสดงอยู่ซึ่งถ้ามองถึงความตั้งใจอย่างเดียวยังมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ได้แก่ ช่วงระยะเวลา การได้รับข้อมูลข่าวสารใหม่ขึ้นตอนของพฤติกรรม และความสามารถของบุคคล ความตั้งใจเป็นเพียงตัวตัดสินว่าจะกระทำพฤติกรรม แต่หากบุคคลขาดความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรม ก็ย่อมเป็นไปได้ที่จะเกิดพฤติกรรมขึ้น ต่อมา Ajzen (1985) ได้พัฒนาทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action – TRA) เพื่อทำนายว่า การที่บุคคลจะประพฤติหรือกระทำพฤติกรรมใดนั้น สามารถทำนายได้จากการวัดความเชื่อ (Beliefs) ทศนคติ(Attitudes) และความตั้งใจกระทำ (Intention) โดยทฤษฎีนี้จะเชื่อว่า มนุษย์โดยปกติจะเป็นผู้ใช้เหตุผล และนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ต่อตนเองอย่างเป็นระบบ เพื่อส่งผลให้บรรลุถึงเจตนารมณ์ของตนพฤติกรรมของมนุษย์ ไม่ได้ถูกกำหนดมาโดยขาดการพิจารณามาก่อน ยิ่งกว่านั้นเชื่อว่ามนุษย์มีการพิจารณากับพฤติกรรมและสิ่งที่ตั้งใจนั้นมาก่อน โดยพฤติกรรมจะมี 2 องค์ประกอบ คือ (1) ทศนคติต่อพฤติกรรม (Behavioral Attitudes) เป็นความเชื่อว่าการกระทำ จะแสดง ออกมาอย่างแน่นอนและต้องมีการประเมินสิ่งที่แสดงออกมา เช่น ความเชื่อของเจ้าของกิจการว่าจะมีความ

ได้เปรียบในเชิงธุรกิจ จึงได้มีการประเมินถึงผลที่ตามมา (2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) ในตัวแบบแรกของการศึกษาความเชื่อต่อพฤติกรรมและการประเมินผลลัพธ์ของการกระทำมีความเพียงพอในการทำนายความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น อย่างไรก็ตามตัวแบบต่อมาคือเป็นการสนับสนุนความเชื่อซึ่งการจากการคล้อยตามสิ่งอ้างอิง หรืออิทธิพลของสิ่งอ้างอิง (Subjective Norm) เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำนายความตั้งใจที่จะกระทำด้วยกลุ่มอ้างอิงจะมีอิทธิพลมากกว่าสามหรือกรรยา เป็นต้น การที่คล้อยตามของกลุ่มอ้างอิงสันนิษฐานว่าเกิดจาก ผลรวมของผลคูณ ระหว่างความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงที่เขาให้ความสำคัญกับความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเข้มของความเชื่อตามกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) และแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Motivation to Comply with the Referent)

## 2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Delone and Mclean (2003) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพของการบริการทางเว็บไซต์ (Online Service Quality) คือปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการประเมินคุณภาพของการให้บริการบนเว็บไซต์ ได้แก่ (1) การตอบสนอง/โต้ตอบ (Responsiveness) ที่เจ้าของร้านค้าออนไลน์หรือผู้ดูแลร้านค้าสามารถพูดคุยและตอบคำถามของลูกค้าได้รวดเร็ว ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจในคุณภาพการให้บริการบนเว็บไซต์ (2) ความปลอดภัย (Privacy) ที่การบริการที่ส่งให้กับ ลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ และการออกแบบ (Design) และ (3) การออกแบบเว็บไซต์ให้มี ความสวยงามน่าใช้งาน ส่วนการประเมินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality ได้กล่าวโดยสรุปถึง) สำหรับการให้บริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการอำนวยความสะดวกอย่างมีประสิทธิภาพ จะถูกประเมินผ่านคุณภาพการบริการที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลักที่สนับสนุนให้หลายหน่วยงานประสบความสำเร็จในการบริการ คือ ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) และการเข้าถึงการให้บริการ (Accessibility) (Parasuraman, et al., 2005)

