

คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

INFORMATION SYSTEM USERS ATTRIBUTE AFFECT INFORMATION
SYSTEM SUCCESS OF FILING PERSONAL INCOME TAX
RETURNS VIA THE INTERNET THE AREA OF
THE BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 23

จารุวรรณ พิมเสน

JARUWAN PIMSEN

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

INFORMATION SYSTEM USERS ATTRIBUTE AFFECT INFORMATION
SYSTEM SUCCESS OF FILING PERSONAL INCOME TAX
RETURNS VIA THE INTERNET THE AREA OF
THE BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 23

JARUWAN PIMSEN

INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2021
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

INFORMATION SYSTEM USERS ATTRIBUTE AFFECT INFORMATION SYSTEM SUCCESS OF FILING PERSONAL INCOME TAX RETURNS VIA THE INTERNET THE AREA OF THE BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 23

นักศึกษา

จรรุวรรณ พิมเสน รหัสประจำตัว 64501504

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

บัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัต)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สิ้นจรรยาศักดิ์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สิ้นจรรยาศักดิ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23
คำสำคัญ	คุณลักษณะ/ ระบบสารสนเทศ/ ความสำเร็จ
นักศึกษา	จารุวรรณ พิมเสน
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตารณี เอื้อชนะจิต
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 จำนวน 400 คน มีการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$) พบว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.15$) และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) พบว่า ด้านคุณภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.14$) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

TITLE	INFORMATION SYSTEM USERS ATTRIBUTE AFFECT INFORMATION SYSTEM SUCCESS OF FILING PERSONAL INCOME TAX RETURNS VIA THE INTERNET THE AREA OF THE BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 23
KEYWORD	ATTRIBUTE/ INFORMATION SYSTEM/ SUCCESS
STUDENT	JARUWAN PIMSEN
ADVISOR	ASIST.PROF. DARANEE UACHANACHIT DR.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF ACCOUNTANCY
FACULTY	ACCOUNTANCY SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2021

ABSTRACT

This research aimed to study the effects of information system users' attributes, which consisted of the perceived ease of use, perceived usefulness, attitude towards the use of the system, and intention to use the system, affecting the information system success in terms of information quality, system quality, service quality, and satisfaction of the system users. This quantitative research used a questionnaire to collect the data. A sample group was 400 people who had experience in filing personal income tax via the internet in the area of the Bangkok Area Revenue Office 23. The descriptive statistics were applied to explain the general data, which included frequency, percentage, mean, and Standard Deviation (S.D.). Inferential analysis, which included correlation coefficient analysis and multiple linear regression analysis, was also applied.

Research results showed that the overall respondents' opinion of on the information system users' attributes was at a high level ($\bar{x} = 4.10$). The perceived usefulness had the highest average ($\bar{x} = 4.15$). Further, they had an opinion on the information system success at a high level ($\bar{x} = 4.12$), and the system quality had the highest average ($\bar{x} = 4.14$). Hypothesis test results illustrated that the information system users' attributes had a positive impact on the information system success in terms of information quality, system quality, service quality, and satisfaction of the system user with a statistical significance of .05.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สีนจรัญศักดิ์ คณบดีคณะบัญชี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด ประธานกรรมการคณาจารย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข ตลอดจนชี้แนะแนวทางเพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญที่เสียสละเวลาในการตรวจคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย รวมไปถึงขอขอบคุณเพื่อน ๆ หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตทุกท่านที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ช่วยกันคิดและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการจัดทำรายงานการวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จเป็นที่เรียบร้อย

นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่สละเวลาเอื้อเพื่อให้การเก็บข้อมูล รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องและให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดามารดา และครอบครัว ซึ่งคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมา ท้ายนี้คุณประโยชน์อันพึงเกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพ

จากรุวรรณ พิมเสน

สิงหาคม 2565

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government).....	6
แนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Revenue).....	9
ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A technology acceptance model).....	10
ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS success model).....	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ.....	54
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศและ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ.....	57
การทดสอบสมมติฐาน.....	59
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
สรุปผลการวิจัย.....	67
อภิปรายผลการวิจัย.....	70
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	72
ข้อเสนอแนะการวิจัย.....	72
บรรณานุกรม.....	74
BIBLIOGRAPHY.....	76
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ของเครื่องมือวิจัย.....	80
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	84
ภาคผนวก ค แบบตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ และผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี.....	91
ประวัติผู้วิจัย.....	104

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การพิจารณาคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ของนักวิชาการต่าง ๆ.....	15
2 การพิจารณาคุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality) ของนักวิชาการต่าง ๆ....	16
3 การพิจารณาคุณภาพการบริการ (Service Quality) ของนักวิชาการต่าง ๆ.....	19
4 การพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (User satisfaction) ของนักวิชาการต่าง ๆ....	21
5 ผลที่ได้รับจากการทำงานของระบบ e-filing กับต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC).....	25
6 ประโยชน์ของการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์จากผลการศึกษาของ Joanna Nasr, 2014...	29
7 ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม.....	47
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	50
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี.....	50
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับรู้ข่าวสาร การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	51
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการ ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	51
13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ โดยภาพรวม.	52
14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านการรับรู้ ความง่ายต่อการใช้ระบบ.....	52
15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านการรับรู้ ว่ามีประโยชน์.....	53
16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านทัศนคติ ต่อการใช้ระบบ.....	53
17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านความ ตั้งใจใช้ระบบ.....	54
18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวม.....	54
19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของ สารสนเทศ.....	55
20 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ..	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
21 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ.....	56
22 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ.....	57
23 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis).....	58
24 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ.....	59
25 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ.....	61
26 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ.....	63
27 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ.....	64
28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	66

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2	แผนผังความคิดทฤษฎีการยอมรับระบบเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989).....	11
3	แผนผังทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (DeLone & McLean, 2003).....	12
4	รายได้จากการจัดเก็บภาษีและจำนวนการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นของ บุคคลและนิติบุคคลในมาเลเซีย ในปี 2549 – 2554.....	27
5	ระบบจัดเก็บภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของมาเลเซียได้ลดภาระการปฏิบัติตามข้อกำหนด ทางภาษีสำหรับธุรกิจ.....	28

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ภาษี เป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับเรียกเก็บจากประชาชนและองค์กรภาคเอกชน มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ดูแล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารและพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทั้งทางเศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม การประชาสัมพันธ์ การป้องกันประเทศและรักษาความสงบภายในประเทศ สร้างสาธารณูปโภค รวมไปถึงเงินเดือนของราชการ ทหาร ตำรวจ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน โดยไม่มีสิ่งตอบแทนโดยตรงให้กับผู้เสียภาษี เรียกได้ว่าการเรียกเก็บภาษีจากประชาชนเป็นเครื่องมือการคลังของรัฐบาลที่สำคัญในการบริหารประเทศ ประเภทของภาษีอากร แบ่งเป็นภาษีอากรทางตรง และภาษีทางอ้อม ซึ่งกฎหมายที่ทางรัฐบาลใช้ในการเรียกเก็บภาษีคือประมวลรัษฎากร ภาระหน้าที่ในการเสียภาษีนั้น มิใช่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นหน้าที่ที่พึงต้องปฏิบัติในฐานะที่เป็นพลเมืองของประเทศชาติที่มีความรับผิดชอบคนหนึ่ง ทั้งนี้ รัฐบาลได้มอบหมายงานให้กรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต เป็นผู้ควบคุมดูแลในการจัดเก็บภาษี แต่ก็ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ทำหน้าที่เก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเป็นรายได้เข้ารัฐอยู่บ้าง ได้แก่ กรมการขนส่งทางบก กรมตำรวจ ฯลฯ (ดวงพร เพชรคง, 2560)

ปัจจุบันเทคโนโลยีและบริบททางเศรษฐกิจและสังคม กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคดิจิทัล ทั้งด้านความต้องการของภาคประชาชน ด้านการแข่งขันในเวทีโลก และด้านภารกิจของรัฐบาล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทต่อประชาชนในการใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบของดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว สะดวก และทั่วถึง เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้ขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างรวดเร็วในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2564)

กรมสรรพากรได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป ด้วยบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ www.rd.go.th การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ผู้เสียภาษีจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา เนื่องจากผู้เสียภาษีสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา บริการดังกล่าวยังช่วยสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น (กรมสรรพากร, 2564) ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในยอมรับ

ระบบและใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ของผู้ใช้งาน ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่ามีส่วนช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การใช้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามสูง ใช้งานได้ง่ายและได้รับความสะดวกสบาย หากผู้ใช้งานตระหนักได้ว่า ระบบใหม่มีประโยชน์และใช้งานได้ง่าย จะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดการยอมรับและการใช้งานจริงในที่สุด (Davis, 1989) ส่วนความสำเร็จของระบบสารสนเทศนั้น สามารถประเมินผลได้จาก คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศ (DeLone and McLean, 2003)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 อยู่ภายใต้พื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 3 สังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการกำกับดูแลรับผิดชอบการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายานนาวา จากการเปรียบเทียบรายงานการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91) สำหรับปีภาษี 2564 ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 พบว่า มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91) รวมทั้งสิ้นจำนวน 90,886 แบบ โดยแบ่งเป็นการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 76,311 แบบ คิดเป็นอัตราร้อยละ 83.96 ของแบบแสดงรายการทั้งสิ้น และการยื่นแบบด้วยกระดาษ จำนวน 14,575 แบบ คิดเป็นอัตราร้อยละ 16.04 ของแบบแสดงรายการทั้งสิ้น (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร, 2565)

จะเห็นได้ว่าอัตราการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91) นั้น มีอัตราการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่สูงกว่าการยื่นแบบด้วยกระดาษ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนรับรู้ถึงประโยชน์ รับรู้ความง่ายของการใช้งาน มีทัศนคติที่ดี หรือมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันก็ยังมีประชาชนบางส่วนที่ยังเลือกที่จะไม่ใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จึงเป็นเหตุผลที่ควรศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

2. เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

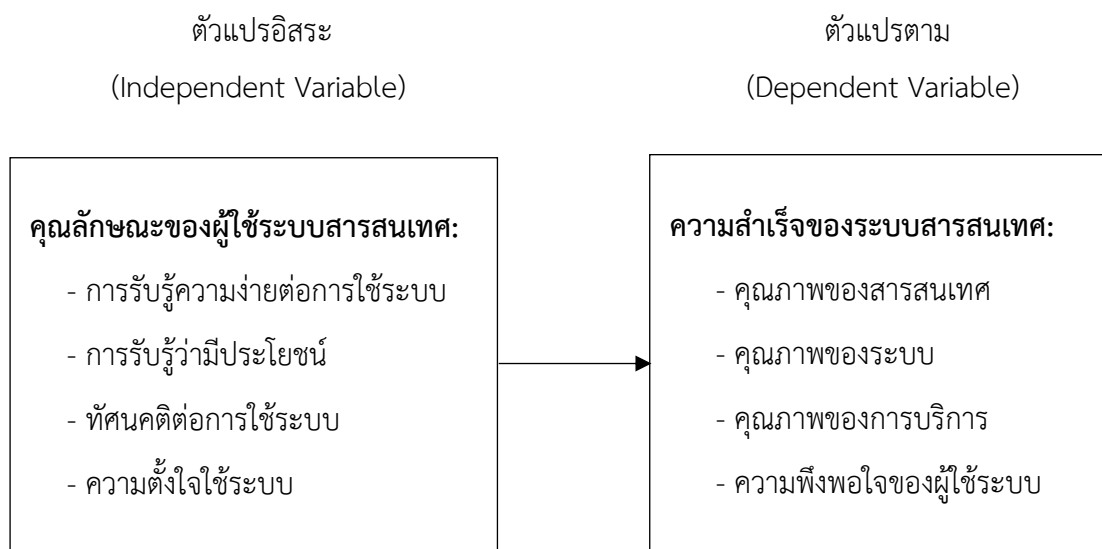
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

4. เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ที่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 จำนวน 400 ราย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

สมมติฐานที่ 4 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

1.1 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

1.2 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

1.3 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

1.4 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

2. ประโยชน์ในการนำไปใช้

2.1 เพื่อสร้างแรงจูงใจสำหรับผู้มีเงินได้ฯ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2.2 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้มีเงินได้ฯ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

2.3 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับกรมสรรพากรในการแก้ไขปรับปรุง รวมถึงพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ หมายถึง ลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่มีการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ว่ารระบบมีประโยชน์ ทัศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ

การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน หมายถึง การรับรู้ว่ารระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ระบบมีความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัว และสามารถเรียนรู้ได้ง่าย

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ หมายถึง หมายถึง การรับรู้ว่ารระบบช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ช่วยให้การยื่นแบบมีความถูกต้องและแม่นยำ และหากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที

ทัศนคติต่อการใช้ระบบ หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ระบบ การรับรู้ว่ารระบบใช้งานง่าย จึงส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน

ความตั้งใจใช้ระบบ หมายถึง การพยายามเรียนรู้การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การให้นำหนักในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่ายื่นแบบกระดาษ

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ หมายถึง ความสำเร็จในการใช้งานการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมี การประเมินผลสำเร็จจาก คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ และ ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

คุณภาพของสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์ เชื่อถือได้ สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น และเข้าใจง่าย

คุณภาพของระบบ หมายถึง คุณภาพโดยรวมของระบบ ได้แก่ ใช้งานง่าย เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ประมวลผลได้ถูกต้องและรวดเร็ว

คุณภาพของการบริการ หมายถึง การใช้งานผ่านระบบมีความถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน บริการได้อย่างรวดเร็ว และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ หมายถึง ความพึงพอใจต่อรูปแบบ ฟังก์ชัน คำชี้แจงของระบบ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบ และความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ

ภาษี หมายถึง เงินที่รัฐบาลบังคับเรียกเก็บจากประชาชนเพื่อใช้จ่ายในการบริหารประเทศ หรือท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

กรมสรรพากร หมายถึง หน่วยงานที่รัฐบาลมอบหมายให้ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากร ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และ ออกรแสตมป์ รวมถึงจัดเก็บภาษีเงินได้ปิโตรเลียม และภาษีมรดก

e-Filing หมายถึง ระบบการให้บริการยื่นเอกสารต่าง ๆ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบจัดเก็บไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ โดยจากเดิมที่เป็นระบบการยื่นโดยส่งเอกสารด้วยตนเอง ผู้ที่จะยื่นเอกสารต้องเดินทางไปยื่นที่จุดให้บริการด้วยตนเอง ซึ่งใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร รายงาน และรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)
2. แนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Revenue)
3. ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A technology acceptance model)
4. ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS success model)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)

แนวคิด “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” เกิดขึ้นมาจากผลของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารส่งผลให้สังคมในศตวรรษที่ 21 เข้าสู่ยุคสังคมสารสนเทศหรือเป็นยุคที่ผู้คนมีการใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือข้อมูลดิจิทัล (Digitalization) เป็นหลักเพื่อการได้มา จัดเก็บ ประมวลผล สืบค้น และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา

โดยการก้าวสู่ยุคสังคมสารสนเทศดังกล่าว ไม่ได้ส่งผลต่อแค่วิถีการดำเนินชีวิตของคนทั่วไปเท่านั้น แต่ยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการพัฒนาและการบริหารงานภาครัฐที่รัฐจำเป็นต้องปรับกระบวนการทัศนคติในทุกภาคส่วนเพื่อการพัฒนาและนำเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบบริหารสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มที่เพื่อขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ โดยจำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชนและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวและสามารถใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อก้าวสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) จึงเกิดการพัฒนาคอนเซ็ปต์และทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐแบบใหม่

และนำไปสู่การพัฒนาแนวคิด“รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ขึ้นโดยจุดประสงค์ของการจัดตั้งรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น มีอยู่หลายประการ แต่วัตถุประสงค์หลักที่สำคัญเลย คือ เพื่อมุ่งเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศระหว่างเครือข่ายหน่วยงานรัฐและส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อใช้เป็นกลไกขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขยายขีดความสามารถของรัฐในการให้บริการประชาชน และให้ภาคธุรกิจได้รับบริการที่รวดเร็ว ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศและการให้บริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ ลดขั้นตอนการทำงานและงบประมาณที่ซ้ำซ้อน และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันทางเศรษฐกิจกับประเทศอื่น ๆ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือเรียกว่า e-Government คือ เครื่องมือในการบริหารจัดการ และพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐ สมัยใหม่ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายทางด้านการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน บริการข้อมูลต่าง ๆ แก่ประชาชนจนทำให้ ประชาชนได้รับการบริการและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำบริการต่าง ๆ ของภาครัฐมาทำการออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต ดังนั้นสื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นจากความร่วมมือของภาครัฐและภาคประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ทำให้เกิดธรรมาภิบาล และความโปร่งใสที่มีเพิ่มมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการ โดยหน่วยงานรัฐ ได้มีการเปิดเผยข้อมูลของตน และประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ นำไปสู่การลดการคอร์รัปชันได้จนทำให้เกิดตัวอย่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเห็นได้ก็คือเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th เป็นแหล่งรวมการ จัดซื้อจัดจ้าง

1. ที่เดียว คือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดเดียว
2. ทันใด คือ หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน
3. ทั่วไทย คือ ประชาชนสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่
4. ทุกเวลา คือ ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลา
5. ทั่วถึงและเท่าเทียม คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมในโอกาสการเข้ารับบริการจากภาครัฐ
6. โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล คือ การให้บริการของรัฐบาลจะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดเกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานของหน่วยงานรัฐ ซึ่งสามารถกำหนดกลุ่มการให้บริการออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การรับบริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen : G2C) เป็นการจัดการเกี่ยวกับบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐ หรือหน่วยงานของภาครัฐไปยังประชาชนโดยตรง
2. การรับบริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business : G2B) เป็นการรับบริการพื้นฐานจากภาครัฐ หรือหน่วยงานของรัฐไปส่งตรงไปยังภาคเอกชน
3. การรับบริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government : G2G) เป็นการบูรณาการผสมผสานการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือภายในหน่วยงานของรัฐ
4. การรับบริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee : G2E) การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านประโยชน์ต่อประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนได้ใช้ระบบสารสนเทศที่ดีกว่าเดิม สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา

2. ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถลดต้นทุน ในการดำเนินงาน สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการพื้นฐานของรัฐ การทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีช่องทางการสื่อสารที่มากขึ้นทั้งภายในหน่วยงานของรัฐ และระหว่างหน่วยงานของรัฐ และสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งเกิดการผลักดัน ให้หน่วยงานของรัฐให้บริการข้อมูลที่ดี มีมาตรฐาน และมีคุณภาพแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นช่องทางการสื่อสาร ภายในหน่วยงานของรัฐ และระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยปัจจัยส่งเสริมสู่ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-revenue) เป็นการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีด้วยการมีโครงการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มทางเลือกในการบริการให้แก่ผู้เสียภาษีและเพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้กับผู้เสียภาษีเป็นการลดต้นทุนของผู้เสียภาษีในการเดินทาง ไปเสียภาษี และเป็นการลดภาระ ลดขั้นตอน และลดเวลาในการดำเนินงานรับแบบแสดงรายการเสียภาษี ชำระภาษี งานบันทึกข้อมูลและงานจัดเก็บเอกสาร ตลอดจนเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หน้าเว็บไซต์การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564)

