

อิทธิพลของปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ความคาดหวังการใช้งาน และความ
ไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต
ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8
Influence of Supporting Factors Efficiency of Technology Systems Expectation of Use
and Trust affects Intention to Use the RD Prep Program Tax Filing Service
Online of Entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 8.

อุไรวรรณ ฝៃทอง
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Uraiwan Faitong
E-mail: 6214154531@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ความคาดหวังการใช้งาน และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ความคาดหวังการใช้งาน และความไว้วางใจ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และประเภทธุรกิจบริการ ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 4.04$) ความคาดหวังการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความยากง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.82$) ความไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความตั้งใจใช้บริการ ($\bar{X} = 3.85$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ด้านเวลา ด้านความปลอดภัย ด้านสมรรถนะ และด้านความสะดวกต่อการใช้ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ความคาดหวังการใช้งาน ด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ความไว้วางใจ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep

Abstract

The purpose of this study was to examine the influence of supporting factors efficiency of technology systems expectation of use and trust affects intention to use the RD Prep program tax filing service online of entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 8 factors include demographic factors, supporting factors efficiency of technology systems, expectation of use and trust. The 400 sample were drawn from population of entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 8. 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 entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 8 were female, age 31-40 years, received Bachelor's Degree, business service. Supporting factors efficiency of technology systems were at high level ($\bar{X} = 3.81$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were accuracy ($\bar{X} = 4.04$). Expectation of use were at high level ($\bar{X} = 3.79$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was ease of use ($\bar{X} = 3.82$). Trust was at a high level ($\bar{X} = 3.86$). The overall entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 8 intention to use the RD Prep program tax filing service online was rated at a high level ($\bar{X} = 3.80$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was intention to use service ($\bar{X} = 3.85$).

The results of hypothesis test show that. (1) The entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 8 with different sexes and education had different overall intention to use the RD Prep program tax filing service online (2) Supporting factors efficiency of technology systems, timeliness, security, performance and friendly had effect the intention to use the RD Prep program tax filing service online of entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 8 at statistical significance of 0.05 levels. (3) Expectation of use, perceived benefit and ease of use had effect the intention to use

the RD Prep program tax filing service online of entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 8 at statistical significance of 0.05 levels (4) Trust had effect the intention to use the RD Prep program tax filing service online of entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 8 at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Intention to Use RD Prep Program

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบก้าวกระโดดได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นทั้งในชีวิตประจำวัน การทำงาน และการดำเนินงานขององค์กรจนบางครั้งอาจจะเปรียบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสมือนสายเลือดที่หล่อเลี้ยงการทำงานแทบทุกด้านขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้หมายรวมถึงระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์เทคโนโลยี การสื่อสารโทรคมนาคม โดยที่องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีเทคนิควิธีการทำงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประมวลผล เรียกใช้ส่งผ่านและรับข้อมูลรวมถึงการจัดเก็บ ซึ่งเครื่องมืออุปกรณ์เหล่านี้ เช่น คอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เครื่องมือที่ใช้ในสำนักงานอุปกรณ์โทรคมนาคม (ปทีป เมธาคุณวุฒิ, 2544) ซึ่งมีแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคตการทำงานในปัจจุบันในแต่ละองค์กรมากขึ้น โดยที่องค์กรต้องมีการดำเนินงานต่างๆที่จำเป็นต่อการจัดการ การนำเสนอ การสื่อสาร และการใช้ข้อมูล รวมทั้งข้อมูลที่ประมวลผลเป็นสารสนเทศมีรูปแบบและรวดเร็วและเชื่อมโยงได้ทุกหน่วยงาน เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสำคัญของการเก็บข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอ รวมถึงการสื่อสารข้อมูลจึงเพิ่มขึ้น และเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่จะต้องมีการออกแบบจัดการรูปแบบและควบคุมเป็นอย่างดี (มงคล แก้วจันทร์, 2544)

