

ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จ
ของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน
ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ATTITUDE AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE USERS AFFECT
INFORMATION SYSTEM SUCCESS OF FILING PERSONAL INCOME
TAX RETURNS VIA THE INTERNET OF TAXPAYERS IN BANGKOK
AND ITS VICINITY

กัญญารัตน์ วิลามাত্র์
KANYARAT WILAMAT

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

ATTITUDE AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE USERS AFFECT
INFORMATION SYSTEM SUCCESS OF FILING PERSONAL INCOME
TAX RETURNS VIA THE INTERNET OF TAXPAYERS IN BANGKOK
AND ITS VICINITY

KANYARAT WILAMAT

INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY

SRIPATUM UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2022

COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

ชื่อหัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มี
ผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่น
แบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสีย
ภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ATTITUDE AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE USERS
AFFECT INFORMATION SYSTEM SUCCESS OF FILING
PERSONAL INCOME TAX RETURNS VIA THE INTERNET
OF TAXPAYERS IN BANGKOK AND ITS VICINITY

นักศึกษา

กัญญารัตน์ วิลามาตร์ รหัสประจำตัว 65504176

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

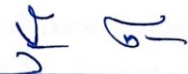
บัญชี


อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिरพงษ์ จันทรงาม

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัต)

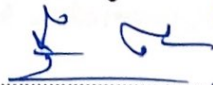

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिरพงษ์ จันทรงาม)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี




.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
คำสำคัญ	ทัศนคติ/ การยอมรับเทคโนโลยี/ ระบบสารสนเทศ/ ความสำเร็จ
นักศึกษา	กัญญารัตน์ วิลามাত্র
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพงษ์ จันทรงาม
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติ ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ 2) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ และด้านคุณประโยชน์ของระบบ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน คือ ผู้ที่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$) พบว่า ภาพรวมด้านความรู้สึกและภาพรวมด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยมาก

ที่สุดเท่ากัน ($\bar{x} = 4.64$) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.64$) พบว่า ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$) และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.65$) พบว่า ด้านคุณภาพของระบบและด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{x} = 4.67$) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทักษะคิดและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ และด้านคุณประโยชน์ของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

TITLE	ATTITUDE AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE USERS AFFECT INFORMATION SYSTEM SUCCESS OF FILING PERSONAL INCOME TAX RETURNS VIA THE INTERNET OF TAXPAYERS IN BANGKOK AND ITS VICINITY
KEYWORD	ATTITUDE/ TECHNOLOGY ACCEPTANCE/ SUCCESS
STUDENT	KANYARAT WILAMAT
ADVISOR	ASIST.PROF. JIRAPONG CHANNGAM DR.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF ACCOUNTANCY
FACULTY	ACCOUNTANCY SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2022

ABSTRACT

This research consists purposes: 1) to study attitudes consisting of cognitive aspects, feeling and behavior 2) to study the technology acceptance of information system users consisting of operational expectation, expectation in effort social influence and facilities in the system. Affecting the success of the information system. A case study of personal income tax filing via the internet of taxpayers in Bangkok and its vicinity consists of the quality of the system, quality of information, quality of service, system user satisfaction and benefits of the system. This is a quantitative research. A research tool was a questionnaire with a sample of 400 people who had filed personal income tax returns via the internet in Bangkok and its vicinity. Data were analyzed using descriptive statistics consisting of frequency, percentage, mean, and standard deviation. Correlation coefficient analysis to test the relationship between independent and dependent variables. Multiple regression analysis to test the hypothesis.

The results of the research revealed that Respondents have opinions about attitudes. Overall, it was at the highest level ($\bar{X} = 4.62$). It was found that the overall feeling and the overall behavior with the same highest mean ($\bar{X} = 4.64$). There are

opinions about technology acceptance of information system users. Overall, it was at a high level ($\bar{X} = 4.64$). It was found that the overview of the facilities in the system with the highest average ($\bar{X} = 4.67$) and opinions about the success of the information system Overall, it was at the highest level ($\bar{X} = 4.65$). It was found that the quality of the system and the benefits of the system with the same highest mean ($\bar{X} = 4.67$). The results of the hypothesis test showed that attitudes and acceptance of technology of information system users had a positive effect on the success of information systems. Quality of the system, quality of information, quality of service, system user satisfaction and benefits of the system was statistically significant at the 0.05 level.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรยาศักดิ์ คณบดีคณะบัญชี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพงษ์ จันทร์งาม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข ตลอดจนชี้แนะแนวทางเพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญที่เสียสละเวลาในการตรวจคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย รวมไปถึงขอขอบคุณเพื่อน ๆ หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตทุกท่านที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำ ช่วยกันคิดและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการจัดทำรายงานการวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จเป็นที่เรียบร้อย

นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่สละเวลาเอื้อเพื่อให้การเก็บข้อมูล รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องและให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดามารดา และครอบครัว ซึ่งคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมา ท้ายนี้คุณประโยชน์อันพึงเกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพ

กัญญารัตน์ วิลามาตร์

สิงหาคม 2566

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญรูปภาพ.....	XI
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government).....	8
แนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Revenue).....	11
แนวคิดกรมสรรพากรเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude).....	12
ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A technology acceptance model).....	27
ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS success model).....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	62
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	66
การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	73
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ.....	75
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ.....	77
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ.....	81
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบ สารสนเทศและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ.....	84
การทดสอบสมมติฐาน.....	87
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	108
สรุปผลการวิจัย.....	108
อภิปรายผลการวิจัย.....	115
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	116
ข้อเสนอแนะการวิจัย.....	116
บรรณานุกรม.....	119
BIBLIOGRAPHY.....	121
ภาคผนวก	124
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ของเครื่องมือวิจัย.....	125
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	129
ภาคผนวก ค แบบตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ และผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี.....	137
ประวัติผู้วิจัย.....	155

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การพิจารณาคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ของนักวิชาการต่าง ๆ.....	36
2 การพิจารณาคุณภาพของระบบสารสนเทศ (System Quality) ของนักวิชาการต่าง ๆ...	37
3 การพิจารณาคุณภาพการบริการ (Service Quality) ของนักวิชาการต่าง ๆ.....	40
4 การพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (User satisfaction) ของนักวิชาการต่าง ๆ...	42
5 ผลที่ได้รับจากการทำงานของระบบ e-filing กับต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC).....	45
5 ประโยชน์ของการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์จากผลการศึกษาของ Joanna Nasr, 2014...	57
6 ผลที่ได้รับจากการทำงานของระบบ e-filing กับต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC).....	60
7 ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม.....	70
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	73
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	73
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี.....	73
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับรู้ข่าวสาร การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	74
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการ ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต.....	74
13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ โดยภาพรวม.....	75
14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจ.....	75
15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ด้านความรู้สึก.....	76
16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ด้านพฤติกรรม.....	76
17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ โดย ภาพรวม.....	77
18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านความ คาดหวังในการปฏิบัติงาน.....	78
19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านความ คาดหวังในความพยายาม.....	78
20 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้าน อิทธิพลของสังคม.....	79
21 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวกในระบบ.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
22 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวม.....	81
23 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ	81
24 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	82
25 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพ ของการบริการ.....	82
26 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความ พึงพอใจของผู้ใช้ระบบ.....	83
27 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของ ระบบ.....	84
28 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis).....	85
29 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ทักษะคิดที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ.....	87
30 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ทักษะคิดที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ.....	89
31 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ทักษะคิดที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้าน คุณภาพของการบริการ.....	90
32 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ทักษะคิดที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ.....	92
33 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ทักษะคิดที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ.....	93
34 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวก ต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ.....	95
35 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวก ต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ.....	97
36 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ.....	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
37	แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวก ต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ..... 101
38	แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวก ต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ..... 103
39	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 105

สารบัญรูปภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน (UTAUT).....	28
3 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย (UTAUT 2).....	29
4 แผนผังทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (DeLone & McLean, 2003).....	33
5 รายได้จากการจัดเก็บภาษีและจำนวนการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นของ บุคคลและนิติบุคคลในมาเลเซีย ในปี 2549 – 2554.....	54
6 ระบบจัดเก็บภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของมาเลเซียได้ลดภาระการปฏิบัติตามข้อกำหนด ทางภาษีสำหรับธุรกิจ.....	55

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อโลกก้าวเข้าสู่การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านช่องทางการสื่อสาร และเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีความเร็วสูง จึงก่อให้เกิดแนวคิดในการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการดำเนินการยื่นภาษีในรูปแบบใหม่ และในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน กรมสรรพากรก็ถือเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามา เพื่อใช้ในการปรับปรุงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความโปร่งใสในกระบวนการบริหารงานภายในองค์กร จึงได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้น ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้กรมสรรพากรได้ก้าวเข้าสู่การเป็นกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Revenue) โดยได้ใช้ E-Revenue ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้ก้าวเข้าสู่การเชื่อมโยงการบริการข้อมูลที่สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางการบริหารประเทศของรัฐบาล ที่ต้องการให้หน่วยงานของภาครัฐได้มีการปฏิรูปและก้าวเข้าสู่ E-Government (พินิตา สุภาพอาภรณ์, 2561)

ภาษี คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเรียกเก็บจากประชาชนและองค์กรภาคเอกชน มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ดูแล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารและพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทั้งทางเศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม การประชาสัมพันธ์ การป้องกันประเทศและรักษาความสงบภายในประเทศ สร้างสาธารณูปโภค รวมไปถึงเงินเดือนของราชการทหาร 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)

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปหรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด และมีรายได้เกิดขึ้นตามที่เกณฑ์กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเอง ตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนด ภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบ ฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระ และเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษี ขณะที่ผู้มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย (กรมสรรพากร, 2565)

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

ทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม จากการศึกษา งานวิจัยของ อรวรรณ ปิลาธน์โอวาท (2549) และกรรณก วิโรจศรีสกุล (2546) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติ ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม หากมีการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบหนึ่ง คือถ้ามีความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลง และเมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงแล้ว ก็จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงความรู้สึกและพฤติกรรมนั่นเอง

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ จากการศึกษา งานวิจัยของ ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) นอกจากนั้น Azimaton Saibon, Anuar Nawawi and Ahmad Saiful Azlin Puteh Salin (2016) ได้ศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศตามทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT และ UTAUT2) สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ

ส่วนความสำเร็จของระบบสารสนเทศนั้น สามารถประเมินผลได้จาก คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่เกิดจากการ

ใช้ระบบสารสนเทศ จากการศึกษางานวิจัยของสุกันทา สะเอียบคง (2558), จารุวรรณ พิมเสน (2564) และพินิตา สุภาพอาภรณ์ (2561) ได้ระบุถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศ สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ และด้านคุณประโยชน์ของระบบ

จะเห็นได้ว่าอัตราการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91) นั้น มีอัตราการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่สูงกว่าการยื่นแบบด้วยกระดาษ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนรับรู้ถึงประโยชน์ ได้รับความง่ายของการใช้งาน มีทัศนคติที่ดี หรือมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันก็ยังมีประชาชนบางส่วนที่ยังเลือกที่จะไม่ใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จึงเป็นเหตุผลที่ควรศึกษาถึงทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผล รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าให้มากที่สุด

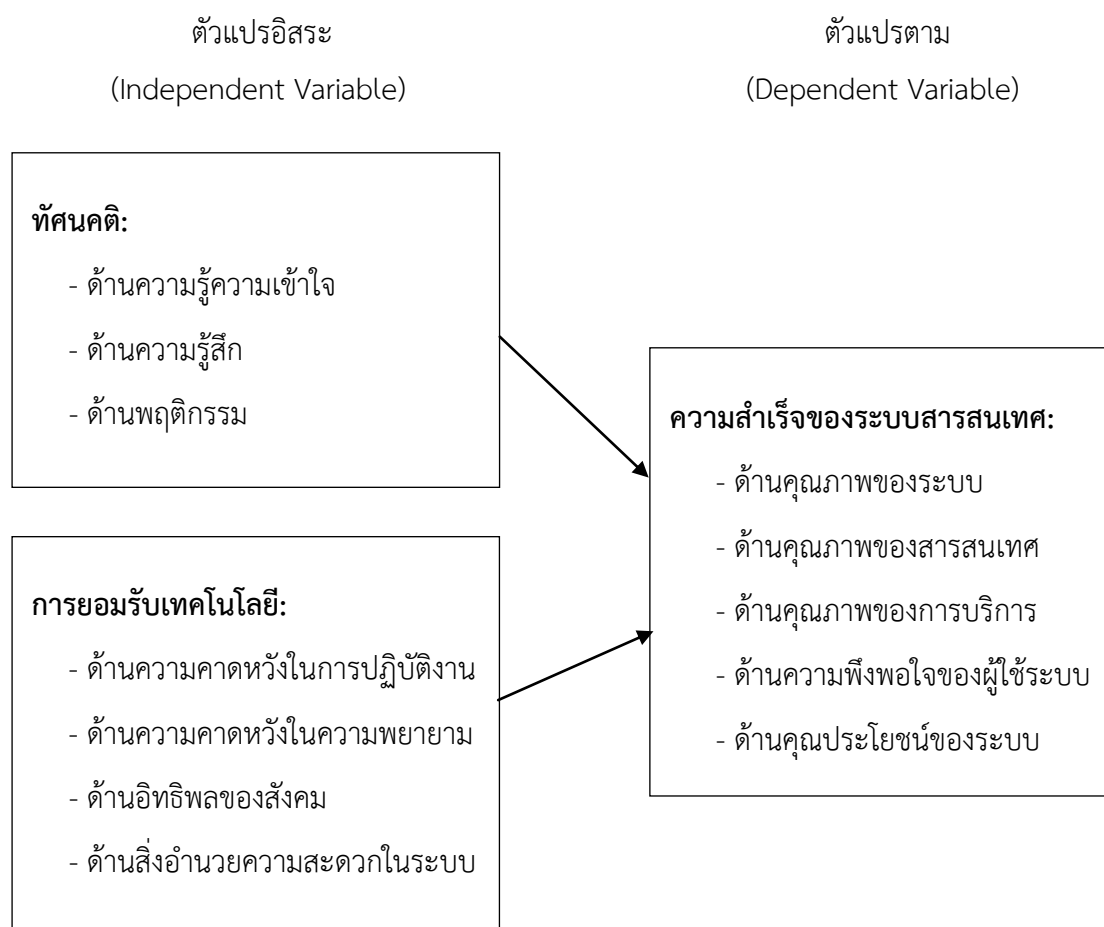
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ที่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 ราย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ทัศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

สมมติฐานที่ 2 ทัศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 3 ทัศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

สมมติฐานที่ 4 ทัศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

สมมติฐานที่ 5 ทัศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ

สมมติฐานที่ 6 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

สมมติฐานที่ 7 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 8 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

สมมติฐานที่ 9 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

สมมติฐานที่ 10 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

1.1 เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้ลึก และด้านพฤติกรรม

1.2 เพื่อให้ทราบถึงการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ

1.3 เพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ และด้านคุณประโยชน์ของระบบ

2. ประโยชน์ทางการนำผลวิจัยไปใช้

2.1 เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจสำหรับผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2.2 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

2.3 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับกรมสรรพากรในการแก้ไขปรับปรุง รวมถึงพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง การรับรู้ในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรมของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การรับรู้ว่า ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีคู่มือการใช้งานในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้ระบบ มีการแสดงส่วนของคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย และมีเจ้าหน้าที่คอยตอบปัญหาจากการใช้งาน

ความรู้สึก หมายถึง การพยายามเรียนรู้การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การให้น้ำหนักในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่ายื่นแบบกระดาษ

พฤติกรรม หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ระบบ การรับรู้ว่าคุณภาพ และมีความน่าเชื่อถือ จึงส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยี ที่มีความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคม และสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าคุณภาพมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ระบบมีความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัว และสามารถเรียนรู้ได้ง่าย

ความคาดหวังในความพยายาม หมายถึง การรับรู้ว่าคุณภาพช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ช่วยให้การยื่นแบบมีความถูกต้องและแม่นยำ และหากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที

อิทธิพลของสังคม หมายถึง การรับรู้ว่า การใช้บริการยื่นแบบแพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีรูปแบบและขั้นตอนที่ช่วยเอื้ออำนวยให้แก่ผู้ใช้งาน มีเจ้าหน้าที่ บุคลากรกรมสรรพากรที่ให้คำแนะนำ ซึ่งทำให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

สิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ หมายถึง การรับรู้ว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถทำได้ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มี ยื่นได้ตรงตามเวลาที่กำหนด ลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการยื่นภาษีด้วยตนเอง และมีประโยชน์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ หมายถึง ความสำเร็จในการใช้งานการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีการประเมินผลสำเร็จจาก คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ และคุณประโยชน์ของระบบ

คุณภาพของระบบ หมายถึง คุณภาพโดยรวมของระบบ ได้แก่ ใช้งานง่าย เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ประมวลผลได้ถูกต้องและรวดเร็ว

คุณภาพของสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์ เชื่อถือได้ สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น และเข้าใจง่าย

คุณภาพของการบริการ หมายถึง การใช้งานผ่านระบบมีความถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน บริการได้อย่างรวดเร็ว และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ หมายถึง ความพึงพอใจต่อรูปแบบ ฟังก์ชัน คำชี้แจงของระบบ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบ และความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ

คุณประโยชน์ของระบบ หมายถึง ระบบช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจและบริหารจัดการองค์กร เพิ่มความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ เพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ

ภาษี หมายถึง เงินที่รัฐบาลบังคับเรียกเก็บจากประชาชนเพื่อใช้จ่ายในการบริหารประเทศ หรือท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

กรมสรรพากร หมายถึง หน่วยงานที่รัฐบาลมอบหมายให้ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากร ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ รวมถึงจัดเก็บภาษีเงินได้ปิโตรเลียม และภาษีมรดก

E-Filing หมายถึง ระบบการให้บริการยื่นเอกสารต่าง ๆ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบจัดเก็บไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ โดยจากเดิมที่เป็นระบบการยื่นโดยส่งเอกสารด้วยตนเอง ผู้ที่จะยื่นเอกสารต้องเดินทางไปยื่นที่จุดให้บริการด้วยตนเอง ซึ่งใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร รายงาน และรวบรวมแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

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

แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)

แนวคิด “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” เกิดขึ้นมาจากผลของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารส่งผลให้สังคมในศตวรรษที่ 21 เข้าสู่ยุคสังคมสารสนเทศหรือเป็นยุคที่ผู้คนมีการใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือข้อมูลดิจิทัล (Digitalization) เป็นหลักเพื่อการได้มาจัดเก็บ ประมวลผล สืบค้น และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และทันเวลา

โดยการก้าวสู่ยุคสังคมสารสนเทศดังกล่าว ไม่ได้ส่งผลต่อแค่วิถีการดำเนินชีวิตของคนทั่วไปเท่านั้น แต่ยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการพัฒนาและการบริหารงานภาครัฐที่รัฐจำเป็นต้องปรับกระบวนการทัศนคติในทุกภาคส่วนเพื่อการพัฒนาและนำเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบบริหารสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มที่เพื่อขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ โดยจำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชนและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวและสามารถใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อก้าวสู่เศรษฐกิจและสังคม

ดิจิทัล (Digital Economy) จึงเกิดการพัฒนานวัตกรรมและทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐแบบใหม่ และนำไปสู่การพัฒนาแนวคิด “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ขึ้นโดยจุดประสงค์ของการจัดตั้งรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น มีอยู่หลายประการ แต่วัตถุประสงค์หลักที่สำคัญเลย คือ เพื่อมุ่งเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศระหว่างเครือข่ายหน่วยงานรัฐและส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาฐานข้อมูล เพื่อใช้เป็นกลไกขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขยายขีดความสามารถของรัฐในการให้บริการประชาชน และให้ภาคธุรกิจได้รับบริการที่รวดเร็ว ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศและการให้บริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ ลดขั้นตอนการทำงานและงบประมาณที่ซ้ำซ้อน และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันทางเศรษฐกิจกับประเทศอื่น ๆ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือเรียกว่า e-Government คือ เครื่องมือในการบริหารจัดการ และพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายทางด้านการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน บริการข้อมูลต่าง ๆ แก่ประชาชน จนทำให้ ประชาชนได้รับการบริการและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำบริการต่าง ๆ ของภาครัฐมาทำการออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์ บนอินเทอร์เน็ต ดังนั้นสื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นจากความร่วมมือของภาครัฐและภาคประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ทำให้เกิดธรรมาภิบาล และความโปร่งใสที่มีเพิ่มมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการ โดยหน่วยงานรัฐ ได้มีการเปิดเผยข้อมูลของตน และประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้นำไปสู่การลดการคอร์รัปชันได้จนทำให้เกิดตัวอย่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเห็นได้ก็คือเว็บไซต์ 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

ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานของหน่วยงานรัฐ 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

ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สามารถแบ่งออกเป็น 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 ได้ใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในตอนนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นรูปแบบการทำงานใหม่ของหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาประสิทธิภาพ

การทำงาน เพื่อเสริมสร้างให้เกิดความทันสมัยในการบริหารงานของภาครัฐและนำไปสู่การให้บริการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน จนกระทั่งเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลการเปลี่ยนแปลงกระบวนความคิด เกิดขึ้น ซึ่งรัฐบาลดิจิทัล หรือ Digital Government เป็นการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการ ของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งทั้ง ด้านการให้บริการแก่ประชาชน และการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนได้ในหลายมิติ เช่น การสร้าง โอกาสทางการเรียนรู้ เพิ่มรายได้การเข้าถึงบริการของภาครัฐ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงมีความ จำเป็นต้องร่วมมือกันพัฒนาและยกระดับภาครัฐให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืนและก้าว ทันความเปลี่ยนแปลงในเวทีโลก

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 กรมสรรพากร จึงได้ปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการเป็น e-revenue กรมสรรพากรได้มีการปรับเปลี่ยนงานบริการเพื่อรองรับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีโดยมีการ ริเริ่มให้มีการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยีเป็น เครื่องมือติดต่อสื่อสารกับผู้เสียภาษีโดยตรงอย่างไว้ชัดจำกัดโดยสามารถให้บริการยื่นแบบแสดง รายการทางอินเทอร์เน็ตและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทภาษี เป็นการ เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานโดยใช้มือและกำลังคนมาเป็นการทำงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง ส่งผลให้เกิดความสะดวกและประหยัดด้วยวิธีการ

1. พัฒนาระบบงานและระบบข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใหม่แหล่งข้อมูล
ที่ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกและเป็นปัจจุบัน
2. มุ่งเน้นการใช้ระบบงานแบบ On - line ทั้งทางด้านการบริหารงานและการให้บริการ
แก่ผู้เสียภาษีโดยขยายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุก
ประเภทภาษีทำให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบพร้อมชำระภาษีจากที่ใดก็ได้ทั้งในและนอกประเทศ เป็น
การให้บริการ ที่สะดวกรวดเร็ว เป็น E - Service มากขึ้นรวมทั้งการ Download แบบแสดงรายการ
ภาษีหลัก 17 ประเภทแบบได้จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร
3. พัฒนาระบบงานที่ให้บริการรับคำร้องหรือคำขอจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต
4. จัดทำฐานข้อมูลรวมไว้ที่เดียวและเชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก
เพื่อใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ให้การบริหารจัดการภายในกรมสรรพากรปรับเปลี่ยนให้มีประสิทธิภาพ และ
โปร่งใสยิ่งขึ้น (สุพา อนันตกุล, 2550)