สรุป รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government ได้ใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐโดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งในตอนนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นรูปแบบการทำงานใหม่ของหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาประสิทธิภาพ

การทำงาน เพื่อเสริมสร้างให้เกิดความทันสมัยในการบริหารงานของภาครัฐและนำไปสู่การให้บริการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน จนกระทั่งเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลการเปลี่ยนแปลงกระบวนความคิด เกิดขึ้น ซึ่งรัฐบาลดิจิทัล หรือ Digital Government ซึ่งเป็นการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบ บริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้มาใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชน และการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนได้ในหลายมิติ เช่น การสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ เพิ่มรายได้การเข้าถึงบริการของภาครัฐ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐ จึงมีความจำเป็นต้องร่วมมือกันพัฒนาและยกระดับภาครัฐให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาได้อย่าง ยั่งยืนและก้าวทันความเปลี่ยนแปลงในเวทีโลก

แนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Revenue)

จากแนวความคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) ทำให้หน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศไทย ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อร่วมกันหาทาง ปรับเปลี่ยน วิธีการและรูปแบบในการดำเนินการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความสมบูรณ์และ ประสบความสำเร็จร่วมกัน อันจะนำไปสู่การเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของระบบ ราชการ และเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการรับบริการที่รวดเร็วและปลอดภัย ในยุค โลกาภิวัตน์ ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีของเครื่องมือเครื่องใช้และข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญ ในการนำความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานให้ทัดเทียม สามารถก้าวไปได้ทันต่อสภาวะที่เปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน จึงมีบทบาทสำคัญในการดำเนิน กิจการของหน่วยงาน ระบบอินเทอร์เน็ตเดิมที่ถูกใช้เป็นเพียงเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารและ เผยแพร่ข้อมูลได้ขยายรูปแบบไปถึงการให้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ โดยใช้สัญลักษณ์ e- นำหน้าชื่อสินค้าและบริการ ซึ่งกรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่งมุ่งที่จะเป็นพลัง ขับเคลื่อนที่สำคัญ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ e-government ในประเทศไทย กรมสรรพากรจึง ได้ปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการเป็น e-revenue กรมสรรพากรได้มีการปรับเปลี่ยนงานบริการเพื่อรองรับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีโดยมีการ ริเริ่มให้มีการยื่นแบบและชำระภาษี ทางอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยีเป็น เครื่องมือติดต่อสื่อสารกับผู้เสียภาษีโดยตรงอย่างไร้ขีดจำกัดโดยสามารถ ให้บริการยื่นแบบแสดง รายการทางอินเทอร์เน็ตและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทภาษี เป็นการ เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานโดยใช้มือและกำลังคนมาเป็นการทำงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง ส่งผลให้เกิดความสะดวกและประหยัดด้วยวิธีการ

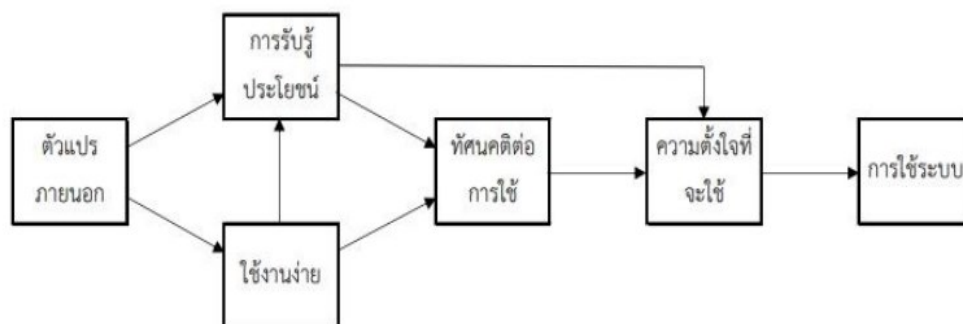
1. พัฒนาระบบงานและระบบข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใหม่แหล่งข้อมูล
ที่ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกและเป็นปัจจุบัน
2. มุ่งเน้นการใช้ระบบงานแบบ on - line ทั้งทางด้านการบริหารงานและการให้บริการ
แก่ผู้เสียภาษีโดยขยายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุก
ประเภทภาษีทำให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบพร้อมชำระภาษีจากที่ใดก็ได้ทั้งในและนอกประเทศ เป็น
การให้บริการ ที่สะดวกรวดเร็ว เป็น e - service มากขึ้นรวมทั้งการdownload แบบแสดง รายการ
ภาษีหลัก 17 ประเภทแบบได้จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร
3. พัฒนาระบบงานที่ให้บริการรับคำร้องหรือคำขอจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต
4. จัดทำฐานข้อมูลรวมไว้ที่เดียวและเชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก
เพื่อใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ให้การบริหารจัดการภายในกรมสรรพากรปรับเปลี่ยนให้มีประสิทธิภาพ และ
โปร่งใสมยิ่งขึ้น (สุพา อนันตกุล, 2550)

ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A technology acceptance model)

ทฤษฎีการยอมรับของผู้ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ User Acceptance of Computer Technology หรือ ทฤษฎีที่รู้จักกันโดยทั่วไปในชื่อย่อว่า TAM ของ Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi and Paul R. Warshaw (1989) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างกว้างขวาง เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยอมรับระบบและใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ของผู้ใช้ ซึ่งทฤษฎีนี้กล่าวถึงปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness) หมายถึง ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ของแต่ละคนว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง การใช้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามสูง ใช้งานได้ง่ายและได้รับความสะดวกสบาย

หากผู้ใช้งานตระหนักได้ว่าระบบใหม่มีประโยชน์และใช้งานได้ง่าย จะส่งผลให้เกิดทัศนคติ (Attitude) ที่ดีทำให้เกิดการยอมรับและการใช้งานจริงในที่สุด คำอธิบายทฤษฎีนี้สามารถสรุปเป็นแผนผังได้ดังนี้

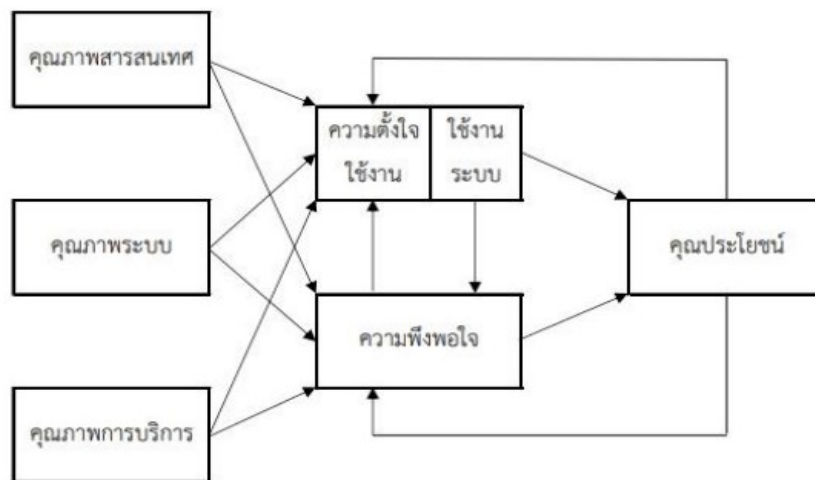


ภาพที่ 2 แผนผังความคิดทฤษฎีการยอมรับระบบเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989)

อย่างไรก็ตาม มีตัวอย่างการศึกษาที่ประเทศแกมเบีย จัดทำโดย Fengyi Lin, Seedy S. Fofanah and Deron Liang (2011) เรื่อง การประเมินผลเมืองที่ยอมรับการริเริ่มรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในแกมเบีย: การตรวจสอบการยอมรับความสำเร็จของระบบเทคโนโลยี (Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success) การศึกษาครั้งนี้ทำโดยรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 1,000 ฉบับ จากผู้ใช้ ระบบ e-Government ชาวแกมเบีย ตั้งแต่ 14 มีนาคม ถึง 26 พฤษภาคม ปี ค.ศ. 2008 ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ชาวแกมเบียมีการรับรู้ประโยชน์ของการใช้ระบบ มีการรับรู้ใช้งานง่าย จึงมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานและความตั้งใจในการใช้ e-Government ของแกมเบีย แต่อาจเป็นเพราะโครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐานของรัฐบาลที่ไม่ดีของแกมเบีย เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศทางตะวันตก ความคิดริเริ่มรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงไม่ประสบความสำเร็จ การเข้าถึงเอกสารของรัฐบาลผ่านทางแหล่ง e-Government นั้นค่อนข้างยาก สำหรับชาวแกมเบีย ในบางกรณีต้องรอเป็นชั่วโมงกว่าจะเข้าถึงเว็บไซต์ได้ เนื่องจากปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตช้า ดังนั้นชาวแกมเบียส่วนใหญ่ชอบใช้วิธีการแบบดั้งเดิมมากกว่าบริการ e-Government การรับรู้ประโยชน์ไม่ได้มีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อความตั้งใจและทัศนคติของพฤติกรรมในประเทศกำลังพัฒนาที่ยังมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีที่ไม่สะดวก

ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS success model)

William H. DeLone & Ephraim R. McLean (2003) บรรยายถึงความสัมพันธ์ระหว่าง 6 องค์ประกอบที่มีความสำคัญและเป็นเครื่องประเมินความสำเร็จของระบบ ได้แก่ 1. คุณภาพของสารสนเทศ 2. คุณภาพของระบบสารสนเทศ 3. คุณภาพของการบริการ 4. คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ และ 6. คุณประโยชน์ของระบบสารสนเทศ



ภาพที่ 3 แผนผังทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (DeLone & McLean, 2003)

องค์ประกอบที่ 1 คุณภาพของสารสนเทศ (Information quality) หมายถึง เนื้อหาของข้อมูลสารสนเทศ การผลิต และการเข้าถึงผู้ใช้ อันมีผลต่อความพึงพอใจ และความประสงค์เข้าใช้

ระบบสารสนเทศส่งผลสะท้อนให้เห็นประโยชน์ที่ผู้ใช้และองค์กรจะได้รับด้วย 1. ข้อความสารสนเทศควรมีประโยชน์ (Usability) 2. มีความถูกต้อง (Accuracy) 3. เนื้อหากระชับรัดกุม (Conciseness) 4. มีความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) 5. ทันเหตุการณ์ (Timeliness) 6. เข้าใจง่าย ไม่ก่อให้เกิดความสับสน (Understandability) 7. ตรงประเด็น (Relevance) และ 8. มีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและมีระบบสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันการสูญหาย (Security)

Wixom & Watson (2001) พิจารณาคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) จาก 4 ประเด็น คือ 1. ความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ (Accuracy of information) 2. ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness of information) 3. การจัดรูปแบบหรือการออกแบบ (Format Information) และ 4. ทันเหตุการณ์เป็นปัจจุบัน (Currency)

Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati (2014) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของสารสนเทศไว้ว่าสารสนเทศควรมีลักษณะดังนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) หมายถึง เนื้อหาในสารสนเทศที่มีความถูกต้อง เพื่อป้องกันการประเมินสถานการณ์ผิดพลาดและเกิดความสูญเสียตามมา

2. ตรงจุดประสงค์ (Relevance) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาตรงตามความต้องการ มีประโยชน์และเหมาะสมกับงานของผู้ใช้

3. ความสมบูรณ์ (Completeness) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ทุกด้าน ทุกแง่มุม

4. ทันเวลา (Timeliness) หมายถึง สารสนเทศที่มีการเตรียมไว้ให้พร้อมสำหรับการใช้งานได้อย่างทันท่วงที ข้อมูลเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์

5. กระชับรัดกุม (Conciseness) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาสั้นกระชับ ตรงประเด็น ไม่มีข้อความยืดเยื้อ

6. มีปริมาณที่เหมาะสม (Appropriate Amount of Information) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาพอเหมาะกับความต้องการใช้ ไม่มากเกินไปและไม่ใช่น้อยจนเกินไป

7. สอดคล้อง (Consistency) หมายถึง สารสนเทศที่มีรูปแบบในการนำเสนออย่างสอดคล้องกลมกลืนกัน

8. ทำความเข้าใจง่าย (Understandability) หมายถึง สารสนเทศที่นำเสนอให้เข้าใจเนื้อหาได้ง่าย ติความง่ายไม่สับสน

9. การเข้าถึง (Accessibility) หมายถึง สารสนเทศที่มีพร้อมให้ใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และสามารถกู้เอากลับคืนได้

James A. O'Brien (2002) อธิบายว่า ระบบสารสนเทศมีความจำเป็น เพราะมีความสำคัญในการเชื่อมต่อการทำงานแต่ละภาคส่วนในองค์กรเข้าด้วยกัน มีส่วนช่วยสนับสนุนการทำงานขององค์กรเพื่อการเพิ่มคุณภาพของสินค้าและบริการ ระบบสารสนเทศมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ 1. ผู้ใช้ระบบและผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ (People Resources) 2. โปรแกรมและขั้นตอน (Software Resources) 3. เครื่องและสื่อ (Hardware Resources) 4. สื่อที่ใช้ในการสื่อสารและเครือข่ายที่รองรับ (Network Resources) 5. ข้อมูลและความรู้ (Data Resources)

สารสนเทศตามแนวความคิดของ O'Brien (2002) มีบทบาทหน้าที่หลัก 3 ประการคือ 1. สนับสนุนกลยุทธ์ วิธีเพื่อความได้เปรียบคู่แข่ง 2. สนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ และ 3. สนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจและการทำงาน ดังนั้น สารสนเทศที่มีคุณภาพควรมีคุณสมบัติ 3 มิติ ดังต่อไปนี้

1. มิติด้านเวลา (Time Dimension) สารสนเทศที่ดีต้องเตรียมไว้ให้ทันเวลา กับความต้องการของผู้ใช้ (Timeliness) มีเนื้อหาที่ทันสมัยหรือเป็นปัจจุบัน (Currency) สารสนเทศต้องมีความถี่หรือบ่อยเท่าที่ผู้ใช้ต้องการ (Frequency) และสารสนเทศควรให้ข้อมูลในช่วงเวลาอดีต ปัจจุบัน และอนาคต (Time Period)

2. มิติด้านเนื้อหา (Content Dimension) สารสนเทศควรมีความถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด (Accuracy) สารสนเทศต้องมีข้อมูลตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ใช้ (Relevance) สารสนเทศมีความสมบูรณ์ (Completeness) กระชับรัดกุม มีเนื้อหาเจาะจงเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น (Conciseness) สารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมทั้งด้านกว้างและด้านลึกหรือมีจุดเน้นทั้งภายในและภายนอก (Scope) และมีความสามารถ/ศักยภาพ (Performance) ประเมินค่าได้โดยดูจากความรวดเร็วในการพัฒนา

3. มิติด้านรูปแบบ (Form Dimension) สารสนเทศต้องนำเสนอในรูปแบบที่ทำให้เข้าใจได้ง่าย (Clarity) มีรายละเอียดหรือการสรุปเนื้อหา (Detail) เนื้อหามีการเรียงเรียงตามลำดับ (Order) มีการนำเสนอที่หลากหลาย เช่น พรรณนา/บรรยาย ตัวเลข รูปภาพ หรือนำเสนอในรูปแบบอื่น ๆ (Presentation) และการเลือกรูปแบบของสื่อประเภทต่าง ๆ (Media) เช่น การพิมพ์ลงในกระดาษ วิกิพีเดีย หรือการใช้สื่อชนิดอื่น ๆ

Adenekan Dedeke (2000) แบ่งการประเมินคุณภาพระบบสารสนเทศออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. คุณภาพด้านความเหมาะสมกับงาน (Ergonomic Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้คือ สืบค้นง่าย (Ease of Navigation) สะดวก (Comfortability) เรียนรู้ได้ง่าย (Learnability) สัญญาณภาพ (Visual signals) และสัญญาณเสียง (Audio signals)

2. คุณภาพด้านการใช้ข้อมูลสารสนเทศ (Accessibility Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้ คือ เทคนิคการใช้ (Technical access) ความพร้อมของระบบสารสนเทศ (System Availability) เทคนิคด้านความปลอดภัย มีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและมีระบบสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันการสูญหาย (Technical security) การเข้าถึงสารสนเทศ (Data accessibility) การแชร์ข้อมูล (Data sharing) และการแปลงข้อมูล (Data convertibility)

3. คุณภาพด้านการดำเนินการ (Transactional Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้ คือ ความสามารถในการควบคุม (Controllability) ป้องกันความคลาดเคลื่อน (Error tolerance) การปรับปรุง (Adaptability) การตอบสนองของระบบ (System feedback) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการตอบสนอง (Responsiveness)

4. คุณภาพด้านเนื้อหา (Contextual Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้คือ การเพิ่มมูลค่า (Value added) ความตรงกับการใช้สอย (Relevancy) ความทันต่อเหตุการณ์ (Timeliness) ความสมบูรณ์ของเนื้อหา (Completeness) และความเหมาะสมของเนื้อหา (Appropriate data)

5. คุณภาพด้านการนำเสนอ (Representation Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้ คือ การตีความหรือแปลความหมาย (Interpretability) ความสอดคล้องกลมกลืนกันของรูปแบบและเนื้อหา (Consistency) ความกระชับของเนื้อหา (Conciseness) ส่วนประกอบหรือโครงสร้างที่เหมาะสม (Structure) อ่านเข้าใจง่าย (Readability) และการเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่าง (Contrast)

ตารางที่ 1 การพิจารณาคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ของนักวิชาการต่าง ๆ

คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)	O Brien (2002)	Dedeke (2000)	DeLone & McLean	Wixom & Watson (2001)	Al-Mamary (2014)
มีความถูกต้อง (Accuracy)	✓	✓	✓	✓	✓
ทันเหตุการณ์ (Timeliness) / เป็นปัจจุบัน (Currency)	✓	✓	✓	✓	✓
ความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness)	✓	✓	✓	✓	✓
ตรงประเด็น/ตรงความต้องการ (Relevance)	✓	✓	✓		✓
เนื้อหากระชับรัดกุม/กะทัดรัด (Conciseness)	✓	✓	✓		✓
เข้าใจง่ายไม่ก่อให้เกิดความสับสน (Understandability/Clarity)	✓	✓	✓		✓
มีเนื้อหาเหมาะสม (Appropriate amount of data)	✓	✓			✓
การจัดรูปแบบที่เหมาะสม (Format Information)	✓	✓		✓	
เนื้อหาสอดคล้องกลมกลืนกัน (Consistency)		✓			✓
เปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่าง (Contrast)		✓			
เข้าถึงง่าย (Accessibility)					✓
มีประโยชน์ (Usability)			✓		

เมื่อประมวลและจัดเรียงข้อมูลปัจจัยในการพิจารณาคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) ในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ ในรูปแบบตารางแล้ว สามารถสรุปได้ว่า นักวิชาการทั้งหมดให้ความสำคัญเรื่องความถูกต้อง (Accuracy) ทันเหตุการณ์ (Timeliness) หรือเป็นปัจจุบัน (Currency) และความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) เป็นอันดับแรก นักวิชาการ 4 ใน 5 ให้ความสำคัญกับความตรงประเด็น/ตรงความต้องการ (Relevance) เนื้อหากระชับรัดกุม/กะทัดรัด (Conciseness) และเข้าใจง่ายไม่ก่อให้เกิดความสับสน (Understandability/Clarity)