ปัจจุบันกรมสรรพากรได้ปรับปรุงระบบยื่นแบบและชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New e - Filing) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษียื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ รวมทั้งเข้าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้สะดวกรวดเร็วและปลอดภัยมากขึ้น โดยผู้ประกอบการจะต้องดาวน์โหลดและติดตั้งโปรแกรม RD Prep ที่ปรับปรุงล่าสุด เวอร์ชัน (V.1.2.1) ซึ่งเป็นโปรแกรมจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการยื่นแบบ ซึ่งทำให้ง่ายต่อผู้ประกอบการในการเตรียมข้อมูลเพื่อยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (กรมสรรพากร, 2564) ระบบใหม่นี้ยังเชื่อมต่อการทำงานร่วมกับระบบงานอื่น ๆ ภายในกรมสรรพากรและหน่วยงานภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ผู้เสียภาษีสามารถจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (Profile) รวมทั้งมีฟังก์ชันการทำงานที่อำนวยความสะดวกมากขึ้น เช่น การบันทึกการกรอกรายการในแบบแสดงรายการภาษี เพื่อมาดำเนินการต่อในภายหลังได้ รองรับการใช้งานกับ Browser ที่หลากหลายมากขึ้นสามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ทันที (Real Time) และมีบริการส่งอีเมลแจ้งเตือนให้ทราบหลังจากยื่นแบบและชำระภาษีสำเร็จ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ความคาดหวังการใช้งาน และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลให้แก่กรมสรรพากรในการปรับปรุงโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการให้ มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการใช้งานของผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8
2. เพื่อศึกษาความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ความคาดหวังการใช้งาน และความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ความคาดหวังการใช้งาน และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตาราง ได้จำนวน 400 คน
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลของปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ความคาดหวังการใช้งาน และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยทางผู้วิจัย จะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ความคาดหวังการใช้งานและความไว้วางใจ ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ความตั้งใจใช้บริการ และการใช้งานจริง

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

สมมติฐานที่ 4 ความไว้วางใจมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

2. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่กรมสรรพากร ในการปรับปรุงโปรแกรม RD Prep และการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการใช้งานของผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎี

1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตและโปรแกรม RD Prep

กรมสรรพากร (2564) ได้ระบุ บริการยื่นแบบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต โดยสามารถยื่นได้สำหรับผู้เสียภาษี และสำนักงานบัญชีตัวแทน (Tax Agent) ทั้งนี้ระบบยังสามารถรองรับการยื่นแบบทุกประเภท ทั้งฉบับปกติและเพิ่มเติม ภายในกำหนดและเกินกำหนดเวลา โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกยื่นแบบได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ (1) ยื่นแบบออนไลน์ได้ทุกประเภทภาษี (2) จัดเตรียมข้อมูลผ่านโปรแกรม RD Prep สำหรับผู้เสียภาษีที่ประสงค์จะยื่นแบบโดยจัดเตรียมข้อมูลการยื่นแบบผ่านโปรแกรม (3) ยื่นผ่านสำนักงานบัญชีตัวแทน (Tax Agent) ที่ได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากร เพื่อทำการยื่นแบบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบในนามของผู้เสียภาษี

กล่าวได้ว่าโปรแกรม RD Prep คือโปรแกรมจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการยื่นแบบด้วยวิธีการบันทึกหรือวิธีการโอนย้ายข้อมูลแบบแบบแสดงรายการภาษี เช่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ กรณีมีไฟล์ข้อมูลที่จัดเตรียมจากโปรแกรมอื่นๆ ที่นามสกุล .txt หรือนามสกุล .csv ผู้เสียภาษีสามารถนำมาเตรียมเพื่อการยื่นแบบด้วยวิธีการโอนย้าย ด้วยโปรแกรม RD Prep ได้ (กรมสรรพากร, 2564)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการ

Fishbein and Ajzen (2010) ความตั้งใจใช้งาน หมายถึง ความพร้อมหรือความเป็นไปได้ของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมของการใช้งาน จากการศึกษาความตั้งใจที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้น ความตั้งใจเป็นปัจจัยการจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และเป็นตัวบ่งชี้ว่าบุคคลได้มีความพยายามเพื่อที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นยิ่งบุคคลมีความตั้งใจและพยายามมากเพียงใด ความเป็นไปได้ที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมก็มีมากเท่านั้น