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) กล่าวว่า “ทัศนคติ” เป็นคำที่มีการสมาส
ระหว่าง “ทัศน” ซึ่งแปลว่าความเห็นและคำว่า “คติ” แปลว่าแบบอย่างหรือลักษณะเมื่อรวมเข้า
ด้วยกันจึงแปลได้ว่าลักษณะของความเห็น ซึ่งหมายถึงความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อ
สิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ความหมายของคำว่า “ทัศนคติ” หรือภาษาอังกฤษเรียกว่า
“Attitude” (Webster,1960) มาจากภาษาละตินว่า “Aptus” แปลว่าโน้มน้าวและเหมาะสม
นำมาใช้ในความหมายของคำว่า “Attitude” หรือ “ทัศนคติ” หมายถึงท่าทีที่แสดงออกมาของคนเรา
ซึ่งบ่งบอกถึงสภาพจิตใจอันได้แก่ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง

ทัศนคติ เป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่งทางจิตวิทยาสังคม และการสื่อสาร
และมีการใช้คำนี้อย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่า ทัศนคตินั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้
ความหมายไว้ดังนี้

อัลพอร์ต (Allport, 1946) ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง สภาวะความพร้อม
ทางด้านจิตใจ ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมจะเป็นแรงที่กำหนดทิศทางของ
ปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

กูตส์ (Goods อ้างถึงในพัชนีเขยจรรรยา, เมตตาวิวัฒนานุกูลและถิรนนท์อนวัชศิริวงศ์, 2538)
ได้นิยามทัศนคติว่า เป็นแนวโน้มในการที่จะแสดงออกหรือมีปฏิกิริยาในทางบวกหรือในทางลบ ต่อสิ่ง
หนึ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยมของบุคคลและประสบการณ์ทางสังคมที่ฝังรากลึกอยู่

คุนเลอร์(Kundler,1974) ให้คำจำกัดความว่าทัศนคติคือความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสังคมรอบตัวหรือแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในทางสนับสนุนหรือต่อต้านแนวความคิดสถาบันบุคคลหรือสถานการณ์บางอย่าง

กรอสและนิแมน (Gross and Niman,1953) กล่าวว่าทัศนคติเป็นผลสะท้อนที่แสดงออกโดยพฤติกรรมและความเชื่อที่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินชีวิตในสังคม

นิวคอมบ์(Newcomb,1954) ได้อธิบายถึงทัศนคติไว้ว่าทัศนคติเป็นความโน้มเอียงของ จิตใจที่มีประสบการณ์ที่ได้รับอาจเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยหรือรู้สึก เฉยๆ ไม่ชอบไม่เกลียด

เทอร์สโตน (Turstone,1969) ได้กล่าวไว้ว่าทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์ที่ เกี่ยวกับความรู้สึกรอคติความคิด หรือความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่างการแสดงออกทางการพูดเป็น ความคิด เป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติดังนั้นถ้าเราอยากจะทำทัศนคติเราก็ทำได้โดยวัดความคิดของ บุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ทัศนคติเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวกและด้านลบที่มีต่อสิ่ง หนึ่งซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เป็นต้น

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545: น.138) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติคือ สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่บนานพอสมควร

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541: น.64) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ผลผสมผสานระหว่า ความนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหม่งสิ่งใด คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในทางประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น

พงศ์ หรดาล (2540: น.42) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือความรู้สึก ทำที่ ความคิดเห็น และพฤติกรรมของคณงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร กลุ่มคน องค์กรหรือสภาพแวดล้อมอื่นๆ โดยการแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกหรือทำที่ในทางยอมรับหรือปฏิเสธ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2538: น.142) ให้ความหมายของทัศนคติว่า ทัศนคติหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้บริโภครู้จักจาก 6

ประสบการณ์ในอดีตโดยใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิดและพฤติกรรม นักการตลาดนิยมใช้เครื่องมือการโฆษณา เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีที่ใช้ เกิดจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ (Behavioral intention) โดยจากงานวิจัยของ Lai and Li (2005) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อกันและกัน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเป็นเจตนาที่เกิดขึ้น จากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ หากผู้ใช้รู้ว่าเทคโนโลยีที่ใช้นั้นมีประโยชน์หรือใช้งานง่ายย่อมทำให้ผู้ใช้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบนั้น จะส่งผลต่อไปยังความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น (บุษรา ประกอบธรรม, 2554)

อรวรรณ ปิลาณณ์โอวาท (2549) กล่าวว่า ทัศนคติคือ

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดมาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด
2. ทัศนคติเป็นสภาพทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการคิดและการกระทำของบุคคลเป็นอันมาก
3. ทัศนคติเป็นสภาพทางจิตใจที่มีความถาวรพอสมควรทั้งนี้เนื่องจาก แต่ละบุคคลต่างก็ได้รับประสบการณ์ และผ่านการเรียนรู้มามาก อย่างไรก็ตาม ทัศนคติก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้อันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

แบบวัดทัศนคตินั้นจะเป็นแบบวัดสำหรับใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรมด้วยการแปลงเป็นปริมาณในเชิงเปรียบเทียบ นิยมใช้วัดพฤติกรรมหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่สามารถวัดเป็นตัวเลขเชิงปริมาณโดยตรงได้ เช่น ความดี ความซื่อสัตย์ ค่านิยม เจตคติ ความเชื่อ ความสะอาด ความเหมาะสม เป็นต้น (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ, 2549)

1. มาตรวัดลิเคิทสเกล (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2555, หน้า 265-300)

การวัดแบบลิเคิทสเกล (Likert-type scale) เป็นมาตรวัดที่รู้จักกันแพร่หลายมากที่สุดวิธีหนึ่ง เนื่องจากความง่ายแก่การวัด ไม่มีกระบวนการอะไรมากมายเหมือนวิธีการวัดแบบอื่น ๆ ซึ่งการวัดแบบลิเคิทสเกลจะประกอบไปด้วยข้อความหรือข้อความถาม และข้อความแต่ละข้อความจะมี 5 ทางเลือกให้เลือกตอบ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทัศนคติหรือความบ่อยครั้งของพฤติกรรม เช่น เห็นด้วยอย่าง

ยิ่งจะให้คะแนน 5 ถ้าตอบเห็นด้วยจะให้คะแนน 4 ถ้าไม่แน่ใจให้คะแนน 3 ถ้าไม่เห็นด้วยให้คะแนน 2 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งจะให้คะแนน 1 หรืออาจให้คะแนนในทางกลับกันก็ได้ถ้าเป็นการถามในทางตรงกันข้าม

2. มาตรวัดเทอร์สโตนสเกล

การวัดแบบเทอร์สโตนสเกล (Thurstone scale) เป็นวิธีแก้ไขปัญหาการขาดความมีช่วงห่างที่แน่นอนของการวัดที่ได้จากการใช้ลิเคิตสเกล โดยเน้นปัญหาด้านการมีช่วงห่างของคะแนนที่จะทำให้มีความห่างเท่ากัน (หรือดูเหมือนว่าจะเท่ากัน) ซึ่งในทางปฏิบัติจะหมายถึง วิธีการให้คะแนนแต่ละข้อความที่ประกอบขึ้นมาเป็นสเกล ข้อความแต่ละข้อความจะมีคะแนนที่มีช่วงห่างเท่ากันโดยมาตรวัดแบบเทอร์สโตนจะเลือกได้เฉพาะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยเท่านั้น

3. มาตรวัดกัทแมนสเกล

การวัดแบบกัทแมนสเกล (Guttman scale) ทำให้ผู้ศึกษาสามารถทราบถึงแบบแผนหรือรายการคำถามคำตอบว่า ผู้ตอบเห็นด้วยในข้อใดบ้างหรือไม่เห็นด้วยในข้อใดบ้างได้อย่างถูกต้อง อาจมีความผิดพลาดในการคาดคะเนบ้างแต่ต้องไม่เกินร้อยละ 10 ของผู้ตอบทั้งหมด และการวัดแบบกัทแมนสเกลนี้ ยังสามารถใช้วัดสิ่งอื่น ๆ นอกเหนือจากทัศนคติด้วย เช่น การให้คะแนนสินค้า บริโภคถาวร ไว้ในครอบครอง หรืออาการต่าง ๆ ของการเป็นโรคจิต โดยมาตรวัดประเภทนี้เป็นมาตรวัดในมิติเดียว 29 ประกอบด้วยชุดข้อความที่ผู้ตอบลงความเห็น ว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยโดยชุดข้อความมีไม่มากข้อ อาจจะมีเพียง 4-5 ข้อขึ้นไป แต่ชุดข้อความนั้นจะต้องมีความสัมพันธ์กันในลักษณะต่อเนื่อง คือ คนที่เห็นด้วยกับข้อที่ 2 ก็จะต้องเห็นด้วยกับข้อที่ 1 และคนที่เห็นด้วยกับข้อที่ 3 ก็จะต้องเห็นด้วยกับข้อที่ 1 และ 2 เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงทัศนคตินั้นจะขึ้นอยู่กับความรู้ คือถ้ามีความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติก็น่าจะเปลี่ยนแปลง และเมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงแล้ว ก็จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั่นเองซึ่ง ทั้ง 3 อย่างนี้มีความเชื่อมโยงต่อกัน ฉะนั้น ในการที่จะให้มีการยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดต้อง พยายามเปลี่ยนทัศนคติเสียก่อน โดยการให้ความรู้

Zimbardo and Leippe (1991 อ้างถึงใน อรรถวณิช ปิณฑน์โอวาท, 2549) ได้เสนอว่า ระบบทัศนคติมีองค์ประกอบหลักอยู่ 5 ประการ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นว่า เรามีปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร (Social objects) หรือแนวคิดหนึ่งแนวคิดใด (Concepts) อย่างไร

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ เป็นส่วนที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อของบุคคล

เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งสิ่งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือความคิดว่าสิ่งใดดีก็มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น ซึ่งองค์ประกอบด้านความรู้ความนึกคิดประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง (Knowledge) ส่วนที่เป็นความเชื่อ และส่วนที่เป็นการประเมิน เหล่านี้คือ ความนึกคิดหรือการรับรู้ของเราทั้งสิ้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The affective responses) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของบุคคลนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

3. ความตั้งใจทางด้านพฤติกรรม (Behavior intentions) คือความตั้งใจที่จะแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือแนวคิดใดแนวคิดหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก ในการวิจัยเชิงประจักษ์ ถ้าเราวัดพฤติกรรมโดยตรงไม่ได้ เราอาจวัดความตั้งใจทางด้านพฤติกรรมได้

4. พฤติกรรม (Behaviors) คือการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง แนวคิดหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

5. ทัศนคติ (Attitude) คือความโน้มเอียงในการประเมินวัตถุ แนวคิด บุคคล สถาบัน ฯลฯ จะเห็นว่าในระบบทัศนคติ องค์ประกอบทั้งห้าส่วนล้วนสัมพันธ์กัน ไม่มีส่วนใดแยกอยู่เป็นอิสระได้

จุมพล รอดคำดี (2548 อ้างถึงใน อรรพรรณ ปิลาพันธ์โอวาท, หน้า 2549) ได้สรุปว่า ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์นั้น มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงอยู่ 3 ระดับ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงความคิด สิ่งที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้มาจากข้อมูลข่าวสารใหม่ซึ่งอาจมาจากสื่อมวลชนและบุคคลอื่น

2. การเปลี่ยนความรู้สึก การเปลี่ยนแปลงในระดับนี้จะมาจากประสบการณ์หรือความประทับใจ หรือสิ่งทำให้เกิดความสะเทือนใจ

3. การเปลี่ยนพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตในสังคมซึ่งไปมีผลต่อบุคคล ทำให้ต้องปรับพฤติกรรมเดิมเสียใหม่

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว มีส่วนเกี่ยวข้องกันโดยตรง ถ้าความคิดความรู้สึกและพฤติกรรมถูกกระทบในระดับใดก็ตาม จะมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติทั้งสิ้น นอกจากนี้องค์ประกอบต่าง ๆ ในกระบวนการศึกษา เช่น คุณสมบัติของผู้ส่งสาร ลักษณะของข่าวสารคุณสมบัติของช่องทางการสื่อสาร และคุณสมบัติของผู้รับสาร ล้วนแต่มีผลกระทบต่อกระบวนการเปลี่ยนทัศนคติได้

ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลนั้น มีอยู่ 2 ประเภท คือ

1. การเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน หมายถึง ทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางบวกด้วย แต่ถ้าทัศนคติไปในทางลบก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย
2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทิศคนละทาง หมายถึง การเปลี่ยนทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะลดลงในทางลบ และถ้าเป็นไปในทางลบก็จะเป็นไปในทางตรงกันข้าม การเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทิศทางเดียวกันจะเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่า มั่นคงกว่า คงที่กว่า ทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปคนละทิศคนละทาง ซึ่งทัศนคติของบุคคลสามารถถูกทำให้เปลี่ยนแปลง ได้หลายวิธี วิธีหนึ่งคือการที่บุคคลได้รับข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งข่าวสารนั้นอาจจะมาจากสื่อบุคคลสื่อกลุ่ม และสื่อมวลชนต่าง ๆ ข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนี้จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติด้านความรู้ หรือ การรับรู้ (Cognitive component) และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติก็มีแนวโน้มทำให้ส่วนประกอบด้านอารมณ์ (Affective component) และส่วนประกอบทางพฤติกรรม (Behavioral component) เปลี่ยนแปลงได้ด้วย ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า หากได้รับข่าวสารในระดับที่แตกต่างกันก็ย่อมทำให้มี ทัศนคติ หรือแนวโน้มของพฤติกรรมมีความแตกต่างกันออกไปด้วยซึ่งการเปลี่ยนแปลงส่วนมากไม่ได้มาจากการเปลี่ยนค่านิยม (Value) ของบุคคล แต่มาจากการเปลี่ยนแปลงการยอมรับข่าวสารซึ่ง สัมพันธ์กับบุคคลนั้น ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ คือ “สื่อ” (Media) ซึ่งอาจจะเป็นสื่อบุคคล หรือสื่อมวลชน ซึ่งเป็นช่องทางในการส่ง “ข่าวสาร” (Message) ให้แก่ผู้รับข่าวสาร แต่อิทธิพลของ “ข่าวสาร” และ “สื่อ” จะมีมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับ ข่าวสารและผู้รับสารว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ ระหว่างข่าวสารกับความรู้และทัศนคติของผู้รับ สาร ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือไม่เปลี่ยนแปลงก็ได้

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ทัศนคติหมายถึงความรู้สึก ความคิดหรือความเชื่อและแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคลเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบ โดยการประเมินค่าว่าชอบหรือไม่ชอบที่จะส่งผลกระทบต่อการตอบสนองของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ โดยที่ทัศนคตินี้สามารถเรียนรู้ หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์ และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้หรือถูกต้องความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

ลักษณะของทัศนคติ

นอกจากสภาวะความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้น หากเรามีสิ่งเร้าดังกล่าว ยังมีคุณลักษณะบางประการที่นักทฤษฎีทางทัศนคติเห็นว่าเป็นคุณลักษณะที่น่าสนใจศึกษา เนื่องจากมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลได้โดยมีการรวบรวมคุณลักษณะของทัศนคติดังกล่าวไว้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ (Allport, 1950; Shaw & Wright, 1956, McDavid Harari, 1969 อ้างถึงในกฤษฎอินทรโกเศศ, 2538) ให้ความเห็นตรงกันว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดได้จากการเรียนรู้ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด ประสบการณ์มีอิทธิพลอย่างมากต่อทัศนคติการสะสมประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยผ่านกระบวนการพบปะกับสิ่งต่าง ๆ ในสังคม เป็นต้นว่าบุคคล สิ่งของ สถานการณ์แวดล้อมความผันแปรในสังคม ฯลฯ มีผลโดยตรงต่อทัศนคติ

2. ทัศนคติเป็นคุณลักษณะของการประเมิน (evaluative nature) ทัศนคติเกิดจากการประเมินความคิดหรือความเชื่อที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งของบุคคลอื่นหรือเหตุการณ์ ฯลฯ ซึ่งจะเป็นสื่อกลางในการทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง (Doob, 1947; Sgood, 1957; Anderson & Fishbein, 1965; Lott, 1968; Trandir, 1971 อ้างถึงในกฤษฎอินทรโกเศศ, 2538) ได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้อย่างชัดเจนและเน้นให้เห็นถึงข้อเท็จจริงในเรื่องนี้ทัศนคติเป็นธรรมชาติของการประเมินความคิดหรือความเชื่อที่มีความรู้แฝงอยู่ การที่บุคคลจะมีความรู้สึกแฝงอยู่ด้วย หรือการที่บุคคลจะมีทัศนคติอย่างไรต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะขึ้นอยู่กับผลของการประเมินความรู้ความคิดหรือความเชื่อที่มีความรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับผลของการประเมินเกิดความรู้สึกทางบวกและทางลบต่อสิ่งใดสิ่งนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้ประเมินเกิดความรู้สึกทางบวกและทางลบ ตัวอย่างเช่น ทัศนคติสิ่งเดียวกันอาจแตกต่างกันตามเพศอายุ หรืออาชีพ ฯลฯ ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มดังกล่าวทราบ และมีประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกันคุณลักษณะในด้านการประเมินนี้ (Fishbein & Ajzen, 1975) เน้นให้เห็นว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ทัศนคติแตกต่างกันอย่างแท้จริงจากแรงผลักดันภายในอื่นๆ เช่นนิสัยแรงจูงใจมีการกล่าวว่าเป็นคุณลักษณะที่บ่งชี้ความแตกต่างกันอย่างแท้จริงจากแรงผลักดันภายในอื่นๆ เช่นนิสัยแรงจูงใจมีการกล่าวว่าเป็นคุณลักษณะที่บ่งชี้ความแตกต่างดังกล่าวได้แน่นอนว่าคุณลักษณะที่ (Newman, 1950) ได้เคยเสนอไว้

3. ทักษะทัศนคติมีคุณภาพและความเข้ม (quality and intensity) คุณภาพและความเข้มของทัศนคติจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความแตกต่างของทัศนคติแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ (Krech, 1962; McGrath, 1964; Newcomb, 1965 อ้างถึงในกฤษอินทรโกเศศ, 2538) กล่าวว่าคุณภาพของทัศนคติ เป็นสิ่งที่ได้จากการประเมินเมื่อบุคคลประเมินสิ่งหนึ่งก็อาจเกิดทัศนคติทางบวก (ความรู้สึกชอบ) หรือ ทัศนคติทางลบ (ความรู้สึกไม่ชอบ) นั่นคือก่อนจะเข้าหาหรือหลีกเลี่ยงสิ่งดังกล่าว ส่วนด้านความเข้มที่จะบ่งบอกถึงความมากน้อยของทัศนคติทางบวกหรือทางลบ เช่น ชอบมาก ชอบ ปานกลาง ชอบน้อย ในการเผยแพร่วิทยการดังกล่าวนั้น ก่อนอื่นต้องให้เกษตรกรสนใจที่จะศึกษาสิ่งที่ นำไปเผยแพร่เพื่อให้เกิดการประเมินซึ่งเป็นการเริ่มต้นของกระบวนการยอมรับขั้นตอนนี้มีความสำคัญต่อเนื้อเพราะบุคคลเลือกรับรู้ศึกษาและประเมินเฉพาะสิ่งที่ตนเองสนใจเท่านั้นและถ้าสามารถให้ สำเร็จกับเกษตรกรส่วนใหญ่ก็จะทำให้เกิดแรงผลักดันจากกลุ่มซึ่งช่วยเพิ่มความเข้มของทัศนคติต่อ วิทยการดังกล่าวด้วยเหตุผลนี้การศึกษาทัศนคติจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการศึกษาและการยอมรับ

4. ทักษะทัศนคติมีความคงทนและไม่เปลี่ยนแปลง (permanence) ทักษะทัศนคติและเปลี่ยนแปลงได้ไม่ถาวร (stable and enduring) (Sheriff, 1956; Newcomb, 1965; Rokeach, 1970) กล่าวถึงทัศนคติ ที่ฝังแน่นลึกซึ้งเนื่องจากสิ่งที่ประเมินมีความชัดเจนมีความถูกต้องหรือกรณีที่มีการสะสมประสบการณ์ เกี่ยวกับสิ่งนั้นโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้มานานพอ ในกรณีเช่นนี้การเพิ่มความรู้ใหม่หรือการเพิ่ม ประสบการณ์หรือแม้การบังคับให้แสดงพฤติกรรมนั้นอยู่เสมอก็อาจไม่มีผลต่อทัศนคติที่กล่าวมา ข้างต้น ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติทำนองนี้สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมในสถานการณ์คล้ายคลึงกัน ได้อย่างถูกต้องตัวอย่างที่เห็น ได้แก่ ทักษะทัศนคติต่อการทำเกษตรตามแบบบรรพบุรุษเนื่องจากมีการ เรียนรู้และพัฒนาโดยการกระทำซ้ำได้สะสมประสบการณ์เป็นเวลานานมีความเคยชินในวิธีที่ทำด้วย เหตุนี้การเผยแพร่วิทยการเกษตรแผนใหม่จึงมักประสบปัญหาเพราะการเปลี่ยนทัศนคติดังกล่าวเป็น สิ่งที่ทำไม่ได้ไม่ถาวร

5. ทักษะทัศนคติต้องมีสิ่งที่หมายถึง (attitude object) ทักษะทัศนคติต้องมีสิ่งที่หมายถึงที่แน่นอน นั่นคือ ทักษะทัศนคติต่ออะไร ต่อบุคคล ต่อสิ่งของหรือต่อสถานการณ์จะไม่มีทัศนคติลอย ๆ ที่ไม่ได้หมายถึงสิ่งใดและบุคคลต้องมีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้นทัศนคติจะแตกต่างจากระดับความชัดเจน และขอบเขตโครงสร้างซึ่งขึ้นอยู่กับจำนวนชนิดและคุณลักษณะของส่วนประกอบของสิ่งนั้นซึ่งเคริช (Krech, 1962 อ้างถึงในกฤษอินทรโกเศศ, 2538) ใช้คำว่าลักษณะที่ซับซ้อน (complexity) เมื่อพูดถึง บุคคลสิ่งของหรือสถานการณ์ (attitude object) แตกต่างกันมากหลายองค์ประกอบและ

ใช้คำว่า ลักษณะเฉพาะ (definitiveness) สำหรับส่วนประกอบที่มีส่วนคล้ายคลึงกันไม่ซับซ้อนและมีองค์ประกอบน้อย อาจจะกล่าวได้ว่าทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดจะเข้าใจได้ง่าย มีความเข้มและความลึกซึ่งมากกว่าทัศนคติแตกต่างจากแรกผลักดันภายในบุคคลชนิดอื่นๆ เป็นต้น แรงจูงใจจะมีเป้าหมายเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดแรงผลักดันแทนที่จะเป็นบุคคลสิ่งของหรือสถานการณ์ เป็นต้น

6. ทัศนคติมีลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งของ หรือสถานการณ์และความสัมพันธ์ ทั้งนี้เป็นความรู้สึกจูงใจ (motivation affect) (Fishbein & Azjian, 1975) กล่าวว่าความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นจะเป็นตัวเชื่อมโยงฉะนั้น เมื่อมีการประเมินความเชื่อความสัมพันธ์ข้างต้นในรูปแบบดังกล่าว ก็เกิดขึ้นในโครงสร้างของทัศนคติ นอกจากความสัมพันธ์ข้างต้นยังมีความสัมพันธ์ในแต่ละทัศนคติ ทั้งนี้เนื่องจากทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะประกอบไปด้วยหลายทัศนคติที่มีระดับความสัมพันธ์แตกต่างกันในกลุ่ม ทั้งคู่มีความสัมพันธ์กันเองสูงก็จะรวมกันเป็นมิติตามคุณลักษณะหรือองค์ประกอบของสิ่งนั้นสิ่งที่ทัศนคติหมายถึง มิติเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเมื่อรวมเป็นมิติของความรู้สึก (affective) หรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้นเกิดจากคุณลักษณะที่คล้ายคลึงกันของส่วนต่าง ๆ ของสิ่งที่กล่าวถึงความสัมพันธ์นี้ยิ่งสูงมากเท่าใด การรวมตัวของแต่ละทัศนคติก็จะยิ่งแน่นแฟ้นความแน่นแฟ้นจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงความคงทนไม่เปลี่ยนแปลงของทัศนคติและความแนบแน่นในการทำนายพฤติกรรม ทั้งยังเป็นทัศนคติที่มีความสัมพันธ์ต่อผู้เป็นเจ้าของทัศนคติอย่างนี้อาจจะเกิดได้หลายกรณีเป็นต้น ว่าเกิดจากสิ่งที่ทัศนคติหมายถึงมีลักษณะเฉพาะ (definiteness) หรือการสะสมความรู้สึกประสบการณ์และความรู้สึกที่มีเป็นเวลานาน

องค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติมีประกอบด้วย 3 ประการ (Freeman, 1970 อ้างในกรนกวิโรจ ศรีสกุล, 2546) ได้แก่

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ความเข้าใจ (The Cognitive Component) คือส่วนที่ประกอบเป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบและไม่ชอบหากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดีมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นแต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นองค์ประกอบทางด้านความคิดจะช่วยให้การประเมินค่าสรุปผลสิ่งเร้าต่าง ๆ ทัศนคติจะแสดงออกมาในลักษณะของความเชื่อว่าอะไรถูกอะไรผิด

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) คือส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนๆ นั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) กล่าวคือการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งของหรือบุคคลหนึ่งเป็นส่วนประกอบที่แสดงแนวโน้มของบุคคลที่จะประพฤติเป็นความพร้อมที่จะกระทำ ทักษะคิดจะแสดงออกมาในลักษณะของการยอมรับหรือการปฏิเสธซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ความคิดและความรู้สึก การที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกันก็ เนื่องมาจากบุคคลมีความเข้าใจมีความรู้สึกหรือแนวคิดแตกต่างกันดังนั้น ส่วนประกอบด้านความคิด หรือความรู้ความเข้าใจจึงนับว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติและส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคล อาจออกมาในรูปแบบต่างกันทั้งในทางบวกและทางลบซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้

องค์ประกอบทั้ง 3 นี้ไม่จำเป็นที่จะต้องสอดคล้องสัมพันธ์กันก็ได้เช่น บางคนจะมีความรู้ น้อยมากเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งแต่กลับมีความรู้สึกรุนแรงมากเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ และพยายาม กระทบการป้องกันหรือต่อต้านสิ่งนั้น แต่ในทางกลับกันบุคคลนั้นอาจมีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ เป็นอย่างดี แต่ความรู้สึกและการกระทำก็ยังคงไม่เปลี่ยนแปลงไปตามความรู้ที่ได้สังเคราะห์มา เช่น การรับรู้รสขมของบูหรี่เป็นโทษและเป็นอันตรายต่อสุขภาพแต่ก็ยังคงปฏิบัติอยู่ คือสูบบุหรี่ทุกวัน เป็นต้น

Gibson (2000: 103) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นส่วนที่ยึดติดแน่นกับบุคลิกภาพของบุคคลเรา ซึ่งบุคคลเราจะมีทัศนคติที่เป็นโครงสร้างอยู่แล้ว ทางด้านความรู้สึก ความเชื่อ อันใดอันหนึ่ง โดยที่องค์ประกอบนี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบหนึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง ซึ่งทัศนคติ 3 องค์ประกอบ มีดังนี้

1. ความรู้สึก (Affective) องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึกของทัศนคติคือการได้รับการถ่ายทอด การเรียนรู้มาจากพ่อแม่ครูหรือกลุ่มของเพื่อนๆ
2. ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติจะประกอบด้วย การรับรู้ของบุคคลความคิดเห็น และความเชื่อของบุคคล หมายถึง กระบวนการคิดซึ่งเน้นไปที่การใช้เหตุผล และตรรกะ องค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ ความเข้าใจ คือ ความเชื่อในการประเมินผลหรือความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้แล้วโดยตัวเองประเมิน ซึ่งความเชื่อเหล่านี้จะแสดงออกมาจากความประทับใจในการชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นรู้สึกต่อสิ่งของ หรือ บุคคลใดบุคคลหนึ่ง
3. พฤติกรรม (Behavioral) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติจะหมายถึง แนวโน้มหรือความตั้งใจ (Intention) ของคนที่จะแสดงบางสิ่งบางอย่างหรือที่จะกระทำ (ประพฤติ) บางสิ่งบางอย่างต่อคนใดคนหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางใดทางหนึ่ง เช่น เป็นมิตร ให้ความ

อบอุ่น ก้าวร้าว เป็นศัตรู เป็นต้น โดยที่ความตั้งใจนี้อาจจะถูกวัดหรือประเมินออกมาได้จากการพิจารณาองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทัศนคติ

Schermerhorn (2000: 76) กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ทัศนคติที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลที่บุคคลคนหนึ่งมี ซึ่งความเชื่อจะแสดงให้เห็นถึงความคิดของคน หรือสิ่งของและข้อสรุปที่บุคคลได้มีต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้น ๆ เช่น งานของฉันขาดความรับผิดชอบ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) คือความรู้สึกเฉพาะอย่างซึ่งเกี่ยวข้องกับผลกระทบส่วนบุคคล ซึ่งได้จากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่เกิดก่อนทำให้เกิดทัศนคตินั้น ๆ เช่น ฉันไม่ชอบงานของฉัน เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ ความตั้งใจที่จะประพฤติในทางใดทางหนึ่ง โดยมีรากฐานมาจากความรู้สึกเฉพาะเจาะจงของบุคคล หรือทัศนคติของบุคคล เช่น ฉันกำลังไปทำงานของฉัน เป็นต้น

Katz (อ้างถึงใน Loudon และ Della Bitta, 1993: 425) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของทัศนคติที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. หน้าที่ในการปรับตัว (Adjustment function) ทัศนคติช่วยให้เราปรับตัวเข้าหาสิ่งที่ทำให้ได้รับความพึงพอใจหรือได้รางวัลขณะเดียวกันก็หลีกเลี่ยงต่อสิ่งที่ไม่ปรารถนา ไม่พอใจ หรือให้โทษ นั่นคือยึดแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองมากที่สุด และหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นโทษใหญ่กีดน้อยที่สุด ซึ่งช่วยในการปรับตัวของแต่ละบุคคลให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพอใจ คือ เมื่อเราเคยมีประสบการณ์ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาก่อน และเราได้ประสบกับสิ่งนั้นอีก เราจะพัฒนาการตอบสนองของเราในทิศทางที่เราต้องการ

2. หน้าที่ในการป้องกันตน (Ego – defensive function) ทัศนคติช่วยปกป้องภาพลักษณ์แห่งตน (ego or self image) ต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจและแสดงออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตนเอง ใช้ในการปกป้องตัวเองโดยการสร้างความนิยมนับถือตนเอง หลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่พอใจ หรือสร้างทัศนคติขึ้นมาเพื่อรักษาหน้า

3. หน้าที่ในการแสดงออกของค่านิยม (Value expressive function) ในขณะที่ทัศนคติที่ปกป้องตนเอง ได้สร้างขึ้นเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ของตนเอง หรือเพื่อปิดบังทัศนคติที่แท้จริงไม่ให้ปรากฏ แต่ทัศนคติที่ทำหน้าที่แสดงออกถึงค่านิยมจะพยายามแสดงลักษณะที่แท้จริงของตนเอง

ทำหน้าที่ให้บุคคลแสดงค่านิยมของตนเอง เป็นการแสดงออกทางทัศนคติที่จะสร้างความพอใจให้กับบุคคลที่แสดงทัศนคตินั้นออกมา เพราะเป็นการแสดงค่านิยมพื้นฐานที่แต่ละบุคคลพอใจ

4. หน้าที่ในการแสดงออกถึงความรู้ (Knowledge function) มนุษย์ต้องการเกี่ยวข้องกับวัตถุต่าง ๆ รอบข้าง ดังนั้น จึงต้องแสวงหาความมั่นคง ความหมาย ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งเหล่านั้น ทัศนคติจะเป็นสิ่งที่ใช้ประเมิน และทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และเป็นมาตรฐานเพื่อเปรียบเทียบ หรือเป็นขอบเขตแนวทางสำหรับอ้างอิงเพื่อหาทางเข้าใจ ให้สามารถเข้าใจโลกและสิ่งแวดล้อมได้ง่าย ๆ ขึ้น เพราะคนเราได้รับรู้แล้วครั้งหนึ่งก็จะเก็บประสบการณ์เหล่านั้นไว้เป็นส่วนใหญ่ เมื่อเจอสิ่งใหม่จะนำประสบการณ์ที่มีอยู่เดิมมาเป็นการรอบอ้างอิงว่าสิ่งใด ควรรับรู้ สิ่งใดควรหลีกเลี่ยง ซึ่งทัศนคติช่วยให้คนเราเข้าใจสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวเรา โดยเราสามารถตีความ หรือประเมินค่าสิ่งที่อยู่รอบตัวเราได้

ประเภทของทัศนคติ

การแสดงออกทางทัศนคติสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท (ดารณี, 2542: 43) คือ

1. ทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดี หรือ ยอมรับ ความพอใจ เช่น นักศึกษาที่มีทัศนคติที่ดีต่อการโฆษณา เพราะวิชาการโฆษณาเป็นการให้บุคคลได้มีอิสระทางความคิด

2. ทัศนคติในทางลบ (Negative Attitude) คือ การแสดงออก หรือความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อม ในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดี ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เช่น นิดไม่ชอบคนเลี้ยงสัตว์ เห็นว่า ทารุณสัตว์

3. การไม่แสดงออกทางทัศนคติ หรือมีทัศนคติเฉยๆ (Negative Attitude) คือ มีทัศนคติเป็นกลางอาจจะเพราะว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ หรือในเรื่องนั้นๆ เราไม่มีแนวโน้ม ทัศนคติอยู่เดิมหรือไม่มีแนวโน้มทางความรู้ในเรื่องนั้น ๆ มาก่อน เช่น เรามีทัศนคติที่เป็นกลางต่อผู้ไม่ใครเวฟ เพราะเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับโทษหรือคุณของผู้ไม่ใครเวฟมาก่อน จะเห็นได้ว่าการแสดงออกของทัศนคตินั้น เกิดจากการก่อตัวของทัศนคติที่สะสมไว้เป็นความคิดและความรู้สึก จนสามารถแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา ตามทัศนคติต่อสิ่งนั้น การก่อตัวของทัศนคติ (The Formation of Attitude) การเกิดทัศนคติแต่ละประเภทนั้นจะก่อตัวขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปได้ เนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกันซึ่งในความเป็นจริงปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทัศนคติ ไม่ได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใด ทั้งนี้เพราะแต่ละปัจจัย ปัจจัยใดมีความสำคัญมากกว่า ขึ้นอยู่กับการอ้างอิง เพื่อก่อตัวเป็นทัศนคติ บุคคลดังกล่าวได้เกี่ยวข้องกับสิ่งของ หรือแนวความคิดที่มีลักษณะแตกต่างกันไปอย่างไร

การเกิดทัศนคติ

Newsom และ Carrell ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติและอธิบายว่า การเกิดทัศนคติประกอบด้วย องค์ประกอบหลักได้แก่

1. พื้นฐานของแต่ละบุคคลหรือเบื้องหลังทางประวัติศาสตร์ (Historical Setting) หมายถึง ลักษณะทางด้านชีวประวัติของแต่ละคน ได้แก่ สถานที่เกิด สถานที่เจริญเติบโต สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ผ่านมาจะเป็นตัวหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคลและเป็นปัจจัยนำไปสู่การเกิดทัศนคติของคนนั้น ๆ

2. สิ่งแวดล้อมทางสังคม (Social environment) ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ที่มีต่อกันและกัน เช่น การเปิดรับข่าวสารกลุ่ม และบรรทัดฐานของกลุ่ม สภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลและประสบการณ์

3. กระบวนการสร้างบุคลิกภาพ (Personality Process) และสิ่งที่เกิดขึ้นมาก่อน (Predispositions) เป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานในการสร้างทัศนคติของแต่ละบุคคล

ลิเคิร์ต (Likert) ได้ศึกษาการเกิดทัศนคติของตนเอง ซึ่งเป็นผลการศึกษาที่เน้นถึงการเกิดทัศนคติตามหลักวิชาการสื่อสารโดยเฉพาะโดยสรุปข้อศึกษาไว้ว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากความรูสึก (Learning) จากแหล่งทัศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ มีอยู่มากมายและแหล่งที่ทำให้เกิดทัศนคติที่สำคัญคือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Special Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งนั้นไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication with others) ทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่นได้เช่น นักเรียนที่เคยได้รับการสั่งสอนจากครูอาจารย์ว่าทำอย่างนี้ต่ออย่างนั้นไม่ดีก็จะทำให้นักเรียนมีทัศนคติต่อการกระทำต่าง ๆ ตามที่ได้ทราบมา

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้เช่น ลูกที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่จะเลียนแบบการแสดงท่าทางการชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดตามพ่อแม่ของตนไปด้วยนอกจากนั้นก็อาจจะมีการเลียนแบบผู้อื่นอีกก็ได้เช่น เลียนแบบผู้นำความคิดนักแสดง นักร้องผ่านสื่อต่าง ๆ ได้

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทัศนคติของบุคคลหลายอย่างที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น โรงเรียนวัดหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งสถาบันเหล่านี้ก็จะแหล่งที่มาและสนับสนุนให้คนเกิดทัศนคติบางอย่างขึ้นได้เมื่อพิจารณาจากแหล่งที่มาของทัศนคติดังกล่าวแล้วจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบสำคัญที่เป็นตัวเชื่อมโยงให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ก็คือการ

ติดต่อสื่อสารทั้งนี้เพราะการติดต่อสื่อสารจะมีการแทรกอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าทัศนคติจะเกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่างหรือเกิดจากสิ่งที่เป็นแบบอย่างหรือเกิดจากการเกี่ยวข้องกับสถาบันหรือเกิดจากการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นก็ตามจึงอาจจะกล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างมากที่มีผลทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ หน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติ (function of attitude)

สมิธ (Smith, 1965) และคาทซ์ (Katz, 1974) ได้กล่าวถึงหน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติไว้อย่างคล้ายๆ กันว่ามี 4 ประการดังนี้

1. หน้าที่ให้ความเข้าใจ (understanding or knowledge function) ทัศนคติหลายอย่าง ช่วยให้เราเข้าใจโลกและสภาวะแวดล้อมได้เรียนรู้และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคมสามารถ อธิบายและสามารถคาดคะเนการกระทำของตนเองและบุคคลอื่น
2. หน้าที่ป้องกันตนเอง (ego-defense or protect their self-esteem) บ่อยครั้งที่บุคคลจำเป็นต้องหาทางออกให้กับตนเองเพื่อความสบายใจเป็นต้น ว่าคนที่ชอบพูดว่าคนอื่นตรงๆ ก็ จะหาทางอื่นปกป้องตนเองว่าการที่ตนทำเช่นนี้เพราะเป็นคนที่มีความจริงใจต่อเพื่อนฝูง
3. หน้าที่ในการปรับตัว (adjustive function or need satisfaction) ทัศนคติจะช่วย ให้บุคคลในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมโดยปกติบุคคลมักจะคำนึงถึง ผลประโยชน์ ที่จะได้รับความสำคัญและจะพัฒนาทัศนคติแนวคิดที่ทราบว่าจะตอบสนองความต้องการของตนเอง ได้เช่นคนหันมาชอบการเล่าเรียนเพราะเชื่อว่าการศึกษาสูงจะช่วยให้มีชีวิตที่ดีขึ้น
4. หน้าที่แสดงออกถึงค่านิยม (value expression) ทัศนคติช่วยให้บุคคลได้แสดงออก ซึ่งค่านิยมของตนเอง ตัวอย่างเช่น คนที่มีความซื่อสัตย์มากก็จะแสดงออกโดยการไม่ชอบพวกไม่ซื่อสัตย์

การวัดทัศนคติ

เทอร์สโตน (Thurstone, 1967) ได้กล่าวว่าทัศนคติจะวัดโดยตรงไม่ได้แต่จะต้องวัดจาก การแสดงออกในรูปความคิดหรือภาษาพูดเขาจึงใช้การวัดทัศนคติจากคำตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็น ด้วยกับข้อความในแบบวัดทัศนคติ

ซีคอร์ด (Secord, 1982 ได้อ้างถึงในบุญธรรมกิจปริดาภิสุทธิ์, 2534) ได้กล่าวว่า Likert ได้ สร้างแบบวัดทัศนคติโดยกำหนดข้อความทุกข้อในแบบวัดทัศนคติมีความสำคัญ หมดคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนคือผลรวมของคะแนนทุกข้อในแบบวัดทัศนคติ Likert นั้นจะเห็นว่าผู้มีทัศนคติต่อสิ่ง โดยย่อมมีโอกาสตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นก็จะมีน้อยในทำนองเดียวกันผู้มีทัศนคติที่ไม่ ดีต่อสิ่งนั้นก็จะมีมากคะแนนรวมของทุกข้อจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นทว่าทัศนคติของผู้ตอบในแบบวัด ทัศนคติในแต่ละคน

บุญธรรมกิจปริดาบริสุทธิ์ (2534) ได้กล่าวว่าการวัดทัศนคติมีเทคนิควิธีการหลายวิธีซึ่งแตกต่างกันออกไป วิธีการเหล่านี้ซึ่งได้แก่

1. การวัดทัศนคติโดยใช้ช่วงปรากฏเท่ากัน (equal appearing interval) วิธีการนี้สร้างขึ้น โดย Thurstone มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้คือ ขั้นตอนแรกจะต้องทำการสร้างข้อความที่ได้ข้อความมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ไปจนถึงข้อความเห็นด้วยเป็นอย่างมากจำนวน 11 ระดับ แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพัทธ์นี้ได้จากทำให้ระดับข้อความต่าง ๆ ทั้งหมดจากคณะตุลาการ

2. การวัดทัศนคติโดยวิธีการของลิเคิร์ต (Likert method or summated ratings) วิธีการนี้สร้างขึ้นโดยเรอนิสลิเคิร์ต (Reni Likert) โดยการสร้างข้อความ (attitude statement) ขึ้นหลายๆ ข้อความให้ครอบคลุมหัวข้อที่จะศึกษา การตอบแบบสอบถามนี้มีข้อให้เลือก 5 ข้อคือ 1. เห็นด้วยอย่างมาก 2. เห็นด้วย 3. ไม่แน่ใจ 4. ไม่เห็นด้วย 5. ไม่เห็นด้วยอย่างมากรให้คะแนนนั้นขึ้นอยู่กับชนิดของข้อความว่าเป็นทางบวกหรือทางลบ การให้คะแนนอาจให้ตั้งแต่ 0 ถึง 4 หรือ 1 ถึง 5 การตีความหมายของคะแนนไม่แตกต่างกัน

3. การวัดทัศนคติโดยวิธีวิเคราะห์สเกล (scale gram analysis) วิธีวิเคราะห์สเกลนี้เป็นวิธีที่อธิบายถึงกระบวนการในการประเมินผลกลุ่มของข้อความกลุ่มหนึ่งๆ ว่าเป็นไปตามข้อจำกัดหรือ ครอบคลุมตามลักษณะที่ถูกต้องในการสร้างสเกลโดยวิธีของกัทแมน (Guttman) หรือไม่เท่ากันตามความคิดของกัทแมนที่เชื่อว่าในสเกลสำหรับวัดทัศนคตินั้น ควรเลือกข้อความที่จำนวนเล็กน้อยที่ (4-6 ข้อความ) โดยเลือกจากข้อความหลายๆ ข้อความซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด

4. การวัดทัศนคติโดยวิธีจำแนกความหมาย (Semantic Differential) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดรวบยอดเป็นการศึกษาถึงความหมายของสิ่งต่าง ๆ ตามความคิดเห็นของกลุ่มที่เราศึกษา โดยทั่วไปสเกลแบบเทคนิคความหมายจำแนกจะประกอบด้วยข้อให้เลือก 7 ข้อจะให้กลุ่มบุคคลที่จะศึกษาประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สเกลนี้ให้ผู้ตอบประเมินค่ามากค่าน้อย เช่น ดี - เลว, ช้า - เร็ว เป็นต้น โดยการประเมินนั้นจะใช้ค่าคุณลักษณะซึ่งตรงกันข้ามกัน

ประโยชน์ของการวัดทัศนคติ

ชัยยงค์ขามรัตน์ (2525 อ้างถึงในสวณีย์คงเพชรทิพย์, 2545) ได้สรุปไว้ว่าประโยชน์ของทัศนคติมีดังนี้

1. วัดเพื่อทำนายพฤติกรรมเนื่องด้วยทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลย่อมเป็นเครื่องแสดงว่าเขามีความรู้สึกทางด้านที่ดีหรือไม่ดีเกี่ยวกับสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด เพราะเขามีความรู้สึกชอบไม่ชอบสิ่งนั้นเพียงใด ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้น จึงเป็นเครื่องทำนายบุคคลนั้นจะมีการกระทำของบุคคลนั้นได้แม้จะไม่ถูกต้องเสมอไปก็ตาม