## 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง ถูกพัฒนาขึ้น เพื่ออธิบายพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวกับเรื่องเป้าหมาย ความคาดหวัง ที่ต้องการบรรลุเป้าหมาย โดยบุคคลต้องกำหนดและมีความเข้าใจถึงผลที่ต้องการ ความเข้าใจถึงโอกาสที่จะบรรลุผลดังกล่าว จากแนวคิดนี้มีความเชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ความคิดหรือปัญญาในการตัดสินใจว่าจะกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งโดยหนึ่งออกไปเพื่อที่จะไปสู่เป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ตามความเชื่อนี้จึงเกิดฐานคติ (Assumptions) ดังนั้น พฤติกรรมของมนุษย์ เกิดจากผลรวมของแรงผลักดันภายในตัวเองและจากสิ่งแวดล้อมด้วย ความต้องการและเป้าหมายของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน และการตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมใดของแต่ละบุคคลจะเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง โดยมีความคาดหวังกับผลลัพธ์ที่ได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นออกไปแล้วจากฐานคติดังกล่าว (Vroom ,1964)

## 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

Golembiewski and Mc Conkie (1975) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความไว้วางใจ ที่แสดงออกด้วยความพึงพอใจ อาศัยกัน หรือความมั่นใจหากเกิดสถานการณ์ใดขึ้น ความไว้วางใจอาจจะสะท้อนให้เห็นความหวังในแง่บวก และความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับ และความไว้วางใจอาจแสดงถึงระดับความไม่แน่นอนต่อผลลัพธ์ ส่วน Stern (1997) กล่าวถึงความไว้วางใจคือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสาร ในการให้บริการแก่ลูกค้า องค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิดความคุ้นเคยเพื่อ ครอบงำลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 5C ได้แก่ การสื่อสาร( Communication) ความใส่ใจและการให้ (Caring and Giving) การให้ข้อมูลมัด (Commitment) การให้ความสะดวกสบาย (Comfort) และ การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง (Conflict Resolution) และการไว้วางใจ (Trust)

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

### 2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

### 3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจ มีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัย และด้านการออกแบบ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 13 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังการใช้งานซึ่งประกอบด้วย ด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ

### 4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวคิดทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ความคาดหวังการใช้งาน ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมาย ของตัวแปรต่างๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์ กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมดที่จะใช้ในการดำเนินการวัดผล
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม ประกอบด้วยโครงสร้าง 5 ส่วน
5. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่จัดสร้างขึ้นให้อาจารย์ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

#### 5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการ ทำการตรวจสอบคุณภาพของความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา เพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Item Objective Congruence-IOC) ในการพิจารณาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามมีการนำเกณฑ์การแปลความหมายของ Rovinelli and Hambleton (1977) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ที่ 1.00 โดยถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ 0.50
2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 43 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ โดยภาพรวมเท่ากับ 0.887 ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ เท่ากับ 0.822 ด้านความปลอดภัย เท่ากับ 0.866 และด้านการออกแบบ เท่ากับ 0.820 ความคาดหวังการใช้งานโดยภาพรวม เท่ากับ 0.940 ด้านความง่ายต่อการใช้งาน เท่ากับ 0.892 และด้านการรับรู้ประโยชน์ เท่ากับ 0.911 ความไว้วางใจ เท่ากับ 0.944 และความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 เท่ากับ 0.900
3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

#### 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามา ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ การนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมสถิติ SPSS

#### 7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
  - 1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจ
  - 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ความคาดหวังการใช้งาน ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 เพื่อศึกษาความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ความคาดหวังการใช้งาน และความไว้วางใจส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และประเภทธุรกิจบริการอื่น