Meesuwansukkul (2010) ความตั้งใจ หมายถึง การเอาใจจดจ่อ เป็นการตัดสินใจที่จะเลือกหรือกระทำในวิธีใดวิธีหนึ่งมีทิศทางแน่นอนของจิต มีจุดมุ่งหมายชัดเจนต่อสิ่งที่ปรารถนาและแสดงออกตามที่มีทัศนคติหรือความเชื่อต่อสิ่งนั้น

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2554) ความตั้งใจ (Intention) คือ การมีความสนใจอย่างตั้งใจต่อสิ่งนั้น ซึ่งเป็นการตัดสินใจที่จะเลือกหรือกระทำในวิธีใดวิธีหนึ่งต่อสิ่งนั้น มีความตั้งใจและจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนต่อสิ่งที่ปรารถนา แล้วแสดงออกตามทัศนคติหรือความเชื่อต่อสิ่งนั้น

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2549) ได้กล่าวว่า การประเมินประสิทธิภาพของเครือข่าย (Network Criteria) ในการพิจารณาประเมินหรือประสิทธิภาพของการทำงานของเครือข่ายคอมพิวเตอร์นั้นมีการพิจารณาอยู่ 3 ส่วนคือ

1. สมรรถนะ (Performance) สมรรถนะของเครือข่ายสามารถประเมินได้หลายทางซึ่งประกอบด้วยเวลาที่ใช้ในการส่งข้อมูล (Transit Time) และเวลาตอบสนอง (Response Time) เวลาที่ใช้ในการขนส่งข้อมูล คือ เวลาที่ข้อมูลข่าวสารได้เดินทางจากอุปกรณ์หนึ่งไปยังอุปกรณ์หนึ่ง ในขณะที่เวลาตอบสนอง คือ ช่วงระยะเวลาระหว่างที่มีการ

ร้องขอข้อมูล สมรรถนะของเครือข่ายขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านด้วยกัน เช่น จำนวนผู้ใช้งาน ชนิดของตัวกลางที่ใช้ในการสื่อสาร ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้งาน

2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความน่าเชื่อถือของระบบเครือข่ายสามารถประเมินได้จากสิ่งต่อไปนี้ เช่น ระบบจะต้องมีเสถียรภาพที่ดี การกู้คืนระบบ ความถี่

3.ความปลอดภัย (Security) ความปลอดภัยของระบบเครือข่ายคือหัวใจของการปกป้องข้อมูลข้อมูลในระบบเครือข่าย และปกป้องการทำงานของระบบเครือข่ายให้อยู่ในสภาวะปกติ โดยปลอดภัยจากผู้บุกรุก และไวรัสคอมพิวเตอร์

Turbun, et al.(2004) ได้กล่าวว่าระบบสารสนเทศทำหน้าที่ในการรวบรวมประมวลผลบันทึกวิเคราะห์และแจกจ่ายสารสนเทศสำหรับเป้าหมายเฉพาะด้านเช่นเดียวกับระบบทั่วไประบบสารสนเทศประกอบด้วยสิ่งนำเข้าคือข้อมูลและคำสั่งงานและผลการคำนวณเป็นสิ่งส่งออกในการประมวลผลสิ่งนำเข้าจะใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและต้องมีข้อมูลย้อนกลับเพื่อมาใช้ประโยชน์ ในการควบคุมการทำงานของระบบและรวมถึงบุคลากรด้วย

4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความความคาดหวังการใช้งาน

Davis(1989) กล่าวว่า ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) Technology Acceptance Model (TAM) คือ การยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีระบบสารสนเทศในการยอมรับเทคโนโลยีผู้ใช้จะยอมรับเทคโนโลยีนี้ก็ต่อเมื่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

พรพิมล รียาย (2555) กล่าวว่าไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก การรับรู้ การคาดการณ์ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งถึงสิ่งที่บุคคลปรารถนาจะเป็นและได้มาในอนาคตที่จะเกิดขึ้น

ฤทัย นิธิธนวิจิต (2553) ความคาดหวัง เป็นความคิด ความเชื่อ ความมุ่งหวัง ความต้องการ ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล กระทำ หรือเหตุการณ์เป็นการคิดคาดคะเนไว้ล่วงหน้า โดยมุ่งหวังในสิ่งที่จะเป็นไปได้มากกว่าสิ่งที่เป็นไปไม่ได้