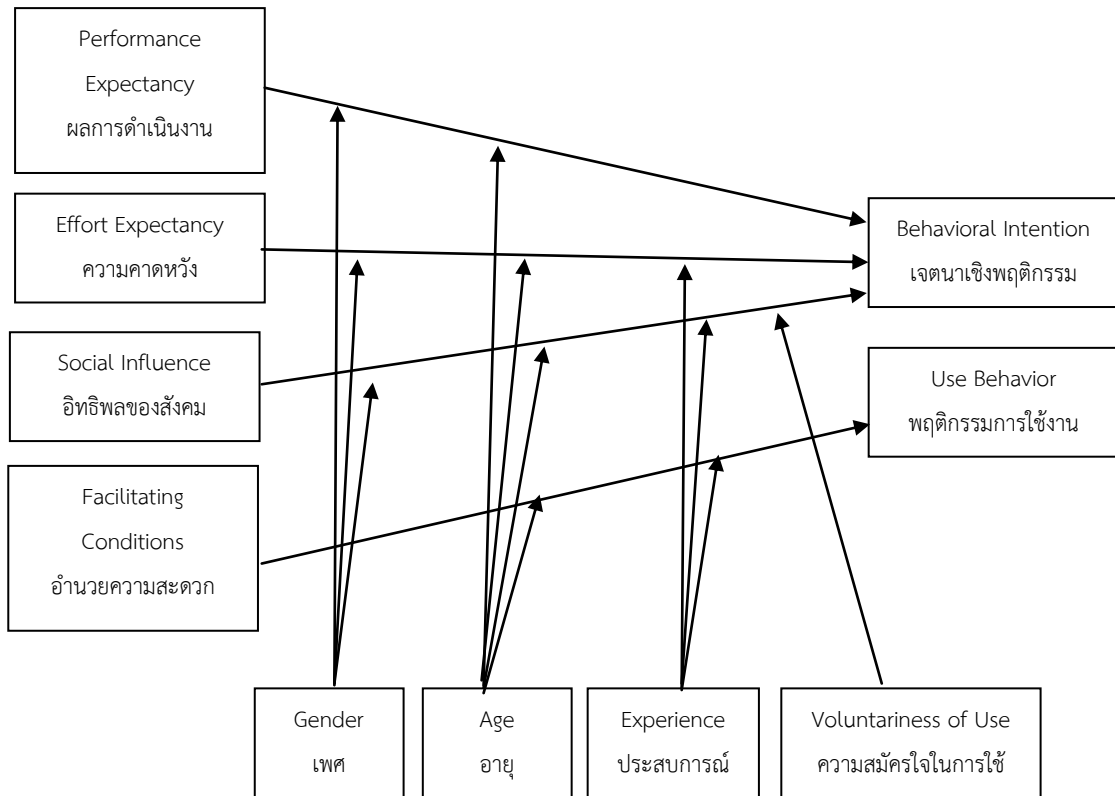
2. วัดเพื่อหาทางป้องกันโดยทั่วไปการที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดอย่างไรนั้นเป็นสิทธิของเขาแต่การอยู่ร่วมกันด้วยความสงบสุขของสังคมย่อมจะเป็นไปได้เมื่อพลเมืองมีทัศนคติต่าง ๆ คล้ายคลึงกันซึ่งจะเป็นแนวทางให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันและไม่เกิดความแตกแยกในสังคม
3. วัดเพื่อหาทางแก้ไขทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งอาจแตกต่างกันแต่ในบางเรื่องจำเป็นต้องได้รับความคิดเห็นและทัศนคติที่สอดคล้องกันเพื่อป้องกันปัญหาเรื่องการขัดแย้งในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
4. วัดเพื่อเข้าใจสาเหตุและผลทัศนคติเปรียบเทียบกับสาเหตุภายในที่ผลักดันให้บุคคลกระทำการต่าง ๆ อาจได้รับผลกระทบมาจากสาเหตุภายนอกอีกส่วนหนึ่งฉะนั้นการจะเข้าใจอิทธิพลของสาเหตุภายนอกที่มีการกระทำของบุคคลต่าง ๆ ให้ชัดเจนบางกรณีอาจจำเป็นต้องวัดทัศนคติของบุคคลต่าง ๆ ให้ชัดเจนบางกรณีอาจจำเป็นต้องวัดทัศนคติของบุคคลต่าง ๆ ต่อสาเหตุภายนอกนั้น ด้วย

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 ซึ่งทฤษฎีนี้มีแบบจำลองทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT, UTAUT 2) ดังนี้

แบบจำลองทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Thoery of Acceptance and Use of Technology - UTAUT)

แบบจำลองทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) นำเสนอโดย Venkatesh และคณะ (2003) อธิบายว่า เมื่อใช้ทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น อาจทำให้จำเป็นต้องคัดเลือก เฉพาะแบบจำลองที่มีชื่อเสียง หรือทำให้งานวิจัยส่วนใหญ่ละเลยแบบจำลองที่เป็นทางเลือกไป ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาแบบจำลองเพื่ออธิบายถึงการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล ภายใต้ทฤษฎีรวมที่อาศัยพื้นฐานความสัมพันธ์ที่เด่นชัดของปัจจัยต่าง ๆ และถูกนำไปใช้ศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลในหน่วยงาน โดยใช้ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม หรือ พฤติกรรมการใช้เป็นตัวแปรหลัก ดังภาพที่ 2



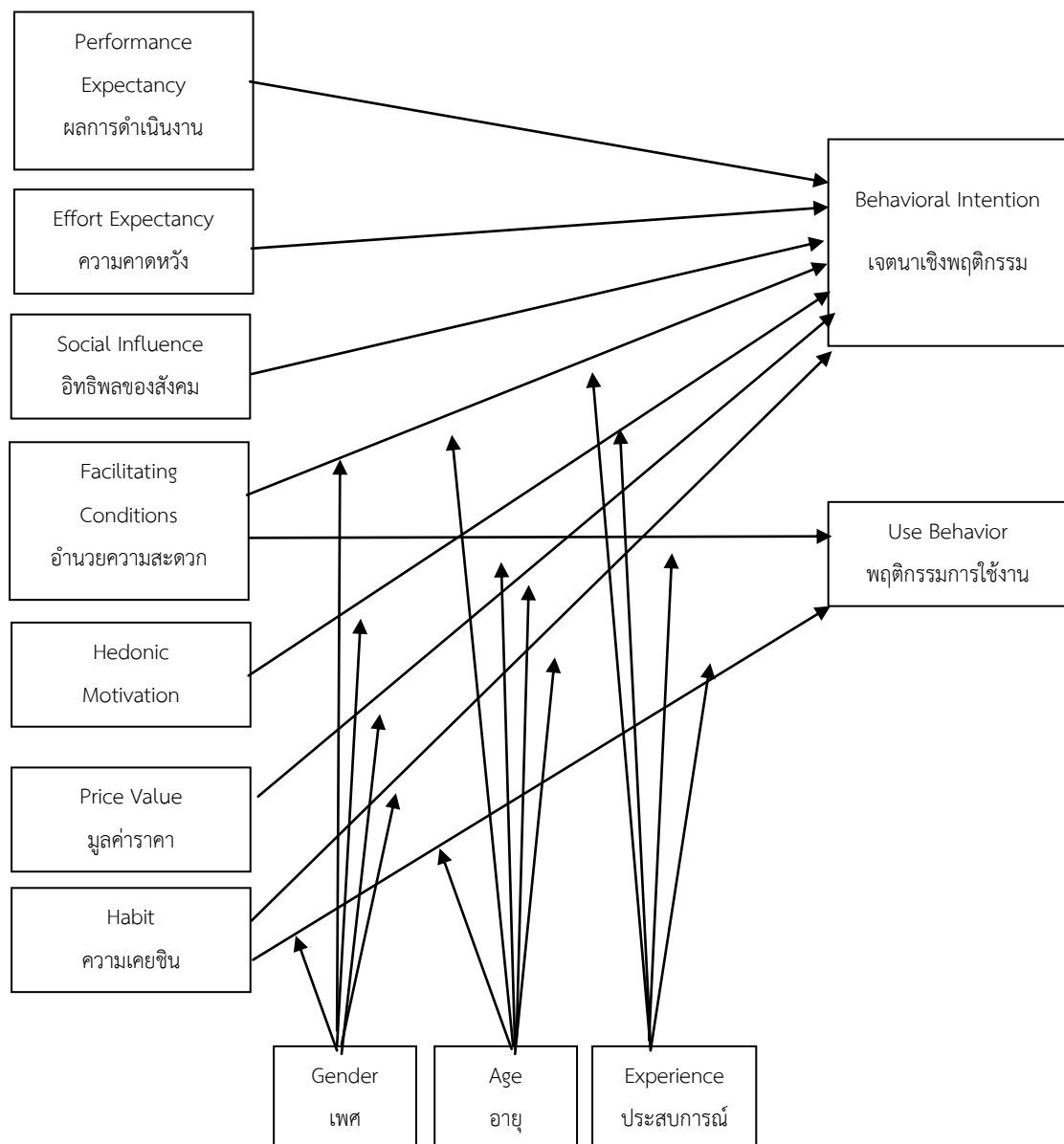
ภาพประกอบที่ 2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน (UTAUT)

ที่มา: Venkatesh และคณะ, 2003.

จากภาพที่ 2 อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมหรือพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับอิทธิพลจาก 3 ปัจจัยหลัก ยกเว้นสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ สำหรับตัวแปรเสริมที่เป็นส่วนขยายแบบจำลองและทำหน้าที่ในการขยายปัจจัยหลัก 4 ตัว จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม หรือการใช้ผ่านปัจจัยหลัก 4 ด้าน แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่า UTAUT จะสามารถใช้ในการพยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปรเป็นส่วนขยาย แบบจำลองสามารถเพิ่มความถูกต้องการพยากรณ์ได้มากยิ่งขึ้น แต่งานวิจัยที่ผ่านมาแสดงชี้ให้เห็นว่า มีเพียงการใช้ปัจจัยย่อยที่อยู่ภายใต้ปัจจัยหลักเท่านั้น และไม่มี การนำตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปรเข้ามาใช้ในงานวิจัย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาขยายขอบเขตทฤษฎีเพื่อค้นหาปัจจัยสำคัญ และสามารถปรับใช้ให้ครอบคลุมถึงการศึกษาในบริบทการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งานโดยเน้นที่ผู้บริโภครวมทั้งกลุ่มที่มีการลงทุนในกลุ่มบุคคลเหล่านี้มาก ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ แอปพลิเคชัน และเป็นกลุ่มเป้าหมายของการให้บริการที่มีความแตกต่างสำคัญระหว่างสถานะการใช้งานเทคโนโลยีภายในองค์กร และสถานะการใช้งานเทคโนโลยีของผู้บริโภค จึงนำไปสู่การพัฒนาแบบจำลองเพิ่มเติมต่อไป

แบบจำลองทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology - UTAUT 2)

นำเสนอโดย Venkatesh และคณะ (2003) จากข้อจำกัดของ UTAUT ทำให้ Venkatesh และคณะ ได้พัฒนาและขยายเพิ่มเติมแบบจำลองให้มีความสมบูรณ์และเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มเติมปัจจัย 3 ประการเข้าไปในแบบจำลองเดิม ได้แก่ แรงจูงใจด้านความบันเทิง มูลค่า ราคา และความเคยชิน เพื่อลดข้อจำกัด และสามารถปรับใช้เพื่ออธิบายความตั้งใจ และพฤติกรรม การใช้เทคโนโลยีในบริบทของกลุ่มผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น ดังภาพที่ 3



ภาพประกอบที่ 3 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย (UTAUT 2)

จากรูปภาพที่ 3 UTAUT 2 อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรม หรือ พฤติกรรมการใช้ซึ่งได้รับอิทธิพลจาก 7 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน (2) ความคาดหวังในความพยายาม (3) อิทธิพลของสังคม (4) สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในระบบ (5) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (6) มูลค่าราคา และ (7) ความเคยชิน ทั้งนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ และความเคยชินมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ สำหรับตัวแปรเสริม หรือตัวผันแปร จำนวน 3 ตัวแปร จะเกิดเป็นความสัมพันธ์ใหม่ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม หรือพฤติกรรมการใช้ ผ่านทางปัจจัยหลัก 4 ด้าน ได้แก่ (1) สิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (2) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (3) มูลค่าราคาและ (4) ความเคยชิน ทั้งนี้ ตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปรด้านประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ผ่านปัจจัยความตั้งใจแสดง

จากแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน UTAUT และ UTAUT 2 ข้างต้น องค์ประกอบที่มีบทบาทเป็นปัจจัยกำหนดการยอมรับของผู้ใช้ (User acceptance) และพฤติกรรมการใช้ มีระดับแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลโดยตรง หรือส่งผลโดยอ้อม ต่อความตั้งใจและ/หรือพฤติกรรมการใช้ บทบาทของแต่ละปัจจัยในแต่ละแบบจำลองถูกใช้เป็นตัวชี้วัด (Operationalize) ด้วยการอาศัยจุดบ่งชี้ที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างกัน สามารถจำแนกกลุ่มปัจจัยได้ 4 กลุ่มใหญ่ตามแนวทางของ Venkatesh และ คณะ คือ (1) ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน (2) ความคาดหวังในความพยายาม (3) อิทธิพลของสังคมและ (4) สิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ซึ่งมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน (Performance expectancy)

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความหมายคล้ายคลึงกับความคาดหวังในประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด คือ (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAM-TPB) ใช้วัดระดับผลผลิต(Productivity) ประสิทธิภาพ (Performance) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประโยชน์ (Usefulness) (2) ความสามารถของระบบสารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่า การใช้งานระบบสารสนเทศจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (MPCU) นำมาใช้วัดระดับผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน (Effect on the performance of job) การลดระยะเวลาการทำงาน (Decrease the time) การเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ (Increase the outcome) การเพิ่มประสิทธิภาพ (Increase effectiveness) การเพิ่มปริมาณ (Quantity of output) และสามารถนำมาช่วยในงานได้ (Assist on job) (3) แรงจูงใจภายนอก (MM) ใช้วัดระดับผลผลิต ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประโยชน์ เช่นเดียวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAM-TPB) นอกจากนี้ยังรวมถึงการวัดระดับผลสำเร็จ (Accomplish) และความง่ายกว่า (Easier) และ (4) ความคาดหวังในผลลัพธ์ของการ

ทำงาน (SCT) ถูกนำมาใช้วัดระดับประสิทธิผล การใช้เวลาที่น้อยลง (Spend less time) การเพิ่มคุณภาพของงาน การคาดหวังที่จะให้ผู้อื่นเห็นความสามารถของตนเอง และโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง และ (5) นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า (DOI) ใช้วัดระดับความสำเร็จของงาน คุณภาพของงาน ประสิทธิภาพ ผลผลิต การใช้งานที่ง่ายกว่า และประโยชน์

2. ความคาดหวังในความพยายาม (Effort expectancy)

ความคาดหวังในความพยายาม คือ ความง่ายของการใช้งาน ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกับกับความคาดหวังในความพยายาม ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ (1) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (TAM/TAM2) นำมาใช้วัดระดับความสำเร็จ ความง่ายกว่า และไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก (Free of effort) (2) นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน (MPCU) ใช้วัดระดับความซับซ้อน (Complicate) การใช้เวลา (Time) และการเรียนรู้ (Learn) และ (3) ง่ายต่อการใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความง่าย ความยาก สามารถเข้าใจได้ง่าย (Understandable) และระยะเวลาที่ต้องใช้ไป (Time-consuming)

3. อิทธิพลของสังคม (Social Influence)

อิทธิพลของสังคม คือการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่ากลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อบุคคลได้ให้ความคาดหวัง หรือเชื่อว่าแต่ละบุคคลควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกับกับอิทธิพลของสังคม ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด คือ (1) บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (TRA, TPB, TAM/TAM2 และ C-TAM-TPB) นำมาใช้วัดระดับความสมควรกระทำหรือไม่สมควรกระทำ และ (2) ปัจจัยทางสังคม (MPCU) ใช้วัดระดับอิทธิพลจากบุคคลรอบข้าง เช่นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เป็นต้น

4. สิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating conditions)

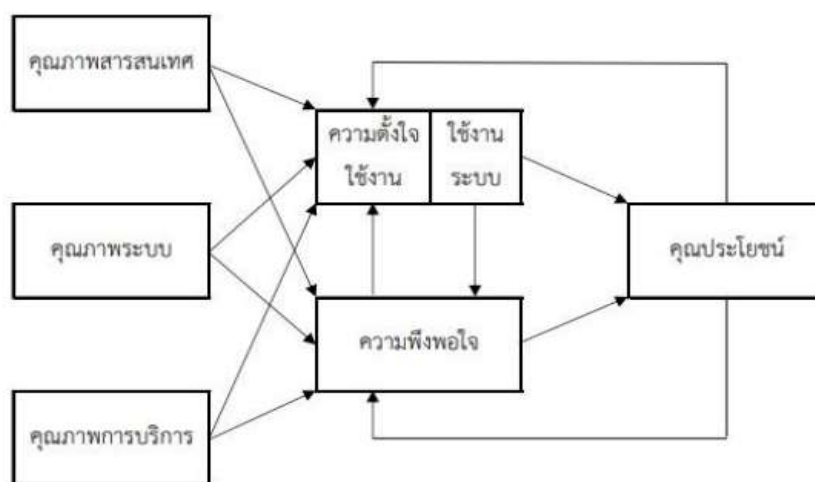
สิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ คือความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมี จะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งานได้ โดยปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกับกับสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ (1) การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (TPB และ C-TAM-TPB) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำนำไปใช้ประโยชน์ (Availability) ความรู้และความสามารถ อย่างไรก็ตาม Ajzen ได้นำเสนอแบบจำลองตามลำดับชั้น (Hierarchical or Higher order model) ที่ใช้อธิบายรายละเอียดการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ ว่าเกิดจากหรือถูกสร้างมาจากความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน Bandura ที่ใช้วัดระดับความสามารถของบุคคล (Person's capabilities) และความสามารถในการควบคุม (Control ability) ที่ใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำนำไปใช้ประโยชน์ความรู้และความสามารถ (2) สิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (MPCU) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำนำไปใช้ประโยชน์และ (3) ความ

สอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความสอดคล้อง (Compatible) และความเหมาะสม (Fit)

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในการคาดการณ์พฤติกรรมมนุษย์ในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งทำให้เข้าใจถึงอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีองค์ประกอบหลักสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่แตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กันในการส่งเสริมให้เกิดการยอมรับและนำไปใช้ ทั้งนี้ มีหลายทฤษฎีที่มีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ได้แก่ ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM) แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM 2) แบบจำลองทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และแบบจำลองทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT 2) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM) มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยจากแบบจำลองดังกล่าวพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมการใช้ และพฤติกรรมการใช้ คือ ตัวแปรภายนอก และการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติต่อการใช้งาน

ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS success model)

William H. DeLone & Ephraim R. McLean (2003) บรรยายถึงความสัมพันธ์ระหว่าง 5 องค์ประกอบที่มีความสำคัญและเป็นเครื่องประเมินความสำเร็จของระบบ ได้แก่ 1. คุณภาพของสารสนเทศ 2. คุณภาพของระบบ 3. คุณภาพของการบริการ 4. ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ และ 5. คุณประโยชน์ของระบบ



ภาพประกอบที่ 4 แผนผังทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (DeLone & McLean, 2003)

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

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

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.及时性 (Timeliness) หมายถึง สารสนเทศที่มีการเตรียมไว้ให้พร้อมสำหรับการใช้งานได้อย่างทันท่วงที ข้อมูลเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์
5. กระชับรัดกุม (Conciseness) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาสั้นกระชับ ตรงประเด็น ไม่มีข้อความยืดเยื้อ
6. มีปริมาณที่เหมาะสม (Appropriate Amount of Information) หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาพอเหมาะกับความต้องการใช้ ไม่มากเกินไปและไม่มีน้อยจนเกินไป
7. สอดคล้อง (Consistency) หมายถึง สารสนเทศที่มีรูปแบบในการนำเสนออย่างสอดคล้องกลมกลืนกัน
8. ทำความเข้าใจง่าย (Understandability) หมายถึง สารสนเทศที่นำเสนอให้เข้าใจเนื้อหาได้ง่าย ติความง่ายไม่สับสน
9. การเข้าถึง (Accessibility) หมายถึง สารสนเทศที่มีพร้อมให้ใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และสามารถกู้เอากลับคืนได้

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)

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 มีเนื้อหาเจาะจงเฉพาะที่จำเป็น เท่านั้น (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) และการเลือกใช้รูปแบบของสื่อประเภทต่าง ๆ (Media) เช่น การพิมพ์ลงในกระดาษ วิดีทัศน์ 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) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้คือ เทคนิคการใช้ (Technical access) ความพร้อมของระบบสารสนเทศ (System Availability) เทคนิค ด้านความปลอดภัย มีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและมีระบบสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันการสูญหาย (Technical security) การเข้าถึงสารสนเทศ (Data accessibility) การแชร์ข้อมูล (Data sharing) และการแปลงข้อมูล (Data convertibility)

3. คุณภาพด้านการดำเนินการ (Transactional Quality) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้คือ 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) คำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้คือ 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 (2003)	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 คุณภาพของระบบ (System quality) หมายถึง คุณภาพโดยรวมของระบบ ได้แก่ 1. ความสะดวกและพร้อมใช้งาน (Availability) 2. ความยืดหยุ่นสามารถ ใช้ได้หลายวัตถุประสงค์ (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) ระบุตัวชี้วัดคุณภาพของระบบไว้ 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 การพิจารณาคุณภาพของระบบ (System Quality) ของนักวิชาการต่าง ๆ

คุณภาพของระบบ (System Quality)	Dedeke (2000)	DeLone & McLean (2003)	Wixom & Watson
ความสะดวกและพร้อมใช้งาน (Availability)	✓	✓	✓
ระยะเวลาในการตอบสนอง (System feedback)	✓	✓	✓
การปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น (Adaptability)		✓	
เรียนรู้ง่าย (Ease of learning)	✓	✓	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

คุณภาพของระบบ (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)	✓		

จากตารางคุณภาพของระบบ (System Quality) ในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ จะสังเกตเห็นว่าการประเมินคุณภาพของระบบมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรและการนำระบบสารสนเทศไปใช้งาน แต่จะเห็นได้ວ່านักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสะดวกและพร้อมใช้งาน (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 ความสามารถในการแจ้งข้อมูลที่ควรทราบ หรือต้องการทราบแก่ผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ตรงประเด็น และเข้าใจ หอมดข้อสงสัย
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง การบริการด้วยความซื่อสัตย์ จริงใจ ความใส่ใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งชื่อเสียงขององค์กรและความสามารถของบุคคลากรยังเป็นอีกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ
6. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลให้ชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ และชื่อเสียงมีความปลอดภัย ปราศจากความรู้สึกลี้ภัยอันตรายและความกังวลต่าง ๆ
7. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การมีทักษะและความรู้ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างเต็มที่ ความรู้ความสามารถยังก่อให้เกิดความไว้วางใจและความมั่นใจได้อีกด้วย
8. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การบริการด้วยสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติ เอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งมีกิริยา วาจา มารยาท และท่าทีที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ
9. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ (Understanding/Knowing the customer) หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีความเข้าใจและทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ
10. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การเข้าใช้บริการง่ายและได้รับความสะดวกไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น ระบบรถไฟฟ้ายกระดับ

การบริการที่เป็นระเบียบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียม

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

ตารางที่ 3 การพิจารณาคุณภาพการบริการ (Service Quality) ของนักวิชาการต่าง ๆ

คุณภาพของการบริการ (Service Quality)	Petter et al.,(2008)	DeLone & McLean (2003)	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 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (User satisfaction) หมายถึง ระดับความยินดีหรือพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์และบริการเสริมในระบบสารสนเทศ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงกับการเข้าใช้ระบบจริงของผู้รับบริการ ประเมินได้จากประสิทธิภาพการทำงานของซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมการทำงานของระบบที่ให้บริการ หากผู้มีความพึงพอใจในระดับสูงก็จะเข้าใช้ระบบ หากผู้ระบบมีระดับความพึงพอใจต่ำก็จะส่งผลในทางตรงกันข้าม ความพึงพอใจเป็นการตอบสนองและเป็นผลสะท้อนหลังการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้ใช้งาน โดยใช้ทัศนคติส่วนบุคคลเป็นเกณฑ์ในการวัดระดับความชอบและไม่ชอบระบบสารสนเทศที่ได้ใช้