ผลการวิเคราะห์คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดคือ ด้านการออกแบบ รองมาคือ ด้านความปลอดภัย ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังการใช้งาน โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ รองมาคือ ด้านความยากง่ายต่อการใช้งานตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประเภทธุรกิจ สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ที่มีเพศ ต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมไม่ต่างกัน และผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 มีอายุ และประเภทธุรกิจ ต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 มีระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์คุณภาพของการบริการเว็บไซต์มีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้ ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยตามสมการจะมีตัวแปรอิสระทั้งหมด 3 ตัวแปร โดยมีตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปร ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ โดยเรียง ตามลำดับที่มีผลสูงสุด คือ ด้านการออกแบบ ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ และ ด้านความปลอดภัย ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ความคาดหวังการใช้งาน โดยเรียงตามลำดับที่มีผลสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์และความยากง่ายต่อการใช้งาน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจมีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15

### บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ผู้ประกอบการ SME จะใช้บริการ โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำอยู่แล้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโปรแกรม RD Prep เหมาะสำหรับกรณีที่แบบภาษีที่มีจำนวนรายการผู้มีเงินได้จำนวนมากและมีจำนวนรายการสาขาจำนวนมากแต่ผู้ประกอบการ SME เป็นกิจการขนาดเล็กทำให้มีจำนวนรายการผู้มีเงินได้จำนวนน้อยและมีจำนวนรายการสาขาจำนวนน้อย จึงทำให้ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำลำดับสุดท้าย ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SME ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทุกประเภท ผ่านโปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีอย่างเต็มใจ และตั้งใจใช้ระบบอาจเนื่องจากสามารถทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมงทำให้สะดวกต่อการยื่นแบบภาษี ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบภาษี ณ สำนักงานเขตพื้นที่กรมสรรพากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563) ที่ทำการศึกษ การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โดยพบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1-6 โดยภาพรวมมีระดับความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูง

2. ผลการศึกษาความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ที่มีเพศ และอายุต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศและอายุไม่มี ผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนั้น ไม่ว่าจะเพศชายหรือเพศหญิง และอายุน้อยมีความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ประสิทธิ์ เผล็จพาล (2563) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) โดยพบว่า เพศและ อายุที่ต่างกัน มีการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบ ของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษามีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ประสิทธิ์ เผล็จพาล (2563) ได้ศึกษาศึกษา ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) โดยพบว่า การศึกษาในระดับต่างกัน มีการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

2.3 ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าประเภทธุรกิจ

ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ ใฝทอง (2564) ที่ได้ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ความคาดหวังการใช้งาน และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยพบว่าประเภทรูปร่างต่างกันทำให้ความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ประกอบการทุกธุรกิจไม่ว่าเป็นประเภทใด เช่น การขายสินค้า การบริการ และประเภทอื่น ๆ ที่มีรายได้จากการประกอบกิจการหรือเนื่องจากการประกอบกิจการของบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในแต่ละรอบระยะเวลาบัญชี มีกำหนดสิบสองเดือนต่อหนึ่งรอบระยะเวลาบัญชีมีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้ตามบทบัญญัติของประมวลรัษฎากร (กรมสรรพากร, 2565)

3. ผลการศึกษาคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ มีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ มีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ให้ความสำคัญต่อคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทุกประเภท สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองการใช้งานได้ดี มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนในการใช้บริการมีการแก้ไขปัญหาย่างทันทั่วถึงและตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็วส่งผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563) ที่ทำการศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โดยพบว่า คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ มีความสัมพันธ์กับการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านความปลอดภัย มีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ให้ความสำคัญต่อ คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านความปลอดภัย ในระดับมากที่สุดมี ทั้งนี้เนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทุกประเภทได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ มีการสำรองข้อมูลของผู้ใช้บริการ พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา มีระบบป้องกันข้อมูลจากการถูกคุกคามของบุคคลภายนอกและข้อมูลการยื่นแบบภาษีจะถูกเก็บเป็นความลับแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านความปลอดภัยส่งผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563) ที่ได้ศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โดยพบว่า คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการออกแบบ มีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ให้ความสำคัญต่อ คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ด้านการออกแบบ ในระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เว็บไซต์มีการจัดเรียงลำดับข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ที่ดีในทุกประเภท มีความรวดเร็วในการแสดงภาพอักษรและข้อมูลต่างๆ และพร้อมใช้งานตลอดเวลาสามารถกลับมายังหน้าเดิมและไปยังหน้าที่ต้องการได้โดยไม่เกิดความสับสนและมีการโต้ตอบอย่างสม่ำเสมอ

