บทที่ 4
ผลการศึกษา

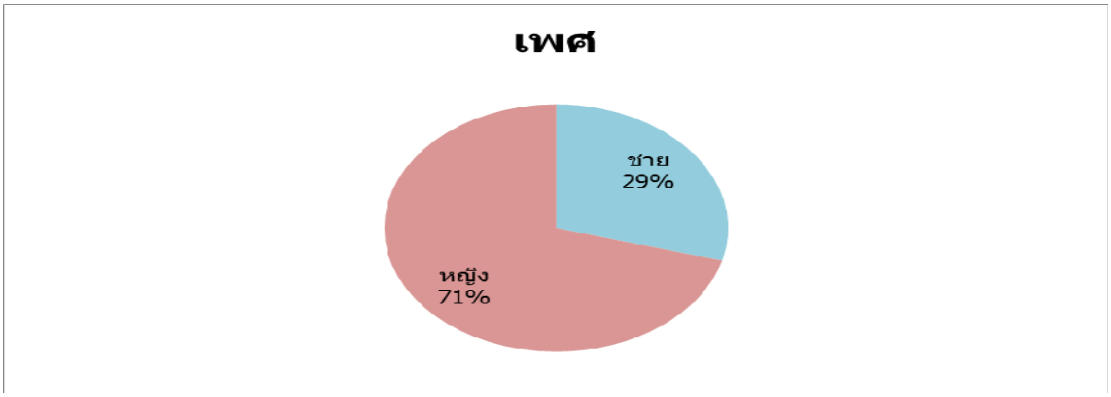
ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในมุมมองของผู้ยื่นแบบฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามตามกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ยื่นแบบฯ จำนวน 500 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 465 ชุด และได้คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ เหมาะสม เพียงพอตามที่ได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอในส่วนที่เป็นข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์ปัจจัยของเครื่องมือการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยใช้การสกัดปัจจัยด้วยวิธี Factor Analysis เลือกวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) นำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

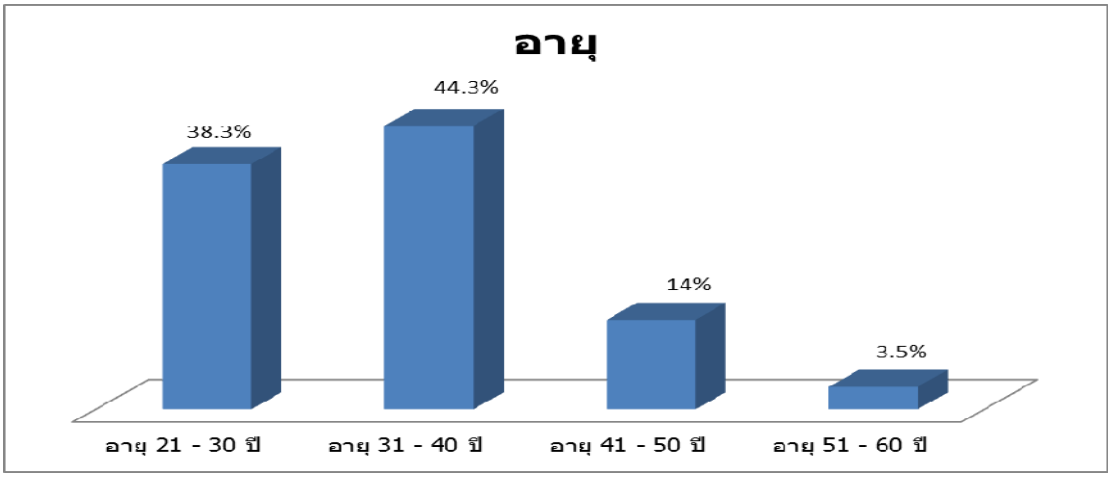
4.1 ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ยื่นแบบฯ ที่เป็นบุคคลธรรมดาด้วยสถิติเชิงพรรณาจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อปี จำนวนครั้งที่ใช้บริการประเภทแบบที่ยื่นและผลการยื่นแบบครั้งล่าสุด ผลการศึกษาได้อธิบายในรูปของแบบอัตราส่วนหรือร้อยละ ดังนี้