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

Seddon & Kiew (1996) ระบุตัวบ่งชี้ความพึงพอใจ ระบบสารสนเทศ 4 อย่าง ได้แก่

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

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

ผู้ใช้ระบบสารสนเทศอาจพึงพอใจกับบางด้านและไม่พอใจกับอีกหลายด้านของระบบสารสนเทศ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยต้องหันมาให้ความสำคัญกับคุณสมบัติแต่ละด้านของระบบสารสนเทศ เพราะมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยรวม ในขณะที่เดียวกันต้องระบุและสังเกตปัจจัยแต่ละด้านและปัจจัยโดยรวมที่มีผลต่อความพึงพอใจ ดังนั้นการรับรู้ความพึงพอใจในคุณลักษณะด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเอื้อต่อผู้จัดการระบบสารสนเทศและสามารถเน้นนำไปพัฒนาเฉพาะด้านเพื่อให้บริการอย่างดีที่สุด

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 จะสังเกตได้ว่าการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กร และการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในแต่ละงาน แต่จะเห็นได้ว่านักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ (System overview) ส่วนความพึงพอใจของรูปแบบของระบบ/ฟังก์ชัน (System Style/Function) และความพึงพอใจแต่ละระบบงาน (each system) เป็นลำดับรองลงมา

องค์ประกอบที่ 5 คุณประโยชน์ของระบบ (Net system benefits) หมายถึง ประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการวัดความสำเร็จของแต่ละบุคคล องค์กรบริษัทและประเทศ หากผู้ใช้ได้รับประโยชน์จะมีจำนวนผู้ใช้งานระบบเพิ่มขึ้น นำไปสู่การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร 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) และนำมาซึ่งการ

พัฒนาเศรษฐกิจ (economic development) ของประเทศ ประโยชน์ของระบบมีผลมากจากการใช้ระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

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

ข้อเสียเปรียบหลักของระบบการจัดเก็บภาษีนี้นี้คือ ต้องใช้ทักษะคอมพิวเตอร์ แม้ว่าจะมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ก็อาจเป็นเรื่องยากที่จะใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์ภาษี อาจไม่ง่ายสำหรับผู้ใช้งานบางคน ดังนั้นหากไม่มีทักษะอาจใช้เวลามากในการกรอกและส่งแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาอีกประการหนึ่งของการยื่นแบบออนไลน์คือการลบลวง เพื่อขโมยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ดังนั้น หากตัดสินใจที่จะยื่นภาษีออนไลน์ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าเป็นการเข้าถึงระบบผ่านทางเว็บไซต์อย่างเป็นทางการเท่านั้น

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

1. ใช้งานง่าย ซอฟต์แวร์ภาษีขั้นสูงมักจะซับซ้อน กระบวนการทั้งหมดสามารถเสร็จสิ้นได้ในทีเดียว เมื่อกรอกแบบฟอร์มภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-file) ผู้เสียภาษีจะไม่ต้องกลัวกรอกผิดช่อง เพียงตอบคำถามให้ถูกต้องตรงไปตรงมาแล้วระบบซอฟต์แวร์จะดูแลส่วนที่เหลือ

2. การคืนเงินภาษีที่เร็ว การยื่นแบบแสดงรายการภาษีสามารถดำเนินการคืนเงินผ่านทางบัญชีธนาคารของผู้เสียภาษี สามารถตรวจสอบบัญชีธนาคารเพื่อดูว่าเงินเข้าบัญชีเมื่อใด โดยปกติจะทำให้กระบวนการสั้นลงทำให้ได้รับเงินเร็วขึ้น

3. ความปลอดภัย ในขณะที่ไม่มีวิธีการใดที่ปลอดภัยอย่างสมบูรณ์ แต่ส่วนใหญ่จะยอมรับว่าข้อมูลส่วนตัวและเงินจะปลอดภัยกว่าหากเลือกใช้วิธีการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะเสร็จสมบูรณ์ในทันที ข้อมูลของผู้เสียภาษีจะถูกส่งผ่านเซิร์ฟเวอร์ที่ปลอดภัยและจะถูกเข้ารหัสเช่นกัน เงินคืนของผู้เสียภาษีจะถูกฝากเข้าบัญชีธนาคารโดยตรง

4. ความแม่นยำมากขึ้น หากการคำนวณภาษีผิดพลาดจะต้องชำระเงินเพิ่มเติมพร้อมกับดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม การคำนวณที่ถูกต้องตั้งแต่แรกนั้นดีกว่าด้วยการใช้ซอฟต์แวร์ e-filing ขั้นสูง ระบบจะตรวจสอบโดยอัตโนมัติ การคำนวณจะปราศจากข้อผิดพลาดและซอฟต์แวร์จะแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบหากมีสิ่งใดที่ผิดปกติ

5. การประหยัดเวลา วิธีที่ดีที่สุดในการประหยัดเวลาด้วยการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ คือ การรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดล่วงหน้า ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีเอกสารทั้งหมดที่ต้องการก่อนที่จะทำตามขั้นตอนการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวิธีนี้ผู้เสียภาษีไม่ต้องหยุดเพื่อค้นหาเอกสารที่จำเป็นต้องใช้

สำหรับในประเทศไทย กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากรได้ประชาสัมพันธ์ประโยชน์ที่ได้จากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
2. โปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลในขั้นต้น หากพบข้อมูลที่กรอกผิดพลาดบางกรณีระบบจะแจ้งเตือนให้ทราบทันที
3. ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน
4. ได้รับสิทธิพิเศษคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มรวดเร็ว
5. เปิดให้บริการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จารุวรรณ พิมเสน (2564) ศึกษาคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 เพื่อวิจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เคยยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตท้องที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 จำนวน 385 ราย เพื่อให้การเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวก จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างที่เก็บข้อมูลเป็นทั้งหมด 400 ราย เก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพ ของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติ

บุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1-6 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัย ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ร้อยละ 64.6 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

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

นุชบา โปร่งกลาง (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเว็บไซต์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องระบบมีการจำกัดช่วงระยะเวลาการเชื่อมต่อการใช้งาน เพื่อให้สามารถใช้งานได้

นานที่สุดภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น ควรให้ความสำคัญของระบบเครือข่ายให้สามารถใช้งาน ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้านค่าใช้จ่าย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง สามารถยื่นแบบแสดงภาษีได้ภายนอกสถานที่กรมสรรพากร การให้บริการควรมีสถานที่ นอกเหนือจากกรมสรรพากร เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องขั้นตอนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทาง อินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนเป็นลำดับ การให้บริการควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ของขั้นตอนให้ ชัดเจนเป็นลำดับ และด้านประชาสัมพันธ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องมีการแจ้งรายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการ ควรมีการเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ง่ายต่อการสอบถามข้อมูลกรณีเกิดปัญหาการ ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ฟ้ารพีณธ์ ฟ้าวิชฐกุล (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดง รายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เงินได้ ในเขต อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท ระดับภาพรวม ทั้งหมดเกี่ยวกับผลการทดสอบปัจจัยทั้ง 5 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่น แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เงินได้ใน เขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพจะยอมรับการใช้ระบบเมื่อมีความสะดวกสบาย รู้สึก ประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน หากระบบมีประโยชน์ช่วยลดค่าใช้จ่าย ทำให้รู้ถึงประโยชน์ก็ จะมีโอกาสยอมรับการใช้งานมากขึ้น

พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทาง อินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการยื่นแบบภาษี ทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่องานบัญชีในด้านความถูกต้องแม่นยำ การป้องกันข้อมูลสูญหาย การลด ทุจริต และการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยทำการศึกษาคำความคิดเห็นของผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขต กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ คือ ผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้ 1) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความ ถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านคุณประโยชน์ของระบบ 2) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหาย พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ และ ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ 3) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดทุจริต พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้าน

คุณประโยชน์ของระบบ 4) การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของระบบ

นิชนันท์ ขาวนา (2559) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการชำระภาษี การรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่งผลกระทบต่อปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2) เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการชำระภาษีที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4) เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในการศึกษาค้นคว้าได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ศูนย์การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวน 400 ตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพพนักงานเอกชน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่นำมาใช้ในระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี ดังนั้นผู้ที่ต้องเสียภาษีในกลุ่มอายุมาก จะมีความเคยชินกับการยื่นแบบฯ และเสียภาษีแบบเดิมและบางส่วนยังไม่พร้อมที่จะเปิดรับหรือเรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งแตกต่างกับผู้ที่ยื่นแบบฯ และชำระภาษีในกลุ่มอายุน้อยกว่าที่เมื่อเริ่มต้นยื่นแบบฯ และชำระภาษีจะเริ่มโดยการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

สุกันทา สะเอียบคง (2558) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชี ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ 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) ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ เพื่อวิจัยความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในระบบสารสนเทศทางการบัญชีในกระทรวงพาณิชย์ ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค จำนวน 222 คน เก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรคุณภาพของระบบดังกล่าวประกอบด้วย 1. ความทันสมัยเป็นปัจจุบัน 2. มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย 3. ตรงความต้องการของผู้ใช้ 4. มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ 5. มีความครบถ้วนสมบูรณ์ตรวจสอบได้ และ 6. มีการควบคุมการเข้าถึงระบบใช้งานได้อย่างปลอดภัย นอกจากนี้ คุณภาพของการบริการเป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของระบบนี้ ซึ่งประกอบด้วย 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือได้ 3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

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

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

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 การใช้บริการสาธารณะ ดิจิทัลลดต้นทุนสำหรับผู้ประกอบการและเพิ่มความมั่นใจในสถาบันของรัฐเนื่องจากมีระดับความโปร่งใสที่สูงขึ้น พวกเขาสรุปผลการวิจัยว่าการแปลงระบบภาษีและการชำระเงินให้เป็นแบบดิจิทัล เป็นการต่อสู้กับการทุจริตและเพิ่มการปฏิบัติตามภาษีของผู้ประกอบการในโรมาเนีย

Oyebola Okunogbe and Victor Pouliquen (2018) ศึกษาเทคโนโลยีการจัดเก็บภาษี และการทุจริต : หลักฐานจากการแนะนำการยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (Technology, Taxation and Corruption: Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filing) โดยอภิปรายว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากมีความคิดริเริ่มในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและหลีกเลี่ยงอคติมนุษย์ การยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) เป็นตัวอย่างที่สำคัญ เนื่องจากประเทศกำลังพัฒนาได้นำการยื่นภาษีออนไลน์มาใช้แทนการยื่นด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ภาษี บทความนี้ตรวจสอบผลกระทบของการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎระเบียบการจ่ายภาษีและการจ่ายสินบน โดยใช้รูปแบบการทดลองและข้อมูลจากประเทศ ทาจิกิสถาน บริษัทที่ใช้ระบบ e-Filing มีค่าใช้จ่ายลดลง ใช้เวลาน้อยลงห้าชั่วโมงต่อเดือนในการปฏิบัติตามภาระภาษี บริษัทเหล่านี้จ่ายสินบนน้อยลงเนื่องจากการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดโอกาสในการกรรโชก จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและทำให้มีความเท่าเทียมกันมากขึ้น เมื่อเวลาผ่านไปการใช้ e-Filing ได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่องในทาจิกิสถาน ในปัจจุบันฝ่ายบริหารด้านภาษีทำงานได้เร็วขึ้น สามารถจัดสรรเวลาให้กับกิจกรรมอื่น ๆ ได้

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 ส่งการยื่นยันทางอิเล็กทรอนิกส์ รับทราบผลตอบแทนและ/หรือการชำระเงินในกรณีของการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้เสียภาษียังได้รับการยื่นยันการหักบัญชีจากสถาบันการเงิน

ข้อดีของการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) มีข้อดีกับผู้ใช้งานทั้งสองฝ่าย (สรรพากร และผู้ใช้งานระบบ) ในด้านการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการบริการลูกค้าที่ได้รับการปรับปรุง สรรพากรสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพรวดเร็วและคุ้มค่าแก่ผู้ใช้ระบบบริการ เข้าถึงบัญชีสรรพากรของตัวเองจากพีซีของตัวเองด้วยการเข้าถึงระบบ ROS ตลอด 24 ชั่วโมง 365 วัน

สิ่งอำนวยความสะดวกในการคำนวณเพื่อช่วยผู้ใช้ระบบในการกำหนดความเสี่ยงทางภาษี การตอบรับทางอิเล็กทรอนิกส์ในตัวและการสื่อสารที่เหมือนกันกับผู้ใช้ระบบทั้งหมด เวลาตอบสนองที่เร็วกว่าด้วยการกำจัดการส่งจดหมายการจัดการและการป้อนข้อมูลของการส่งคืนตอนนี้พวกเขาจะได้รับการประมวลผลเร็วขึ้นและดึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีความแม่นยำและเส้นทางการตรวจสอบที่ดีขึ้นด้วยการกำจัดการป้อนข้อมูลภาษีแบบแมนนวลและการใช้การตรวจสอบและตรวจสอบคอมพิวเตอร์หลายครั้งระบบจะช่วยให้การประมวลผลข้อมูลภาษีมีความแม่นยำมากขึ้น สามารถระบุข้อมูลปัญหาเฉพาะเจาะจงได้ง่ายขึ้น ลดต้นทุนการดำเนินการ จะมีการประหยัดต้นทุนเนื่องจากลดการทำซ้ำลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เช่น การพิมพ์สแตมป์ การพิมพ์แบบฟอร์ม ลดการใช้แรงงานบุคคล และกระดาษสำหรับพิมพ์แบบฟอร์ม

กรมสรรพากร (IRS) ระบุว่า ในปี 2009 มีคนจำนวนมากกว่า 90 ล้านคนยื่นแบบแสดงรายการภาษีของพวกเขาผ่านช่องทางภาษีออนไลน์ จุดประสงค์ของบทความนี้คือการประเมินกระบวนการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อดีของการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ ความแม่นยำที่เพิ่มขึ้นการยื่นยันที่รวดเร็วและได้รับเงินคืนที่รวดเร็วยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่ใช่ว่าจะไม่มีข้อผิดพลาด และอาจมีปัญหากับบางอย่างเกิดขึ้นจากการใช้วิธีการจัดเก็บภาษีนี้ ในกรณีศึกษาที่พบว่า หากป้อนข้อมูลไม่ถูกต้อง เช่น ชื่อหรือหมายเลขประกันสังคมไม่ตรงกัน เอกสารการคืนภาษีและรายได้จะถูกส่งทางไปรษณีย์ไปตามที่อยู่หรืออาจได้รับข้อความกลับจากหน่วยงาน IRS ผ่านซอฟต์แวร์และจะระบุสิ่งที่ผิด ผู้เสียภาษีอาจต้องป้อนข้อมูลที่ถูกต้องและส่งอีกครั้ง หากเป็นปัญหาอื่นอาจต้องส่งเป็นเอกสารไป

S.Md. Alibasha, J. Kishore Kumar and Naveen Kumar (2016) สรุปว่า การใช้บริการ อิเล็กทรอนิกส์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารภาษีและให้บริการผู้เสียภาษีที่เพิ่มขึ้นได้กลายเป็น หนึ่งในวัตถุประสงค์หลักของการบริหารภาษี ในทำนองเดียวกันการซื้อปิ้งออนไลน์ช่วยให้ลูกค้า สามารถนั่งในบ้านและซื้อสินค้าจากทั่วทุกมุมโลก ผู้ค้าสามารถขายผลิตภัณฑ์ของพวกเขาให้กับทุกคน ในโลกจากที่บ้าน ส่วนใหญ่แล้วประชากรจะใช้การชำระเงินออนไลน์ (e-Payment) ในอนาคตอันใกล้ ประเทศโลกที่สามส่วนใหญ่แล้วหลังในการสร้างระบบอินเทอร์เน็ตที่ดี จำเป็นต้องมีช่องทางการชำระ เงินออนไลน์ที่ปลอดภัยในประเทศกำลังพัฒนาสำหรับลูกค้าและผู้ค้า ในตอนท้ายได้กล่าวถึงประโยชน์ ของบริการอิเล็กทรอนิกส์ 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) เพื่อตรวจสอบการรับรู้ของผู้เสียภาษีในระบบการจดทะเบียนภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือที่รู้จักกันดีในนาม e-Filing

กลุ่มตัวอย่างได้รับการสุ่มเลือกจากผู้เสียภาษีหลายรายที่เดินเข้ามาในสรรพากร สาขาเปตาลิงจายา (Petaling Jaya) แบบสอบถามการสำรวจถูกแจกจ่ายด้วยมือให้แก่ผู้เสียภาษี 44 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หลังจาก 8 ปีของการดำเนินการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า e-Filing นั้นใช้งานง่าย จากการค้นพบผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ก็มีความมั่นใจและใช้ e-Filing ในการยื่นแบบฟอร์มขอคืนภาษีซึ่งบ่งชี้ว่าผู้เสียภาษีมักการรับรู้ที่ดีต่อการยื่นแบบแสดงรายการข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้สรุปว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่าการใช้ e-Filing นั้นง่าย แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใจข้อมูลในระบบ e-Filing นอกจากนี้ ส่วนใหญ่ยังยอมรับว่าประสิทธิภาพการทำงานระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทาง e-Filing สามารถปฏิบัติภารกิจได้ดีขึ้น เนื่องจากผู้เสียภาษีปลอดภัยจากความยุ่งยากในการคำนวณจำนวนภาษี 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) โดยรวมแล้วสามารถสรุปได้ว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ในสาขา Petaling Jaya มีความเข้าใจที่ดีต่อ e-Filing สิ่งนี้ในการเพิ่มจำนวนผู้เสียภาษีที่ต้องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทาง e-Filing ในอนาคตและช่วยให้วัตถุประสงค์ของรัฐบาลมาเลเซียบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

Al-Mamary, Shamsuddin & Aziati (2014) ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพระบบคุณภาพของสารสนเทศกับผลปฏิบัติงานขององค์กร (The Relationship between System Quality, Information Quality, and Organizational Performance) อภิปรายลักษณะของ

ระบบที่มีคุณภาพ (System quality) ไว้ว่า จะต้องมีลักษณะ 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 สั้นกะทัดรัด ไม่ยืดเยื้อ (Conciseness) 6. ข้อมูลมีปริมาณที่เหมาะสม ไม่มากเกินไปไม่น้อยไป (Appropriate Amount of Information) 7. ผู้รับข้อมูลสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย (Understandability) และ 8. ข้อมูลที่พร้อมใช้งานตลอดเวลาสืบค้นได้ง่ายเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว อีกทั้งมีระบบสำรองข้อมูลที่ที่สามารถกู้คืนข้อมูลกลับมาได้ (Accessibility)

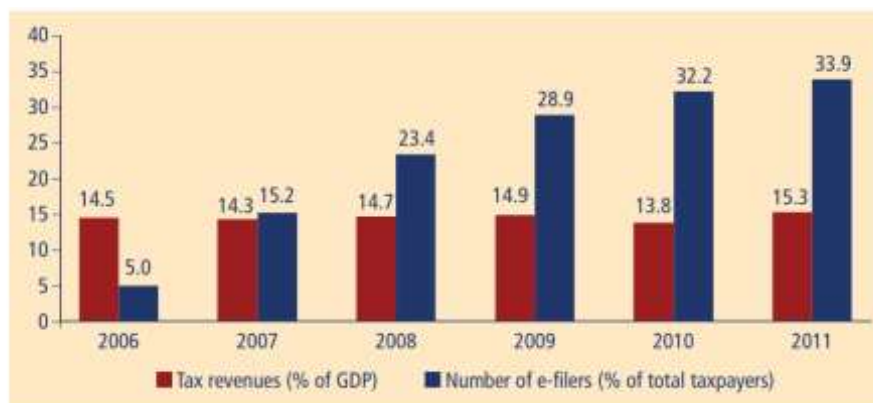
ผลการศึกษาพบว่า 1. คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ และผลปฏิบัติงานขององค์กร มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก กล่าวคือ หากคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศดี จะมีผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรดีตามไปด้วย 2. คุณภาพของสารสนเทศมีผลกระทบต่อการยอมรับระบบสารสนเทศ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นทั้งคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศจึงเป็นปัจจัยสำคัญให้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

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 มาเลเซียแสดงให้เห็นการประเมินผลและ

ตรวจสอบข้อดีของเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกและเพิ่มคุณภาพให้แก่ผู้เสียภาษีและรัฐบาล รวมถึงความท้าทายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมเป็นระบบใหม่ ในปี 2547 คณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) เป็นหัวหอกในการริเริ่มนำระบบการจัดเก็บ และชำระภาษีมาใช้เพื่อส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และไร้กระดาษ เป้าหมายของ คณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) คือการเป็นผู้นำระดับโลกในด้านการบริหาร ภาษีที่ควรเปลี่ยนจากวิธีดั้งเดิมในการส่งแบบฟอร์มกระดาษเพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ของประชาชน การปฏิรูประบบการยื่นภาษีและชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องของมาเลเซีย แสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีเจือปนใดที่จะเป็นประโยชน์ต่อทั้งเจ้าหน้าที่รัฐและผู้เสียภาษี

ความพยายามอย่างต่อเนื่องของคณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) ในการปรับปรุงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้หน่วยงานด้านภาษีได้รับประโยชน์มากที่สุด ระหว่างปี 2549 ถึง 2554 ผู้เสียภาษียอมใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 5 เป็นร้อยละ 34 เนื่องจาก 1. ระบบดำเนินการด้วยซอฟต์แวร์ที่ได้มาตรฐาน 2. ใช้งานง่าย 3. มีความรวดเร็วและคุณภาพของ การส่งข้อมูลเพื่อตรวจสอบ 4. ผู้ใช้ระบบมั่นใจในระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหลและสูญหาย สามารถ รักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว 5. ระบบการคำนวณภาษีมีความถูกต้องแม่นยำ ป้องกันการ ผิดพลาดจากการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้รายได้จากการเก็บภาษีเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 14.50 ของ จีดีพีเป็น 15.30



ข้อมูลจาก : คณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) อ้างในวารสาร Doing Business, 2014
ภาพประกอบที่ 5 รายได้จากการจัดเก็บภาษีและจำนวนการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นของ บุคคลและนิติบุคคลในมาเลเซีย ในปี 2549 – 2554

ความพยายามของคณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) ในการปรับปรุง ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้ลดภาระการบริหารในการปฏิบัติตามภาระภาษีนิติบุคคล ที่วัดโดยการทำ ธุรกิจในปี 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 ประสิทธิภาพของมาเลเซียแสดงให้เห็นถึงโอกาสที่เทคโนโลยีสามารถมอบให้ได้เช่นเดียวกับความท้าทายที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาผ่านไป



ข้อมูลจาก: คณะกรรมการรายได้ภายในประเทศของมาเลเซีย (IRB) อ้างในวารสาร Doing Business, 2014

ภาพประกอบที่ 6 ระบบจัดเก็บภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของมาเลเซียได้ลดภาระการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางภาษีสำหรับธุรกิจ

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

บริการสรรพากรของชิลีเป็นหน่วยงานสาธารณะแห่งแรกของประเทศที่นำเอาเทคโนโลยีออนไลน์มาใช้ก่อนบริการสาธารณะอื่น ๆ ส่วนใหญ่วิธีอิเล็กทรอนิกส์มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติตามภาษีและลดการโต้ตอบโดยตรงกับผู้เสียภาษี ชิลีเป็นหนึ่งในไม่กี่ประเทศที่สามารถเข้าถึงระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เกือบ 100% ซึ่งการคืนภาษีทางออนไลน์กระทำเป็นครั้งแรกในปี 1998