5.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

Marshall (2000) ได้ให้นิยามของความไว้วางใจไว้ว่า ความไว้วางใจเป็นผลสะท้อนที่เกิดจากความเชื่อมั่นและความซื่อสัตย์ของบุคคลที่มีต่อคุณลักษณะและความสามารถของบุคคล

Mishra (1996) ได้ให้นิยามของความไว้วางใจไว้ว่า เป็นความเต็มใจของบุคคลที่มีความมั่นคงต่อบุคคลอื่น โดยมีความเชื่อว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีความเปิดเผย ให้ความสนใจ ห่วงใยและให้ความน่าเชื่อถือ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling)

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะเปิดตารางที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างความแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความถูกต้องแม่นยำ ด้านความสมบูรณ์ ด้านเวลา และด้านความสะดวกต่อการใช้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 28 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังการใช้งาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังต่อการใช้งานของ โปรแกรม RD Prep ซึ่งประกอบด้วย ความยากง่ายต่อการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ มีข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจต่อการใช้งานโปรแกรม RD Prep มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ความตั้งใจใช้บริการและการใช้งานจริง มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของ Cronbach (1974) (Cronbach's Alpha) ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีภาพรวม 0.961 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านสมรรถนะ 0.766 ด้านความน่าเชื่อถือ 0.709 ด้านความปลอดภัย 0.774 ด้านความถูกต้องแม่นยำ 0.732 ด้านความสมบูรณ์ 0.722 ด้านเวลา 0.863 และด้านความสะดวกต่อการใช้ 0.701 ความคาดหวังการใช้งานภาพรวม 0.840 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ความยากง่ายต่อการใช้งาน 0.774 และการรับรู้ประโยชน์ 0.707 ความไว้วางใจภาพรวม 0.838 ความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ภาพรวม 0.916 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ความตั้งใจใช้บริการ 0.830 และการใช้งานจริง 0.728

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยการสุ่มแบบบังเอิญหรือแบบสะดวก ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 400 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจ

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ความคาดหวังการใช้งาน ความไว้วางใจ ความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 ความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 ความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาอิทธิของปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ความคาดหวังการใช้งานและความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องอิทธิของปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ความคาดหวังการใช้งานและความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และประเภทธุรกิจ บริการ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ ด้านเวลา ด้านความสะดวกต่อการใช้ ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสมรรถนะ ความคาดหวังการใช้งานของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ความง่ายต่อการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ ความไว้วางใจของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ความตั้งใจใช้บริการ และการใช้งานจริง

ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจ สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่มีอายุและประเภทธุรกิจต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมไม่ต่างกัน และผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความถูกต้องแม่นยำ ด้านความสมบูรณ์ ด้านเวลา และด้านความสะดวกต่อการใช้ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ซึ่งประกอบด้วย ด้านความตั้งใจใช้บริการและด้านการใช้งานจริง สามารถสรุปการวิจัย

ได้ดังนี้ ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ด้านเวลา ด้านความปลอดภัย ด้านสมรรถนะ และด้านความสะดวกต่อการใช้ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยภาพรวมและรายด้าน และปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความถูกต้องแม่นยำ และด้านความสมบูรณ์ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยภาพรวมและรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังการใช้งานซึ่งประกอบด้วย ความยากง่ายต่อการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยภาพรวมและรายด้าน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความคาดหวังการใช้งานด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยภาพรวมและรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความไว้วางใจ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

บทสรุปและอภิปรายผล

1.ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ การใช้งานจริง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความตั้งใจใช้บริการ ความคิดเห็นของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ จะใช้โปรแกรม RD Prep เป็นประจำในอนาคตและจะแนะนำให้กับผู้อื่นด้วยอาจเนื่องมาจากสามารถทำงานได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ายกใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี มีความตั้งใจใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และการใช้งานจริงในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2.ผลการศึกษาความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจ สรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าเพศและระดับการศึกษามีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สุวรรณิ มาน้อย (2561) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า เพศและการศึกษาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพศและการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่มีอายุและประเภทธุรกิจต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าอายุและ

ประเภทธุรกิจไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต โดยอายุต่างกันไม่สามารถบอกได้ว่าระดับความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ นุชบา โปรงกลาง (2561) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ของผู้ที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีไม่มีผลต่อการยื่นแบบเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และประเภทธุรกิจไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องมาจากผู้ประกอบการทุกธุรกิจไม่ว่าเป็นประเภทใด เช่น การขายสินค้า การบริการ และประเภทอื่น ๆ ที่มีรายได้จากการประกอบกิจการหรือเนื่องจากการประกอบกิจการของบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในแต่ละรอบระยะเวลาบัญชี มีกำหนดสิบสองเดือนต่อหนึ่งรอบระยะเวลาบัญชีมีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้ตามบทบัญญัติของประมวลรัษฎากร (กรมสรรพากร, 2565)

3. ผลการศึกษาปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ด้านเวลา ด้านความปลอดภัย ด้านสมรรถนะ และด้านความสะดวกต่อการใช้ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ด้านเวลา ด้านความปลอดภัย ด้านสมรรถนะ และด้านความสะดวกต่อการใช้ ในระดับมาก มีความเห็นว่า ความถูกต้องของข้อมูลทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูล ค้นหาไม่ซับซ้อน ความสะดวกในการเข้าระบบ ความน่าใช้ของระบบในภาพรวม ความง่ายในการเรียกใช้ระบบ และระบบจัดเก็บที่ง่ายต่อการค้นหาหรือสืบค้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ นิยมมั่งมี (2562) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ของผู้ค้ารายย่อย โดยพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ด้านการช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมและเกิดความสะดวกในการใช้ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความปลอดภัย การกำหนดสิทธิการใช้ระบบเกิดความปลอดภัยในการทำงาน ความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูลสูง มีระบบป้องกันภัยจากไวรัสหรือผู้บุกรุก และการให้คำปรึกษาและแก้ไขสำหรับการใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมโดยพบว่า ความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยี ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรภาค 1-6 อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 ด้านสมรรถนะ สามารถรองรับการทำงานปริมาณจำนวนผู้ใช้จำนวนมากได้ ความเร็วของการแสดงผลข้อมูลเว็บเพจแต่ละหน้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่ายใช้งานได้ดีตลอดเวลา และจำนวนผู้ใช้งานเครือข่ายในปริมาณมากทำให้ไหลลื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2549) ที่ได้กล่าวว่า การประเมินประสิทธิภาพของเครือข่าย (Network Criteria) ในการพิจารณาประเมินหรือประสิทธิภาพของการทำงานของเครือข่ายคอมพิวเตอร์นั้นต้องมีการประเมินด้านสมรรถนะของเครือข่าย โดยสามารถประเมินได้หลายทางซึ่งประกอบด้วยเวลาที่ใช้ในการส่งข้อมูล และเวลาตอบสนอง สมรรถนะของเครือข่ายขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านด้วยกัน เช่น จำนวนผู้ใช้งาน ชนิดของตัวกลางที่ใช้ในการสื่อสาร ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้งาน