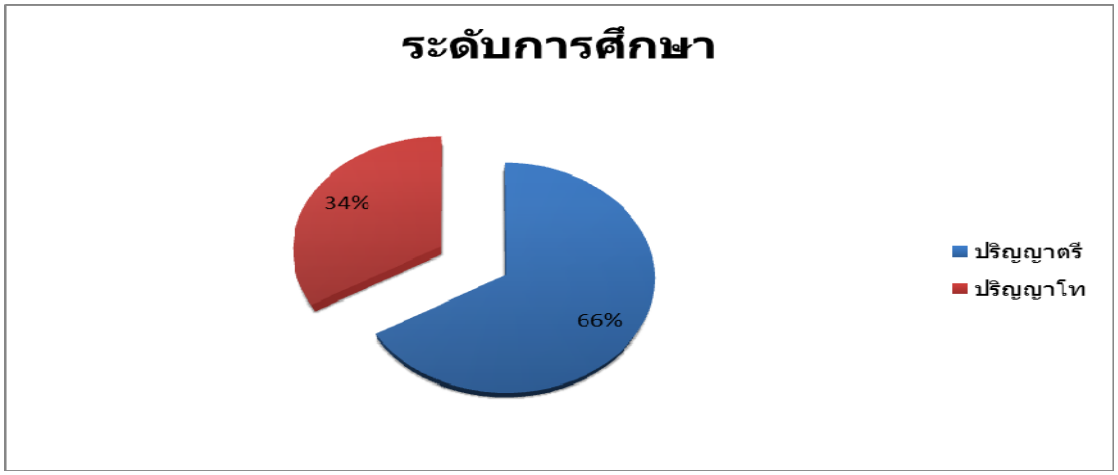
ภาพที่ 4.1 สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ

จากภาพที่ 4.1 เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านเพศ จากแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ผลการวิเคราะห์ ร้อยละ29 เป็นเพศชาย และร้อยละ71 เป็นเพศหญิง



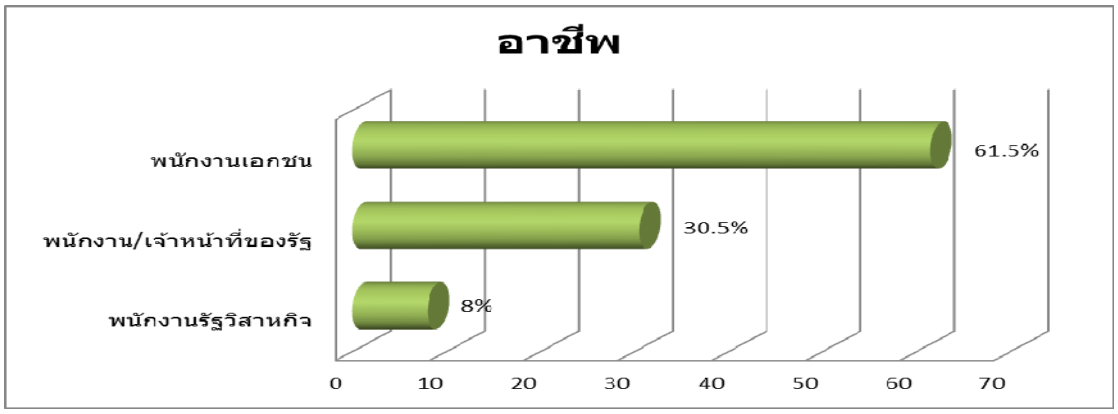
ภาพที่ 4.2 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอายุ

จากภาพที่ 4.2 เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านอายุ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 38.3 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 14 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และร้อยละ 3.5 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป



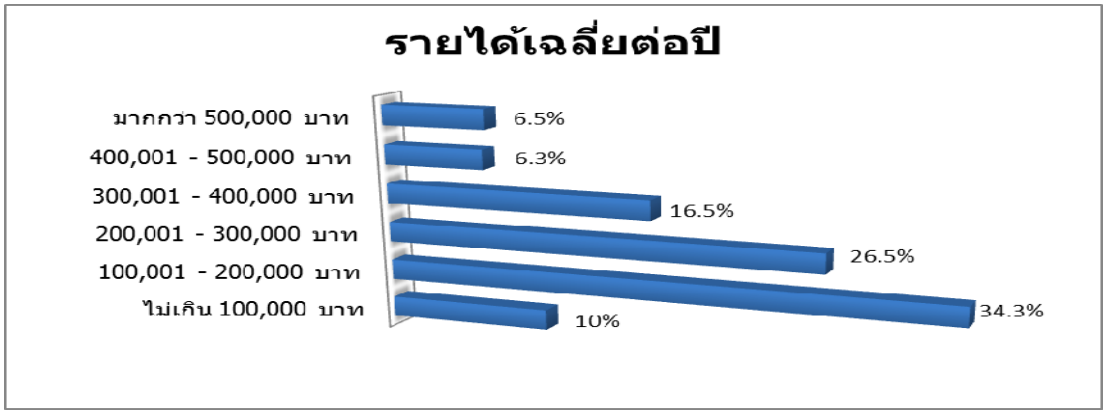
ภาพที่ 4.3 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

จากภาพที่ 4.3 เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านระดับการศึกษา จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 66 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และร้อยละ 34 จบการศึกษาระดับปริญญาโท



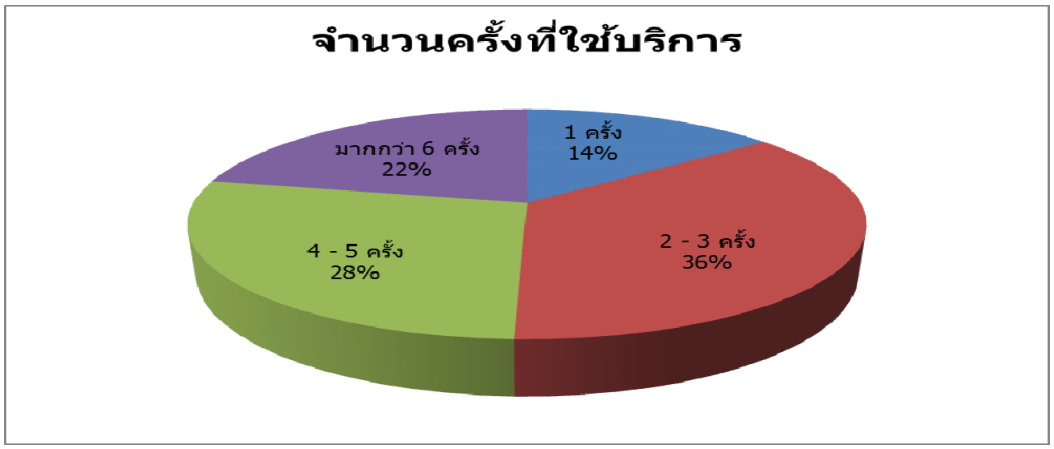
ภาพที่ 4.4 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ

จากภาพที่ 4.4 เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านอาชีพ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 8 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 30.5 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ และร้อยละ 61.5 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน



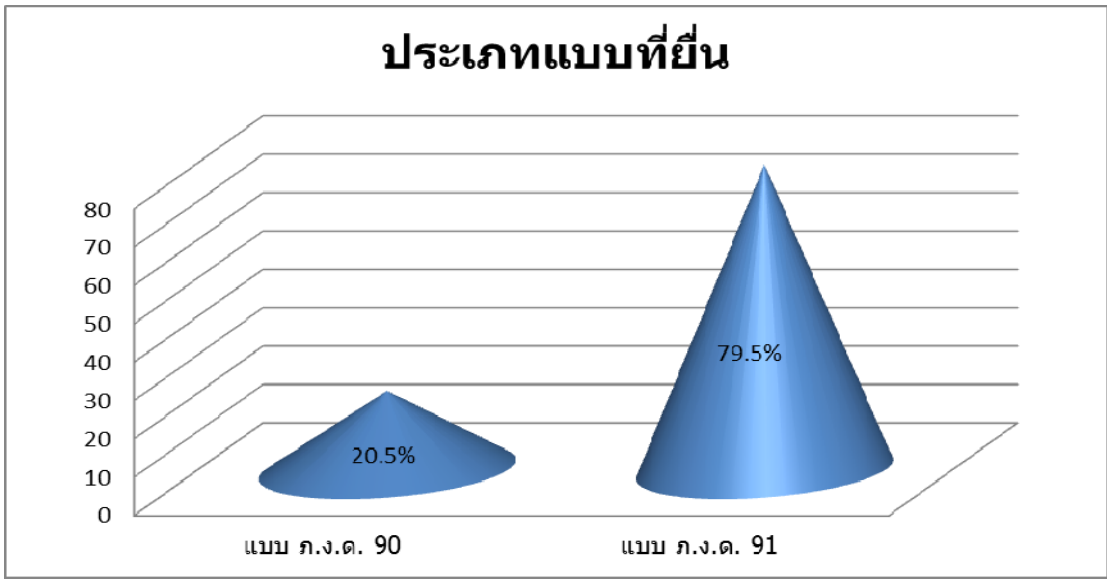
ภาพที่ 4.5 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

