ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

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 วิลามาตร์[1] จิรพงษ์ จันทร์งาม[2]
Kanyarat Wilamat, Jirapong Channgam

บทคัดย่อ (Abstract)

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 ($\overline{X}$ = 4.62) พบว่า ภาพรวมด้านความรู้สึกและภาพรวมด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.64) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.64) พบว่า ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67) และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของ

Received: 2023-07-06 **Revised:** 2023-07-25 **Accepted:** 2023-07-28

[1] นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, School of Accountancy, Sripatum University. Corresponding Author e-mail: bambamkanyarat3143@gmail.com

[2] รองคณบดี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี, School of Accountancy, Sripatum University Chonburi Campus

ระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.65) พบว่า ด้านคุณภาพของระบบและด้านคุณประโยชน์ของระบบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.67) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ และด้านคุณประโยชน์ของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ (Keywords): ทัศนคติ; การยอมรับเทคโนโลยี; ความสำเร็จ

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 ($\overline{X}$ = 4.62). It was found that the overall feeling and the overall behavior with the same highest mean ($\overline{X}$ = 4.64). There are opinions about technology acceptance of information system users. Overall, it was at a high level ($\overline{X}$ = 4.64). It was found that the overview of the facilities in the system with the highest average ($\overline{X}$ = 4.67) and opinions about the success of the information system Overall, it was at the highest level ($\overline{X}$ = 4.65). It was found that the quality of the system and the benefits of the system with the same highest mean ($\overline{X}$ = 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 .05 level.

Keywords: Attitude; Technology Acceptance; Success

บทนำ (Introduction)

เมื่อโลกก้าวเข้าสู่การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านช่องทางการสื่อสาร และเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีความเร็วสูง จึงก่อให้เกิดแนวคิดในการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการดำเนินการยื่นภาษีในรูปแบบใหม่ และในสังคมยุคโลกาภิวัฒน์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน กรมสรรพากรก็ถือเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับ จึงได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้น (พนิดา สุภาพอาภรณ์, 2561) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปหรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่เกณฑ์กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเอง ตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนด ภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป (กรมสรรพากร, 2565) จากการได้ไปศึกษาค้นคว้าและทบทวนวรรณกรรมพบว่า สุวิชาดา เสาสูง (2563) ได้ศึกษาคุณภาพของระบบและทัศนคติของผู้ใช้ที่มีผลต่อการใช้บริการ ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม สุกันทา สะเอียบคง (2558) ได้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์

จะเห็นได้ว่าอัตราการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91) นั้น มีอัตราการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่สูงกว่าการยื่นแบบด้วยกระดาษ แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันก็ยังมีประชาชนบางส่วนที่ยังเลือกที่จะไม่ใช้ระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จึงเป็นเหตุผลที่ควรศึกษาถึงทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผล รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยออกแบบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งเน้นศึกษาโดยมีตัวแปรอิสระ คือ ทัศนคติ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ทั้งนี้ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ และด้านคุณประโยชน์ของระบบ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ผู้ที่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรของ คอแครน (Cochran, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนอยู่ที่ร้อยละ 5 ผู้วิจัยได้ประมาณขนาดตัวอย่าง (Simple Size) เมื่อคำนวณแล้วได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ราย เพื่อให้เก็บข้อมูลได้เป็นไปอย่างสะดวก จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลเป็นทั้งหมด 400 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) จะแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และประสบการณ์ในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดชนิดเลือกตอบ (Check List) ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ จำนวน 20 ข้อ ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ และด้านคุณประโยชน์ของระบบ และตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น โดยเป็นคำถามปลายเปิด (ตอนที่ 2 - ตอนที่ 4) โดยใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความเหมาะสมของปริมาณ

คำถาม โดยการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด (IOC) ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้รับการตรวจสอบแล้วว่า อยู่ในเกณฑ์มีคุณภาพความเที่ยงตรง (ค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่าง 0.67 – 1.00)

ค่าความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรของผู้ที่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อถือ (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990) มีค่าเท่ากับ 0.966