3.2 ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความถูกต้องแม่นยำ และด้านความสมบูรณ์ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความถูกต้องแม่นยำ และด้านความสมบูรณ์ ในระดับมาก มีความเห็นว่า ระบบมีความน่าเชื่อถือสูง ความถูกต้องของข้อมูลทันสมัยและเป็นปัจจุบัน การเรียกการทำงานของระบบให้กลับมาสภาพพร้อมใช้งานให้เริ่มเร็วที่สุด และการกู้คืนระบบกลับมาภาวะปกติโดยรวดเร็ว ซึ่งผู้ประกอบการไม่มีความกังวลเนื่องจากระบบที่สรรพากรนำมาใช้ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นมีองค์ประกอบ ของโครงสร้างและคุณภาพระบบที่ถูกประเมินถึงประสิทธิภาพสามารถทำหน้าที่รับข้อมูลเข้า และประมวลผลแจกจ่ายข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งนำเสนอข้อมูลย้อนกลับเพื่อตรวจสอบกับวัตถุประสงค์ และรองรับข้อมูลได้ในจำนวนมากซึ่งสอดคล้องกับ Turbun (2004) ที่ได้กล่าวว่าระบบสารสนเทศทำหน้าที่ในการรวบรวมประมวลผลบันทึกวิเคราะห์และแจกจ่ายสารสนเทศสำหรับเป้าหมายเฉพาะด้าน เช่นเดียวกับระบบทั่วไประบบสารสนเทศประกอบด้วยสิ่งนำเข้าคือข้อมูลและคำสั่งงานและผลการคำนวณเป็นสิ่งส่งออกในการประมวลผลสิ่งนำเข้าจะใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและต้องมีข้อมูลย้อนกลับเพื่อมาใช้ประโยชน์ในการควบคุมการทำงานระบบและรวมถึงบุคลากรด้วย ด้านความถูกต้องแม่นยำและด้านความสมบูรณ์ มีความเห็นว่า ความเที่ยงตรงและแม่นยำของข้อมูลแสดงถึงคุณภาพของข้อมูลที่ดี ตรวจสอบได้ ข้อมูลที่ได้รับต้องไม่ผิดพลาด และระบบตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็วซึ่งระบบที่กรมสรรพากรได้นำมาใช้มีประสิทธิภาพอยู่แล้วทำให้ผู้ประกอบการไม่มีความกังวลในเรื่องคุณภาพของข้อมูลจึงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) ได้ทำการศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โดยพบว่า คุณภาพของข้อมูล ความถูกต้อง และด้านความสมบูรณ์ ไม่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรภาค 1-6 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษาความคาดหวังการใช้งานที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 สามารถสรุปได้ดังนี้

คาดหวังการใช้งาน ด้านความง่ายต่อการใช้งานและด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ให้ความสำคัญต่อคาดหวังการใช้งาน ด้านความง่ายต่อการใช้งานและด้านการรับรู้ประโยชน์ ในระดับมาก มีความเห็นว่าโปรแกรม RD Prep ต้องใช้งานง่าย ช่วยให้ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้นไม่ยุ่งยากซับซ้อน ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง สามารถประยุกต์ใช้กับการประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้ง่าย ช่วยให้ดึงข้อมูลแบบได้อย่างรวดเร็วขึ้น มีประโยชน์ต่อการหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและตรงต่อเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมรี วงษาสน (2559) ทำการศึกษาความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยพบว่า ความคาดหวังด้านความง่ายในการใช้งาน ความคาดหวังประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการศึกษาความไว้วางใจที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 สามารถสรุปได้ดังนี้

ความไว้วางใจ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ให้ความสำคัญต่อความไว้วางใจ ในระดับมาก มีความเห็นว่ามี ความไว้วางใจในความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ไว้วางใจว่าโครงสร้างด้านกฎหมายและเทคโนโลยีของกรมสรรพากรจะปกป้องคุ้มครองท่านอย่างเพียงพอ ถ้าเกิดปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรม RD Prep ไว้วางใจว่าโปรแกรม RD Prep มีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ไว้วางใจว่าโปรแกรม RD Prep ใช้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำสม่ำเสมอ ในการให้บริการทุกครั้ง ไว้วางใจว่าโปรแกรม RD Prep มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย โดยภาพรวมแล้วมีความรู้สึกไว้วางใจในโปรแกรม RD Prep ไว้วางใจว่าการใช้โปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ข้อมูลของท่านไม่รั่วไหล ไว้วางใจที่จะโอนย้ายข้อมูลเกี่ยวกับภาษีเข้าสู่โปรแกรม RD Prep ไว้วางใจในการติดตั้งโปรแกรม RD Prep บนคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานและไว้วางใจในการกำหนดรหัสผ่านเพื่อเข้าใช้งานโปรแกรม RD Prep ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563) ที่ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โดยพบว่า ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรภาค 1-6 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ ในการปรับปรุงโปรแกรม RD Prep ดังต่อไปนี้

ปัจจัยสนับสนุนด้านประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี

1. ด้านเวลา ด้านความปลอดภัย ด้านสมรรถนะ และด้านความสะดวกต่อการใช้ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในด้านความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล พัฒนาระบบไม่ให้ซับซ้อน คั่นทาง่าย เปิดใช้ง่าย แสดงผลลัพธ์ได้รวดเร็ว พัฒนาทักษะการทำงานของระบบเครือข่ายให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับปริมาณผู้ใช้งานจำนวนมากในอนาคต โดยเน้นความปลอดภัยของการเข้าใช้งานระบบ การกำหนดสิทธิผู้ใช้เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของผู้ประกอบการให้ดียิ่งขึ้น