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ (System quality) หมายถึง คุณภาพโดยรวมของระบบ ได้แก่ 1. ความสะดวกและพร้อมใช้งาน (Availability) 2. ความยืดหยุ่นสามารถใช้ได้หลายวัตถุประสงค์ (Flexibility) 3. การปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น (Adaptability) 4. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 5. ใช้งานง่าย (Intuitiveness) 6. ระยะเวลาในการตอบสนอง (Response time) 7. เรียนรู้ได้ไม่ยาก (Ease of learning) และ 8. เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ (Usability) อันส่งผลทางอ้อมกับความประสงค์เข้าใช้ระบบสารสนเทศและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ระบบ

Wixom & Watson (2001) ระบุตัวชี้วัดคุณภาพของระบบสารสนเทศไว้ 5 อย่าง ได้แก่ 1. ใช้งานง่าย (Ease of use) 2. ระบบมีความยืดหยุ่นใช้งานได้หลากหลายและเป็นประโยชน์กับคนหลายกลุ่ม (System Flexibility) 3. ระบบมีความน่าเชื่อถือ (System Reliability) 4. ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง (Data Accuracy) และ 5. ปัจจัยด้านบุคคล (Human Factor)

ตารางที่ 2 การพิจารณาคุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality) ของนักวิชาการต่าง ๆ

คุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality)	Dedeke (2000)	DeLone & McLean	Wixom & Watson
ความสะดวกและพร้อมใช้งาน (Availability)	✓	✓	✓
ระยะเวลาในการตอบสนอง (System feedback)	✓	✓	✓
การปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น (Adaptability)		✓	
เรียนรู้ได้ง่าย (Ease of learning)	✓	✓	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

คุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality)	Dedeke (2000)	DeLone & McLean (2003)	Wixom & Watson (2001)
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)		✓	✓
มีระบบป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและสำรองข้อมูล (Technical security)	✓	✓	
ใช้งานง่าย (Ease of use)		✓	✓
การบูรณาการ (Integration/Data sharing)	✓		
เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ (Usability)		✓	✓
ใช้ได้หลายเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ (System Flexibility)		✓	✓
ฉลาดรอบรู้ (Sophistication)		✓	
ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง (Data Accuracy)			✓
ปัจจัยด้านบุคคล (Human Factor)			✓
สัญญาณภาพและเสียงชัดเจน (Visual & Audio Signals)	✓		

จากตารางคุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality) ในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ จะสังเกตได้ว่าการประเมินคุณภาพของระบบสารสนเทศมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรและการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในงาน แต่จะเห็นได้ว่านักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสะดวกและพร้อมใช้งาน (Availability) และระยะเวลาในการตอบสนอง (System feedback) ในอันดับต้น ๆ

องค์ประกอบที่ 3 คุณภาพของบริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (Responsiveness) ต้องคำนึงถึงสิ่งที่ผู้ใช้งานได้รับ เช่น มีความถูกต้อง (Accuracy) มีการทำงานด้วยความรวดเร็วทันท่วงที สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้ (Reliability/Assurance) มีระบบสำรองข้อมูล เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถทางเทคนิค (Technical competence) การให้ความช่วยเหลือด้วยความเห็นใจเข้าใจ และเอาใจใส่ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (Empathy) ติดตามผลหลังการให้บริการ เนื่องจากมีผลโดยตรงกับความประสงค์ที่จะเข้าใช้ระบบและความพึงพอใจของผู้เข้าใช้ระบบสารสนเทศ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) เสนอเครื่องมือในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ ใช้ชื่อย่อว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยลักษณะ 10 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะที่เป็นรูปธรรมหรือจับต้องได้ (Tangible) หมายถึง การมีอุปกรณ์ เช่น ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ
2. มีความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และเป็นบริการที่ดีอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เป็นที่พึงของผู้ใช้บริการได้
3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การบริการมีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ มีความพร้อมที่จะให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการได้อย่างทันท่วงที
4. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการแจ้งข้อมูลที่ควรทราบหรือต้องการทราบแก่ผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ตรงประเด็น และเข้าใจ หอมดข้อสงสัย
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง การบริการด้วยความซื่อสัตย์ จริงใจ ความใส่ใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งชื่อเสียงขององค์กรและความสามารถของบุคลากรยังเป็นอีกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ
6. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลให้ชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ และชื่อเสียงมีความปลอดภัย ปราศจากความรู้สึกลี้ภัยอันตรายและความลี้ภัยต่าง ๆ
7. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การมีทักษะและความรู้ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างเต็มที่ ความรู้ความสามารถยังก่อให้เกิดความไว้วางใจและความมั่นใจได้อีกด้วย
8. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติ เอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งมีกิริยา วาจา มารยาท และท่าทีที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ
9. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ (Understanding/Knowing the customer) หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีความเข้าใจและทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ

10. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การเข้าใช้บริการง่ายและได้รับความสะดวกไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น ระบบรถไฟฟ้าใต้ดินมีการบริการที่เป็นระเบียบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียม

Petter et al.,2008 ประเมินผลปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) โดยประเมินผลจากความพึงพอใจจากการให้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบ GFMS Helpdesk) เช่น การตอบสนองการให้บริการ (การตอบข้อซักถาม) ความสามารถในเชิงเทคนิคในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือและความสามารถในการเข้าใจผู้ใช้งาน

ตารางที่ 3 การพิจารณาคูณภาพการบริการ (Service Quality) ของนักวิชาการต่าง ๆ

คุณภาพของบริการ (Service Quality)	Petter et al.,(2008)	DeLone & McLean	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)
การตอบสนอง (Responsiveness)	✓	✓	✓
ความสามารถทางเทคนิค (Technical competence)	✓	✓	✓
สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability)	✓	✓	✓
ความเห็นใจเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy)	✓	✓	✓
มีความถูกต้อง (Accuracy)		✓	
การสื่อสาร (Communication)			✓
การเข้าถึงบริการ (Access)			✓
จับต้องได้ (Tangible)			✓

จากตารางคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ จะสังเกตได้ว่าการประเมินคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะของงานบริการ

แต่จะเห็นได้ว่าการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความสามารถทางเทคนิค (Technical competence) สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) และความเห็นใจเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) เป็นสิ่งสำคัญของการให้บริการ

องค์ประกอบที่ 4 คุณลักษณะของผู้ใช้/ความประสงค์ในการใช้ระบบ (System use / usage intentions) หมายถึง ระดับและลักษณะของการใช้งาน เช่น จำนวนผู้เข้าใช้งานระบบ สารสนเทศ (Amount of use) ความถี่ในการเข้าใช้งานหรือเข้าชมเว็บไซต์ (Frequency of use) จุดประสงค์ในการใช้ (Purpose of use) ขอบเขตการใช้ (Extent of use) เป็นต้น การเข้าใช้ระบบมีผลสืบเนื่องมาจากคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบสารสนเทศ และคุณภาพของการบริการ อนึ่ง ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการในระบบสารสนเทศและการเข้าใช้งานจริงในระบบสารสนเทศ สะท้อนให้เห็นประโยชน์ของการใช้งานระบบ

องค์ประกอบที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (User satisfaction) หมายถึง ระดับความยินดีหรือพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์และบริการเสริมในระบบสารสนเทศ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงกับการเข้าใช้ระบบจริงของผู้รับบริการ ประเมินได้จากประสิทธิภาพการทำงานของซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมการทำงานของระบบที่ให้บริการ หากผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับสูงก็จะเข้าใช้ระบบ หากผู้ใช้ระบบมีระดับความพึงพอใจต่ำก็จะส่งผลในทางตรงกันข้าม ความพึงพอใจเป็นการตอบสนอง และเป็นผลสะท้อนหลังการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้ใช้งาน โดยใช้ทัศนคติส่วนบุคคลเป็นเกณฑ์ในการวัดระดับความชอบและไม่ชอบระบบสารสนเทศที่ได้ใช้

Seddon & Kiew (1996) ระบุตัวบ่งชี้ความพึงพอใจ ระบบสารสนเทศ 4 อย่าง ได้แก่

1. ความพอใจกับโปรแกรมหรือชุดคำสั่งของระบบสารสนเทศ (Software satisfaction)
2. ประสิทธิภาพในการทำงานของระบบสารสนเทศ (Efficiency)
3. ประสิทธิภาพผลของระบบสารสนเทศ (Effectiveness) และ
4. ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศ (Satisfaction)

Reza Vaezi (2013) กล่าวถึงทฤษฎีของ Oliver (1993) ว่าอารมณ์ความสุขหรือความเบิกบานใจและความยินดี ถูกใจ มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจและความไม่พอใจ กล่าวคือ ความพึงพอใจสัมพันธ์กับความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนอง ได้แก่ ความผ่อนคลาย (relaxation) ความสบายใจ (contentment) ความยินดี (delight) สิ่งที่น่าตื่นเต้น (excitement) และความไม่พอใจสัมพันธ์กับสิ่งที่ไม่น่ารื่นรมย์ เช่น ความผิดหวัง (disappointment) ความเศร้า (sadness) ความไม่สะดวกสบาย (discomfort) และความรู้สึกโกรธ (angry feeling) การทำให้ผู้ใช้สินค้าหรือบริการได้รับความสำเร็จเกินคาดหมายจะเพิ่มความพึงพอใจให้ผู้ใช้มากยิ่งขึ้น แต่หากผลลัพธ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้จะลดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้นลง

Petter et al.,(2008) ระบุว่าปัจจัยด้านความพึงใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ประเมินผลจากระดับความพอใจของผู้ใช้งาน (User's level of satisfaction) ซึ่งรวมทั้งความพึงพอใจในภาพรวมและความความพึงพอใจของแต่ละระบบ

ผู้ใช้ระบบสารสนเทศอาจพึงพอใจกับบางด้านและไม่พอใจกับอีกหลายด้านของระบบสารสนเทศ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยต้องหันมาให้ความสำคัญกับคุณสมบัติแต่ละด้านของระบบสารสนเทศ เพราะมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยรวม ในขณะที่เดียวกันต้องระบุและสังเกตปัจจัยแต่ละด้าน และปัจจัยโดยรวมที่มีผลต่อความพึงพอใจ ดังนั้นการรับรู้ความพึงพอใจในคุณลักษณะด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเอื้อต่อผู้จัดการระบบสารสนเทศและสามารถเน้นนำไปพัฒนาเฉพาะด้าน เพื่อให้บริการอย่างดีที่สุด

ตารางที่ 4 การพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (User satisfaction) ของนักวิชาการต่าง ๆ

ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (User satisfaction)	DeLone & McLean (2003)	Petter et al.,(2008)	Seddon & Kiew (1991)	Oliver (1993)
ภาพรวมของระบบ (System overview)	✓	✓	✓	
รูปแบบของระบบ/ฟังก์ชัน (System Style/Function)	✓		✓	
แต่ละระบบงาน (each system)		✓	✓	
ข้อมูลจากระบบ (information from the system)	✓			
ความสุขในการใช้งาน (joy of use)				✓

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (User satisfaction) ในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ จะสังเกตได้ว่าการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรและการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในแต่ละงาน แต่จะเห็นได้ว่านักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ (System overview) ส่วนความพึงพอใจของรูปแบบของระบบ/ฟังก์ชัน (System Style/Function) และความพึงพอใจแต่ละระบบงาน (each system) เป็นลำดับรองลงมา

องค์ประกอบที่ 6 คุณประโยชน์ของระบบ (Net system benefits) หมายถึง ประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการวัดความสำเร็จของแต่ละบุคคล องค์กรบริษัทและประเทศ หากผู้ใช้ได้รับประโยชน์จะมีจำนวนผู้ใช้งานระบบเพิ่มขึ้น นำไปสู่การประเมินผลการดำเนินงานของ

องค์กร เช่น ระบบช่วยให้การตัดสินใจดีขึ้นลดข้อผิดพลาด (improved decision-making) สามารถลดเวลาในการทำงาน เพิ่มผลผลิตหรือผลงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้จริง (improved productivity) เพิ่มยอดขาย (increased sales) ลดค่าใช้จ่าย (cost reductions) เพิ่มผลกำไร (improved profits) มีประสิทธิภาพทางการตลาด (market efficiency) ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกสบาย (consumer welfare) มีการสร้างงาน (creation of jobs) และนำมาซึ่งการพัฒนาเศรษฐกิจ (economic development) ของประเทศ ประโยชน์ของระบบมีผลมากกว่าการใช้ระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

Matthew Young (2019) เขียนถึงข้อดีและข้อดีของการยื่นภาษีออนไลน์ (Advantages and disadvantages of online tax filing) ว่าการยื่นภาษีออนไลน์มีข้อได้เปรียบมากมาย เริ่มจากการทำงานผ่านระบบรวดเร็วกว่าการกรอกแบบฟอร์มกระดาษ กระบวนการออนไลน์จะเสร็จสิ้นใช้เวลาสูงสุด 10 วัน ในการดำเนินการให้เสร็จสมบูรณ์ แต่ในทางตรงกันข้ามกับการยื่นภาษีแบบกระดาษใช้เวลาอย่างน้อยสามสัปดาห์ จากนั้นการยื่นภาษีออนไลน์มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถทำและส่งในครั้งเดียว การยื่นภาษีออนไลน์นั้นแม่นยำยิ่งกว่า เพราะเมื่อกรอกแบบฟอร์มคืนภาษีด้วยมือมีโอกาสที่จะผิดพลาดเพียงแค่เขียนหมายเลขที่ไม่ถูกต้อง เมื่อทำออนไลน์ระบบสามารถตรวจพบข้อผิดพลาดและให้โอกาสแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้ นี่เป็นอีกมุมมองหนึ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ข้อดีประการสุดท้ายของการยื่นภาษีออนไลน์คือ ผู้เสียภาษีสามารถยื่นภาษีออนไลน์ได้ฟรี มันจะถูกกว่าการทำโดยกรอกแบบฟอร์มเอกสาร

ข้อเสียเปรียบหลักของระบบการจดทะเบียนภาษีนี้คือ ต้องใช้ทักษะคอมพิวเตอร์ แม้ว่าจะมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ก็อาจเป็นเรื่องยากที่จะใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์ภาษี อาจไม่ง่ายสำหรับผู้ใช้งานบางคน ดังนั้นหากไม่มีทักษะอาจใช้เวลามากในการกรอกและส่งแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาอีกประการหนึ่งของการยื่นแบบออนไลน์คือการหลอกลวง เพื่อขโมยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ดังนั้น หากตัดสินใจที่จะยื่นภาษีออนไลน์ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าเป็นการเข้าถึงระบบผ่านทางเว็บไซต์อย่างเป็นทางการเท่านั้น

Taxslayer (2019) บอกประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าอินเทอร์เน็ตทำให้ชีวิตง่ายขึ้นในหลาย ๆ ทาง และการแสดงรายการภาษีเป็นอีกตัวอย่างหนึ่ง ประโยชน์ 5 ประการที่โดดเด่นของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทาง อิเล็กทรอนิกส์ได้แก่

1. ใช้งานง่าย ซอฟต์แวร์ภาษีขั้นสูงมักจะไม่ซับซ้อน กระบวนการทั้งหมดสามารถเสร็จสิ้นได้ในทีเดียว เมื่อกรอกแบบฟอร์มภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-file) ผู้เสียภาษีจะไม่ต้องกลัวกรอกผิดช่อง เพียงตอบคำถามให้ถูกต้องตรงไปตรงมาแล้วระบบซอฟต์แวร์จะดูแลส่วนที่เหลือ
2. การคืนเงินภาษีที่เร็ว การยื่นแบบแสดงรายการภาษีสามารถดำเนินการคืนเงินผ่านทางบัญชีธนาคารของผู้เสียภาษี สามารถตรวจสอบบัญชีธนาคารเพื่อดูว่าเงินเข้าบัญชีเมื่อใด โดยปกติจะทำให้กระบวนการสั้นลงทำให้ได้รับเงินเร็วขึ้น

3. ความปลอดภัย ในขณะที่ไม่มีวิธีการใดที่ปลอดภัยอย่างสมบูรณ์ แต่ส่วนใหญ่จะยอมรับว่า ข้อมูลส่วนตัวและเงินจะปลอดภัยกว่าหากเลือกใช้วิธีการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะเสร็จสมบูรณ์ ในทันที ข้อมูลของผู้เสียภาษีจะถูกส่งผ่านเซิร์ฟเวอร์ที่ปลอดภัยและจะถูกเข้ารหัสเช่นกัน เงินคืนของผู้เสียภาษีจะถูกฝากเข้าบัญชีธนาคารโดยตรง

4. ความแม่นยำมากขึ้น หากการคำนวณภาษีผิดพลาดจะต้องชำระเงินเพิ่มเติมพร้อมกับ ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม การคำนวณที่ถูกต้องตั้งแต่แรกนั้นก็ดีกว่าด้วยการใช้ซอฟต์แวร์ e-filing ขั้นสูง ระบบจะตรวจสอบโดยอัตโนมัติ การคำนวณจะปราศจากข้อผิดพลาดและซอฟต์แวร์จะแจ้งให้ผู้เสียภาษี ทราบหากมีสิ่งใดที่ผิดปกติ

5. การประหยัดเวลา วิธีที่ดีที่สุดในการประหยัดเวลาด้วยการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ คือ การ รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดล่วงหน้า ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีเอกสารทั้งหมดที่ต้องการก่อนที่จะทำ ตามขั้นตอนการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวิธีนี้ผู้เสียภาษีไม่ต้องหยุดเพื่อค้นหาเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ สำหรับในประเทศไทย กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากรได้ ประชาสัมพันธ์ประโยชน์ที่ได้จากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขา
2. โปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลในขั้นต้น หากพบข้อมูลที่กรอกผิดพลาดบางกรณีระบบ จะแจ้งเตือนให้ทราบทันที
3. ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน
4. ได้รับสิทธิพิเศษคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มรวดเร็ว
5. เปิดให้บริการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Fatih Yilmaz and Jacqueline Coolidge (2013) ได้ศึกษาในหัวข้อ “การยื่นแบบแสดง รายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดต้นทุนการปฏิบัติตามภาษีในประเทศกำลังพัฒนา ได้หรือไม่” (Can E-Filing Reduce Tax Compliance Costs in Developing Countries ?) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) กับค่าใช้จ่าย ด้านภาษีทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางในประเทศกำลังพัฒนาบนพื้นฐานของ ข้อมูล การสำรวจต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) ใน 12 ประเทศกำลังพัฒนาถึงแม้ว่ามีเพียง 3 ประเทศ เท่านั้นที่ให้ข้อมูลที่เพียงพอ ได้แก่ แอฟริกาใต้ ยูเครน และเนปาล ผู้สังเกตการณ์ส่วนใหญ่ คาดหวังว่า การใช้ e-filing ควรลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามภาษี แต่การวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า นโยบายที่กำหนดให้ผู้เสียภาษีธุรกิจต้องส่งข้อมูลที่เป็นกระดาษเพิ่มเติมจากการยื่น e-filing ส่งผลให้