จากภาพที่ 4.5 เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 10 มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 100,000 บาท ร้อยละ 34.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 100,001-200,000 บาท ร้อยละ 26.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 200,001-300,000 บาท ร้อยละ 16.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 300,001-400,000 บาท ร้อยละ 6.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 400,001-500,000 บาท และร้อยละ 6.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 500,000 บาทขึ้นไป



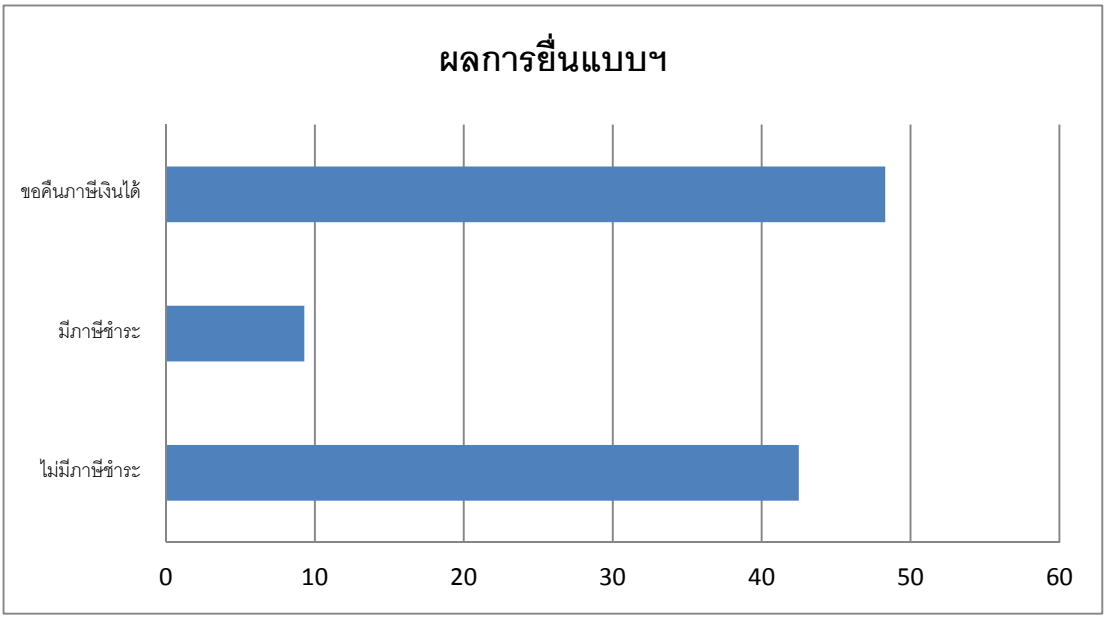
ภาพที่ 4.6 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

จากภาพที่ 4.6 เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านการใช้บริการ การยื่นแบบและชำภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (E-FILING) โดยจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 36 เคยใช้บริการ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 28 เคยใช้บริการ 4-5 ครั้ง ร้อยละ 22 เคยใช้บริการมากกว่า 6 ครั้ง และร้อยละ 14 เคยใช้บริการ 1 ครั้ง



ภาพที่ 4.7 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามประเภทแบบที่ยื่น

จากภาพที่ 4.7 เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (E-FILING) โดยจำแนกตามประเภทแบบที่ยื่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 79.5 เป็นผู้ที่ยื่นแบบฯ ด้วยประเภทแบบ ภ.ง.ด.91 และร้อยละ 20.5 เป็นผู้ที่ยื่นแบบฯ ด้วยประเภทแบบ ภ.ง.ด.90