ต่อเนื่องกันโดยการออกแบบเว็บไซต์ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นมีการเชื่อมโยงที่เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อนส่งผลให้ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 เกิดความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญานนท์ คงทน (2564) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานซอฟต์แวร์บริหารจัดการร้านค้าและบัญชีของธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม: กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกที่เข้าร่วมโครงการธงฟ้าประชารัฐ โดยพบว่า คุณภาพของการบริการ ด้านรูปแบบของระบบส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานซอฟต์แวร์ ผ่าน การรับรู้การได้รับประโยชน์และการรับรู้การใช้งานที่ง่ายของซอฟต์แวร์และทัศนคติในการเลือกใช้งานซอฟต์แวร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษาความคาดหวังการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ความคาดหวังการใช้งาน ด้านความง่ายต่อการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ให้ความสำคัญต่อ ความคาดหวังการใช้งาน ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากระบบการยื่นแบบภาษีต้องใช้งานง่ายเกิดจากการออกรูปแบบกรใช้งานและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ปฏิบัติงานง่ายขึ้นไม่ยุ่งยากซับซ้อนสามารถประยุกต์ใช้ได้กับการประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้ง่าย และยังช่วยลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้น ลงและปฏิบัติงานง่ายมากขึ้นทำให้ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 มีความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี การรับรู้ถึงความง่ายใน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไรวรรณ ไผทอง (2564) ที่ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ความคาดหวังการใช้งาน และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยพบว่า ความคาดหวังการใช้งาน ด้านความง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ความคาดหวังการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ให้ความสำคัญต่อ ความคาดหวังการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วขึ้นมีประสิทธิภาพ มีคู่มือในการใช้งานโปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษี หรือ แหล่งความรู้อื่นๆ ช่วยให้สะดวกต่อการใช้งาน มีประโยชน์ต่อการหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและตรงต่อเวลามีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่นๆเมื่อเปรียบเทียบกับการยื่นแบบด้วยวิธีดั้งเดิมส่งผลให้ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 มีความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ ไผทอง (2564) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ความคาดหวังการใช้งาน และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยพบว่า ความคาดหวังการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

5. ผลการศึกษาความไว้วางใจมีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 ความไว้วางใจมีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ให้ความสำคัญต่อ ความไว้วางใจ ในระดับมากที่สุดทั้งนี้เนื่องจาก ระบบการยื่นภาษีใช้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ สม่่าเสมอในการให้บริการทุกครั้งช่วยลดการเกิดข้อผิดพลาด มีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ระบบถูกออกแบบจากโครงสร้างด้านกฎหมาย และเทคโนโลยีที่สามารถปกป้องคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอถ้าเกิดปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นภาษี และการดาวน์โหลดติดตั้งโปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีมีความปลอดภัยต่อระบบสารสนเทศทำให้ผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 มีความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี โดยพบว่า ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับ ความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ ฝៃทอง (2564) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ความคาดหวังการใช้งาน และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยพบว่า ความไว้วางใจ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

#### ข้อเสนอแนะ

##### คุณภาพของการบริการเว็บไซต์

ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัย และด้านการออกแบบ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ ทุกด้าน มีผลต่อระดับความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ดังนั้น กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาเว็บไซต์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทุกประเภท สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว พัฒนาระบบความปลอดภัยให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้บริการ รวมถึงการออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน ไม่ซับซ้อนมีการจัดเรียงลำดับข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทุกประเภทที่ดี