เพิ่มค่าใช้จ่าย นอกจากนี้การนำ e-filing ไปใช้ต้องลงทุนล่วงหน้าโดยต้องมีทุนทรัพย์ เวลา ความพยายาม และทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อการเรียนรู้วิธีการใช้ e-filing อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับ “โค้งการเรียนรู้” ที่สูงชัน และไม่ควรถูกบังคับให้ใช้ e-filing ก่อนที่พวกเขาส่วนใหญ่จะสามารถเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่เชื่อถือได้ และมีโอกาสทำความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ในประเทศแอฟริกาใต้ e-filing ถูกนำมาใช้ในปี 2003 สำหรับภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) และ ภาษีการจ้างงาน e-filing สำหรับภาษีเงินได้ของบริษัทและบุคคลตามมาในปี 2006 นโยบายในประเทศแอฟริกาใต้ e-filing นั้นเป็นไปโดยสมัครใจ กระบวนการเสร็จสมบูรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์และไม่จำเป็นต้องส่งไฟล์ e-filers อีกต่อไป การพิจารณาที่สำคัญคือ ต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) การสำรวจผู้เสียภาษี SMEs ในแอฟริกาใต้นั้นดำเนินการในปี 2007 โดยมุ่งเน้นที่ปีงบประมาณก่อนหน้าคือปี 2006 ผู้จ่ายภาษียอมรับมานานแล้วว่าได้รับประโยชน์จากการใช้ e-filing

ในเนปาลการดำเนินการของระบบค่อนข้างซับซ้อน บริษัทต้องมีการรายงานกระดาษ เพื่อที่จะได้รับการยอมรับจากหน่วยงานสรรพากร ก่อนเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจเพิ่มต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) การจัดเก็บข้อมูลในอิเล็กทรอนิกส์เนื้อหาต้องถูกต้องตามกฎหมาย แต่ไม่บังคับใช้ และหลายบริษัทบ่นเกี่ยวกับการเชื่อมต่อไอทีที่ไม่ดี นอกจากนี้ยังมีการแนะนำไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ในปีงบประมาณ 2009/2010 ในขณะที่การสำรวจต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) เสร็จในปี 2011 โดยมุ่งเน้นที่ภาษีการคลัง ปี 2009/2010

รัฐบาลยูเครนเปิดตัวระบบ e-filing แบบเต็มรูปแบบในปี 2006 ตามความสมัครใจ และ e-filers ไม่ต้องส่งสำเนาแบบแสดงรายการภาษีกระดาษ อย่างไรก็ตามการสำรวจแสดงให้เห็นว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ยังนำส่งแบบแสดงรายการภาษีกระดาษมาให้คณะกรรมการภาษีของรัฐ นอกจากนี้ SMEs มีประสบการณ์ในการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์เพียงหนึ่งปีก่อนการสำรวจ ซึ่งอาจไม่เพียงพอสำหรับ "การเรียนรู้ด้วยการทำ" เพื่อให้ได้รับประโยชน์ทั้งหมด เป็นไปได้ว่าการสำรวจที่ดำเนินการหลังจากการแนะนำ e-filing ไปไม่นาน อาจไม่สามารถให้ภาพที่สมบูรณ์ของผลกระทบในระยะกลางและระยะยาวของ e-filing ในด้านต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC)

การวิเคราะห์การถดถอย (regression analysis) ของ Fatih Yilmaz and Jacqueline Coolidge (2013) ให้ข้อมูลเชิงลึกหลายอย่าง ประการแรกเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจใช้ e-file ของบริษัท และประการที่สองความสัมพันธ์ระหว่างการจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) กับ ค่าใช้จ่ายด้านภาษี (TCC) การวิเคราะห์การถดถอย (regression analysis) ส่วนใหญ่สนับสนุนผลลัพธ์ของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) แสดงให้เห็นว่า บริษัทที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ดำเนินงานในเมืองหลวงหรือที่มุ่งเน้นเทคโนโลยีอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในเมืองที่พัฒนาแล้ว จ่ายภาษีมากขึ้น (โดยเฉพาะ VAT) มีแนวโน้มที่จะยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังพบว่า

ตัวแปรการรับรู้บางอย่างมีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้ e-filing เช่น บริษัทที่มีการรายงานการทุจริตระดับสูงและความไม่แน่นอนทางการเมืองที่รุนแรง มักมีแนวโน้มที่จะใช้ e-filing ในขณะที่บริษัทต่าง ๆ ซึ่งประสบปัญหาในการเข้าถึงกระแสไฟฟ้ามีแนวโน้มน้อยที่จะใช้ e-filing

Fatih Yilmaz and Jacqueline Coolidge (2013) รายงานผลกระทบของการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) ใน 3 ประเทศว่า มีเพียงประเทศแอฟริกาใต้เท่านั้นที่จัดการนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีหลักฐานยืนยันว่าการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวข้องกับการลดลงของต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทางตรงกันข้ามผู้ใช้ e-filing ในอีกสองประเทศคือ ยูเครนและเนปาล ประสบปัญหาจากการเพิ่มขึ้นของ TCC เนื่องจากนโยบายที่ทำให้การรายงานซ้ำซ้อน เช่น รายงานสองครั้ง กล่าวคือต้องยื่นทั้งกระดาษและยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือมีกระบวนการยื่นที่ยุ่งยากซับซ้อน

การลดลงของ TCC อาจไม่เกิดขึ้นในระยะสั้น ผู้เสียภาษีอาจต้องใช้เวลาถึง 3-4 ปี ในการเรียนรู้และใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (ตามกรณีในประสบการณ์ของแอฟริกาใต้) การสำรวจที่เนปาลและยูเครนได้ดำเนินการในปีแรกหรือปีที่สองของนโยบายและสิ่งนี้อาจทำให้เกิดการดูแลประโยชน์จาก e-filing เพราะมุ่งเน้นที่ค่าใช้จ่ายมากเกินไป นอกจากนี้หลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า "การเรียนรู้ด้วยการทำ" ยิ่งบริษัทมีโอกาสได้สัมผัสกับระบบมากเท่าไรการลดลงของ TCC ก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น การลงทุนล่วงหน้า (การลงทุนการเรียนรู้หรือการให้ความรู้เรื่องระบบแก่เจ้าหน้าที่ภาษี) นั้น กำลังจมอยู่และในระยะปานกลางหรือระยะยาวจึงจะเห็นผล ยิ่งไปกว่านั้น e-filing ยังมีศักยภาพในการประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านภาษีของภาครัฐ ซึ่งช่วยลดต้นทุนการบริหารภาษี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อบันทึกภาษีทั้งหมดอาจลดข้อผิดพลาดและลดโอกาสการทุจริตและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการระหว่างผู้จ่ายภาษีและเจ้าหน้าที่ภาษี บริษัทที่ต้องการหลีกเลี่ยงเจ้าหน้าที่ที่ทุจริตสามารถบรรลุเป้าหมายนี้ได้โดยการใช้ e-filing

ตารางที่ 5 ผลที่ได้รับจากการทำงานของระบบ e-filing กับต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC)

ประเทศ	ลักษณะการทำงานของระบบ e-filing	ผลที่ได้รับจากการใช้งานระบบ
แอฟริกาใต้	ระบบดำเนินการตามนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1. ผู้เสียภาษียอมใช้ระบบ e-filing 2. ช่วยลดต้นทุนในการปฏิบัติตามภาษีของผู้ใช้ระบบ
ยูเครน	เพิ่งมีการใช้ระบบ e-filing ไปไม่นาน	ไม่สามารถให้ภาพที่สมบูรณ์ของผลกระทบระยะกลางและระยะยาวของ e-filing ในด้านต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

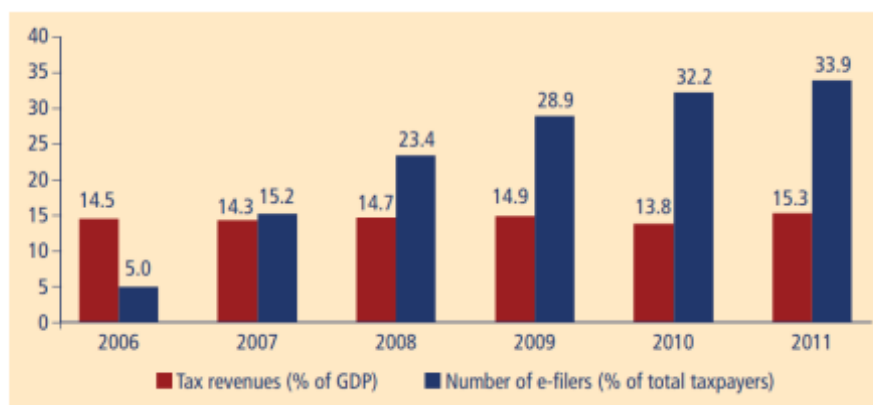
ประเทศ	ลักษณะการทำงานของระบบ e-filing	ผลที่ได้รับจากการใช้งานระบบ
เนปาล	ระบบค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน	1. หลายบริษัทบ่นเกี่ยวกับการเชื่อมต่อไอทีที่ไม่ดี 2. บริษัทต้องมีการรายงานกระดาษ เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานสรรพากรก่อนเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจเพิ่มต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี

กรณีศึกษาเรื่อง การยื่นภาษีและการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในมาเลเซีย สิงคโปร์ และชิลี (Implementing electronic tax filing and payments in Malaysia, Singapore and Chile) เขียนโดย Joanna Nasr (2014) ในวารสาร Doing Business, 2014 กล่าวว่าภาษีเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืนและการบริหารภาษีเป็นหน้าที่พื้นฐานของรัฐที่ประสบความสำเร็จ การจัดเก็บภาษีที่ดียังช่วยให้รัฐบาลใช้เงินของผู้เสียภาษีอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โปร่งใสเป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ Joanna Nasr (2014) สรุปตอนท้ายว่า ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีสามารถช่วยลดโอกาสในการเกิดการทุจริตได้เนื่องจากเป็นวิธีที่ลดการเผชิญหน้าระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่สรรพากร เจ้าหน้าที่ไม่ต้องรับเงินสดโดยตรงทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วารสาร Doing Business ให้ข้อมูลว่า ในปี 2555 มี 76 ประเทศในกลุ่มเศรษฐกิจดำเนินการยื่นภาษีในระบบอิเล็กทรอนิกส์และระบบชำระเงิน กรณีศึกษานี้ตรวจสอบตัวอย่างของชาวมาเลเซียกับการจัดเก็บภาษีที่ทันสมัยด้วยระบบออนไลน์ มาเลเซียแสดงให้เห็นการประเมินผลและตรวจสอบข้อดีของเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกและเพิ่มคุณภาพให้แก่ผู้เสียภาษีและรัฐบาล รวมถึงความท้าทายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมเป็นระบบใหม่ ในปี 2547 คณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) เป็นหัวหอกในการริเริ่มนำระบบการจัดเก็บและชำระภาษีมาใช้เพื่อส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และไร้กระดาษ เป้าหมายของคณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) คือการเป็นผู้นำระดับโลกในด้านการบริหารภาษีที่ควรเปลี่ยนจากวิธีดั้งเดิมในการส่งแบบฟอร์มกระดาษเพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชน การปฏิรูประบบการยื่นภาษีและชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องของมาเลเซียแสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีรุ่นใหม่ใดที่จะเป็นประโยชน์ต่อทั้งเจ้าหน้าที่รัฐและผู้เสียภาษี

ความพยายามอย่างต่อเนื่องของคณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) ในการปรับปรุงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้หน่วยงานด้านภาษีได้รับประโยชน์มากที่สุด ระหว่างปี

2549 ถึง 2554 ผู้เสียภาษียอมใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 5 เป็นร้อยละ 34 เนื่องจาก 1. ระบบดำเนินการด้วยซอฟต์แวร์ที่ได้มาตรฐาน 2. ใช้งานง่าย 3. มีความรวดเร็วและคุณภาพของการส่งข้อมูลเพื่อตรวจสอบ 4. ผู้ใช้ระบบมั่นใจในระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหลและสูญหาย สามารถรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว 5. ระบบการคำนวณภาษีมีความถูกต้องแม่นยำ ป้องกันการผิดพลาดจากการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้รายได้จากการเก็บภาษีเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 14.50 ของจีดีพีเป็น 15.30



ข้อมูลจาก : คณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) อ้างในวารสาร Doing Business, 2014

ภาพที่ 4 รายได้จากการจัดเก็บภาษีและจำนวนการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นของบุคคลและนิติบุคคลในมาเลเซีย ในปี 2549 – 2554

ความพยายามของคณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) ในการปรับปรุงระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้ลดภาระการบริหารในการปฏิบัติตามภาระภาษีนิติบุคคล ที่วัดโดยการทำธุรกิจในปี 2549 (2006) ใช้เวลาในการยื่นภาษีน้อยกว่า 24 ชั่วโมงในปี 2548 (2005) ในปี 2550 (2007) มีบริษัทขนาดเล็กและขนาดกลางจำนวนมากของมาเลเซียยื่นขอลดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับรายได้ขององค์กรและภาระภาษีแรงงานจาก 166 ชั่วโมงในปี 2549 เป็น 145 ชั่วโมง ในปี 2550 และในปี 2553 ผู้เตรียมภาษีได้ติดตั้งซอฟต์แวร์ใหม่ที่เชื่อมโยงกับระบบ นอกจากนี้คณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) ยังปรับปรุงระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์และแนะนำการยื่นแบบประเมินภาษีออนไลน์ การปรับปรุงเหล่านี้ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานถึง 133 ชั่วโมงต่อปี

Joanna Nasr (2014) สรุปผลการศึกษาได้ว่า ระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการจัดเก็บและจ่ายภาษี หากมีการนำมาใช้อย่างดีและถูกใช้โดยผู้เสียภาษีส่วนใหญ่จะได้รับประโยชน์ทั้งทางภาษีและผู้เสียภาษี ประสบการณ์ของมาเลเซียแสดงให้เห็นถึงโอกาสที่เทคโนโลยีสามารถมอบให้ได้เช่นเดียวกับความท้าทายที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาผ่านไป



ข้อมูลจาก: คณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) อ้างในวารสาร Doing Business, 2014

ภาพที่ 5 ระบบจัดเก็บภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของมาเลเซียได้ลดภาระการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางภาษีสำหรับธุรกิจ

สิงคโปร์เป็นหนึ่งในประเทศแรก ๆ ที่นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารธุรกิจ ในปี 1992 กรมสรรพสามิตถูกแทนที่โดยหน่วยงานสรรพากรของสิงคโปร์ซึ่งพัฒนาระบบการจัดการภาษีแบบบูรณาการอัตโนมัติขั้นตอนแรกของผู้มีอำนาจคือเปลี่ยนจากระบบจัดเก็บเอกสารไปสู่การถ่ายภาพแบบไม่จำกัด การดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้กระบวนการด้านการบริหารมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยการลดพนักงานที่ไม่ช่วยให้บริการผู้เสียภาษีดีขึ้น เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานลดลงจาก 12-18 เดือน เป็น 3-5 เดือน ระหว่างปี 1992 และ ปี 2000 การเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้มากขึ้นในการตรวจสอบและสอบสวน ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีแบบอัตโนมัติยังทำให้ระบบไม่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ภาษีรายย่อยลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต มีการประเมินผลการตรวจสอบและการชำระเงินซ้ำอีกครั้ง และมีการปรับปรุงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้เสียภาษีอีกด้วย

บริการสรรพากรของชิลีเป็นหน่วยงานสาธารณะแห่งแรกของประเทศที่นำเอาเทคโนโลยีออนไลน์มาใช้ก่อนบริการสาธารณะอื่น ๆ ส่วนใหญ่วิธีอิเล็กทรอนิกส์มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติตามภาษีและลดการโต้ตอบโดยตรงกับผู้เสียภาษี ชิลีเป็นหนึ่งในไม่กี่ประเทศที่สามารถเข้าถึงระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เกือบ 100% ซึ่งการคืนภาษีทางออนไลน์กระทำเป็นครั้งแรกในปี 1998

ชิลีต้องเผชิญกับอุปสรรคหลายประการตั้งแต่เริ่มการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้เสียภาษีมีการจำกัดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและผู้เสียภาษีลังเลที่จะใช้ระบบใหม่ เพราะพวกเขาไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีและเห็นว่ามันเป็นภัยคุกคามต่ออาชีพของพวกเขา นอกจากนี้ระบบเทคโนโลยีการบริการรายได้อาจไม่สามารถจัดการกับความแออัดของการคืนภาษีได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงไม่กี่วันก่อนถึงกำหนด ดังนั้นชิลีจึงทำการปรับปรุงระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องและนำเสนอ

แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นล่วงหน้าเพื่อลดความซับซ้อนของกระบวนการสำหรับผู้เสียภาษี หน่วยงานด้านภาษียังได้ริเริ่มโครงการที่มีเชื่อมต่อโดยการสร้างเครือข่ายสาธารณะ - เอกชนมากกว่า 880 ศูนย์ e-filing ให้มีจุดเชื่อมต่อมากกว่า 30,000 จุด นอกจากนี้ยังมีการจัดการกับอินเทอร์เน็ตคาเฟ่เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถใช้อุปกรณ์สำหรับผู้ให้บริการฟรีและผู้ฝึกอบรมที่จุดเชื่อมต่อ นอกจากนี้ยังได้พัฒนาหน่วยฝึกอบรมและการรับรู้เคลื่อนที่ไปสู่ส่วนต่าง ๆ ของประเทศเพื่อช่วยให้ผู้คนยื่นภาษีออนไลน์

การใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติภาษีโดย United States Internal Revenue Service (IRS) แสดงให้เห็นว่าประเทศที่พัฒนาแล้วยังเผชิญกับความท้าทายจากความต้องการยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่เพิ่มสูงขึ้น กรมสรรพากร (IRS) เปิดตัว e-filing ของการคืนภาษีของรัฐบาลกลาง ในปี 1986 แม้ว่าจะรู้ล่วงหน้าแล้วจากตัวอย่างของสิงคโปร์แต่ก็ยังทำได้ไม่ครอบคลุมในตอนแรก เพราะมีความต้องการใช้เพิ่มขึ้นตลอดเวลาเนื่องจากจำนวนของผลตอบแทนทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น และประหยัดและไม่ซับซ้อนเหมือนการยื่นเอกสารกระดาษ แต่ภายในปี 2012 กรมสรรพากรประสบความสำเร็จ 80% ในการใช้งาน

เริ่มแรกการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่ได้ไร้กระดาษทั้งหมด จนกระทั่งปี 1999 ผู้ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังคงต้องส่งเอกสารกระดาษที่ลงนามแล้ว กรมสรรพากรชิลีตระหนักได้ว่าเมื่อผู้เสียภาษีเปลี่ยนไปใช้การยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จำนวนของเอกสารกระดาษที่ลงนามยังคงมีจำนวนมากในปีนั้น กรมสรรพากรจึงเปิดตัว ตัวเลือกอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแทนที่เอกสารกระดาษที่ลงนามนอกเหนือจากการลดค่าใช้จ่ายในการประมวลผลแล้ว การยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ลดเวลาที่ต้องใช้ในการขอรับเงินคืน ทำให้ผู้เสียภาษีจำนวนมากขึ้นเต็มใจที่จะยื่นแบบทางอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 6 ประโยชน์ของการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ จากผลการศึกษาของ Joanna Nasr, 2014