ชิลีต้องเผชิญกับอุปสรรคหลายประการตั้งแต่เริ่มการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้เสียภาษีมีการจำกัดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและผู้เสียภาษิลังเลที่จะใช้ระบบใหม่ เพราะพวกเขาไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีและเห็นว่ามันเป็นภัยคุกคามต่ออาชีพของพวกเขา นอกจากนี้ระบบเทคโนโลยีการบริการรายได้ยังไม่สามารถจัดการกับความแออัดของการคืนภาษีได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงไม่กี่วันก่อนถึงกำหนด ดังนั้นชิลีจึงทำการปรับปรุงระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องและนำเสนอแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นล่วงหน้าเพื่อลดความซับซ้อนของกระบวนการสำหรับผู้เสียภาษี 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 ของการคืนภาษีของรัฐบาลกลางในปี 1986 แม้ว่าจะรู้ล่วงหน้าแล้วจากตัวอย่างของสิงคโปร์แต่ก็ยังทำได้ไม่ครอบคลุมในตอนแรก เพราะมีความต้องการใช้เพิ่มขึ้นตลอดเวลาเนื่องจากจำนวนของผลตอบแทนทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น และประหยัดและไม่ซับซ้อนเหมือนการยื่นเอกสารกระดาษ แต่ภายในปี 2012 กรมสรรพากรประสบความสำเร็จ 80% ในการใช้งาน

เริ่มแรกการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่ได้ไร้กระดาษทั้งหมด จนกระทั่งปี 1999 ผู้ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังคงต้องส่งเอกสารกระดาษที่ลงนามแล้ว กรมสรรพากรชิลีตระหนักได้ว่าเมื่อผู้เสียภาษีเปลี่ยนไปใช้การยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จำนวนของเอกสารกระดาษที่ลงนามยังคงมีจำนวนมากในปีนั้น กรมสรรพากรจึงเปิดตัว ตัวเลือกลีอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแทนที่เอกสารกระดาษที่ลงนามนอกเหนือจากการลดค่าใช้จ่ายในการประมวลผลแล้ว การยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ลดเวลาที่ต้องใช้ในการขอรับเงินคืน ทำให้ผู้เสียภาษีจำนวนมากขึ้นเต็มใจที่จะยื่นแบบทางอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 5 ประโยชน์ของการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ จากผลการศึกษาของ Joanna Nasr, 2014

ประเทศ	ลักษณะการทำงานของระบบ e-filing	ผลที่ได้รับจากการใช้งานระบบ
มาเลเซีย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบดำเนินการด้วยซอฟต์แวร์ที่ได้มาตรฐาน 2. ใช้งานง่าย 3. มีความรวดเร็วและคุณภาพของการส่งข้อมูลเพื่อตรวจสอบ 4. ระบบการคำนวณภาษีมีความถูกต้องแม่นยำป้องกันการผิดพลาด 5. ปรับปรุงระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์และแนะนำการยื่นแบบประเมินภาษีออนไลน์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้เสียภาษียอมใช้ระบบทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจาก 5% เป็น 34% 2. ผู้ใช้ระบบมั่นใจในระบบป้องกันข้อมูลรั่วไหลและสูญหาย 3. การคำนวณภาษีมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด 4. รายได้จากการเก็บภาษีเพิ่มขึ้นจาก 14.5% ของจีดีพี เป็น 15.3% 5. ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานถึง 133 ชั่วโมงต่อปี
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. ไม่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ภาษีรายย่อยลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต
ชิลี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลดความซับซ้อนของกระบวนการสำหรับผู้เสียภาษี 2. สร้างเครือข่ายสาธารณะ - เอกชนมากกว่า 880 ศูนย์ e-filing ให้มีจุดเชื่อมต่อมากกว่า 30,000 จุด 3. จัดการกับอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ให้บริการผู้เสียภาษีฟรี 4. พัฒนาหน่วยฝึกอบรมและการรับรู้เคลื่อนที่ไปสู่ส่วนต่าง ๆ ของประเทศ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผลตอบแทนทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นประหยัดและไม่ซับซ้อนเหมือนการยื่นเอกสารกระดาษ 2. ลดค่าใช้จ่ายในการประมวลผล 3. ลดเวลาที่ต้องใช้ในการขอรับเงินคืน 4. ทำให้มีจำนวนผู้เสียภาษีมากขึ้นเต็มใจที่จะยื่นแบบทางอิเล็กทรอนิกส์

Fatih Yilmaz and Jacqueline Coolidge (2013) ได้ศึกษาในหัวข้อ “การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดต้นทุนการปฏิบัติตามภาษีในประเทศกำลังพัฒนาได้หรือไม่”(Can E-Filing Reduce Tax Compliance Costs in Developing Countries?) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) กับค่าใช้จ่ายด้านภาษีทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางในประเทศกำลังพัฒนาบนพื้นฐานของข้อมูล การสำรวจต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) ใน 12 ประเทศกำลังพัฒนาถึงแม้ว่ามีเพียง 3 ประเทศ เท่านั้นที่ให้ข้อมูลที่เพียงพอ ได้แก่ แอฟริกาใต้ ยูเครน และเนปาล ผู้สังเกตการณ์ส่วนใหญ่คาดหวังว่า การใช้ e-filing ควรลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามภาษี แต่การวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นว่า นโยบายที่กำหนดให้ผู้เสียภาษีธุรกิจต้องส่งข้อมูลที่เป็นกระดาษเพิ่มเติมจากการยื่น e-filing ส่งผลให้เพิ่มค่าใช้จ่าย นอกจากนี้การนำ e-filing ไปใช้ต้องลงทุนล่วงหน้าโดยต้องมีทุนทรัพย์ เวลา ความพยายาม และทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อการเรียนรู้วิธีการใช้ e-filing อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับ “โค้งการเรียนรู้” ที่สูงชันและไม่ควรถูกบังคับให้ใช้ e-filing ก่อนที่พวกเขาส่วนใหญ่จะสามารถเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่เชื่อถือได้ และมีโอกาสทำความเข้าใจคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ในประเทศแอฟริกาใต้ e-filing ถูกนำมาใช้ในปี 2003 สำหรับภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) และภาษีการจ้างงาน 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 บริษัทต้องมีการรายงานกระดาษเพื่อที่จะได้รับการยอมรับจากหน่วยงานสรรพากร ก่อนเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจเพิ่มต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) การจัดเก็บข้อมูลในอิเล็กทรอนิกส์เนื้อหาต้องถูกต้องตามกฎหมาย แต่ไม่บังคับใช้ และหลายบริษัทบ่นเกี่ยวกับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่ดี 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 เป็นไปได้ว่าการสำรวจที่ดำเนินการ

หลังจากการแนะนำ e-filing ไปไม่นาน อาจไม่สามารถให้ภาพที่สมบูรณ์ของผลกระทบในระยะกลาง และระยะยาวของ 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 มีเพียงประเทศแอฟริกาใต้ เท่านั้นที่จัดการนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีหลักฐานยืนยันว่าการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวข้องกับการลดลงของต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทางตรงกันข้าม ผู้ใช้ e-filing ในอีกสองประเทศคือ ยูเครนและเนปาล ประสบปัญหาจากการเพิ่มขึ้นของ TCC เนื่องจากนโยบายที่ทำให้การรายงานซ้ำซ้อน เช่น รายงานสองครั้ง กล่าวคือต้องยื่นทั้งกระดาษและยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือมีกระบวนการยื่นที่ยุ่งยากซับซ้อน

การลดลงของ TCC อาจไม่เกิดขึ้นในระยะสั้น ผู้เสียภาษีอาจต้องใช้เวลาถึง 3-4 ปี ในการเรียนรู้และใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (ตามกรณีในประสบการณ์ของแอฟริกาใต้) การสำรวจที่เนปาลและ ยูเครนได้ดำเนินการในปีแรกหรือปีที่สองของนโยบายและสิ่งนี้อาจทำให้เกิดการดูแลประโยชน์จาก e-filing เพราะมุ่งเน้นที่ค่าใช้จ่ายมากเกินไป นอกจากนี้หลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า "การเรียนรู้ด้วยการทำ" ยังบริษัทมีโอกาสได้สัมผัสกับระบบมากเท่าไร การลดลงของ TCC ก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น การลงทุนล่วงหน้า (การลงทุนการเรียนรู้หรือการให้ความรู้เรื่องระบบแก่เจ้าหน้าที่ ภาษี) นั้น กำลังจมอยู่และในระยะปานกลางหรือระยะยาวจึงจะเห็นผล ยิ่งไปกว่านั้น e-filing ยังมีศักยภาพในการประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านภาษีของภาครัฐ ซึ่งช่วยลดต้นทุนการบริหารภาษี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อบันทึกภาษีทั้งหมดอาจลดข้อผิดพลาดและลดโอกาสการทุจริตและการ มีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการระหว่างผู้จ่ายภาษีและเจ้าหน้าที่ภาษี บริษัทที่ต้องการหลีกเลี่ยง เจ้าหน้าที่ที่ทุจริตสามารถบรรลุเป้าหมายนี้ได้โดยการใช้ e-filing

ตารางที่ 6 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)
เนปาล	ระบบค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน	1. หลายบริษัทบ่นเกี่ยวกับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่ดี 2. บริษัทต้องมีการรายงานกระดาษเพื่อที่จะได้รับการยอมรับจากหน่วยงานสรรพากรก่อนเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจเพิ่มต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี

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 โดยใช้แบบสอบถามแบบแถววัด 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) พิจารณาจากการทำงานเสร็จตามกำหนดเวลา (a certain time) ความจริงใจในการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้งาน (sincere in solving) พึ่งพาได้ (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) ให้เวลากับผู้ให้บริการ (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 ถ้ายังมีมากยิ่งขึ้นผลดีต่อองค์กรในทุกด้าน ผลการศึกษายังพบอีกว่า คุณภาพของการบริการเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาเป็นคุณภาพของสารสนเทศและคุณภาพของระบบตามลำดับ

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 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณของ คอแครน (Cochran, 1977) ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 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) คือ 1) ทักษะคติ ประกอบด้วย

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของด้านความรู้ความเข้าใจ ได้ดังนี้

- 1.1 ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
- 1.2 ระบบมีคู่มือการเข้าใช้งานในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้ระบบ
- 1.3 ระบบมีการแสดงส่วนของคำถาม คำตอบที่พบบ่อย
- 1.4 มีเจ้าหน้าที่คอยตอบปัญหาจากการใช้งาน

2. ด้านความรู้สึก จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของด้านความรู้สึก ได้ดังนี้

- 2.1 ท่านมีความรู้สึกชื่นชอบที่จะใช้บริการระบบผ่านอินเทอร์เน็ต
- 2.2 ท่านเห็นว่า การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความน่าสนใจ
- 2.3 ช่วยให้คุณยื่นแบบด้วยความถูกต้องและแม่นยำ
- 2.4 ท่านมีความยินดีที่จะยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
- 2.5 ท่านมีความรู้สึกสะดวกสบายกับการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่า

การยื่นแบบกระดาษ

3. ด้านพฤติกรรม จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของด้านพฤติกรรม ได้ดังนี้

- 3.1 ท่านเห็นว่า มีการยื่นแบบผ่านระบบมากขึ้น
- 3.2 ท่านเห็นว่า ระบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นที่รู้จักมากขึ้น
- 3.3 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต
- 3.4 ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบผ่าน

อินเทอร์เน็ต

2) การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย

1. ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมาสามารถแจกแจงรายละเอียดของด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้
 - 1.1 ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย
 - 1.2 การใช้ระบบมีความสะดวก และรวดเร็ว
 - 1.3 การใช้ระบบมีความคล่องตัว
 - 1.4 สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว

2. ด้านความคาดหวังในความพยายาม จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมาสามารถแจกแจงรายละเอียดของด้านความคาดหวังในความพยายาม ได้ดังนี้
 - 2.1 ช่วยให้คุณประหยัดเวลา
 - 2.2 ช่วยให้คุณประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
 - 2.3 ช่วยให้คุณยืดหยุ่นด้วยความถูกต้องและแม่นยำ
 - 2.4 หากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที

3. ด้านอิทธิพลของสังคม จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมาสามารถแจกแจงรายละเอียดของด้านอิทธิพลของสังคม ได้ดังนี้
 - 3.1 ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบ แพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน
 - 3.2 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ บุคลากรกรมสรรพากรที่เข้ามาแนะนำการใช้ บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต
 - 3.3 ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต มีรูปแบบและขั้นตอนที่ช่วยเอื้ออำนวยให้แก่ผู้ใช้งาน
 - 3.4 ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมาสามารถแจกแจงรายละเอียดของด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ได้ดังนี้
 - 4.1 ท่านคิดว่าการใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถทำได้ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ท่านมี
 - 4.2 ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยให้ท่านยื่นภาษี ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด
 - 4.3 ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการยื่นภาษีด้วยตนเอง

4.4 ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ตรงกับความ ต้องการของผู้ใช้งาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย

1. ด้านคุณภาพของระบบ จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของคุณภาพของระบบ ได้ดังนี้

- 1.1 ระบบ ใช้งานง่าย
- 1.2 ระบบ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน
- 1.3 ระบบ ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งาน เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์
- 1.4 ระบบ ประมวลผลได้รวดเร็วและถูกต้อง

2. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและ งานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของคุณภาพของสารสนเทศ ได้ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้อง
- 2.2 ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์
- 2.3 ข้อมูลในระบบ เชื่อถือได้
- 2.4 คำอธิบายการใช้ระบบ มีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น

3. ด้านคุณภาพของการบริการ จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและ งานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของคุณภาพของการบริการ ได้ดังนี้

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

4. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและ งานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ได้ดังนี้

- 4.1 ความพึงพอใจต่อรูปแบบ ฟังก์ชัน ค่าใช้จ่ายของระบบ
- 4.2 ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ
- 4.3 ท่านจะใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป
- 4.4 ท่านจะบอกต่อเพื่อให้ผู้อื่นใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

5. ด้านคุณประโยชน์ของระบบ จากการค้นคว้าจากทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและ งานวิจัยที่ผ่านมา สามารถแจกแจงรายละเอียดของคุณประโยชน์ของระบบ ได้ดังนี้

- 5.1 ช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจและบริหารจัดการองค์กร

- 5.2 ช่วยเพิ่มความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
- 5.3 ช่วยเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ
- 5.4 ปรับปรุงระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ และแนะนำการยื่นแบบประเมินภาษี

ออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาโดยการใช่แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ศึกษาโครงสร้างแบบสอบถาม ทศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
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 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย จากนั้นนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
7. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงรูปแบบและเนื้อหาตามคำแนะนำที่ได้รับจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพแล้ว จึงจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างลักษณะของแบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และประสบการณ์ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

ตอนที่ 3 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ

ตอนที่ 4 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 4 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

เกณฑ์เฉลี่ยแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรในการคำนวณความกว้างของอัตรภาคชั้น ดังนี้

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

$$\text{ผลที่ได้จากการวัดระดับ} = 0.8$$

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 5 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 0.966

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค
ด้านความรู้ความเข้าใจ	0.973
ด้านความรู้สึกรู้สึก	0.966
ด้านพฤติกรรม	0.965
ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	0.965
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	0.966
ด้านอิทธิพลของสังคม	0.965
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	0.965
ด้านคุณภาพของระบบ	0.964
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	0.964
ด้านคุณภาพของการบริการ	0.964
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	0.965
ด้านคุณสมบัติของระบบ	0.965
ภาพรวม	0.966

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มายื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 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 ศราวุธ 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) และหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลที่ได้จากการศึกษา ทักษะคิดและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่ออธิบายผลการศึกษาและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
6. 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	1	0.30
21-30 ปี	140	35.00
31-40 ปี	186	46.50
41 ปีขึ้นไป	73	18.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 186 คน (ร้อยละ 46.50) รองลงมา มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 140 คน (ร้อยละ 35.00) มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 73 คน (ร้อยละ 18.20) และน้อยที่สุด มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	6.50
ปริญญาตรี	333	83.20
ปริญญาโท	35	8.80
สูงกว่าปริญญาโท	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 333 คน (ร้อยละ 83.20) รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 35 คน (ร้อยละ 8.80) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 6.50) และน้อยที่สุด มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	9	2.30
15,000 - 20,000 บาท	170	42.50
20,001 - 30,000 บาท	154	38.50
30,000 บาท ขึ้นไป	67	16.70
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 170 คน (ร้อยละ 42.50) รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 154 คน (ร้อยละ 38.50) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 67 คน (ร้อยละ 16.70) และน้อยที่สุด มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับรู้ข่าวสาร การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทางโทรทัศน์	13	3.30
ทางสื่อออนไลน์	385	96.20
แผ่นพับ	1	0.30
อื่น ๆ	1	0.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบฯ ทางสื่อออนไลน์ จำนวน 385 คน (ร้อยละ 96.20) รองลงมา มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบฯ ทางโทรทัศน์ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.30) และน้อยที่สุดมีช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบฯ ทางแผ่นพับ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.30) และมีช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบฯ ช่องทางอื่น ๆ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ปี	53	13.30
2 ปี	137	34.20
3 ปี	90	22.50
4 ปี ขึ้นไป	120	30.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ 2 ปี จำนวน 137 คน (ร้อยละ 34.20) รองลงมา มีประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ 4 ปี ขึ้นไป จำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.00) มีประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ 3 ปี จำนวน 90 คน (ร้อยละ 22.50) และน้อยที่สุด มีประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ 1 ปี จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.30) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ โดยภาพรวม

ทัศนคติ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความรู้ความเข้าใจ	4.57	0.39	มากที่สุด
ด้านความรู้สึก	4.64	0.35	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรม	4.64	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทัศนคติมากที่สุดคือ ด้านความรู้สึก ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.35) และด้านพฤติกรรม ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.38) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน รองลงมา คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจ

ด้านความรู้ความเข้าใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่เข้าใจง่าย	4.70	0.51	มากที่สุด
ระบบมีคู่มือการเข้าใช้งานในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้ระบบ	4.55	0.55	มากที่สุด
ระบบมีการแสดงส่วนของคำถาม คำตอบที่พบบ่อย	4.58	0.55	มากที่สุด
มีเจ้าหน้าที่คอยตอบปัญหาจากการใช้งาน	4.47	0.67	มากที่สุด
ภาพรวมด้านความรู้ความเข้าใจ	4.57	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านความรู้ความเข้าใจ ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.39) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความรู้ความเข้าใจมากที่สุดคือ ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด ระบบมีการแสดงส่วนของคำถาม คำตอบที่พบบ่อย ($\bar{x} = 4.58$, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมากที่สุด ระบบมีคู่มือการเข้าใช้งานในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.55$, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ มีเจ้าหน้าที่คอยตอบปัญหาจากการใช้งาน ($\bar{x} = 4.47$, S.D. = 0.67) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ด้านความรู้สึกรู้สึก

ด้านความรู้สึกรู้สึก	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ท่านมีความรู้สึกชื่นชอบที่จะใช้บริการระบบผ่าน อินเทอร์เน็ต	4.63	0.52	มากที่สุด
ท่านเห็นว่า การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมี ความน่าสนใจ	4.63	0.52	มากที่สุด
ท่านมีความยินดีที่จะยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	4.68	0.51	มากที่สุด
ท่านมีความรู้สึกสะดวกสบายกับการยื่นแบบภาษีผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าการยื่นแบบกระดาษ	4.63	0.51	มากที่สุด
ภาพรวมด้านความรู้สึกรู้สึก	4.64	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านความรู้สึกรู้สึก ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.35) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความรู้สึกรู้สึกมากที่สุดคือ ท่านมีความยินดีที่จะยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีความรู้สึกชื่นชอบที่จะใช้บริการระบบผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านเห็นว่า การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ท่านมีความรู้สึกสะดวกสบายกับการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าการยื่นแบบกระดาษ ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ด้านพฤติกรรม

ด้านพฤติกรรม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ท่านเห็นว่า มีการยื่นแบบผ่านระบบมากขึ้น	4.67	0.51	มากที่สุด
ท่านเห็นว่า ระบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นที่รู้จักมากขึ้น	4.65	0.52	มากที่สุด
ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	4.63	0.53	มากที่สุด
ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของ บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	4.60	0.54	มากที่สุด
ภาพรวมด้านพฤติกรรม	4.64	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านพฤติกรรม ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.38) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้าน

พฤติกรรมมากที่สุดคือ ท่านเห็นว่า มีการยื่นแบบผ่านระบบมากขึ้น ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านเห็นว่า ระบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นที่รู้จักมากขึ้น ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ โดยภาพรวม

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	4.64	0.35	มากที่สุด
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	4.63	0.32	มากที่สุด
ด้านอิทธิพลของสังคม	4.62	0.36	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	4.67	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.34) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.35) ด้านความคาดหวังในความพยายาม ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.32) และด้านอิทธิพลของสังคม ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = 0.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.72	0.48	มากที่สุด
การใช้ระบบมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.66	0.52	มากที่สุด
การใช้ระบบมีความคล่องตัว	4.60	0.53	มากที่สุด
สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	4.56	0.54	มากที่สุด
ภาพรวมด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	4.64	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.35) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.48) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การใช้ระบบมีความสะดวก และรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด การใช้ระบบมีความคล่องตัว ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.56$, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านความคาดหวังในความพยายาม

ด้านความคาดหวังในความพยายาม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ช่วยให้ท่านประหยัดเวลา	4.64	0.49	มากที่สุด
ช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.66	0.49	มากที่สุด
ช่วยให้ท่านยืนแบบด้วยความถูกต้อง และแม่นยำ	4.62	0.51	มากที่สุด
หากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือน เพื่อให้แก้ไขได้ในทันที	4.60	0.54	มากที่สุด
ภาพรวมด้านความคาดหวังในความพยายาม	4.63	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านความคาดหวังในความพยายาม ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.32) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความคาดหวังในความพยายามมากที่สุดคือ ช่วยให้ผู้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ช่วยให้ผู้ท่านประหยัดเวลา ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด ช่วยให้ผู้ท่านยืนแบบด้วยความถูกต้อง และแม่นยำ ($\bar{x} =$

4.62, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ หากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที (\bar{x} = 4.60, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศด้านอิทธิพลของสังคม

ด้านอิทธิพลของสังคม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบ แพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน	4.66	0.51	มากที่สุด
ท่านคิดว่า เจ้าหน้าที่ บุคลากรกรมสรรพากรที่เข้ามาแนะนำการใช้ บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	4.59	0.62	มากที่สุด
ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต มีรูปแบบและขั้นตอนที่ช่วยเอื้ออำนวยให้แก่ผู้ใช้งาน	4.61	0.52	มากที่สุด
ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	4.61	0.53	มากที่สุด
ภาพรวมด้านอิทธิพลของสังคม	4.62	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านอิทธิพลของสังคม (\bar{x} = 4.62, S.D. = 0.36) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านอิทธิพลของสังคมมากที่สุดคือ ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบ แพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน (\bar{x} = 4.66, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (\bar{x} = 4.61, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต มีรูปแบบและขั้นตอนที่ช่วยเอื้ออำนวยให้แก่ผู้ใช้งาน (\bar{x} = 4.61, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่า เจ้าหน้าที่ บุคลากรกรมสรรพากรที่เข้ามาแนะนำการใช้ บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (\bar{x} = 4.59, S.D. = 0.62) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถ ทำได้ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ท่านมี	4.65	0.51	มากที่สุด
ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถช่วยให้ท่านยื่นภาษี ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.67	0.50	มากที่สุด
ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ ท่านลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการยื่นภาษีด้วยตนเอง	4.67	0.50	มากที่สุด
ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมี ประโยชน์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	4.69	0.51	มากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	4.67	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.34) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบมากที่สุดท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยให้ท่านยื่นภาษีได้ตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการยื่นภาษีด้วยตนเอง ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ท่านมี ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 22 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวม

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
คุณภาพของระบบ	4.67	0.34	มากที่สุด
คุณภาพของสารสนเทศ	4.61	0.37	มากที่สุด
คุณภาพของการบริการ	4.66	0.35	มากที่สุด
ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	4.64	0.33	มากที่สุด
คุณประโยชน์ของระบบ	4.67	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศมากที่สุดคือ คุณประโยชน์ของระบบ ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.35) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพของระบบ ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.34) อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพของการบริการ ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.35) อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.33) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ คุณภาพของสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.61$, S.D. = 0.37) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

ด้านคุณภาพของระบบ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ระบบใช้งานง่าย	4.78	0.43	มากที่สุด
ระบบเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน	4.66	0.50	มากที่สุด
ระบบทันสมัยเหมาะสมกับการใช้งานเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์	4.65	0.51	มากที่สุด
ระบบประมวลผลได้รวดเร็วและถูกต้อง	4.58	0.54	มากที่สุด
ภาพรวมด้านคุณภาพของระบบ	4.67	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพของระบบ ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.34) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของระบบมากที่สุดคือ ระบบใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.43) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ระบบทันสมัยเหมาะสมกับการใช้งานเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์ ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด

และระบบประมวลผลได้รวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{x} = 4.58$, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง	4.59	0.52	มากที่สุด
ข้อมูลในระบบมีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์	4.60	0.53	มากที่สุด
ข้อมูลในระบบเชื่อถือได้	4.66	0.50	มากที่สุด
คำอธิบายการใช้ระบบมีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น	4.60	0.54	มากที่สุด
ภาพรวมคุณภาพของสารสนเทศ	4.61	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพของสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.61$, S.D. = 0.37) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพของสารสนเทศมากที่สุดคือ ข้อมูลในระบบเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ คำอธิบายการใช้ระบบมีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อมูลในระบบมีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์ ($\bar{x} = 3.60$, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

ด้านคุณภาพของการบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การใช้งานผ่านระบบมีความถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด	4.66	0.50	มากที่สุด
ระบบให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ชัดเจน	4.69	0.50	มากที่สุด
ระบบสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ	4.67	0.52	มากที่สุด
ระบบให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน	4.63	0.50	มากที่สุด
ภาพรวมคุณภาพของการบริการ	4.66	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.35) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพของการบริการมากที่สุดคือ ระบบให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ชัดเจน ($\bar{x} = 4.69$, S.D. =

0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด การใช้งานผ่านระบบมีความถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ระบบให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อรูปแบบ ฟังก์ชัน คำชี้แจง และคุณภาพข้อมูลของระบบ	4.65	0.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ	4.65	0.50	มากที่สุด
ท่านจะใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป	4.69	0.49	มากที่สุด
ท่านจะบอกต่อเพื่อให้ผู้อื่นใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	4.60	0.54	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	4.64	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.33) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบมากที่สุดคือ ท่านจะใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อรูปแบบ ฟังก์ชัน คำชี้แจง และคุณภาพข้อมูลของระบบ ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ท่านจะบอกต่อเพื่อให้ผู้อื่นใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ

ด้านคุณประโยชน์ของระบบ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจและบริหารจัดการ			
องค์กร	4.68	0.49	มากที่สุด
ช่วยเพิ่มความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	4.66	0.50	มากที่สุด
ช่วยเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ	4.68	0.49	มากที่สุด
ปรับปรุงระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ และแนะนำการ			
ยื่นแบบประเมินภาษีออนไลน์	4.65	0.51	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	4.67	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านคุณประโยชน์ของระบบ ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.35) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านคุณประโยชน์ของระบบมากที่สุดคือ ช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจและบริหารจัดการองค์กร ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ช่วยเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด ช่วยเพิ่มความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ปรับปรุงระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ และแนะนำการยื่นแบบประเมินภาษีออนไลน์ ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

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 28 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis)

ตัวแปร	ด้านความรู้ความ เข้าใจ	ด้านความรู้สึก	ด้านพฤติกรรม	ด้านความคาดหวังใน การปฏิบัติงาน	ด้านความคาดหวังใน ความพยายาม	ด้านอิทธิพลของสังคม	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในระบบ	ด้านคุณภาพของระบบ	ด้านคุณภาพของ สารสนเทศ	ด้านคุณภาพของการ บริการ	ด้านความพึงพอใจ ของผู้ใช้ระบบ	ด้านคุณภาพประโยชน์ ของระบบ
ด้านความรู้ ความเข้าใจ	1											
ด้านความรู้สึก	0.332**	1										
ด้านพฤติกรรม	0.372**	0.574**	1									
ด้านความ คาดหวังในการ ปฏิบัติงาน	0.508**	0.480**	0.549**	1								
ด้านความ คาดหวังใน ความพยายาม	0.364**	0.453**	0.548**	0.595**	1							
ด้านอิทธิพล ของสังคม	0.554**	0.407**	0.532**	0.620**	0.593**	1						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ในระบบ	0.419**	0.431**	0.541**	0.598**	0.589**	0.578**	1					
ด้านคุณภาพ ของระบบ	0.531**	0.483**	0.547**	0.605**	0.481**	0.679**	0.582**	1				
ด้านคุณภาพ ของ สารสนเทศ	0.522**	0.413**	0.496**	0.550**	0.463**	0.554**	0.579**	0.612**	1			
ด้านคุณภาพ ของการบริการ	0.585**	0.428**	0.475**	0.568**	0.421**	0.633**	0.540**	0.654**	0.647**	1		
ด้านความพึง พอใจของผู้ใช้ ระบบ	0.463**	0.388**	0.456**	0.508**	0.476**	0.490**	0.600**	0.581**	0.643**	0.569**	1	
ด้าน คุณประโยชน์ ของระบบ	0.484**	0.414**	0.469**	0.500**	0.393**	0.589**	0.526**	0.617**	0.593**	0.629**	0.577**	1

** CORRELATION IS SIGNIFICANT AT THE 0.01 LEVEL (2-TAILED).

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติ การยอมรับเทคโนโลยีของ
ผู้ใช้ระบบสารสนเทศกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
(r) พบว่า

.490 และ .589 ตามลำดับ แสดงว่า ไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีความสัมพันธ์แบบสัมพันธ์สัทธิสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ และด้านคุณประโยชน์ของระบบ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .582 .579 .540 .600 และ .526 ตามลำดับ แสดงว่า ไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ทศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

ตารางที่ 29 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ทศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร
ค่าคงที่	0.567	.195		2.904	.004		
ด้านความรู้ความเข้าใจ	.118	.035	.139	3.401	.001*	.642	1.559
ด้านความรู้สึกรู้สึก	.123	.041	.126	3.029	.003*	.619	1.615
ด้านพฤติกรรมการ	.098	.041	.109	2.367	.018*	.504	1.984
R	.762						
R ²	.580						
F	77.331						
Durbin-Watson	2.004						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 (F=77.331) ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านพฤติกรรมการ ซึ่งส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ร้อยละ 76.20 และตัวแปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ได้ร้อยละ 58.00 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .118 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .139 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.401 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

2. ด้านความรู้สึก มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .123 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .126 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.029 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

3. ด้านพฤติกรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .098 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .109 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.367 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

โดยทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

สมมติฐานที่ 2 ทศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

ตารางที่ 30 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ทศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร
ค่าคงที่	0.422	.238		1.774	.077		
ด้านความรู้ความเข้าใจ	.210	.043	.225	4.939	.000*	.642	1.559
ด้านความรู้สึก	.062	.049	.058	1.255	.210	.619	1.615
ด้านพฤติกรรม	.106	.050	.108	2.102	.036*	.504	1.984
R	.692						
R ²	.479						
F	51.401						
Durbin-Watson	1.830						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($F=51.401$) ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ร้อยละ 69.20 และตัวแปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ได้ร้อยละ 47.90 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .210 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .225 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.939 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

2. ด้านความรู้สึก มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .062 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .058 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.255 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .210 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ไม่

ส่งผลเชิงบวกตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2

3. ด้านพฤติกรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .106 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .108 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.102 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .036 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

โดยทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านพฤติกรรม ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ส่วนด้านความรู้สึก ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 3 ทัศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

ตารางที่ 31 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ทัศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร
ค่าคงที่	0.719	.211		3.410	.001		
ด้านความรู้ความเข้าใจ	.235	.038	.268	6.231	.000*	.642	1.559
ด้านความรู้สึก	.099	.044	.099	2.252	.025*	.619	1.615
ด้านพฤติกรรม	.051	.045	.055	1.136	.257	.504	1.984
R	.731						
R ²	.535						
F	64.446						
Durbin-Watson	2.076						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 (F=64.446) ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ร้อยละ 73.10 และตัวแปร

อิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ได้ร้อยละ 53.50 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .235 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .268 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 6.231 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

2. ด้านความรู้สึกรู้สึก มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .099 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .099 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.252 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

3. ด้านพฤติกรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .051 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .055 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.136 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .257 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3

โดยทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านความรู้สึกรู้สึก ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ส่วนด้านพฤติกรรม ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

สมมติฐานที่ 4 ทศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ตารางที่ 32 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ทศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร
ค่าคงที่	.989	.222		4.464	.000		
ด้านความรู้ความเข้าใจ	.159	.040	.189	4.007	.000*	.642	1.559
ด้านความรู้สึก	.050	.046	.052	1.080	.281	.619	1.615
ด้านพฤติกรรม	.059	.047	.064	1.197	.232	.504	1.984
R	.664						
R ²	.440						
F	44.063						
Durbin-Watson	2.046						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 (F=44.063) ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ที่ส่งผลเชิงบวกความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ร้อยละ 66.40 และตัวแปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ได้ร้อยละ 44.00 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .159 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .189 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.007 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 4

2. ด้านความรู้สึก มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .050 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .052 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.080 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .281 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ไม่

ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 4

3. ด้านพฤติกรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .056 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .064 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.197 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .232 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 4

โดยทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ส่วนด้านความรู้สึกละและด้านพฤติกรรม ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

สมมติฐานที่ 5 ทัศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ

ตารางที่ 33 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ทัศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร
ค่าคงที่	1.030	.230		4.483	.000		
ด้านความรู้ความเข้าใจ	.142	.041	.162	3.457	.001*	.642	1.559
ด้านความรู้สึกละ	.110	.048	.110	2.309	.021*	.619	1.615
ด้านพฤติกรรม	.087	.049	.095	1.800	.073	.504	1.984
R	.670						
R ²	.448						
F	45.530						
Durbin-Watson	2.027						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 33 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 (F=44.063) ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึกละ และด้านพฤติกรรม ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ร้อยละ 67.00 และตัว

แปรอิสระทั้ง 3 สามารถอธิบายความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ได้ร้อยละ 44.80 เมื่อพิจารณาที่ตัวแปร พบว่า

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .142 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .162 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.457 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 5

2. ด้านความรู้สึก มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .110 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .110 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.309 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 5

3. ด้านพฤติกรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .087 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .095 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.800 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .073 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 5

โดยทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึกส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ ส่วนด้านพฤติกรรม ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ

สมมติฐานที่ 6 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

ตารางที่ 34 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร
ค่าคงที่	0.567	.195		2.904	.004		
ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	.136	.047	.140	2.866	.004*	.449	2.230
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	-.083	.049	-.078	-1.685	.093	.494	2.025
ด้านอิทธิพลของสังคม	.330	.045	.356	7.267	.000*	.447	2.239
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	.164	.045	.167	3.624	.000*	.506	1.975
R	.762						
R ²	.580						
F	77.331						
Durbin-Watson	2.004						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 34 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 (F=77.331) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ร้อยละ 76.20 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ได้ร้อยละ 58.00 เมื่อพิจารณาที่ละตัวแปรพบว่า

1. ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .136 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .140 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.866 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 6

2. ด้านความคาดหวังในความพยายาม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ $-.083$ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ $-.078$ และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ -1.685 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ $.093$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ แสดงว่าตัวแปรอิสระนี้ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ จากผลลัพธ์นี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 6

3. ด้านอิทธิพลของสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ $.330$ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ $.356$ และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 7.267 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 6

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ $.164$ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ $.167$ และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.624 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 6

โดยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ส่วนด้านความคาดหวังในความพยายาม ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

สมมติฐานที่ 7 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

ตารางที่ 35 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร
ค่าคงที่	0.422	.238		1.774	.077		
ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	.121	.058	.114	2.090	.000*	.449	2.230
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	-.002	.060	-.001	-0.025	.980	.494	2.025
ด้านอิทธิพลของสังคม	.130	.055	.128	2.352	.019*	.447	2.239
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	.279	.055	.260	5.073	.000*	.506	1.975
R	.692						
R ²	.479						
F	51.401						
Durbin-Watson	1.830						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 35 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 (F=51.401) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ร้อยละ 69.20 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ได้ร้อยละ 47.90 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .121 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .114 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.090 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรอิสระนี้ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 7

2. ด้านความคาดหวังในความพยายาม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ $-.002$ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ $-.001$ และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ -0.025 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ $.980$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ แสดงว่าตัวแปรอิสระนี้ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ จากผลลัพธ์นี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 7

3. ด้านอิทธิพลของสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ $.130$ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ $.128$ และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.352 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ $.019$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 7

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ $.279$ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ $.260$ และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 5.073 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ แสดงว่าตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 7

โดยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ส่วนด้านความคาดหวังในความพยายามไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 8 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

ตารางที่ 36 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร
ค่าคงที่	0.719	.211		3.410	.001		
ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	.131	.051	.131	2.552	.011*	.449	2.230
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	-.114	.053	-.105	-2.132	.034*	.494	2.025
ด้านอิทธิพลของสังคม	.286	.049	.300	5.831	.000*	.447	2.239
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	.166	.049	.165	3.407	.001*	.506	1.975
R	.731						
R ²	.535						
F	64.446						
Durbin-Watson	2.076						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 36 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 (F=64.446) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ร้อยละ 73.10 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ได้ร้อยละ 53.50 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .131 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .131 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.552 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรอิสระนี้ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 8

2. ด้านความคาดหวังในความพยายาม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ $-.114$ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ $-.105$ และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ -2.132 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ $.034$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ แสดงว่าตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลในเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 8

3. ด้านอิทธิพลของสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ $.286$ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ $.300$ และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 5.831 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 8

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ $.166$ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ $.165$ และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.407 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ $.001$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ แสดงว่าตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 8

โดยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

สมมติฐานที่ 9 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ตารางที่ 37 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร
ค่าคงที่	0.989	.222		4.464	.000		
ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	.069	.054	.073	1.290	.198	.449	2.230
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	.079	.056	.075	1.401	.162	.494	2.025
ด้านอิทธิพลของสังคม	.031	.051	.034	0.610	.542	.447	2.239
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	.344	.051	.357	6.714	.000*	.506	1.975
R	.664						
R ²	.440						
F	44.063						
Durbin-Watson	2.046						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 37 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($F=44.063$) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ร้อยละ 66.40 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ได้ร้อยละ 44.00 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .069 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .073 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.290 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .198 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรอิสระนี้ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 9

2. ด้านความคาดหวังในความพยายาม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .079 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .075 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.401 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .162 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรอิสระนี้ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 9

3. ด้านอิทธิพลของสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .031 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .034 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 0.610 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .542 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 9

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .344 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .357 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 6.714 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรอิสระนี้ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 9

โดยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ส่วนด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม และด้านอิทธิพลของสังคม ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

สมมติฐานที่ 10 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ

ตารางที่ 38 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน	ค่าสถิติทดสอบ t	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พิกัดความคลาดเคลื่อน	ค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปร
ค่าคงที่	1.030	.230		4.483	.000		
ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	.061	.056	.061	1.088	.277	.449	2.230
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	-.122	.058	-.112	-2.092	.037*	.494	2.025
ด้านอิทธิพลของสังคม	.296	.053	.311	5.549	.000*	.447	2.239
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	.211	.053	.209	3.960	.000*	.506	1.975
R	.670						
R ²	.448						
F	45.530						
Durbin-Watson	2.027						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 38 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 (F=45.530) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ร้อยละ 67.00 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ ได้ร้อยละ 44.80 เมื่อพิจารณาทีละตัวแปร พบว่า

1. ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ .061 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ .061 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.088 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ .277 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรอิสระนี้ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลลัพธ์นี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 10

2. ด้านความคาดหวังในความพยายาม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ $-.122$ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ $-.112$ และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ -2.092 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ $.037$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ แสดงว่าตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 10

3. ด้านอิทธิพลของสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ $.296$ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ $.311$ และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 5.549 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 10

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ $.211$ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ $.209$ และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.960 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ แสดงว่าตัวแปรอิสระนี้ที่ส่งผลเชิงบวกหรือส่งผลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ จากผลลัพธ์นี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 10

โดยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ ส่วนด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ

ตารางที่ 39 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ทศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ	
1. ด้านความรู้ความเข้าใจ	สนับสนุน
2. ด้านความรู้สึก	สนับสนุน
3. ด้านพฤติกรรม	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 2 ทศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	
1. ด้านความรู้ความเข้าใจ	สนับสนุน
2. ด้านความรู้สึก	ไม่สนับสนุน
3. ด้านพฤติกรรม	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 3 ทศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ	
1. ด้านความรู้ความเข้าใจ	สนับสนุน
2. ด้านความรู้สึก	สนับสนุน
3. ด้านพฤติกรรม	ไม่สนับสนุน
สมมติฐานที่ 4 ทศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	
1. ด้านความรู้ความเข้าใจ	สนับสนุน
2. ด้านความรู้สึก	ไม่สนับสนุน
3. ด้านพฤติกรรม	ไม่สนับสนุน
สมมติฐานที่ 5 ทศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ	
1. ด้านความรู้ความเข้าใจ	สนับสนุน
2. ด้านความรู้สึก	สนับสนุน
3. ด้านพฤติกรรม	ไม่สนับสนุน

ตารางที่ 39 (ต่อ) สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ	
1. ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	สนับสนุน
2. ด้านความคาดหวังในความพยายาม	ไม่สนับสนุน
3. ด้านอิทธิพลของสังคม	สนับสนุน
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 7 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	
1. ด้านความรู้ความเข้าใจ	สนับสนุน
2. ด้านความรู้สึกลึก	ไม่สนับสนุน
3. ด้านพฤติกรรม	สนับสนุน
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 8 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ	
1. ด้านความรู้ความเข้าใจ	สนับสนุน
2. ด้านความรู้สึกลึก	สนับสนุน
3. ด้านพฤติกรรม	สนับสนุน
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 9 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	
1. ด้านความรู้ความเข้าใจ	ไม่สนับสนุน
2. ด้านความรู้สึกลึก	ไม่สนับสนุน
3. ด้านพฤติกรรม	ไม่สนับสนุน
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	สนับสนุน

ตารางที่ 39 (ต่อ) สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 10 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ	
1. ด้านความรู้ความเข้าใจ	ไม่สนับสนุน
2. ด้านความรู้สึกรัก	สนับสนุน
3. ด้านพฤติกรรม	สนับสนุน
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	สนับสนุน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ทักษะคิดและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ การศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สำหรับการนำเสนอในบทนี้จะแบ่งเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

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

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ การศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 186 คน (ร้อยละ 46.50) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 333 คน (ร้อยละ 83.20) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 170 คน (ร้อยละ 42.50) มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางสื่อออนไลน์ จำนวน 385 คน (ร้อยละ 96.20) และมีประสบการณ์ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2 ปี จำนวน 137 คน (ร้อยละ 34.20)
2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทัศนคติ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจ ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.39) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความรู้ความเข้าใจมากที่สุดคือ ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด ระบบมีการแสดงส่วนของคำถาม คำตอบที่พบบ่อย ($\bar{x} = 4.58$, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมากที่สุด ระบบมีคู่มือการเข้าใช้

งานในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.55$, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ มีเจ้าหน้าที่คอยตอบปัญหาจากการใช้งาน ($\bar{x} = 4.47$, S.D. = 0.67) อยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 ด้านความรู้สึก ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.35) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความรู้สึกมากที่สุดคือ ท่านมีความยินดีที่จะยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีความรู้สึกชื่นชอบที่จะใช้บริการระบบผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านเห็นว่า การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ท่านมีความรู้สึกสะดวกสบายกับการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าการยื่นแบบกระดาษ ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

2.3 ด้านพฤติกรรม ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.38) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านพฤติกรรมมากที่สุดคือ ท่านเห็นว่า มีการยื่นแบบผ่านระบบมากขึ้น ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านเห็นว่า ระบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นที่รู้จักมากขึ้น ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

3.1 ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.35) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.48) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การใช้ระบบมีความสะดวก และรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด การใช้ระบบมีความคล่องตัว ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.56$, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3.2 ด้านความคาดหวังในความพยายาม ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.32) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความคาดหวังในความพยายามมากที่สุดคือ ช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ช่วยให้ท่านประหยัดเวลา ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด ช่วยให้ท่านยื่นแบบด้วยความถูกต้อง และแม่นยำ ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ

หากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดปกติจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3.3 ด้านอิทธิพลของสังคม ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = 0.36) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านอิทธิพลของสังคมมากที่สุดคือ ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบ แพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.61$, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต มีรูปแบบและขั้นตอนที่ช่วยเอื้ออำนวยให้แก่ผู้ใช้งาน ($\bar{x} = 4.61$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่า เจ้าหน้าที่ บุคลากรกรมสรรพากรที่เข้ามาแนะนำการใช้บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.59$, S.D. = 0.62) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.34) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบมากที่สุดท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยให้ท่านยื่นภาษี ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการยื่นภาษีด้วยตนเอง ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ท่านมี ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

4.1 ด้านคุณภาพของระบบ ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.34) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของระบบมากที่สุดคือ ระบบใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.43) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ระบบทันสมัยเหมาะสมกับการใช้งานเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์ ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด และระบบประมวลผลได้รวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{x} = 4.58$, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4.2 ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.61$, S.D. = 0.37) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของสารสนเทศมากที่สุดคือ ข้อมูลในระบบเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ คำอธิบายการใช้ระบบมีความ

รัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อมูลในระบบมีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์ ($\bar{x} = 3.60$, S.D. = 0.53) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4.3 ด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.35) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการบริการมากที่สุดคือ ระบบให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ชัดเจน ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด การใช้งานผ่านระบบมีความถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ระบบให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4.4 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.33) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบมากที่สุดคือ ท่านจะใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อรูปแบบ ฟังก์ชัน คำชี้แจง และคุณภาพข้อมูลของระบบ ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ท่านจะบอกต่อเพื่อให้ผู้อื่นใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4.5 ด้านคุณประโยชน์ของระบบ ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.35) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณประโยชน์ของระบบมากที่สุดคือ ช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจและบริหารจัดการองค์กร ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ช่วยเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = 0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด ช่วยเพิ่มความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ปรับปรุงระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ และแนะนำการยื่นแบบประเมินภาษีออนไลน์ ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

5.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ทศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Zimbardo and Leippe (1991 อ้างถึงใน อรรวรรณ ปิลันธน์โหวาท,