##### ความคาดหวังการใช้งาน

ด้านความง่ายต่อการใช้งานและ ด้านการรับรู้ประโยชน์ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังการใช้งานทั้ง 2 ด้าน มีผลต่อระดับความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ดังนั้น กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญ เป็นอย่างมากในการพัฒนาโปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีต้องใช้งานง่าย และได้รับประโยชน์จากการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วขึ้น

##### ความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจ มีผลต่อระดับความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 ดังนั้น กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากให้ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจว่าโครงสร้างด้านกฎหมายและเทคโนโลยีจะปกป้องคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอถ้าเกิดปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นภาษี

### ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำได้ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อกรมสรรพากรในการพัฒนาโปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการ SME ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ผู้ประกอบการ SME ในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงระดับความตั้งใจใช้โปรแกรม RD Prep ในระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ในภาพรวมทั้งกรุงเทพมหานคร

### เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2564). *ก้าวไปด้วยกัน...อย่างยั่งยืน Move Together...Towards Sustainability*. ค้นเมื่อ 7 เมษายน 2567, จาก [https://www.rd.go.th/fileadmin/download/annual\\_report/annual\\_report64.pdf](https://www.rd.go.th/fileadmin/download/annual_report/annual_report64.pdf)
- กรมสรรพากร. (2567). *คู่มือผู้ใช้งานการจัดเตรียมข้อมูลภาษีผ่านโปรแกรม RD Prep*. ค้นเมื่อ 7 เมษายน 2567, จาก <https://1th.me/nasa V>
- กรมสรรพากร. (2565). *การเสียภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (ออนไลน์)*. ค้นเมื่อ 13 เมษายน 2567. จาก <https://www.rd.go.th/publish/327.0.html>.
- ชฎานนท์ คงทน. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานซอฟต์แวร์บริหารจัดการร้านค้าและบัญชีของธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม: กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกที่เข้าร่วมโครงการธงฟ้าประชารัฐ*. วิทยานิพนธ์, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี*. วิทยานิพนธ์, บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปฐมภรณ์ บำรุงผล. (2563). *การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประสิทธิ์ เเผด็จपाल. (2563). *ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบ ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล)*. สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุเทพ พงษ์พิทักษ์. (2560). *ภาษีทำไม ทำไมไม่ภาษี*. ค้นเมื่อ 7 เมษายน 2567, จาก <https://sme.krungthai.com/sme/productListAction.action?command=getDetail&cateMenu=KNOWLEDGE&catelid=9&itemId=66>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2567). *การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service): มิติใหม่ของการให้บริการภาครัฐเพื่อประชาชน*. ค้นเมื่อ 7 เมษายน 2567, จาก <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>
- อุไรวรรณ ใฝ่ทอง. (2564). *อิทธิพลของปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ความคาดหวังการใช้งาน และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Chicago: Dorsey Press

- Ajzen, I. (1985). From intention to actions: A theory of planned behavior. In Kuhl, J. & Beckman J. (Eds.), *Action control: From cognition to behavior*. New York: Springer-Verlag, 11-39.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). "The DeLone and McLean model of Information systems success: A ten-year update." *Journal of Management Information Systems*, 19 (4): 9-30.
- Golembiewski, R. T. & McConkie, M. (1975) The centrality of interpersonal trust in Group processes. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of Group Processes*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal Of Service Research*, 7(3), 213-234.
- Rovenelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use content specialists in the assessment of criterion-reference test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Stern, D. I. (1997). Interpreting ecological economics in the neoclassical paradigm: limits to substitution and irreversibility in production and consumption. *Ecological Economics*, 21, 197-215.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Oxford, England: Wiley.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3" Ed). New York: Harper and Row Publications.