ภาพที่ 4.8 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามผลการยื่นแบบฯ

จากภาพที่ 4.8 เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านการยื่นแบบและชำภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-FILING) โดยจำแนกตามผลการยื่นแบบฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 42.5 ยื่นแบบฯ ไม่มีภาษีชำระ ร้อยละ 9.3 ยื่นแบบฯ มีภาษีชำระ และร้อยละ 48.3 ยื่นแบบฯ ขอคืนภาษีเงินได้

4.2 ผลจากการวิจัยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) โดยวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS และใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ศึกษาปัจจัยร่วมที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างตัวแปรและลดจำนวนตัวแปรที่มีอยู่เดิมให้มีการรวมกันได้เป็นปัจจัย และตั้งชื่อปัจจัยที่วิเคราะห์ได้ มีผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ตารางที่ 4.1 ค่าจากการวัดความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	28

จากตารางที่ 4.1 เป็นการวัดค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ผลที่ได้มีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.906 ซึ่งถือได้ว่าเป็นค่าที่เหมาะสมหรือยอมรับได้ เนื่องจากมีค่าเกิน 0.80 ขึ้นไป (ธารินทร์ ศิลป์จารุ, 2553, น.419)

ตารางที่ 4.2 การวัดความเหมาะสมของปัจจัยด้วย KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.895
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5923.345
	df	378
	Sig.	.000

จากตารางที่ 4.2 เป็นการใช้ Kaiser-Mayer-Olkin วัดความเหมาะสมของข้อมูลของการใช้เทคนิค Factor Analysis ผลที่ได้เท่ากับ .895 ซึ่งมากกว่า .5 และเข้าใกล้ค่า 1 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis

ส่วน Bartlett's Test of Sphericity เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร สถิติทดสอบจะมีการแจกแจงโดยประมาณแบบ Chi Square-5923.345 ได้ค่า Significance = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน จึงใช้เทคนิค Factor Analysis ในการวิเคราะห์ต่อไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549, น.23)

ในส่วนของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาองค์ประกอบร่วมที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรเพื่อให้ได้ตัวแปรใหม่น้อยที่สุด ซึ่งเป็นการนำตัวแปรที่มีจำนวนมากมาสกัดให้ได้องค์ประกอบใหม่ ที่มีจำนวนน้อยกว่าจำนวนตัวแปร และผลจากการใช้โปรแกรม SPSS ทำให้ทราบค่าความแปรปรวนทั้งหมดที่สามารถอธิบายได้ (Total Variance Explained) และเมทริกซ์องค์ประกอบ (Rotated Component Matrix (a))

ตารางที่ 4.3 ค่า Total Variance Explained จากการทำ Factor Analysis

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.348	33.386	33.386	9.348	33.386	33.386	4.126	14.735	14.735
2	2.831	10.110	43.496	2.831	10.110	43.496	4.093	14.617	29.352
3	1.871	6.683	50.180	1.871	6.683	50.180	3.092	11.042	40.395
4	1.490	5.323	55.503	1.490	5.323	55.503	2.667	9.525	49.920
5	1.290	4.607	60.109	1.290	4.607	60.109	2.457	8.773	58.694
6	1.071	3.825	63.934	1.071	3.825	63.934	1.467	5.241	63.934
7	1.000	3.570	67.505						
8	.831	2.968	70.473						
9	.799	2.854	73.327						
10	.739	2.639	75.966						
11	.673	2.403	78.369						
12	.605	2.159	80.529						
13	.556	1.987	82.516						
14	.536	1.915	84.431						
15	.477	1.703	86.134						
16	.432	1.544	87.678						
17	.416	1.486	89.164						
18	.413	1.475	90.639						
19	.361	1.289	91.928						
20	.334	1.194	93.122						
21	.322	1.150	94.272						
22	.290	1.036	95.307						
23	.266	.950	96.257						
24	.260	.927	97.185						
25	.228	.813	97.998						
26	.215	.768	98.766						
27	.190	.679	99.445						
28	.155	.555	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

ตารางที่ 4.4 ค่า Rotate Component Matrix(a) จากการทำ Factor Analysis

Rotated Component Matrix[a]