2549) ได้เสนอว่า ระบบทัศนคติมีองค์ประกอบหลัก โดยพบว่า ในมุมมองเกี่ยวกับทัศนคติ คือ ด้านความรู้ ความเข้าใจ เป็นส่วนที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ว่าสิ่งใดดีก็มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ด้านความรู้สึก เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ และด้านพฤติกรรม เป็นส่วนที่แสดงออกจากผลที่มาจากองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจและความรู้สึกนั้นสามารถแสดงให้เห็นว่า เรามีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือแนวคิดใดแนวคิดหนึ่ง ซึ่งเห็นได้ว่าระบบทัศนคตินั้นมีความสัมพันธ์กัน

5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ทัศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจและด้านพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gibson (2003: 103) พบว่า ในมุมมองเกี่ยวกับทัศนคติทั้ง 3 องค์ประกอบคือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบหนึ่ง จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง เช่น ความรู้ความเข้าใจของบุคคลนั้นทำให้เกิดความเชื่อ จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม

5.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ทัศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจและด้านความรู้สึก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gibson (2003: 103) พบว่า ในมุมมองเกี่ยวกับทัศนคติทั้ง 3 องค์ประกอบคือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบหนึ่ง จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง เช่น ความรู้ความเข้าใจของบุคคลนั้นทำให้เกิดความเชื่อ จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ความรู้สึก

5.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ทัศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Freeman (1970 อ้างในกรรณก วิโรจศรีสกุล, 2546) พบว่า ในมุมมองเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติทั้ง 3 ประการ คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมนั้นไม่จำเป็นที่จะต้องสอดคล้องสัมพันธ์กันก็ได้ เช่น บุคคลนั้นมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นเป็นอย่างดี แต่ความรู้สึกและพฤติกรรมก็ยังคงไม่เปลี่ยนแปลงไปตามความรู้ที่ได้สังเคราะห์มา

5.5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ทัศนคติที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจและด้านความรู้สึก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gibson (2003: 103) พบว่า ในมุมมองเกี่ยวกับทัศนคติทั้ง 3 องค์ประกอบคือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบหนึ่ง จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง เช่น ความรู้ความเข้าใจของบุคคลนั้นทำให้เกิดความเชื่อ จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ความรู้สึก

5.6 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบอบ ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ด้าน คือ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบอบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีรวมของการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT และ UTAUT2) พบว่า ในมุมมองเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ องค์ประกอบที่มีบทบาทเป็นปัจจัยกำหนดการยอมรับของผู้ใช้ และพฤติกรรมการใช้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลทางตรงคือ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน และทางอ้อมคือ ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบอบ ทำให้เกิดคุณภาพของระบบขึ้น

5.7 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบอบ ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ด้าน คือ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีรวมของการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT และ UTAUT2) พบว่า ในมุมมองเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ องค์ประกอบที่มีบทบาทเป็นปัจจัยกำหนดการยอมรับของผู้ใช้ และพฤติกรรมการใช้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลทางตรงคือ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน และทางอ้อมคือ ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสารสนเทศที่มีความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศ

5.8 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 4 ด้าน คือ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีรวมของการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT และ UTAUT2) พบว่า ในมุมมองเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ องค์ประกอบที่มีบทบาทเป็นปัจจัยกำหนดการยอมรับของผู้ใช้ และพฤติกรรมการใช้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลทางตรงหรือทางอ้อมด้วยการอาศัยปัจจัยตามแนวทางของ Venkatesh และคณะ (2003) คือ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนทำให้เกิดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

5.9 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 9 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีรวมของการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT และ UTAUT2) พบว่า ในมุมมองเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

องค์ประกอบที่มีบทบาทเป็นปัจจัยกำหนดการยอมรับของผู้ใช้ และพฤติกรรมการใช้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นช่วยส่งเสริมให้เกิดการใช้งานได้ จนได้รับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

5.10 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 10 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ด้าน คือ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีรวมของการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT และ UTAUT2) พบว่า ในมุมมองเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ องค์ประกอบที่มีบทบาทเป็นปัจจัยกำหนดการยอมรับของผู้ใช้ และพฤติกรรมการใช้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลทางตรงคือ ด้านความคาดหวังในความพยายาม และส่งผลทางอ้อมคือ ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ทำให้เห็นถึงประโยชน์ของการใช้ระบบที่มีประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ทักษะคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพื่อศึกษาทักษะคติที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้มีความสำคัญกับ ทักษะคติในด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของสุกันทา สะเอียดคง (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า ในมุมมองเกี่ยวกับทักษะคติของผู้ใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ ความน่าใช้งานของระบบ ความเสถียร ความพร้อมด้านอุปกรณ์ และความครบถ้วนของฟังก์ชันการทำงานของระบบ มีผลต่อความสำเร็จของ

การใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับ DeLone และ McLean (2003) ที่อธิบายว่าการที่ระบบสารสนเทศจะประสบความสำเร็จนั้น ระบบจะต้องง่ายต่อการใช้งาน มีความยืดหยุ่น ระบบง่ายต่อการเรียนรู้และเข้าใจ และระบบตอบสนองต่อการใช้งานอย่างรวดเร็ว

2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญกับ การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับ ฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน พบว่ามีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการที่ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย สะดวกในการเข้าถึง รวดเร็ว มีความคล่องตัว สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็วจะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้มีการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มมากขึ้น

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทัศนคติ และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เท่านั้น

2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษา ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ฉบับนี้อยู่ในช่วงระหว่างเดือนมีนาคม - มิถุนายน 2566 เท่านั้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ

อินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทำให้ทราบถึงความสำเร็จของระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อพัฒนาระบบให้สามารถตอบสนองกับผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพากรเป็นอย่างมาก โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับทัศนคติที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ในด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ และด้านคุณสมบัติของระบบ เพื่อสร้างความมั่นใจและแสดงให้เห็นถึงประโยชน์จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1.2 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ในด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ และด้านคุณสมบัติของระบบ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการของภาครัฐ

2. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

2.1 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางในการพิจารณาความสำเร็จของระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยให้ความสำคัญกับด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านพฤติกรรม ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ที่มีนัยสำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

2.2 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องมีการพัฒนาระบบระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง ให้ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นในชีวิตประจำวัน และเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการของกรมสรรพากร

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

3.1 การดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ หากมีการศึกษาเรื่องนี้ต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มีการต่อยอดทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ ข้อมูลเชิงลึกควบคู่กันไปด้วย และอาจเก็บข้อมูลประชากรด้วยวิธีอื่น ๆ

3.2 การดำเนินการศึกษาครั้งต่อไป อาจกำหนดตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกับกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่อื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง

การให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสรรพากรมากที่สุด

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>

จาร์วรรณ พิมเสน. (2564). คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

ดวงพร เพชรคง. (2560). ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มงานกฎหมาย 2 สำนักกฎหมายสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

นิชานันท์ ชาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา).

นุชบา โปร่งกลาง. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

ปฐมาภรณ์ บำรุงผล. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

พนิดา สุภาพอาภรณ์. (2561) ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

พาสนา ฉลาดธัญญกิจ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) กรณีศึกษาหน่วยงานราชการในจังหวัดลพบุรี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

ฟาริณท์ ฟาภิษฐกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอสี 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) กรณีศึกษารมตราช้างบัญชีสหกรณ์. (การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

อนัญญา บุนรอด. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน บริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

อาชนเทพ อัครสุวรรณ. (2558). การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ. (สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).

อุไรพรรณ แซ่ลี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

BIBLIOGRAPHY

- Adenekan Dedেকে. (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-filing 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



ที่ คบข.0105/011

BANGKOK
241012
PRAKULOTYON RD.
SUKHUMVITRAI, BANGKOK
10110
TEL. 0 2579 1111
FAX. 0 2581 7377
www.spu.ac.th

CHONBURI CAMPUS
75 SANGHA TONG RD.
KUNWITSAWEE, MUANG
KHOHSAWANG, CHONBURI
TEL. 0 3674 28888
FAX. 0 3674 2338
www.spu.ac.th

KHON KAE
182/13 MOO 4
SUKHAKHAI RD.
NONGSAWANG DISTRICT,
AMPHAR MUEANG,
KHONKAEW PROVINCE
TEL. 0 4327 4111
FAX. 0 4327 4118
www.khonkaew.spu.ac.th

8 พฤษภาคม 2566

เรื่อง ขอบขออนุญาตในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.พรทิวา แสงเขียว

ด้วยนักศึกษา นางสาวกัญญาวิรัตน์ วิลามาตร์ รหัสนักศึกษา 65504176 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง "ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพงษ์ จันทร์งาม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอขออนุญาตจาก ดร.พรทิวา แสงเขียว อาจารย์ประจำวิชาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเขียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

คณะบัญชี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สิ้นจวญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โฆษกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY



ที่ คบข.0105/011

BANGKOK
241012
PRAKULROTUN RD.
SRIKULAK, BANGKOK
10999
TEL. 0-2679 1111
FAX. 0-2687 1237
www.spu.ac.th

CHONGBURI CAMPUS
75 BANANGA TROAD RD.
KIJONGKAMBO, NONGKHO
CHONGBURI 20000
TEL. 0-3674 28888
FAX. 0-3679 3399
www.spu.ac.th

KHON KAEH
182/13 MOO 4
SRIKHAH RD.
NONGKHO DISTRICT,
SRIKHAH BANGKOK
TEL. 0-4327 4111
FAX. 0-4327 4118
www.khonkae.spu.ac.th

8 พฤษภาคม 2566

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณมาลินี เตชะวิจิตร

ด้วยนักศึกษา นางสาวกัญญารัตน์ วิลามাত্র์ รหัสนักศึกษา 65504176 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง “ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพงษ์ จันทร์งาม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอขอบความอนุเคราะห์จาก คุณมาลินี เตชะวิจิตร ผู้สอบบัญชีภาษีอากร LNML ACCOUNTING เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

คณะบัญชี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โสขกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY



ที่ คบข.0105/011

BANGKOK
24/10/1
111/101/101/101 NO.
111/101/101/101
TEL. 0 2579 1111
FAX. 0 2587 1234
www.spu.ac.th

CHONBURI CAMPUS
75 BANGNA-TRAD RD.
KIJONGKAMREI WUANG
CHONBURI 20000
TEL. 0 3674 3600/6
FAX. 0 3674 3300
www.spu.ac.th

KHON KAEH
102/11 MUO A
102/11 MUO B
NONGKHAO DISTRICT
AMPHUR MUANG
KHONKAEH 40000
TEL. 0 4322 4111
FAX. 0 4322 4119
www.khonspu.ac.th

8 พฤษภาคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณอักษรสุดา ณรงค์เตชา

ด้วยนักศึกษา นางสาวกัญญาวิรัตน์ วิลามาตร์ รหัสนักศึกษา 65504176 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง "ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพงษ์ จันทร์งาม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก คุณอักษรสุดา ณรงค์เตชา นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

คณะบัญชี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตานรณ์ สิ้นจวัญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โสภกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะคิดและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยในระดับปริญญาโทหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาถึงทักษะคิดและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะคิด จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการกรอกแบบสอบถาม โปรดตอบแบบสอบถามตามความเข้าใจและตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าการตอบแบบสอบถามของท่านครั้งนี้จะถือเป็นความลับและไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ท่านทั้งทางตรงและทางอ้อม ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้

กัญญารัตน์ วิลามาตร

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

แบบสอบถาม

เรื่อง ทศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ

สารสนเทศ

กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

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. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,000 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 30,000 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 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

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

ข้อ	ทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความรู้ความเข้าใจ						
1	ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่เข้าใจง่าย					
2	ระบบมีคู่มือการเข้าใช้งานในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้ระบบ					
3	ระบบมีการแสดงส่วนของคำถาม คำตอบที่พบบ่อย					
4	มีเจ้าหน้าที่คอยตอบปัญหาจากการใช้งาน					
ด้านความรู้สึก						
1	ท่านมีความรู้สึกชื่นชอบที่จะใช้บริการระบบผ่านอินเทอร์เน็ต					
2	ท่านเห็นว่า การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความน่าสนใจ					
3	ท่านมีความยินดีที่จะยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต					
4	ท่านมีความรู้สึกสะดวกสบายกับการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าการยื่นแบบกระดาษ					
ด้านพฤติกรรม						
1	ท่านเห็นว่า มีการยื่นแบบผ่านระบบมากขึ้น					
2	ท่านเห็นว่า ระบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นที่รู้จักมากขึ้น					
3	ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต					
4	ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อ	การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน						
1	ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
2	การใช้ระบบมีความสะดวก และรวดเร็ว					
3	การใช้ระบบมีความคล่องตัว					
4	สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านความคาดหวังในความพยายาม						
1	ช่วยให้ท่านประหยัดเวลา					
2	ช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					
3	ช่วยให้ท่านยืดหยุ่นกับความถูกต้อง และแม่นยำ					
4	หากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อ	การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านอิทธิพลของสังคม						
1	ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบ แพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน					
2	ท่านคิดว่า เจ้าหน้าที่ บุคลากรกรมสรรพากรที่เข้ามาแนะนำการใช้ บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต					
3	ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต มีรูปแบบ และขั้นตอนที่ช่วยเอื้ออำนวยให้แก่ผู้ใช้งาน					
4	ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ						
1	ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ท่านมี					
2	ต่อ					
3	ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการยื่นภาษีด้วยตนเอง					
4	ท่านคิดว่า การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน					

ตอนที่ 4 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
ด้านคุณภาพของระบบ						
1	ระบบ ใช้งานง่าย					
2	ระบบ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน					
3	ระบบ ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งานเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์					
4	ระบบ ประมวลผลได้รวดเร็วและถูกต้อง					
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ						
1	ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้อง					
2	ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์					
3	ข้อมูลในระบบ เชื่อถือได้					
4	คำอธิบายการใช้ระบบ มีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น					
ด้านคุณภาพของการบริการ						
1	การใช้งานผ่านระบบมีความถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด					
2	ระบบ ให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ชัดเจน					
3	ระบบ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ					
4	ระบบ ให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อ	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ						
1	ความพึงพอใจต่อรูปแบบ ฟังก์ชัน คำชี้แจง และคุณภาพข้อมูลของระบบ					
2	ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ					
3	ท่านจะใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป					
4	ท่านจะบอกต่อเพื่อให้ผู้อื่นใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต					
ด้านคุณประโยชน์ของระบบ						
1	ช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจและบริหารจัดการองค์กร					
2	ช่วยเพิ่มความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้					
3	ช่วยเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ					
4	ปรับปรุงระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ และแนะนำการยื่นแบบประเมินภาษีออนไลน์					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

แบบตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ
และผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี

แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย (IOC)

เรื่อง ทศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำชี้แจง : 1. แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม “ทศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”

2. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทศนคติ จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น

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

1) ให้ +1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
2) ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3) ให้ -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่ไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

4. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ช่วยให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวกัญญารัตน์ วิลามาตร์)

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่เป็นจริงมากที่สุด เพียงข้อเดียว

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	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () ต่ำกว่า 15,000 บาท () 15,000 – 20,000 บาท () 20,001 – 30,000 บาท () มากกว่า 30,000 บาท				
4	ช่องทางการรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต () ทางโทรทัศน์ () ทางสื่อออนไลน์ () ผ่านพับ () อื่น ๆ				
5	ประสบการณ์ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต () 1 ปี () 2 ปี () 3 ปี () 4 ปี ขึ้นไป				

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับทัศนคติเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	ทัศนคติ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
ด้านความรู้ความเข้าใจ					
1	ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย				
2	ระบบมีคู่มือการเข้าใช้งานในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้ระบบ				
3	ระบบมีการแสดงส่วนของคำถามคำตอบที่พบบ่อย				
4	มีเจ้าหน้าที่คอยตอบปัญหาจากการใช้งาน				
ด้านความรู้สึก					
1	ท่านมีความรู้สึกชื่นชอบที่จะใช้บริการระบบผ่านอินเทอร์เน็ต				
2	ท่านเห็นว่า การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความน่าสนใจ				
3	ท่านมีความยินดีที่จะยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต				
4	ท่านมีความรู้สึกสะดวกสบายกับการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าการยื่นแบบกระดาษ				

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ (ต่อ)

ชื่อ	ทัศนคติ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
ด้านพฤติกรรม					
1	ท่านเห็นว่า มีการยื่นแบบผ่านระบบมากขึ้น				
2	ท่านเห็นว่า ระบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นที่รู้จักมากขึ้น				
3	ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต				
4	ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและค่าน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน					
1	ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย				
2	การใช้ระบบมีความสะดวกและรวดเร็ว				
3	การใช้ระบบมีความคล่องตัว				
4	สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว				
ด้านความคาดหวังในความพยายาม					
1	ช่วยให้ท่านประหยัดเวลา				
2	ช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง				
3	ช่วยให้ท่านยืนแบบด้วยความถูกต้องและแม่นยำ				
4	หากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อ	การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบ สารสนเทศ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
ด้านอิทธิพลของสังคม					
1	ท่านคิดว่า การใช้บริการรูปแบบ แพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการ เลือกใช้บริการของท่าน				
2	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ บุคลากร กรมสรรพากรที่เข้ามาแนะนำการใช้ บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการ รูปแบบผ่านอินเทอร์เน็ต				
3	ท่านคิดว่า การใช้บริการรูปแบบผ่าน อินเทอร์เน็ต มีรูปแบบและขั้นตอนที่ ช่วยเอื้ออำนวยให้แก่ผู้ใช้งาน				
4	ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและ ความน่าเชื่อถือของบริการรูปแบบผ่าน อินเทอร์เน็ต				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ					
1	ท่านคิดว่าการใช้บริการรูปแบบผ่าน อินเทอร์เน็ต สามารถทำได้ด้วย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ท่านมี				
2	ท่านคิดว่า การใช้บริการระบบภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยให้ท่าน ยื่นภาษี ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด				
3	ท่านคิดว่า การใช้บริการรูปแบบผ่าน อินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านลดข้อจำกัด ด้านสถานที่ในการยื่นภาษีด้วยตนเอง				
4	ท่านคิดว่า การใช้บริการรูปแบบผ่าน อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ตรงกับความ ต้องการของผู้ใช้งาน				

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
ด้านคุณภาพของระบบ					
1	ระบบ ใช้งานง่าย				
2	ระบบ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน				
3	ระบบ ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งาน เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์				
4	ระบบ ประมวลผลได้รวดเร็วและ ถูกต้อง				
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ					
1	ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้อง				
2	ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาครบถ้วน สมบูรณ์				
3	ข้อมูลในระบบ เชื่อถือได้				
4	คำอธิบายการใช้ระบบ มีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น				

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อ	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
ด้านคุณภาพของการบริการ					
1	การใช้งานผ่านระบบมีความถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด				
2	ระบบ ให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ ชัดเจน				
3	ระบบ สร้างความเชื่อมั่นให้กับ ผู้ใช้บริการ				
4	ระบบ ให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ ทันสมัย เป็นปัจจุบัน				
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ					
1	ความพึงพอใจต่อรูปแบบ ฟังก์ชัน คำ ชี้แจง และคุณภาพข้อมูลของระบบ				
2	ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ				
3	ท่านจะใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป				
4	ท่านจะบอกต่อเพื่อให้ผู้อื่นใช้ระบบ การยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต				

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อ	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
ด้านคุณประโยชน์ของระบบ					
1	ช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจและบริหารจัดการองค์กร				
2	ช่วยเพิ่มความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้				
3	ช่วยเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ				
4	ปรับปรุงระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ และแนะนำการยื่นแบบประเมินภาษีออนไลน์				

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

สรุปผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย (IOC)

เรื่อง ทศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ
สารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่เป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อมูลทั่วไป	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
		1	2	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	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () ไม่เกิน 15,000 บาท () 15,000 – 20,000 บาท () 20,001 – 30,000 บาท () มากกว่า 30,000 บาท	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อ	ข้อมูลทั่วไป	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			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	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

ข้อ	ทัศนคติ	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ด้านความรู้ความเข้าใจ							
1	ระบบมีขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ระบบมีคู่มือการเข้าใช้งานในการให้ความรู้แก่ ผู้ใช้ระบบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ระบบมีการแสดงส่วนของคำถาม คำตอบที่พบ บ่อย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	มีเจ้าหน้าที่คอยตอบปัญหาจากการใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านความรู้สึก							
1	ท่านมีความรู้สึกชื่นชอบที่จะใช้บริการระบบ ผ่านอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ท่านเห็นว่า การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตมีความน่าสนใจ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ท่านมีความยินดีที่จะยื่นแบบภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ต	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
4	ท่านมีความรู้สึกสะดวกสบายกับการยื่นแบบ ภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าการยื่น แบบกระดาษ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ (ต่อ)

ข้อ	ทัศนคติ	ความคิดเห็นของ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิ					
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ด้านพฤติกรรม							
1	ท่านเห็นว่า มีการยื่นแบบผ่านระบบมากขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ท่านเห็นว่า ระบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นที่รู้จักมากขึ้น	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
3	ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

ข้อ	การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบ สารสนเทศ	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน							
1	ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	การใช้ระบบมีความสะดวก และรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	การใช้ระบบมีความคล่องตัว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านความคาดหวังในความพยายาม							
1	ช่วยให้ท่านประหยัดเวลา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ช่วยให้ท่านยืนแบบด้วยความถูกต้อง และแม่นยำ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	หากระบบตรวจพบข้อมูลที่ผิดพลาดจะส่ง รายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อ	การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบ สารสนเทศ	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ด้านอิทธิพลของสังคม							
1	ท่านคิดว่า การใช้บริการอื่นแบบ แพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ บุคลากรกรมสรรพากรที่เข้ามาแนะนำการใช้ บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการอื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
3	ท่านคิดว่า การใช้บริการอื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต มีรูปแบบและขั้นตอนที่ช่วยเอื้ออำนวยให้แก่ผู้ใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและความน่าเชื่อถือของบริการอื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ							
1	ท่านคิดว่าการใช้บริการอื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถทำได้ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ท่านมี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ท่านคิดว่า การใช้บริการอื่นแบบภาษาผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยให้ท่านยื่นภาษี ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ท่านคิดว่า การใช้บริการอื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการยื่นภาษีด้วยตนเอง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ท่านคิดว่า การใช้บริการอื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

ข้อ	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ด้านคุณภาพของระบบ							
1	ระบบ ใช้งานง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ระบบ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ระบบ ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งานเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ระบบ ประมวลผลได้รวดเร็วและถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ							
1	ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ข้อมูลในระบบ มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ข้อมูลในระบบ เชื่อถือได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	คำอธิบายการใช้ระบบ มีความรัดกุม สั้นกะทัดรัด ตรงประเด็น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านคุณภาพของการบริการ							
1	การใช้งานผ่านระบบมีความถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด	+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 ให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อ	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ							
1	ความพึงพอใจต่อรูปแบบ ฟังก์ชัน คำชี้แจง และคุณภาพข้อมูลของระบบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ท่านจะใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ท่านจะบอกต่อเพื่อให้ผู้อื่นใช้ระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านคุณประโยชน์ของระบบ							
1	ช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจและบริหารจัดการองค์กร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ช่วยเพิ่มความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ช่วยเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
4	ปรับปรุงระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ และแนะนำการยื่นแบบประเมินภาษีออนไลน์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ-สกุล	นางสาวกัญญารัตน์ วิลามাত্র์
วัน เดือน ปีเกิด	31 มีนาคม 2543
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับสอง) มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน บริษัท อินเนอร์ คลับ จำกัด
ที่อยู่ปัจจุบัน	3/233 หมู่8 ถนนเทพรัตน ตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