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความถูกต้องแม่นยำ และด้านความสมบูรณ์ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ดังนั้น องค์กรไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญในด้านเหล่านี้ เนื่องจากโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่เป็นระบบของหน่วยงานภาครัฐ มีความน่าเชื่อถือสำหรับผู้ประกอบการ มีความถูกต้องแม่นยำและความสมบูรณ์ครบถ้วนของระบบที่จำเป็นต่อการใช้งานของผู้ประกอบการอยู่แล้ว

ความคาดหวังการใช้งาน

ด้านความยากง่ายต่อการใช้งานและด้านการรับรู้ประโยชน์ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังการใช้งานด้านความยากง่ายต่อการใช้งานและด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ดังนั้น องค์กร

ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ควรมีการพัฒนาโปรแกรม RD Prep ให้ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถประยุกต์กับข้อมูลการประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้ง่าย และลดขั้นตอนการเข้าใช้งาน ควรทำให้ผู้ประกอบการมองเห็นถึงประโยชน์จากการใช้งานโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ว่าสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น ดึงฐานข้อมูลแบบของเดือนภาษีก่อนหน้ามาปรับปรุงแก้ไขเพื่อใช้สำหรับเดือนภาษีปัจจุบันได้ง่าย ช่วยให้มีความเร็วเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ และมีการประชาสัมพันธ์พร้อมจัดให้มีการแนะนำการใช้งาน และให้คำปรึกษาหากพบปัญหาในการเข้าใช้งาน

ความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับความไว้วางใจเป็นอย่างมาก เพื่อให้ผู้ประกอบการวางใจว่าการใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ มีการป้องกันคุ้มครองข้อมูลของผู้ประกอบการหากเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานให้ผู้ประกอบการวางใจว่าข้อมูลจะไม่รั่วไหล และมีความถูกต้องแม่นยำสม่ำเสมอในทุกครั้งของการใช้งาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งกรมสรรพากรมีการพัฒนาระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอตามการใช้งานและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำได้โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควรหรือทุกการเปลี่ยนแปลงระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่กรมสรรพากร ในการปรับปรุงโปรแกรม RD Prep และการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการใช้งานของผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรภาค เพื่อให้ทราบถึงความตั้งใจใช้บริการโปรแกรม RD Prep ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในภาพรวมเป็นรายภาค

เอกสารอ้างอิง

ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นุชษา โปร่งกลาง. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2565, จาก <http://www.ba-abstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/61.ru>

ปฐมาภรณ์ บำรุงผล. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ปทีป เมธาคุณวุฒิ. (2544). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2554). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พรพิมล รียาย. (2555). *ความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 การศึกษา 2555 ที่มีผลต่อเนื้อหา รายวิชาการศึกษาระดับอุดมศึกษา*. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.
- มงคล แก้วจันทร์. (2544). ข้อมูล ความรู้ และสารสนเทศ. *อินเทอร์เน็ต แมกะซีน*, 6(4), 38-40.
- เมรี วงษาสน. (2559). *ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฤทัย นิธิธนวิจิต. (2553). *ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุวรรณี มาน้อย. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อรรวรรณ นิยมมั่งมี. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ของผู้ค้ารายย่อย*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2549). *การวิเคราะห์และการออกแบบ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Davis, F. D. (1989). Perceived use fullness, perceived ease of use and user acceptance of Information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). *Predicting and changing behavior : the reasoned action approach*. New York: Psychology Press.
- Marshall, E. M. (2000). *Building Trust at The Speed Change: The Power of the Relationship Based Corporation*. New York: AMACOM.
- Meesuwansukkul, A. (2010). *Factors affecting intention behavior to use financial transaction via 3G service*. Master of Business Administration, Burapha University. [in Thai]
- Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis: The centrality of trust. In R. M. Kramer and T. R. Tyler (Eds.). *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*. 261-287. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Turbun, E. M., Ephraim, & Wetherbe, J. (2004). *Information Technology For Management: Transforming Organization In The Digital Economy*. (4th). NY: John Wiley.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.