	Component					
	1	2	3	4	5	6
การคำนวณภาษี ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	.732					
โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีช่วยลดข้อผิดพลาดก่อนยื่นแบบได้	.714	.256			.248	
ไม่ต้องนำส่งหลักฐานการยื่นแบบฯ ในขณะทำรายการ	.681				.230	.206
มีการบันทึกสิทธิค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก	.608	.290	.434			
มีการบันทึกเลือกเงินได้ เงินได้ที่รับยกเว้นและค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก	.589	.352	.450			
ระบบมีการป้องกันข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	.583		.219			
ระบบมีการป้องกันข้อมูลทางการเงินที่น่าเชื่อถือ	.505	.421				.216
ระบบช่วยให้การชำระภาษีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	.504	.305			.417	.240
มีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน		.811			.256	
มีการให้คำแนะนำในการใช้งานให้สามารถได้อย่างปฏิบัติตามได้ง่าย	.205	.729				
ถูกออกแบบให้ใช้งานง่ายและมีความจูงใจต่อการใช้งาน	.249	.649				.327
มีการออกแบบการใช้งานที่ง่ายในขั้นตอนการสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน		.623	.498		.206	
มีขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ซ่งยาก ไม่ซับซ้อน	.262	.617	.415			
ระบบให้ทางเลือกสำหรับช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ง่ายต่อการใช้งาน	.346	.615			.281	
ระบบให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีลืมรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ	.254		.717			.274
ระบบมีการป้องกันการกำหนดรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านในการเข้าถึงข้อมูล		.223	.687		.283	
ระบบมีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่การบันทึกเงินได้พึงประเมิน	.536		.594			
ระบบให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	.430	.285	.539		.217	
ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น ในกรณีพบข้อผิดพลาดหลังการยื่นแบบฯ				.885		
ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น ในกรณีพบข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ		.261		.798		
ระบบมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้งาน		-.221		.754		
ระบบมีความรวดเร็วในการประมวลผลการยื่นแบบฯ ของผู้ใช้งาน				.681		
สะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					.832	
มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงิน ทำได้ง่ายและรวดเร็ว		.397	.351		.636	
ระบบมีการคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	.288	.437			.563	
จัดพิมพ์แบบแสดงรายการ ได้ทันทีเมื่อการยื่นแบบฯเสร็จสิ้น			.417		.559	
ระยะเวลา ตั้งแต่เวลา 6.00 น. ถึง 22.00 น. ไม่มีวันหยุด มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	.206					.759
มีการอำนวยความสะดวกในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินภายหลังการยื่นแบบและชำระภาษีเสร็จสิ้น			.350			.604

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. a. Rotation converged in 8 iterations.

จากตารางที่ 4.4 Rotated Component Matrix(a) เมื่อมีการหมุนแกนปัจจัยโดยวิธี Varimax ค่า Factor Loading ค่าที่ได้ทำให้ได้ปัจจัยทั้งหมด 6 ปัจจัย โดยตารางที่ 4.4 Rotated Component Matrix(a) ได้แสดงเมทริกซ์องค์ประกอบของแต่ละปัจจัยไว้แล้ว และปัจจัยที่ได้นี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้ ซึ่งจากตารางที่ 4.3 Total Variance Explained สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัย อธิบายความแปรปรวนทั้งหมดของตัวแปรได้ 63.934% ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 สามารถอธิบายได้ 14.735%

ปัจจัยที่ 2 สามารถอธิบายได้ 14.617%

ปัจจัยที่ 3 สามารถอธิบายได้ 11.042%

ปัจจัยที่ 4 สามารถอธิบายได้ 9.525%

ปัจจัยที่ 5 สามารถอธิบายได้ 8.773%

ปัจจัยที่ 6 สามารถอธิบายได้ 5.241%

หลังจากได้ปัจจัยใหม่ทั้ง 6 ปัจจัย ตามที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.4 Rotated Component Matrix(a) สามารถจัดกลุ่มปัจจัยและตั้งชื่อให้แต่ปัจจัย โดยพิจารณาจากลักษณะความคล้ายคลึงกันระหว่างตัวแปรที่อยู่ในปัจจัยได้ ดังนี้