ประเทศ	ลักษณะการทำงานของระบบ e-filing	ผลที่ได้รับจากการใช้งานระบบ
มาเลเซีย	<ol style="list-style-type: none"> ระบบดำเนินการด้วยซอฟต์แวร์ที่ได้มาตรฐาน ใช้งานง่าย มีความรวดเร็วและคุณภาพของการส่งข้อมูลเพื่อตรวจสอบ ระบบการคำนวณภาษีมีความถูกต้องแม่นยำป้องกันการผิดพลาด ปรับปรุงระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ และแนะนำการยื่นแบบประเมินภาษีออนไลน์ 	<ol style="list-style-type: none"> ผู้เสียภาษียอมใช้ระบบทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจาก 5% เป็น 34% ผู้ใช้ระบบมั่นใจในระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหลและสูญหาย การคำนวณภาษีมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด รายได้จากการเก็บภาษีเพิ่มขึ้นจาก 14.5% ของจีดีพี เป็น 15.3% ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานถึง 133 ชั่วโมงต่อปี

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ประเทศ	ลักษณะการทำงานของระบบ e-filing	ผลที่ได้รับจากการใช้งานระบบ
สิงคโปร์	<ol style="list-style-type: none"> 1. อิเล็กทรอนิกส์ทำให้กระบวนการด้านการบริหารมีประสิทธิภาพ 2. มีการจัดเก็บภาษีแบบอัตโนมัติ 3. มีการประมวลผลการตรวจสอบและการชำระเงินซ้ำ 4. มีการปรับปรุงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้เสียภาษี 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลดพนักงานที่ไม่ช่วยให้บริการผู้เสียภาษีดีขึ้น 2. เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานลดลงจาก 12-18 เดือน เป็น 3-5 เดือน 3. ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้มากขึ้นในการตรวจสอบและสอบสวน 4. ไม่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ภาษีรายย่อย ลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต
ชิลี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลดความซับซ้อนของกระบวนการสำหรับผู้เสียภาษี 2. สร้างเครือข่ายสาธารณะ - เอกชน มากกว่า 880 ศูนย์ e-filing ให้มีจุดเชื่อมต่อมากกว่า 30,000 จุด 3. จัดการกับอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ให้บริการผู้เสียภาษีฟรี 4. พัฒนาหน่วยฝึกอบรมและการรับรู้เคลื่อนที่ไปสู่ส่วนต่าง ๆ ของประเทศ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผลตอบแทนทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ประหยัดและไม่ซับซ้อนเหมือนการยื่นเอกสารกระดาษ 2. ลดค่าใช้จ่ายในการประมวลผล 3. ลดเวลาที่ต้องใช้ในการขอรับเงินคืน 4. ทำให้มีจำนวนผู้เสียภาษีมากขึ้นเต็มใจที่จะยื่นแบบทางอิเล็กทรอนิกส์

S.Md. Alibasha, J. Kishore Kumar and Naveen Kumar (2016) ศึกษาประโยชน์และความท้าทายของ E-FILING และ E-PAYMENTS (Benefits and challenges of E-filing and E-payments) ว่าในปัจจุบันกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต (E-filing) เป็นหนึ่งในบริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้รับการรับรองจากหลาย ๆ ประเทศที่พัฒนาแล้วซึ่งประชาชนต้องแสดงความรับผิดชอบต่อรัฐบาลผ่านการยื่นภาษีออนไลน์ งานวิจัยเน้นถึงประโยชน์และความท้าทายของการจ่าย E-filing ว่าการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ผู้ยื่นภาษีออนไลน์สามารถรับเงินคืนได้เร็วขึ้นหรือสามารถจ่ายภาษีที่ค้างชำระทางออนไลน์ได้ งานวิจัยของพวกเขากำหนดให้ e-Payment เป็นการโอนเงินจากบัญชีธนาคารของบุคคลไปยังบัญชีธนาคารของการบริหารภาษีที่ใช้อินเทอร์เน็ต สามารถชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยทำออนไลน์ได้ ตลอดเวลาและทุกสถานที่ภายใต้การกรอกแบบอิเล็กทรอนิกส์และการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ระบบส่งคืนและการชำระเงินทำผ่านอินเทอร์เน็ตและการบริหารภาษี ส่งการยืนยันทางอิเล็กทรอนิกส์ รับทราบผลตอบแทนและ/หรือการชำระเงินในกรณีของการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้เสียภาษียังได้รับการยืนยันการหักบัญชีจากสถาบันการเงิน

ข้อดีของการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) มีข้อดีกับผู้ใช้งานทั้งสองฝ่าย (สรรพากร และผู้ใช้งานระบบ) ในด้านการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการบริการลูกค้าที่ได้รับการปรับปรุง สรรพากรสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพรวดเร็วและคุ้มค่าแก่ผู้ใช้ระบบบริการ เข้าถึงบัญชีสรรพากรของตัวเองจากพีซีของตัวเองด้วยการเข้าถึงระบบ ROS ตลอด 24 ชั่วโมง 365 วัน สิ่งอำนวยความสะดวกในการคำนวณเพื่อช่วยผู้ใช้ระบบในการกำหนดความเสี่ยงทางภาษี การตอบรับทางอิเล็กทรอนิกส์ในตัวและการสื่อสารที่เหมือนกันกับผู้ใช้ระบบทั้งหมด เวลาตอบสนองที่เร็วกว่าด้วยการกำจัดภาระส่งจดหมายการจัดการและการป้อนข้อมูลของการส่งคืนตอนนี้พวกเขาจะได้รับการประมวลผลเร็วขึ้นและดึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีความแม่นยำและเส้นทางการตรวจสอบที่ดีขึ้นด้วยการกำจัดภาระป้อนข้อมูลภาษีแบบแมนนวลและการใช้การตรวจสอบและตรวจสอบคอมพิวเตอร์หลายครั้งระบบจะช่วยให้การประมวลผลข้อมูลภาษีมีความแม่นยำมากขึ้น สามารถระบุข้อมูลปัญหาเฉพาะเจาะจงได้ง่ายขึ้น ลดต้นทุนการดำเนินการ จะมีการประหยัดต้นทุนเนื่องจากลดการทำซ้ำ ลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เช่น การพิมพ์แสตมป์ การพิมพ์แบบฟอร์ม ลดการใช้แรงงานบุคคล และกระดาษสำหรับพิมพ์แบบฟอร์ม

กรมสรรพากร (IRS) ระบุว่า ในปี 2009 มีคนจำนวนมากกว่า 90 ล้านคนยื่นแบบแสดงรายการภาษีของพวกเขาผ่านช่องทางที่ยื่นภาษีออนไลน์ จุดประสงค์ของบทความนี้คือการประเมินกระบวนการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อดีของการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ ความแม่นยำที่เพิ่มขึ้นการยืนยันที่รวดเร็วและได้รับเงินคืนที่รวดเร็วยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่ใช่ว่าจะไม่มีข้อผิดพลาด และอาจมีปัญหาบางอย่างเกิดขึ้นจากการใช้วิธีการจัดเก็บภาษีนี้ ในกรณีศึกษาที่พบว่า หากป้อนข้อมูลไม่ถูกต้อง เช่น ชื่อหรือหมายเลขประกันสังคมไม่ตรงกัน เอกสารการคืนภาษีและรายได้จะถูกส่งทางไปรษณีย์ไปตามที่อยู่หรืออาจได้รับข้อความกลับจากหน่วยงาน IRS ผ่านซอฟต์แวร์และจะระบุสิ่งที่ผิด ผู้เสียภาษีอาจต้องป้อนข้อมูลที่ถูกต้องและส่งอีกครั้ง หากเป็นปัญหาอื่นอาจต้องส่งเป็นเอกสารไป

S.Md. Alibasha, J. Kishore Kumar and Naveen Kumar (2016) สรุปว่า การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารภาษีและให้บริการผู้เสียภาษีที่เพิ่มขึ้นได้กลายเป็นหนึ่งในวัตถุประสงค์หลักของการบริหารภาษี ในทำนองเดียวกันการช้อปปิ้งออนไลน์ช่วยให้ลูกค้าสามารถนั่งในบ้านและซื้อสินค้าจากทั่วทุกมุมโลก ผู้ค้าสามารถขยายผลิตภัณฑ์ของพวกเขาให้กับทุกคนในโลกจากที่บ้าน ส่วนใหญ่แล้วประชากรจะใช้การชำระเงินออนไลน์ (e-Payment) ในอนาคตอันใกล้ ประเทศโลกที่สามส่วนใหญ่แล้วหลังจากในการสร้างระบบอินเทอร์เน็ตที่ดี จำเป็นต้องมีช่องทางการชำระ

เงินออนไลน์ที่ปลอดภัยในประเทศกำลังพัฒนาสำหรับลูกค้าและผู้ค้า ในตอนท้ายได้กล่าวถึงประโยชน์ของบริการอิเล็กทรอนิกส์ 3 ประการ ได้แก่ ใช้งานง่าย มีการพัฒนาที่เหมาะสมกับการใช้งาน และเป็นระบบที่รักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางธุรกรรมการเงิน

Azimaton Saibon, Anuar Nawawi and Ahmad Saiful Azlin Puteh Salin (2016) ศึกษาเรื่องการยอมรับการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้เสียภาษีรายบุคคล – การวิเคราะห์เบื้องต้น (E-filing Acceptance by the Individual Taxpayers – A Preliminary Analysis) เพื่อตรวจสอบการรับรู้ของผู้เสียภาษีในระบบการจัดเก็บภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือที่รู้จักกันดีในนาม e-Filing กลุ่มตัวอย่างได้รับการสุ่มเลือกจากผู้เสียภาษีหลายรายที่เดินเข้ามาในสรรพากร สาขาเปตาลิงจายา (Petaling Jaya) แบบสอบถามการสำรวจถูกแจกจ่ายด้วยมือให้แก่ผู้เสียภาษี 44 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หลังจาก 8 ปีของการดำเนินการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า e-Filing นั้นใช้งานง่าย จากการค้นพบผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ก็มีความมั่นใจและใช้ e-Filing ในการยื่นแบบฟอร์มขอคืนภาษีซึ่งบ่งชี้ว่าผู้เสียภาษีมีการรับรู้ที่ดีต่อการยื่นแบบแสดงรายการข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้สรุปว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่าการใช้ e-Filing นั้นง่าย แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใจข้อมูลในระบบ e-Filing นอกจากนี้ ส่วนใหญ่ยังยอมรับว่าประสิทธิภาพการทำงานระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทาง e-Filing สามารถปฏิบัติภารกิจได้ดีขึ้น เนื่องจากผู้เสียภาษีปลอดจากความยุ่งยากในการคำนวณจำนวนภาษี และระบบนี้เพิ่มประสิทธิภาพในการเตรียมการยื่นภาษีเงินได้ สามารถลดความเสี่ยงของการทำผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ ผลลัพธ์นี้กระตุ้นให้ IRBM ดำเนินแผนการแนะนำผู้เสียภาษีให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีของตนด้วย e-Filing บนพื้นฐานของความสมัครใจ

การนำ e-Filing ไปใช้อยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจ e-Filing เกี่ยวข้องกับการส่งข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นความลับและมีความเสี่ยงที่ผู้ใช้ข้อมูลจะตกไปอยู่ในมือของบุคคลที่สาม ความเสี่ยงส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้ใช้ในการเปิดเผยหรือให้ข้อมูลส่วนบุคคลบนอินเทอร์เน็ต ดังนั้นหากผู้เสียภาษีเห็นว่าการยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์มีความเสี่ยงสูงหรือไม่ปลอดภัย มีความเป็นไปได้สูงที่พวกเขาจะไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ของพวกเขาทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า e-Filing นั้นมีความปลอดภัยในการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว

ความสมบูรณ์แบบของ e-Filing ขึ้นอยู่กับการออกแบบและโครงสร้างพื้นฐานของระบบในแง่ของโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT เพื่อสนับสนุนส่งเสริมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือการนำไปใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศมาเลเซียมีโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT ที่ดีพอสมควร อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าการออกแบบ e-Filing และโครงสร้างพื้นฐานสามารถรับมือกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในช่วงเวลาสูงสุด (peak period) โดยรวม

แล้วสามารถสรุปได้ว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ในสาขา Petaling Jaya มีความเข้าใจที่ดีต่อ e-Filing สิ่งนี้ในการเพิ่มจำนวนผู้เสียภาษีที่ต้องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทาง e-Filing ในอนาคตและช่วยให้วัตถุประสงค์ของรัฐบาลมาเลเซียบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

Oyebola Okunogbe and Victor Pouliquen (2018) ศึกษาเทคโนโลยีการจัดเก็บภาษีและการทุจริต : หลักฐานจากการแนะนำการยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (Technology, Taxation and Corruption: Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filing) โดยอภิปรายว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากมีความคิดริเริ่มในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและหลีกเลี่ยงอคติมนุษย์ การยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) เป็นตัวอย่างที่สำคัญเนื่องจากประเทศกำลังพัฒนาได้นำการยื่นภาษีออนไลน์มาใช้แทนการยื่นด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ภาษี บทความนี้ตรวจสอบผลกระทบของการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎระเบียบการจ่ายภาษีและการจ่ายสินบน โดยใช้รูปแบบการทดลองและข้อมูลจากประเทศทาจิกิสถาน บริษัทที่ใช้ระบบ e-Filing มีค่าใช้จ่ายลดลง ใช้เวลาน้อยลงห้าชั่วโมงต่อเดือนในการปฏิบัติตามภาระภาษี บริษัทเหล่านี้จ่ายสินบนน้อยลงเนื่องจากการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดโอกาสในการกรรโชก จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและทำให้มีความเท่าเทียมกันมากขึ้น เมื่อเวลาผ่านไปการใช้ e-Filing ได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่องในทาจิกิสถาน ในปัจจุบันฝ่ายบริหารด้านภาษีทำงานได้เร็วขึ้น สามารถจัดสรรเวลาให้กับกิจกรรมอื่น ๆ ได้

Mina Fanea-Ivanovici, Radu-Cristian Mu Ésetescu, Marius-Cristian Pane and Cristina Voicu (2019) ทำการศึกษาเรื่องการต่อสู้กับการทุจริตและการยกระดับมาตรฐานภาษีผ่านการแปลงเป็นดิจิทัล : บรรลุการพัฒนาที่ยั่งยืนในโรมาเนีย (Fighting Corruption and Enhancing Tax Compliance through Digitization: Achieving Sustainable Development in Romania) พวกเขาอภิปรายว่า การต่อสู้กับการทุจริตและส่งเสริมการปฏิบัติตามภาษีผ่านบริการสาธารณะดิจิทัล เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการเพิ่มการพัฒนาที่ยั่งยืนในโรมาเนีย พวกเขายืนยันว่าการต่อสู้กับการทุจริตอาจเพิ่มระดับของการพัฒนาที่ยั่งยืนผ่านบริการสาธารณะแบบดิจิทัล การใช้บริการสาธารณะดิจิทัลนำไปสู่การเพิ่มระดับของการปฏิบัติตามภาษี เนื่องจากผู้ประกอบการจะรู้สึกมั่นใจและมีความรับผิดชอบมากขึ้นหลีกเลี่ยงภาษีน้อยลงและตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามให้ดีขึ้น การใช้บริการสาธารณะดิจิทัลลดต้นทุนสำหรับผู้ประกอบการและเพิ่มความมั่นใจในสถาบันของรัฐเนื่องจากมีระดับความโปร่งใสที่สูงขึ้น พวกเขาสรุปผลการวิจัยว่าการแปลงระบบภาษีและการชำระเงินให้เป็นแบบดิจิทัล เป็นการต่อสู้กับการทุจริตและเพิ่มการปฏิบัติตามภาษีของผู้ประกอบการในโรมาเนีย

Narasimhaiah Gorla, Toni M. Somers & Betty Wong (2010) ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของคุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพของการบริการที่มีต่อองค์กร (Organizational Impact of system quality, information quality, and service quality) มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชีจำนวน 800 คน ที่สุ่มเลือกจากสมาชิกจำนวน 20,000 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบแถบวัด 7 ระดับ เป็นเครื่องมือในการวิจัย แบบสอบถามคุณภาพประกอบด้วยตัวแปรสำคัญ คือ 1. ความยืดหยุ่นในการใช้ (Flexibility) พิจารณาจากความง่ายในการใช้งาน (easy to use) มีรูปแบบการทำงานเท่าที่จำเป็น (useful features and function) สามารถแก้ไขได้ง่าย (easy to change) และ 2. ความซับซ้อน (Sophistication) พิจารณาจากการใช้เทคโนโลยีทันสมัย (applied modern technology) รวบรวมไว้อย่างดี (well integrated) เข้าใจง่าย (user friendly) การจัดเอกสารดี (good documentation) หาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว (short response time for on-line enquiry)

ด้านคุณภาพของสารสนเทศ Narasimhaiah Gorla, Toni M. Somers & Betty Wong (2010) เลือกศึกษาตัวแปร 2 ตัว คือ 1. เนื้อหา (Content) พิจารณาจากความถูกต้อง (accuracy) ความสมบูรณ์ (complete) ความตรงประเด็นเนื้อหากระชับ (concise) มีประโยชน์ในการทำงาน (useful in daily jobs) และช่วยในการตัดสินใจ (relevant for decision making) และ 2. รูปแบบ (Format) พิจารณาจากความสวยงามและการออกแบบ (good appearance and format) ความสอดคล้องกลมกลืน (consistency) และเข้าใจได้ง่าย (easily to understand)

ด้านคุณภาพการบริการ Narasimhaiah Gorla, Toni M. Somers & Betty Wong (2010) ศึกษาจากตัวแปร 4 ตัว คือ 1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) พิจารณาจากการทำงานเสร็จ ตามกำหนดเวลา (a certain time) ความจริงใจในการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้ระบบ (sincere in solving) ฟังพาได้ (dependable) ความตรงต่อเวลา (service at the time promises) ไม่ผิดพลาด (error free) 2. การตอบสนอง (Responsiveness) พิจารณาจากการแจ้งกำหนดเวลางานเสร็จ (tell when services will be performed) ความพร้อมให้บริการ (prompt service) ความยินดีช่วยเหลือ (willing to help) ให้เวลากับผู้ใช้บริการ (never too busy to response) 3. ความไว้วางใจ (Assurance) พิจารณาได้จากความรู้สึกปลอดภัย (feel safe) ความนอบน้อม (courteous) มีความรู้ในงานที่ทำ (have the knowledge to do job) และ 4. ความใส่ใจ (Empathy) ประเมินจากความตั้งใจทำงาน (attention) ชั่วโมงทำงาน (operating hours) ให้ความสนใจจากใจจริง (interest at heart) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ (understand specific needs)

ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าคุณภาพของระบบสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ระบบสารสนเทศ ตัวสารสนเทศ และการบริการ ถ้ายังมีมากยิ่งขึ้นส่งผลดีต่อองค์กรในทุกด้าน

ผลการศึกษายังพบอีกว่า คุณภาพของการบริการเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาเป็นคุณภาพของสารสนเทศและคุณภาพของระบบตามลำดับ

Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati (2014) ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพระบบ คุณภาพของสารสนเทศกับผลปฏิบัติงานขององค์กร (The Relationship between System Quality, Information Quality, and Organizational Performance) อภิปรายลักษณะของระบบที่มีคุณภาพ (System quality) ไว้ว่า จะต้องมึลักษณะ 1. ใช้ได้อย่างสะดวก (ease of use) 2. มีความยืดหยุ่นของระบบ (System flexibility) 3. มีความน่าเชื่อถือของระบบ (System reliability) 4. มีความง่ายในการเรียนรู้ (ease of learning intuitiveness) 5. มีความเชี่ยวชาญฉลาด ลึกซึ้ง (Sophistication) และ 6. ตอบสนองได้ทันเวลา (Response time)

คุณภาพของสารสนเทศ (Information quality) ในทัศนะของ Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati (2014) ต้องมีลักษณะ 1. มีความถูกต้องเพื่อป้องกันการประมาณการที่ผิดพลาดและสิ้นเปลืองหรือการสูญเสียงบประมาณ (Accuracy) 2. มีเนื้อหาตรงจุดประสงค์ความต้องการ มีประโยชน์เหมาะสมกับงาน (Relevance) 3. เนื้อหาสมบูรณ์ทุกแง่มุมทุกมิติ (Completeness) 4. เตรียมได้ทันเวลาในการใช้สอย (Timeliness) 5. ข้อมูลมีความรัดกุม สั้น กระชับ ไม่ยืดเยื้อ (Conciseness) 6. ข้อมูลมีปริมาณที่เหมาะสม ไม่มากเกินไปไม่น้อยไป (Appropriate Amount of Information) 7. ผู้รับข้อมูลสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย (Understandability) และ 8. ข้อมูลที่พร้อมใช้งานตลอดเวลาสืบค้นได้ง่ายเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว อีกทั้งมีระบบสำรองข้อมูลที่ดียสามารถกู้คืนข้อมูลกลับมาได้ (Accessibility)

ผลการศึกษาพบว่า 1. คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ และผลปฏิบัติงานขององค์กร มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก กล่าวคือ หากคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศดี จะมีผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรดีตามไปด้วย 2. คุณภาพของสารสนเทศมีผลกระทบต่อการยอมรับระบบสารสนเทศ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นทั้งคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศจึงเป็นปัจจัยสำคัญให้เป็นที่ยอมรับระบบสารสนเทศและทำให้ผลปฏิบัติงานขององค์กรดีขึ้น

สุกันทา สะเอียบคง (2558) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ของ DeLone และ McLean (2003) กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 131 คน โดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่มงานอีกจำนวน 6 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ได้แก่

ความถูกต้องแม่นยำ ความง่ายต่อการเข้าใจ ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ได้แก่ ความง่ายต่อการใช้งาน ความน่าใช้งาน ความเสถียร ความพร้อมด้านอุปกรณ์และความครบถ้วนของฟังก์ชันการทำงานของระบบ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ในการตอบข้อหารือ ความง่ายในการติดต่อผู้ให้บริการ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

อาชนเทพ อัครสุวรรณ (2558) ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ เพื่อวิจัยความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในระบบสารสนเทศทางการบัญชีในกระทรวงพาณิชย์ ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค จำนวน 222 คน เก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรคุณภาพของระบบดังกล่าวประกอบด้วย 1. ความทันสมัยเป็นปัจจุบัน 2. มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย 3. ตรงความต้องการของผู้ใช้ 4. มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ 5. มีความครบถ้วนสมบูรณ์ตรวจสอบได้ และ 6. มีการควบคุมการเข้าถึงระบบใช้งานได้อย่างปลอดภัย นอกจากนี้ คุณภาพของการบริการเป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบนี้ ซึ่งประกอบด้วย 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือได้ 3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1-6 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัย ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ร้อยละ 64.6 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อณตยาภา บุญรอด (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาเชิงสำรวจ (Survey

Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการวิจัยครั้งนี้ว่า ผู้ใช้รับรู้ว่าได้รับประโยชน์จากการใช้งาน รับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และระบบได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้งานมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตได้ให้ความเห็นว่าการขอคืนภาษีเงินได้ผ่านบริการพร้อมเพย์มีประโยชน์แก่ผู้ใช้ ซึ่งช่วยในเรื่องประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา มีความถูกต้องแม่นยำ เป็นต้น การขอคืนภาษีเงินได้ผ่านบริการพร้อมเพย์มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ง่าย รวมถึงมีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เพื่อให้คำปรึกษา โดยหน้าเว็บไซต์มีชื่อบริษัทที่รักษาความปลอดภัยของบริการพร้อมเพย์และข้อมูลที่ได้รับจากกรมสรรพากรช่วยสร้างความมั่นใจ ความไว้วางใจแก่ผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดายังคงกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลและทรัพย์สินที่อาจถูกโจรกรรม ความเสถียรของระบบ ความเสี่ยงจากการได้รับยอดเงินที่ไม่ถูกต้อง

อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ สรุปผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า โดยภาพรวมประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยภาพรวมและรายด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทั้งในภาพรวมและรายด้าน คือ ด้านทันเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในขณะที่การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการยอมรับเทคโนโลยี และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งในภาพรวมและรายด้าน คือ ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความทันเวลา

ศิริรัตน์ มุขตารา (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 โดยนำผลจากการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรด้วยระบบเทคโนโลยีของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกรวดเร็วและประหยัดมากที่สุด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ บริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัดในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยกำหนดปัจจัยในการศึกษาไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัย 3 ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากซึ่งมีผลต่อการใช้บริการ โดยเห็นว่าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ด้านรูปแบบเว็บไซต์ เห็นว่าเว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการ ระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการ ประหยัดเวลาในการยื่นแบบและชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบและชำระภาษี ระบบมีการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จ ระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบสามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการบริการ เห็นว่าสามารถยื่นแบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด และไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบ

นิชานันท์ ชาวนา (2559) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการชำระภาษี การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2) เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระภาษีที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4) เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ศูนย์การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวน 400 ตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพพนักงานเอกชน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีปัญหา

และอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ที่ต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่นำมาใช้ในระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี ดังนั้นผู้ที่ต้องเสียภาษีในกลุ่มอายุมาก จะมีความเคยชินกับการยื่นแบบฯ และเสียภาษีแบบเดิมและบางส่วนยังไม่พร้อมที่จะเปิดรับหรือเรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งแตกต่างกับผู้ที่ยื่นแบบฯ และชำระภาษีในกลุ่มอายุน้อยกว่าที่เมื่อเริ่มต้นยื่นแบบฯ และชำระภาษีจะเริ่มโดยการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

นุชบา โปร่งกลาง (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเว็บไซต์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องระบบมีการจำกัดช่วงระยะเวลาการเชื่อมต่อการใช้งาน เพื่อให้สามารถใช้งานได้ยาวนานที่สุดภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น ควรให้ความสำคัญของระบบเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้านค่าใช้จ่าย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องสามารถยื่นแบบแสดงภาษีได้ภายนอกสถานที่ กรมสรรพากร การให้บริการควรมีสถานที่ นอกเหนือจากกรมสรรพากร เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องขั้นตอนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนเป็นลำดับ การให้บริการควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ของขั้นตอนให้ชัดเจนเป็นลำดับ และด้านประชาสัมพันธ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องมีการแจ้งรายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการควรมีการเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ง่ายต่อการสอบถามข้อมูลกรณีเกิดปัญหาการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ฟาริณห์ ฟาฏิษฎกุล (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เงินได้ ในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท ระดับภาพรวมทั้งหมดเกี่ยวกับผลการทดสอบปัจจัยทั้ง 5 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่น

แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะยอมรับการใช้ระบบเมื่อมีความสะดวกสบาย รู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน หากระบบมีประโยชน์ช่วยลดค่าใช้จ่าย ทำให้รู้ถึงประโยชน์ก็จะมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น

พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่องานบัญชีในด้านความถูกต้องแม่นยำ การป้องกันข้อมูลสูญหาย การลดทุจริต และการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ คือ ผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้ 1) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ 2) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหาย พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ 3) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริต พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ 4) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ

พาสนา ฉลาดธัญญกิจ (2557) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) กรณีศึกษาหน่วยงานราชการในจังหวัดลพบุรี เป็นวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) พบว่า ตัวแปร คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพการบริการ (Service Quality) และการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ดังนั้น หากต้องการให้การใช้งานตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น ควรมีการพัฒนา ระบบโดยที่คำนึงถึงปัจจัยดังกล่าวเป็นหลัก เพราะเมื่อระบบสามารถให้ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ โดยที่สารสนเทศที่ได้จากระบบมีความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูล มีความทันสมัย สามารถนำไปวิเคราะห์วางแผนด้านต่าง ๆ และนำไปเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นได้ ระบบที่มีคุณภาพ สามารถใช้งานง่าย ทำรายการได้อย่างรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และเมื่อเกิดปัญหาระหว่างใช้งาน ผู้ใช้ระบบต้องการความช่วยเหลือ ผู้ดูแลระบบที่มีความชำนาญให้ความช่วยเหลือในทันทีด้วยความใส่ใจ นอกจากนี้ผู้ใช้งานระบบสามารถรับรู้ประโยชน์ของงานที่ใช้งานอยู่ ผู้ใช้งานระบบก็จะเกิดความพึงพอใจในการใช้ระบบนั้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดังนั้นเพื่อให้การศึกษามีความน่าเชื่อถือและมีความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตท้องที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณของ คอแครน (Cochran, 1977) ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ร้อยละ 5 โดยคำนวณจากสูตรดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยสุ่ม

e = ระดับค่าคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น (มีค่า $e = 0.05$)

Z = ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.0

- ถ้าระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $Z = 1.96$

- ถ้าระดับความเชื่อมั่น 99% หรือระดับนัยสำคัญ 0.01 มีค่า $Z = 2.58$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} \\ n &= 384.16 \end{aligned}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ราย เพื่อให้การเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวก จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลเป็นทั้งหมด 400 ราย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย

1. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ได้ดังนี้

- 1.1 ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
- 1.2 การใช้ระบบมีความสะดวก
- 1.3 การใช้ระบบมีความรวดเร็ว
- 1.4 การใช้ระบบมีความคล่องตัว
- 1.5 สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว

2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ได้ดังนี้

- 2.1 ช่วยให้คุณประหยัดเวลา
- 2.2 ช่วยให้คุณประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- 2.3 ช่วยให้คุณยืดหยุ่นแบบด้วยความถูกต้องและแม่นยำ
- 2.4 หากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาด จะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที
- 2.5 ขยายระยะเวลาในการยืดหยุ่นแบบได้อีก 8 วัน

3. ทักษะติดต่อการใช้ระบบ จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของทักษะติดต่อการใช้ระบบ ได้ดังนี้

- 3.1 ท่านมีความรู้สึกชอบที่จะใช้ระบบ
- 3.2 ในมุมมองของท่านการใช้ระบบทำให้ประหยัดเวลา
- 3.3 ในมุมมองของท่านการยืดหยุ่นแบบผ่านระบบมีความสะดวก
- 3.4 ในมุมมองของท่านการยืดหยุ่นแบบผ่านระบบช่วยลดทรัพยากร
- 3.5 ในมุมมองของท่านการใช้ระบบช่วยลดขั้นตอนการยืดหยุ่นแบบ

4. ความตั้งใจใช้ระบบ จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของความตั้งใจใช้ระบบ ได้ดังนี้

- 4.1 ท่านพยายามเรียนรู้การยื่นแบบผ่านระบบ
- 4.2 ท่านให้น้ำหนักในการยื่นแบบผ่านระบบมากกว่ายื่นแบบกระดาษ
- 4.3 ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ
- 4.4 ท่านให้ความสำคัญกับการยื่นแบบผ่านระบบ
- 4.5 ท่านมั่นใจว่าระบบมีประสิทธิภาพเพียงพอ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของสารสนเทศ จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของคุณภาพของสารสนเทศ ได้ดังนี้

- 1.1 ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้อง
- 1.2 ข้อมูลในระบบ ตรงกับความต้องการ
- 1.3 ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์
- 1.4 ข้อมูลในระบบ เชื่อถือได้
- 1.5 คำอธิบายการใช้ระบบ มีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น

2. คุณภาพของระบบ จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของคุณภาพของระบบ ได้ดังนี้

- 2.1 ระบบ ใช้งานง่าย
- 2.2 ระบบ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน
- 2.3 ระบบ ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งาน เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์
- 2.4 ระบบ ประมวลผลได้ถูกต้อง
- 2.5 ระบบ ประมวลผลรวดเร็ว

3. คุณภาพของการบริการ จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของคุณภาพของการบริการ ได้ดังนี้

- 3.1 การใช้งานผ่านระบบมีความถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด
- 3.2 ระบบ ให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ชัดเจน
- 3.3 ระบบ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ
- 3.4 ระบบ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
- 3.5 ระบบ ให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ได้ดังนี้

- 4.1 ความพึงพอใจต่อรูปแบบ ฟังก์ชัน คำชี้แจงของระบบ
- 4.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพข้อมูลที่ได้จากระบบ
- 4.3 ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ
- 4.4 ท่านจะใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป
- 4.5 ท่านจะบอกต่อเพื่อให้ผู้อื่นใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาโดยการใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ศึกษาโครงสร้างแบบสอบถาม คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบจะได้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยยิ่งขึ้น นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบข้อความในแบบสอบถาม ทั้งด้านเนื้อหาและความเข้าใจ การใช้ภาษา เพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้อ่านแล้วเข้าใจง่าย ชัดเจน และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

5. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ว่าตรงประเด็น คำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่ แล้วนำผลการพิจารณาไปทำการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

6. ความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำแล้วมาดำเนินการทดสอบกับผู้ที่ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตท้องที่ความรับผิดชอบสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย จากนั้นนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

7. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงรูปแบบและเนื้อหาตามคำแนะนำที่ได้รับจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพแล้ว จึงจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะของแบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check lists) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อปี ช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และประสบการณ์ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ว่ารระบบมีประโยชน์ ทศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ จำนวน 20 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) สร้างตามแบบของ Likert (1976 อ้างถึงใน ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552, หน้า 22)

แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ในการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์เฉลี่ยแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรในการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุดข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดข้อมูล}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \end{aligned}$$

$$\text{ผลที่ได้จากการวัดระดับ} = 0.8$$

ความคิดเห็นจะนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.21 - 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.41 - 4.20 อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.61 - 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.81 - 2.60 อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00 - 1.80 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบัญชีและภาษี จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ คำนวณจากสูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่ $\sum R$ = ผลรวมของคะแนนในแต่ละข้อคำถาม
 N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

หากข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีคุณภาพความเที่ยงตรง ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้รับการตรวจสอบแล้วว่า อยู่ในเกณฑ์มีคุณภาพความเที่ยงตรง (ค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่าง 0.67 - 1.00)

ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cochran, W. G., 1977) สำหรับเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) โดยเกณฑ์ยอมรับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ที่ 0.75 ขึ้นไป จึงจะถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ หมายถึง แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ซึ่งพบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.852

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	0.836
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	0.829
ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	0.828
ความตั้งใจใช้ระบบ	0.820
คุณภาพของสารสนเทศ	0.837
คุณภาพของระบบ	0.840
คุณภาพของการบริการ	0.850
ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	0.833
ภาพรวม	0.852

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตท้องที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ที่มาติดต่อราชการและผู้ที่มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ณ จุดบริการของ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form)

2. เลือกแบบสอบถามที่ครบถ้วน และนำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.1 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ตามวิธีการของเพียร์สัน (Person's correlation coefficient) โดยเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสามารถแปลความหมาย 5 ระดับ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 144 อ้างอิงโดย ศรารุช สร้อยทอง, 2562)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มากกว่า 0.80	หมายถึง ระดับความสัมพันธ์สูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.61 – 0.80	หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.41 – 0.60	หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.20 – 0.40	หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ น้อยกว่า 0.20	หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ต่ำ

2.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยการหาค่าอำนาจพยากรณ์ (regression equation) และหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ของผู้ที่เคยยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลที่ได้จากการศึกษา คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่ออธิบายผลการศึกษาและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
5. การทดสอบสมมติฐาน

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ มีความหมายดังต่อไปนี้

N	แทน จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
T	แทน ค่าการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
Sig.	แทน ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์
F	แทน ค่าการแจกแจงแบบ F (F-distribution)

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3	0.80
21-30 ปี	112	28.00
31-40 ปี	196	49.00
41 ปีขึ้นไป	89	22.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 196 คน (ร้อยละ 49.00) รองลงมา มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 112 คน (ร้อยละ 28.00) มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 89 คน (ร้อยละ 22.20) และน้อยที่สุด มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	52	13.00
ปริญญาตรี	266	66.50
ปริญญาโท	77	19.20
สูงกว่าปริญญาโท	5	1.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 266 คน (ร้อยละ 66.50) รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 77 คน (ร้อยละ 19.20) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 คน (ร้อยละ 13.00) และน้อยที่สุด มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

รายได้เฉลี่ยต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 240,000 บาท	157	39.20
240,001 - 480,000 บาท	170	42.50
480,001 - 720,000 บาท	62	15.50
720,000 บาท ขึ้นไป	11	2.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 240,001 - 480,000 บาท จำนวน 170 คน (ร้อยละ 42.50) รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อปี ไม่เกิน 240,000 บาท จำนวน 157 คน (ร้อยละ 39.20) มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 480,001 - 720,000 บาท จำนวน 62 คน (ร้อยละ 15.50) และน้อยที่สุด มีรายได้ 720,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับรู้ข่าวสาร การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทางโทรทัศน์	78	19.50
ทางสื่อออนไลน์	251	62.80
ผ่านพับ	62	15.50
อื่น ๆ	9	2.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบฯ ทางสื่อออนไลน์ จำนวน 251 คน (ร้อยละ 62.80) รองลงมา มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบฯ ทางโทรทัศน์ จำนวน 78 คน (ร้อยละ 19.50) มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบฯ ทางผ่านพับ จำนวน 62 คน (ร้อยละ 15.50) และน้อยที่สุด มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบฯ ช่องทางอื่น ๆ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ปี	23	5.80
2 ปี	58	14.50
3 ปี	241	60.20
4 ปี ขึ้นไป	78	19.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ 3 ปี จำนวน 241 คน (ร้อยละ 60.20) รองลงมา มีประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ 4 ปี ขึ้นไป จำนวน 78 คน (ร้อยละ 19.50) มีประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ 2 ปี จำนวน 58 คน (ร้อยละ 14.50) และน้อยที่สุด มีประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ 1 ปี จำนวน 23 คน (ร้อยละ 5.80) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ โดยภาพรวม

คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	4.10	0.53	มาก
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	4.15	0.48	มาก
ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	4.06	0.57	มาก
ความตั้งใจใช้ระบบ	4.08	0.55	มาก
ภาพรวมคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	4.10	0.45	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.45) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมากที่สุดคือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.48) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ทัศนคติต่อการใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ

การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.32	0.71	มากที่สุด
การใช้ระบบมีความสะดวก	4.07	0.80	มาก
การใช้ระบบมีความรวดเร็ว	4.03	0.76	มาก
การใช้ระบบมีความคล่องตัว	4.05	0.74	มาก
สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	4.04	0.78	มาก
ภาพรวมการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	4.10	0.53	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบมากที่สุดคือ ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.71) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การใช้ระบบมีความสะดวก ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.80) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ การใช้ระบบมีความรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์

การรับรู้ว่ามีประโยชน์	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ช่วยให้ท่านประหยัดเวลา	4.14	0.75	มาก
ช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.22	0.82	มากที่สุด
ช่วยให้ท่านยื่นแบบด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	4.12	0.74	มาก
หากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที	4.15	0.77	มาก
ขยายระยะเวลาในการยื่นแบบได้อีก 8 วัน	4.13	0.74	มาก
ภาพรวมการรับรู้ว่ามีประโยชน์	4.15	0.48	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.48) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์มากที่สุดคือ ช่วย给您ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.82) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ หากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ช่วย给您ยื่นแบบด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.74) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านทัศนคติต่อการใช้ระบบ

ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ท่านมีความรู้สึกชอบที่จะใช้ระบบ	4.05	0.86	มาก
ในมุมมองของท่านการใช้ระบบทำให้ประหยัดเวลา	4.09	0.78	มาก
ในมุมมองของท่านการยื่นแบบผ่านระบบมีความสะดวก	4.12	0.77	มาก
ในมุมมองของท่านการยื่นแบบผ่านระบบช่วยลดทรัพยากร	4.03	0.79	มาก
ในมุมมองของท่านการใช้ระบบช่วยลดขั้นตอนการยื่นแบบ	4.04	0.78	มาก
ภาพรวมทัศนคติต่อการใช้ระบบ	4.06	0.57	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อการใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อการใช้ระบบมากที่สุดคือ ในมุมมองของท่านการยื่นแบบผ่านระบบมีความสะดวก ($\bar{x} = 4.12$,

S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ในมุมมองของท่านการใช้ระบบทำให้ประหยัดเวลา ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ในมุมมองของท่านการยื่นแบบผ่านระบบ ช่วยลดทรัพยากร ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านความตั้งใจใช้ระบบ

ความตั้งใจใช้ระบบ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ท่านพยายามเรียนรู้การยื่นแบบผ่านระบบ	4.08	0.78	มาก
ท่านให้น้ำหนักในการยื่นแบบผ่านระบบมากกว่ายื่นแบบกระดาษ	4.18	0.84	มาก
ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ	4.09	0.79	มาก
ท่านให้ความสำคัญกับการยื่นแบบผ่านระบบ	4.08	0.78	มาก
ท่านมั่นใจว่าระบบมีประสิทธิภาพเพียงพอ	3.97	0.84	มาก
ภาพรวมความตั้งใจใช้ระบบ	4.08	0.55	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความตั้งใจใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความตั้งใจใช้ระบบมากที่สุดคือ ท่านให้น้ำหนักในการยื่นแบบผ่านระบบมากกว่ายื่นแบบกระดาษ ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 0.84) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ท่านมั่นใจว่าระบบมีประสิทธิภาพเพียงพอ ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.84) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวม

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
คุณภาพของสารสนเทศ	4.09	0.52	มาก
คุณภาพของระบบ	4.14	0.49	มาก
คุณภาพของการบริการ	4.12	0.54	มาก
ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	4.13	0.57	มาก
ภาพรวมความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	4.12	0.42	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.42) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศมากที่สุดคือ คุณภาพของระบบ ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ คุณภาพของสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

คุณภาพของสารสนเทศ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง	3.94	0.81	มาก
ข้อมูลในระบบตรงกับความต้องการ	4.09	0.80	มาก
ข้อมูลในระบบมีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์	4.23	0.76	มากที่สุด
ข้อมูลในระบบเชื่อถือได้	4.14	0.77	มาก
คำอธิบายการใช้ระบบมีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น	4.06	0.79	มาก
ภาพรวมคุณภาพของสารสนเทศ	4.09	0.52	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของสารสนเทศมากที่สุดคือ ข้อมูลในระบบมีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์ ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลในระบบเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.81) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

คุณภาพของระบบ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ระบบใช้งานง่าย	4.13	0.77	มาก
ระบบเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน	4.13	0.78	มาก
ระบบทันสมัยเหมาะสมกับการใช้งานเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์	4.22	0.75	มากที่สุด
ระบบประมวลผลได้ถูกต้อง	4.12	0.75	มาก
ระบบประมวลผลรวดเร็ว	4.12	0.79	มาก
ภาพรวมคุณภาพของระบบ	4.14	0.49	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของระบบ ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของระบบมากที่สุดคือ ระบบทันสมัยเหมาะสมกับการใช้งานเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์ ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก และระบบเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ระบบประมวลผลได้ถูกต้อง ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับมาก และระบบประมวลผลรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
การใช้งานผ่านระบบมีความถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด	4.04	0.81	มาก
ระบบให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ชัดเจน	4.15	0.87	มาก
ระบบสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	4.04	0.83	มาก
ระบบให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.05	0.80	มาก
ระบบให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน	4.31	0.71	มากที่สุด
ภาพรวมคุณภาพของการบริการ	4.12	0.54	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการบริการ ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการบริการมากที่สุดคือ ระบบให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.71) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ชัดเจน ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.87) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือการใช้งานผ่านระบบมีความถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.81) อยู่ในระดับมาก และระบบสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.83) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อรูปแบบ ฟังก์ชัน คำชี้แจงของระบบ	4.00	0.83	มาก
ความพึงพอใจต่อคุณภาพข้อมูลที่ได้จากระบบ	4.12	0.83	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ	4.23	0.85	มากที่สุด
ท่านจะใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป	4.06	0.85	มาก
ท่านจะบอกต่อเพื่อให้ผู้อื่นใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	4.22	0.74	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	4.13	0.57	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบมากที่สุดคือ ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.85) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านจะบอกต่อเพื่อให้ผู้อื่นใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.74) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อรูปแบบ ฟังก์ชัน คำชี้แจงของระบบ ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.83) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งถ้าหากค่าที่ได้ออกมาเป็นค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ตัวแปร ว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง แต่ถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งโดยทั่วไประดับของค่าสัมประสิทธิ์ที่ยอมรับได้อยู่ที่ไม่เกิน -0.8 หรือ 0.8

ตารางที่ 23 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis)

ตัวแปร	การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	การรับรู้ว่ามีประโยชน์	ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	ความตั้งใจใช้ระบบ	คุณภาพของสารสนเทศ	คุณภาพของระบบ	คุณภาพของการบริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	1							
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	.546**	1						
ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	.505**	.738**	1					
ความตั้งใจใช้ระบบ	.599**	.741**	.656**	1				
คุณภาพของสารสนเทศ	.768**	.474**	.522**	.475**	1			
คุณภาพของระบบ	.423**	.582**	.555**	.472**	.553**	1		
คุณภาพของการบริการ	.481**	.516**	.492**	.497**	.484**	.585**	1	
ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	.575**	.553**	.500**	.629**	.430**	.468**	.568**	1

** Correlation is significant at the .01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) พบว่า

1. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ มีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับด้านคุณภาพของสารสนเทศ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .768 และมีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .423 .481 และ .575 ตามลำดับ แสดงว่า ไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .474 .582 .516 และ .553 ตามลำดับ แสดงว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

3. ทักษะคิดต่อการใช้ระบบ มีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .522 .555 .492 และ .500 ตามลำดับ แสดงว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

4. ความตั้งใจใช้ระบบ มีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงกับด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .629 และมีความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการบริการ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .475 .472 และ .497 ตามลำดับ แสดงว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

ตารางที่ 24 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าความคลาด	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าสถิติ	ระดับ	พิกัด	ค่าความมี
	ถดถอยคะแนน	เคลื่อน	ถดถอยคะแนน				
	ปกติ	มาตรฐาน	มาตรฐาน		ทางสถิติ	เคลื่อน	ของตัวแปร
ค่าคงที่	1.492	.203		7.347	.000		
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	.164	.051	.166	3.215	.001*	.639	1.565
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	.054	.077	.050	.695	.487	.332	3.013
ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	.282	.058	.308	4.838	.000*	.422	2.368
ความตั้งใจใช้ระบบ	.136	.062	.143	2.179	.030*	.400	2.500
R	.569						
R ²	.324						
F	47.240						
Durbin-Watson	1.766						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($F=47.240$) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทักษะคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ร้อยละ 56.90 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ได้ร้อยละ 32.40 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .164 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .166 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.215 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .054 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .050 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ .695 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .487 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1

3. ทักษะคติต่อการใช้ระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .282 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .308 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.838 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

4. ความตั้งใจใช้ระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .136 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .143 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.179 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .030 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

โดยคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ทักษะคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ส่วนการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

ตารางที่ 25 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร
ค่าคงที่	1.404	.184		7.614	.000		
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	.108	.046	.166	2.335	.020*	.639	1.565
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	.348	.070	.341	4.968	.000*	.332	3.013
ทักษะคติต่อการใช้ระบบ	.218	.053	.251	4.128	.000*	.422	2.368
ความตั้งใจใช้ระบบ	-.010	.057	-.011	-.168	.867	.400	2.500
R	.618						
R ²	.382						
F	60.990						
Durbin-Watson	1.657						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 (F=60.990) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทักษะคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ร้อยละ 61.80 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ได้ร้อยละ 38.20 เมื่อพิจารณาที่ละตัวแปร พบว่า

1. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .108 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .166 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.335 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปร

อิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .348 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .341 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.968 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

3. ทักษะคิดต่อการใช้ระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .218 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .251 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.128 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

4. ความตั้งใจใช้ระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ -.010 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ -.011 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ -.168 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .867 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2

โดยคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ และทักษะคิดต่อการใช้ระบบ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ส่วนความตั้งใจใช้ระบบ ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

ตารางที่ 26 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร
ค่าคงที่	1.170	.209		5.608	.000		
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	.237	.053	.230	4.518	.000*	.639	1.565
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	.192	.079	.171	2.418	.016*	.332	3.013
ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	.152	.060	.159	2.535	.012*	.422	2.368
ความตั้งใจใช้ระบบ	.137	.064	.138	2.143	.033*	.400	2.500
R	.588						
R ²	.345						
F	52.095						
Durbin-Watson	1.797						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 (F=52.095) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทัศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ร้อยละ 58.80 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ได้ร้อยละ 34.50 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .237 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .230 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.518 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .192 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .171 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.418 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติ

ทดสอบ Sig เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

3. ทศนคติต่อการใช้ระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .152 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .159 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.535 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

4. ความตั้งใจใช้ระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .137 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .138 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.143 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .033 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

โดยคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

สมมติฐานที่ 4 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ตารางที่ 27 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร
ค่าคงที่	.642	.196		3.281	.001		
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	.324	.049	.301	6.583	.000*	.639	1.565
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	.095	.074	.081	1.276	.203	.332	3.013
ทศนคติต่อการใช้ระบบ	.045	.056	.045	.808	.420	.422	2.368
ความตั้งใจใช้ระบบ	.386	.060	.371	6.427	.000*	.400	2.500
R	.688						
R ²	.474						
F	88.821						
Durbin-Watson	1.500						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($F=88.821$) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทักษะคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ร้อยละ 68.80 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ได้ร้อยละ 47.40 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .324 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .301 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 6.583 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 4

2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .095 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .081 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.276 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .203 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 4

3. ทักษะคติต่อการใช้ระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .045 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .045 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ .808 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .420 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 4

4. ความตั้งใจใช้ระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .386 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .371 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 6.427 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 4

โดยคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบและความตั้งใจใช้ระบบ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ส่วนการรับรู้ว่ามีประโยชน์และทัศนคติต่อการใช้ระบบ ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ตารางที่ 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	
1. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	สนับสนุน
2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์	ไม่สนับสนุน
3. ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	สนับสนุน
4. ความตั้งใจใช้ระบบ	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ	
1. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	สนับสนุน
2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์	สนับสนุน
3. ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	สนับสนุน
4. ความตั้งใจใช้ระบบ	ไม่สนับสนุน
สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ	
1. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	สนับสนุน
2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์	สนับสนุน
3. ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	สนับสนุน
4. ความตั้งใจใช้ระบบ	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 4 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	
1. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ	สนับสนุน
2. การรับรู้ว่ามีประโยชน์	ไม่สนับสนุน
3. ทัศนคติต่อการใช้ระบบ	ไม่สนับสนุน
4. ความตั้งใจใช้ระบบ	สนับสนุน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 สำหรับการนำเสนอในบทนี้จะแบ่งเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อจำกัดของการวิจัย
4. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 สรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 196 คน (ร้อยละ 49.00) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 266 คน (ร้อยละ 66.50) มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 240,001 - 480,000 บาท จำนวน 170 คน (ร้อยละ 42.50) มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางสื่อออนไลน์ จำนวน 251 คน (ร้อยละ 62.80) และมีประสบการณ์ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3 ปี จำนวน 241 คน (ร้อยละ 60.20)

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.45) อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบมากที่สุดคือ ระบบมีขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.71) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือการใช้ระบบมีความสะดวก ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.80) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ การใช้ระบบมีความรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2 ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.48) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์มากที่สุดคือ ช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.82) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ หากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ช่วยให้ท่านยื่นแบบด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.74) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.3 ด้านทัศนคติต่อการใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อการใช้ระบบมากที่สุดคือ ในมุมมองของท่านการยื่นแบบผ่านระบบมีความสะดวก ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ในมุมมองของท่านการใช้ระบบทำให้ประหยัดเวลา ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ในมุมมองของท่านการยื่นแบบผ่านระบบช่วยลดทรัพยากร ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.4 ด้านความตั้งใจใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความตั้งใจใช้ระบบมากที่สุดคือ ท่านให้น้ำหนักในการยื่นแบบผ่านระบบมากกว่ายื่นแบบกระดาษ ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 0.84) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ท่านมั่นใจว่าระบบมีประสิทธิภาพเพียงพอ ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.84) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.42) อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

3.1 ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของสารสนเทศมากที่สุดคือ ข้อมูลในระบบมีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์ ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลในระบบเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.81) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3.2 ด้านคุณภาพของระบบ ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของระบบมากที่สุดคือ ระบบทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งานเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์ ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก และระบบเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.78) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ระบบประมวลผลได้ถูกต้อง ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับมาก และระบบประมวลผลรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3.3 ด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการบริการมากที่สุดคือ ระบบให้บริการข้อมูล และข่าวสารที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.71) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ชัดเจน ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.87) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือการใช้งานผ่านระบบมีความถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.81) อยู่ในระดับมาก และระบบสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.83) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3.4 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบมากที่สุดคือ ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.85) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านจะบอกต่อเพื่อให้ผู้อื่นใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.74) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อรูปแบบ ฟังก์ชัน คำชี้แจงของระบบ ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.83) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ด้าน คือ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ทศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ด้าน คือ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ และทศนคติต่อการใช้ระบบ

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอย

พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ การรับรู้ความง่ายต่อการ
ใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทักษะคิดต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ มีความสัมพันธ์
เชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 4 ด้าน คือ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามี
ประโยชน์ ทักษะคิดต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลเชิง
บวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอย
พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ การรับรู้ความง่ายต่อการ
ใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทักษะคิดต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวก
ต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 ด้าน คือ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานและวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยผลที่
ได้จากการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบการยื่นแบบ
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้ระบบการยื่น
แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้
ความง่ายต่อการใช้ระบบ ด้านทักษะคิดต่อการใช้ระบบ และด้านความตั้งใจใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สุกันทา สะเอียบคง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัย
ความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แบบจำลอง
ความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชี
สหกรณ์ พบว่า จากมุมมองของผู้ใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัย
ด้านคุณภาพสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูล ความง่ายต่อ
ความเข้าใจข้อมูล ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ความสมบูรณ์และเป็นประโยชน์และเนื้อหาข้อมูลที่ได้
จากระบบการเงินและบัญชี (GFMS) ตรงต่อความต้องการ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบ
การเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และพาสนา ฉลาดธัญญกิจ (2557) ได้อภิปรายว่า
ระบบที่สามารถให้ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ กล่าวคือ เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัยย่อมมีประโยชน์
สามารถนำไปวิเคราะห์ วางแผนด้านต่างๆ และนำข้อมูลไปเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นได้ ทำให้เกิด
ความสำเร็จในการใช้ระบบ

คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของระบบ พบว่าผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญกับ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ และด้านทัศนคติต่อการใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สุกันทา สะเอียบคง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษารมทรตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า ในมุมมองของผู้ใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ ความน่าใช้งานของระบบ ความเสถียร ความพร้อมด้านอุปกรณ์ และความครบถ้วนของฟังก์ชันการทำงานของระบบ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับ DeLone และ McLean (2003) ที่อธิบายว่าการที่ระบบสารสนเทศจะประสบความสำเร็จนั้น ระบบจะต้องง่ายต่อการใช้งาน มีความยืดหยุ่น ระบบง่ายต่อการเรียนรู้และเข้าใจ และระบบตอบสนองต่อการใช้งานอย่างรวดเร็ว

คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่าผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญกับ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านทัศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สุกันทา สะเอียบคง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของ ระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า จากมุมมองของผู้ใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการข้อมูล ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความง่ายในการติดต่อหรือติดตามผู้ให้บริการ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้อธิบาย ลักษณะของคุณภาพการบริการ ไว้ว่า บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ บริการที่ติดต่ออย่างเสมอต้นเสมอปลาย ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที มีการสื่อสารอย่างชัดเจน ตรงประเด็นเข้าใจหมดข้อสงสัย และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการได้

คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ พบว่าผู้ใช้ระบบ

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญกับ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สุกันทา สะเอียบคง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของ ระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า จากมุมมองของผู้ใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ ความรู้ความสามารถของผู้ใช้งานเกี่ยวกับระบบ ความสม่ำเสมอในการใช้ การใช้ระบบได้ในหลายฟังก์ชัน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อรูปแบบและฟังก์ชันของระบบ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับ ฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการที่ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย สะดวกในการเข้าถึง รวดเร็ว มีความคล่องตัว สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็วจะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้มีการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มมากขึ้น

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาคูณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 เท่านั้น
2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษา คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ฉบับนี้อยู่ในช่วงระหว่างเดือน มีนาคม - พฤษภาคม 2565 เท่านั้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ทำให้ทราบถึงความสำเร็จของระบบการยื่นแบบแสดงรายการ

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อพัฒนาระบบให้สามารถตอบสนองกับผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพากรเป็นอย่างมาก โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ เกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทิศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ในด้านคุณภาพของสารสนเทศ และด้านคุณภาพของระบบ เพื่อสร้างความมั่นใจและแสดงให้เห็นถึงประโยชน์จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1.2 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ เกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทิศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ในด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ระบบ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการของภาครัฐ

2. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

2.1 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิเคราะห์ที่ไปเป็นแนวทางในการพิจารณาความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยให้ความสำคัญกับการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทิศนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ ที่มีนัยสำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

2.2 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องมีการพัฒนาระบบระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง ให้ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นในชีวิตประจำวัน และเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการของกรมสรรพากร

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

3.1 การดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ หากมีการศึกษาเรื่องนี้ต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มีการต่อยอดทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้ได้งานวิจัยที่หลายมุมมองและหลากหลายรูปแบบ

3.2 การดำเนินการศึกษาคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกับกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่อื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสรรพากรมากที่สุด

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2564). สรรพากรยกระดับการบริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ใหม่. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2565, จากเว็บไซต์: <https://mgronline.com/stockmarket/detail/9640000097438>
- กรมสรรพากร. (2565). การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ปีงบประมาณ พ.ศ.2565. สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2565, จากเว็บไซต์: <https://rdsrv.rd.go.th/14000.html>
- ดวงพร เพชรคง. (2560). ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มงานกฎหมาย 2 สำนักกฎหมาย. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- นิชานันท์ ชาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- นุชบา โปร่งกลาง. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ปฐมาภรณ์ บำรุงผล. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- พนิดา สุภาพอาภรณ์. (2561) ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- พาสนา ฉลาดธัญญกิจ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) กรณีศึกษาหน่วยงานราชการในจังหวัดลพบุรี. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ฟ้ารพีณธ์ ฟ้าวิชฎกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่).

- ศิริรัตน์ มุขตารา. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2564). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2565, จากเว็บไซต์ <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/>
- สุกันทา สะเอียบคง. (2558). การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษารมตรวจบัญชีสหกรณ์. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- อณัศยาภา บุญรอด. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- อาชนเทพ อัครสุวรรณ. (2558). การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ. (สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- อุไรพรรณ แซ่ลี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

BIBLIOGRAPHY

- Adenekan Dedeke. (2000). A Conceptual Framework for Developing Quality Measures for Information Systems. **Proceedings of the 2000 Conference on Information Quality**. Retrieved September 30, 2018, from <http://mitiq.mit.edu/ICIQ/Documents/IQ%20Conference%202000/Papers/AConceptualFramework4DevelopQualityMeasure.pdf>
- Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati. (2014). The Relationship between System Quality, Information Quality and Organizational Performance. **International Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce**. Volume 4, Number 3, July 2014, 7-10.
- Azimaton Saibon, Anuar Nawawi & Abmad Saiful Azlin Puteh Salin. (2016). E-filing Acceptance by the Individual Taxpayers – A Preliminary Analysis [Electronic version]. **Journal of Administrative Science**, 13 (2), 1-9.
- Fatih Yilmaz & Jacqueline Coolidge. (2013). **Can E-Filing Reduce Tax Compliance Costs in Developing Countries?** Retrieved March 31, 2019, from <http://documents.worldbank.org/curated/en/496681468124159526/pdf/WPS6647.pdf>
- Fengyi Lin, Seedy S. Fofanah & Deron Liang. (2011). **Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success** [Electronic version]. Retrieved September 30, 2018, from <https://isslab.csie.ncu.edu.tw/download/publications/9.pdf>
- Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi & Paul R. Warshaw. (1989). **User Acceptance of Computer Technology** [Electronic version]. Retrieved September 29, 2018, from https://en.wikipedia.org/wiki/Technology_acceptance_model
- James A. O'brien. (2002). **Introduction to Information Systems** [Electronic version]. Retrieved September 30, 2018, from home.apu.edu/ddavis/busi240/chap001_revised.ppt

- Joanna Nasr. (2014). **Implementing electronic tax filing and payments in Malaysia.** Retrieved April 8, 2019, from <https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Annual-Reports/English/DB14-Chapters/DB14-Implementing-electronic-tax-filing.pdf>
- Matthew Young. (2019). **Advantages and disadvantages of online tax filing** [Electronic version].
- Mina Fanea-Ivanovici, Radu-Cristian Mu Ésetescu, Marius-Cristian Pane & Cristina Voicu. (2019). **Fighting Corruption and Enhancing Tax Compliance through Digitization: Achieving Sustainable Development in Romania.** (Faculty of International Business and Economics, Bucharest University).
- Narasimhaiah Gorla, Toni M. Somers & Betty Wong. (2010). Organizational impact of system quality, information quality and service quality [Electronic version]. **Journal of Strategic Information Systems**, 2010 (19), 207-228.
- Oyebola Okunogbe & Victor Pouliquen. (2018). **Technology, Taxation and Corruption: Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filing.** (PhD in Public Policy and MPA in International Development, Harvard University).
- Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality [Electronic version]. **Journal of Retailing**, 1988 (64), 12-36.
- Reza Vaezi. (2013). **User Satisfaction with Information Systems: A Comprehensive Model of Attribute Satisfaction.** (The Degree Doctor of Philosophy, University of Houston).
- S.Md. Alibasha, Kishore Kumar & Naveen Kumar. (2016). Benefits and Challenges of E-filling and E-Payments [Electronic version]. **International Journal of Commerce, Business and Management**, 2016 (5), 71-75.

- Seddon & Kiew. (1996). Modification of Delon and Mclean Model in the Success of Information System for Good University Governance [Electronic version]. **The Turkish Online Journal of Educational Technology**, 2015 (14), 115.
- Taxslayer. (2019). **What are the Benefits of E-Filing Your Income Tax Return?** Retrieved April 8, 2019, from <https://www.taxslayer.com/support/10128/5-Benefits-of-E-Filing-Your-Income-Tax?language=1&page=4&q=job%20searchexpenses>
- William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (2003). Information Systems Success Measurement. **Foundations and Trends in Information Systems**, 2016 (2), 9-11.
- William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update [Electronic version]. **Journal of Management Information Systems**, 2003 (19), 23-2
- Wixom & Watson. (2001). Modification of Delon and Mclean Model in the Success of Information System for Good University Governance [Electronic version]. **The Turkish Online Journal of Educational Technology**, 2015 (14), 115.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
ของเครื่องมือวิจัย

BANGKOK
 2410/2
 PHAHOLYOTHIN RD.,
 JATUJAK, BANGKOK
 10900
 TEL. 0 2579 1111
 FAX. 0 2561 1721
 www.spu.ac.th
CHONBURI CAMPUS
 79 BANGNA-TRAD RD.,
 KLONGTAMRU, MUANG,
 CHONBURI 20000
 TEL. 0 3874 3600-9
 FAX. 0 3874 3700
 www.east.spu.ac.th
KHON KAEN
 182/12 MOO 4,
 SRICHAN RD.,
 NAI-MUKDONG DISTRICT,
 AMPHUR MUANG,
 KHONKAEN 40000
 TEL. 0 4322 4111
 FAX. 0 4322 4119
 www.khonkaen.spu.ac.th

28 เมษายน 2565

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.หัสชัย ตั้งมั่งมี

ด้วยนักศึกษา นางสาวจรรววรรณ พิมเสน รหัสนักศึกษา 64501504 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง “คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตารณี เอื้อชนะจิต เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก ดร.หัสชัย ตั้งมั่งมี รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรยาศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โฆษกกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

28 เมษายน 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสมควร วงศ์สวัสดิ์

ด้วยนักศึกษา นางสาวจรรวรรณ พิมเสน รหัสนักศึกษา 64501504 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำคั่นคว้าอิสระเรื่อง “คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก คุณสมควร วงศ์สวัสดิ์ ผู้อำนวยการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา ไชยกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

SPU

SRIPATUM
UNIVERSITY

ที่ ศบช.0105/154

BANGKOK

2410/2
PHAHOLYOTHIN RD.,
JATUJAK, BANGKOK
10900
TEL. 0 2579 1111
FAX. 0 2561 1721
www.spu.ac.th

CHONBURI CAMPUS

79 BANGNA-TRAD RD.,
KLONGTAMRU, MUANG,
CHONBURI 20500
TEL. 0 3874 3690-9
FAX. 0 3874 3700
www.east.spu.ac.th

KHON KAEN

182/12 MOO 4,
SRICHAN RD.,
NAIMUANG DISTRICT,
AMPHUR MUANG,
KHONKAEN 40000
TEL. 0 4322 4111
FAX. 0 4322 4119
www.khonkaen.spu.ac.th

28 เมษายน 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณจำปี นาทอง

ด้วยนักศึกษา นางสาวจรรุวรรณ พิมเสน รหัสนักศึกษา 64501504 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำคั่นคว้ออิสระเรื่อง “คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก คุณจำปี นาทอง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ หัวหน้าส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 23 เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา ไชยกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยในระดับปริญญาโทหลักสูตรบัญชี
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบ
สารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 โดยแบบสอบถามนี้
แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการกรอกแบบสอบถาม โปรดตอบแบบสอบถามตาม
ความเข้าใจและตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการ
วิจัย โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าการตอบแบบสอบถามของท่านครั้งนี้จะถือเป็นความลับและไม่ทำให้เกิด
ความเสียหายแก่ท่านทั้งทางตรงและทางอ้อม ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบ
แบบสอบถามนี้

จารุวรรณ พิมเสน

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่เป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. อายุ

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี | <input type="checkbox"/> 21 – 30 ปี |
| <input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี | <input type="checkbox"/> 41 ปี ขึ้นไป |

2. ระดับการศึกษา

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท |

3. รายได้เฉลี่ยต่อปี

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 240,000 บาท | <input type="checkbox"/> 240,001 – 480,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 480,001 – 720,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 720,000 บาท |

4. ช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ทางโทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> ทางสื่อออนไลน์ |
| <input type="checkbox"/> ผ่านพับ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ |

5. ประสบการณ์ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 ปี | <input type="checkbox"/> 2 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3 ปี | <input type="checkbox"/> 4 ปี ขึ้นไป |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อ	คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต						
1	ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
2	การใช้ระบบมีความสะดวก					
3	การใช้ระบบมีความรวดเร็ว					
4	การใช้ระบบมีความคล่องตัว					
5	สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว					
การรับรู้วาระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์						
1	ช่วยให้ท่านประหยัดเวลา					
2	ช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					
3	ช่วยให้ท่านยื่นแบบด้วยความถูกต้องและแม่นยำ					
4	หากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที					
5	ขยายระยะเวลาในการยื่นแบบได้อีก 8 วัน					

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อ	คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ทัศนคติต่อการใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต						
1	ท่านมีความรู้สึกชอบที่จะใช้ระบบ					
2	ในมุมมองของท่านการใช้ระบบทำให้ประหยัดเวลา					
3	ในมุมมองของท่านการยื่นแบบผ่านระบบมีความสะดวก					
4	ในมุมมองของท่านการยื่นแบบผ่านระบบช่วยลดทรัพยากร					
5	ในมุมมองของท่านการใช้ระบบช่วยลดขั้นตอนในการยื่นแบบ					
ความตั้งใจใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต						
1	ท่านพยายามเรียนรู้การยื่นแบบผ่านระบบ					
2	ท่านให้น้ำหนักในการยื่นแบบผ่านระบบมากกว่ายื่นแบบกระดาษ					
3	ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ					
4	ท่านให้ความสำคัญกับการยื่นแบบผ่านระบบ					
5	ท่านมั่นใจว่าระบบมีประสิทธิภาพเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อ	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
คุณภาพของสารสนเทศของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต						
1	ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้อง					
2	ข้อมูลในระบบ ตรงกับความต้องการ					
3	ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์					
4	ข้อมูลในระบบ เชื่อถือได้					
5	คำอธิบายการใช้ระบบ มีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น					
คุณภาพของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต						
1	ระบบ ใช้งานง่าย					
2	ระบบ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน					
3	ระบบ ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งานเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์					
4	ระบบ ประมวลผลได้ถูกต้อง					
5	ระบบ ประมวลผลรวดเร็ว					
คุณภาพของการบริการของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต						
1	การใช้งานผ่านระบบมีความถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด					
2	ระบบ ให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ชัดเจน					
3	ระบบ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ					
4	ระบบ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
5	ระบบ ให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน					
ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต						
1	ความพึงพอใจต่อรูปแบบ ฟังก์ชัน คำชี้แจงของระบบ					
2	ความพึงพอใจต่อคุณภาพข้อมูลที่ได้จากระบบ					
3	ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ					
4	ท่านจะใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป					
5	ท่านจะบอกต่อเพื่อให้ผู้อื่นใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

แบบตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ
และผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี

แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย (IOC)

เรื่อง คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

คำชี้แจง : 1. แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม “คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23”

2. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ ช่วยพิจารณาแบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย (IOC) ว่ามีความสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความเห็นมีเกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC ดังนี้

1) ให้ +1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2) ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3) ให้ -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นไม่มีเนื้อหาที่ไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

4. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ช่วยให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวจรรวรณ์ พิมพ์เสน)

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่เป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	ข้อมูลทั่วไป	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
1	อายุ () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี () 21 – 30 ปี () 31 – 40 ปี () 41 ปี ขึ้นไป				
2	ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () สูงกว่าปริญญาโท				
3	รายได้เฉลี่ยต่อปี () ไม่เกิน 240,000 บาท () 240,001 – 480,000 บาท () 480,001 – 720,000 บาท () มากกว่า 720,000 บาท				
4	ช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต () ทางโทรทัศน์ () ทางสื่อออนไลน์ () ผ่านพับ () อื่น ๆ				
5	ประสบการณ์ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต () 1 ปี () 2 ปี () 3 ปี () 4 ปี ขึ้นไป				

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
1	ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย				
2	การใช้ระบบมีความสะดวก				
3	การใช้ระบบมีความรวดเร็ว				
4	การใช้ระบบมีความคล่องตัว				
5	สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว				
การรับรู้ว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์					
1	ช่วยให้ท่านประหยัดเวลา				
2	ช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง				
3	ช่วยให้ท่านยื่นแบบด้วยความถูกต้องและแม่นยำ				
4	หากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที				
5	ขยายระยะเวลาในการยื่นแบบได้อีก 8 วัน				

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อ	คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
ทัศนคติต่อการใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
1	ท่านมีความรู้สึกชอบที่จะใช้ระบบ				
2	ในมุมมองของท่านการใช้ระบบทำให้ประหยัดเวลา				
3	ในมุมมองของท่านการยื่นแบบผ่านระบบมีความสะดวก				
4	ในมุมมองของท่านการยื่นแบบผ่านระบบช่วยลดทรัพยากร				
5	ในมุมมองของท่านการใช้ระบบช่วยลดขั้นตอนการยื่นแบบ				
ความตั้งใจใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
1	ท่านพยายามเรียนรู้การยื่นแบบผ่านระบบ				
2	ท่านให้น้ำหนักในการยื่นแบบผ่านระบบมากกว่ายื่นแบบกระดาษ				
3	ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ				
4	ท่านให้ความสำคัญกับการยื่นแบบผ่านระบบ				
5	ท่านมั่นใจว่าระบบมีประสิทธิภาพเพียงพอ				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
คุณภาพของสารสนเทศของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
1	ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้อง				
2	ข้อมูลในระบบ ตรงกับความต้องการ				
3	ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์				
4	ข้อมูลในระบบ เชื่อถือได้				
5	คำอธิบายการใช้ระบบ มีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น				
คุณภาพของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
1	ระบบ ใช้งานง่าย				
2	ระบบ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน				
3	ระบบ ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งาน เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์				
4	ระบบ ประมวลผลได้ถูกต้อง				
5	ระบบ ประมวลผลรวดเร็ว				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อ	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
คุณภาพของการบริการของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
1	การใช้งานผ่านระบบมีความถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด				
2	ระบบ ให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ ชัดเจน				
3	ระบบ สร้างความเชื่อมั่นให้กับ ผู้ใช้บริการ				
4	ระบบ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว				
5	ระบบ ให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ ทันสมัย เป็นปัจจุบัน				
ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
1	ความพึงพอใจต่อรูปแบบ ฟังก์ชัน ค่า ชี้แจงของระบบ				
2	ความพึงพอใจต่อคุณภาพข้อมูลที่ได้ จากระบบ				
3	ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ				
4	ท่านจะใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป				
5	ท่านจะบอกต่อเพื่อให้ผู้อื่นใช้ระบบ การยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต				

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

สรุปผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย (IOC)
เรื่อง คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่เป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อมูลทั่วไป	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	อายุ () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี () 21 – 30 ปี () 31 – 40 ปี () 41 ปี ขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () สูงกว่าปริญญาโท	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	รายได้เฉลี่ยต่อปี () ไม่เกิน 240,000 บาท () 240,001 – 480,000 บาท () 480,001 – 720,000 บาท () มากกว่า 720,000 บาท	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อ	ข้อมูลทั่วไป	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
4	ช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต () ทางโทรศัพท์ () ทางสื่อออนไลน์ () แผ่นพับ () อื่น ๆ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	ประสบการณ์ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต () 1 ปี () 2 ปี () 3 ปี () 4 ปี ขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

ข้อ	คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต							
1	ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	การใช้ระบบมีความสะดวก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	การใช้ระบบมีความรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	การใช้ระบบมีความคล่องตัว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
การรับรู้ว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์							
1	ช่วยให้ท่านประหยัดเวลา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ช่วยให้ท่านยื่นแบบด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	หากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	ขยายระยะเวลาในการยื่นแบบได้อีก 8 วัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อ	คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ทัศนคติต่อการใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต							
1	ท่านมีความรู้สึกชอบที่จะใช้ระบบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ในมุมมองของท่านการใช้ระบบทำให้ประหยัดเวลา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ในมุมมองของท่านการยื่นแบบผ่านระบบมีความสะดวก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ในมุมมองของท่านการยื่นแบบผ่านระบบช่วยลดทรัพยากร	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
5	ในมุมมองของท่านการใช้ระบบช่วยลดขั้นตอนการยื่นแบบ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
ความตั้งใจใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต							
1	ท่านพยายามเรียนรู้การยื่นแบบผ่านระบบ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
2	ท่านให้น้ำหนักในการยื่นแบบผ่านระบบมากกว่ายื่นแบบกระดาษ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
3	ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ท่านให้ความสำคัญกับการยื่นแบบผ่านระบบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	ท่านมั่นใจว่าระบบมีประสิทธิภาพเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

ข้อ	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
คุณภาพของสารสนเทศของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต							
1	ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ข้อมูลในระบบ ตรงกับความต้องการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ข้อมูลในระบบ เชื่อถือได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	คำอธิบายการใช้ระบบ มีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
คุณภาพของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต							
1	ระบบ ใช้งานง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ระบบ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ระบบ ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งานในปัจจุบันทันเหตุการณ์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ระบบ ประมวลผลได้ถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	ระบบ ประมวลผลรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อ	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
คุณภาพของการบริการของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต							
1	การใช้งานผ่านระบบมีความถูกต้องลดข้อผิดพลาด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ระบบ ให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ระบบ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ระบบ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	ระบบ ให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต							
1	ความพึงพอใจต่อรูปแบบ ฟังก์ชัน คำชี้แจงของระบบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ความพึงพอใจต่อคุณภาพข้อมูลที่ได้จากระบบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ท่านจะใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	ท่านจะบอกต่อเพื่อให้ผู้อื่นใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ-สกุล

นางสาวจรรุวรรณ พิมเสน

วัน เดือน ปีเกิด

2 กรกฎาคม 2534

วุฒิการศึกษา

ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

นักวิชาการสรรพากรปฏิบัติการ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23

ที่อยู่ปัจจุบัน

566 ถนนนนทรี แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา

กรุงเทพมหานคร