Factor 1 ปัจจัยด้านความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ

Factor 2 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน

Factor 3 ปัจจัยด้านความปลอดภัย

Factor 4 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ

Factor 5 ปัจจัยด้านความสะดวกและรวดเร็ว

Factor 6 ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ

ปัจจัยที่ได้นี้ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 28 ตัวแปร สามารถสรุปค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละปัจจัย ซึ่งแสดงตามชื่อปัจจัย ดังนี้

ตารางที่ 4.5 Factor 1 ด้านความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
27	การคำนวณภาษี ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	.732
15	โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีช่วยลดข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ ได้	.714
14	ไม่ต้องนำส่งหลักฐานการยื่นแบบฯ ในขณะทำรายการ	.681
24	การบันทึกสิทธิค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก	.608
22	การบันทึกเลือกเงินได้ เงินได้ที่รับยกเว้นและค่าลดหย่อน ในระบบให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องจากการบันทึก	.589
16	ระบบมีการป้องกันข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	.583
28	ระบบมีการป้องกันข้อมูลทางการเงินที่น่าเชื่อถือ	.505
26	ระบบช่วยให้การชำระภาษีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	.504

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์พบว่า Factor ที่ 1 เป็นปัจจัยด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ ประกอบด้วย 8 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุด คือ การคำนวณภาษี ถูกต้อง ครบถ้วนและน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.6 Factor 2 ด้านความง่ายต่อการใช้งาน

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
10	มีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	.811
9	มีการให้คำแนะนำในการใช้งานให้สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย	.729
12	ถูกออกแบบให้ใช้งานง่ายและมีความจูงใจต่อการใช้งาน	.649
18	มีการออกแบบการใช้งานที่ง่ายในขั้นตอนการสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน	.623
17	มีขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	.617
27	ให้ทางเลือกสำหรับช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ง่ายต่อการใช้งาน	.615

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์พบว่า Factor ที่ 2 เป็นปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ ประกอบด้วยตัวแปร 6 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุดคือ การออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

ตารางที่ 4.7 Factor 3 ปัจจัยด้านความปลอดภัย

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
20	ให้ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีลืมรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ	.717
19	มีการป้องกันการกำหนดรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านในการเข้าถึงข้อมูล	.687
23	มีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่การบันทึกเงินได้พึงประเมิน	.594
21	ระบบให้ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับที่ผู้ใช้งานพึงพอใจ	.539

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์พบว่า Factor ที่ 3 เป็นปัจจัยด้านความปลอดภัยใช้งานระบบ ประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ในกรณีลืมรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ

ตารางที่ 4.8 Factor 4 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพระบบ

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
35	ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่นในกรณีพบข้อผิดพลาดหลังการยื่นแบบฯ	.885
34	ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่นในกรณีพบข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบฯ	.798
36	ระบบมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้งาน	.754
33	ระบบมีความรวดเร็วในการประมวลผลการยื่นแบบฯ ของผู้ใช้งาน	.681

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์พบว่า Factor ที่ 4 เป็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ ประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุด คือ ระบบมีประสิทธิภาพและยืดหยุ่นในกรณีพบข้อผิดพลาดหลังการยื่นแบบฯ

ตารางที่ 4.9 Factor 5 ปัจจัยด้านความสะดวกและรวดเร็ว

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
11	สะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	.832
30	มีการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงิน ทำได้ง่ายและรวดเร็ว	.636
29	ระบบมีการคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว	.563
31	จัดพิมพ์แบบแสดงรายการ ได้ทันทีเมื่อการยื่นแบบฯเสร็จสิ้น	.559

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์พบว่า Factor ที่ 5 เป็นปัจจัยด้านความสะดวกและรวดเร็วของระบบ ประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุด คือสะดวก ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ตารางที่ 4.10 Factor 6 ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
13	ระยะเวลา ตั้งแต่เวลา 6.00 น. ถึง 22.00 น. ไม่มีวันหยุด มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	.759
32	มีการอำนวยความสะดวกในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินภายหลังการยื่นแบบและชำระภาษีเสร็จสิ้น	.604

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์พบว่า Factor ที่ 6 เป็นปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ ประกอบด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุด คือ ระยะเวลา ตั้งแต่เวลา 6.00 น. ถึง 22.00 น.ไม่มีวันหยุด มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