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ 1) เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ผ่าน Google From แล้วส่ง Link ผ่านแอพพลิเคชั่นให้กับผู้ที่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีที่มาจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งเอกสารตำราและการค้นคว้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการกำหนดสถิติให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลทางสถิติที่ใช้ โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยเรื่อง ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ จำแนกรายด้าน

ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ภาพรวมด้านความรู้ความเข้าใจ	4.57	0.39	มากที่สุด
2. ภาพรวมด้านความรู้สึก	4.64	0.35	มากที่สุด
3. ภาพรวมด้านพฤติกรรม	4.64	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ภาพรวมด้านความรู้สึก ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = 0.35) และภาพรวมด้านพฤติกรรม ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = 0.38) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน รองลงมา คือ ภาพรวมด้านความรู้ความเข้าใจ ($\bar{x}$ = 4.57, S.D. = 0.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ จำแนกรายด้าน

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ภาพรวมด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	4.64	0.35	มากที่สุด
2. ภาพรวมด้านความคาดหวังในความพยายาม	4.63	0.32	มากที่สุด
3. ภาพรวมด้านอิทธิพลของสังคม	4.62	0.36	มากที่สุด
4. ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	4.67	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ($\bar{x}$ = 4.67, S.D. = 0.34) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ภาพรวมด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = 0.35) ภาพรวมด้านความคาดหวังในความพยายาม ($\bar{x}$ = 4.63, S.D. = 0.32) และภาพรวมด้านอิทธิพลของสังคม ($\bar{x}$ = 4.62, S.D. = 0.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อความคิดเห็นความสำเร็จของระบบสารสนเทศ จำแนกรายด้าน

ความสำเร็จของระบบสารเทศ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ภาพรวมด้านคุณภาพของระบบ	4.67	0.34	มากที่สุด
2. ภาพรวมด้านคุณภาพของสารสนเทศ	4.61	0.37	มากที่สุด
3. ภาพรวมด้านคุณภาพของการบริการ	4.66	0.35	มากที่สุด
4. ภาพรวมด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ	4.64	0.33	มากที่สุด
5. ภาพรวมด้านคุณประโยชน์ของระบบ	4.67	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสีย

ภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ภาพรวมด้านคุณภาพของระบบ ($\bar{x}$ = 4.67, S.D. = 0.34) และภาพรวมด้านคุณประโยชน์ของระบบ ($\bar{x}$ = 4.67, S.D. = 0.35) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน รองลงมา คือ ภาพรวมด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = 0.35) ภาพรวมด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = 0.33) และภาพรวมด้านคุณภาพของสารสนเทศ ($\bar{x}$ = 4.61, S.D. = 0.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)

ตัวแปร	TCO	TAF	TBEH	TPE	TEF	TSO	TFA	TSY	TIN	TSE	TUS	TBEN
TCO	1											
TAF	0.332**	1										
TBEH	0.372**	0.574**	1									
TPE	0.508**	0.480**	0.549**	1								
TEF	0.364**	0.453**	0.548**	0.595**	1							
TSO	0.554**	0.407**	0.532**	0.620**	0.593**	1						
TFA	0.419**	0.431**	0.541**	0.598**	0.589**	0.578**	1					
TSY	0.531**	0.483**	0.547**	0.605**	0.481**	0.679**	0.582**	1				
TIN	0.522**	0.413**	0.496**	0.550**	0.463**	0.554**	0.579**	0.612**	1			
TSE	0.585**	0.428**	0.475**	0.568**	0.421**	0.633**	0.540**	0.654**	0.647**	1		
TUS	0.463**	0.388**	0.456**	0.508**	0.476**	0.490**	0.600**	0.581**	0.643**	0.569**	1	
TBEN	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 4 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด ได้แก่ 1) ทัศนคติ ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม 2) การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้วยความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ และด้านคุณประโยชน์ของระบบ

ตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ

ตัวแปร	**ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ**		
	B	**Sig.**	**VIF**
ทัศนคติ			

ด้านความรู้ความเข้าใจ	0.139	0.001*	1.559
ด้านความรู้สึก	0.126	0.003*	1.615
ด้านพฤติกรรม	0.109	0.018*	1.984
การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ			
ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	0.140	0.004*	2.230
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	-0.078	0.093	2.025
ด้านอิทธิพลของสังคม	0.356	0.000*	2.239
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	0.167	0.000*	1.975
$R = .762$, $R^2 = .580$ Adjust $R^2 = .572$, SEE = 0.21985, F = 77.331, Durbin-Watson = 2.004, Sig. = 0.000			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (F=77.331) และค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปรอิสระทุกตัว (VIF) คืออยู่ระหว่าง 1.559 – 2.239 จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเองในระดับสูงมากและไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) และเมื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า

1) ทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าเบต้า (Beta = 0.139) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.001 (Sig = 0.001 < 0.05) ด้านความรู้สึก มีค่าเบต้า (Beta = 0.126) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.003 (Sig = 0.003 < 0.05) และด้านพฤติกรรม มีค่าเบต้า (Beta = 0.109) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.018 (Sig = 0.018 < 0.05) แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน มีค่าเบต้า (Beta = 0.140) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.004 (Sig = 0.004 < 0.05) ด้านความคาดหวังในความพยายาม มีค่าเบต้า (Beta = -0.078) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.093 (Sig = 0.093 > 0.05) ด้านอิทธิพลของสังคม มีค่าเบต้า (Beta = 0.356) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 (Sig = 0.000 < 0.05) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีค่าเบต้า (Beta = 0.167) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 (Sig = 0.000 < 0.05) แสดงให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความคาดหวังในความพยายามไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ

ตัวแปร	**ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ**		
	B	**Sig.**	**VIF**
ทัศนคติ			
ด้านความรู้ความเข้าใจ	0.225	0.000*	1.559
ด้านความรู้สึก	0.058	0.210	1.615
ด้านพฤติกรรม	0.108	0.036*	1.984
การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ			
ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	0.114	0.037*	2.230
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	-0.001	0.980	2.025
ด้านอิทธิพลของสังคม	0.128	0.019*	2.239
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	0.260	0.000*	1.975
R = .692, R^2 = .479 Adjust R^2 = .469, SEE = 0.26758, F = 51.401, Durbin-Watson = 1.830, Sig. = 0.000			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (F=51.401) และค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปรอิสระทุกตัว (VIF) คืออยู่ระหว่าง 1.559 – 2.239 จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเองในระดับสูงมากและไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) และเมื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า

1) ทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าเบต้า (Beta = 0.225) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 (Sig = 0.000 < 0.05) ด้านความรู้สึก มีค่าเบต้า (Beta = 0.058) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.210 (Sig = 0.210 > 0.05) และด้านพฤติกรรม มีค่าเบต้า (Beta = 0.108) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.036 (Sig = 0.036 < 0.05) แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านพฤติกรรมนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความรู้สึกไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน มีค่าเบต้า (Beta = 0.114) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.037 (Sig = 0.037 < 0.05) ด้านความคาดหวังในความพยายาม มีค่าเบต้า (Beta = -0.001) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.980 (Sig = 0.980 > 0.05) ด้านอิทธิพลของสังคม มีค่าเบต้า (Beta = 0.128) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.019 (Sig = 0.019 < 0.05) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีค่าเบต้า (Beta = 0.260) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 (Sig = 0.000 < 0.05) แสดงให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความคาดหวังในความพยายามไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ

ตัวแปร	**ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ**		
	B	**Sig.**	**VIF**
ทัศนคติ			
ด้านความรู้ความเข้าใจ	0.268	0.000*	1.559
ด้านความรู้สึก	0.099	0.025*	1.615
ด้านพฤติกรรม	0.055	0.257	1.984
การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ			
ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	0.131	0.011*	2.230
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	-0.105	0.034*	2.025
ด้านอิทธิพลของสังคม	0.300	0.000*	2.239
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	0.165	0.001*	1.975
$R = .731$, $R^2 = .535$ Adjust $R^2 = .527$, SEE = 0.23747, F = 64.446, Durbin-Watson = 2.076, Sig. = 0.000			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (F=64.446) และค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปรอิสระทุกตัว (VIF) คืออยู่ระหว่าง 1.559 – 2.239 จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเองในระดับสูงมากและไม่เกิดปัญหา

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) และเมื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า

1) ทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าเบต้า (Beta = 0.268) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 (Sig = 0.000 < 0.05) ด้านความรู้สึก มีค่าเบต้า (Beta = 0.099) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.025 (Sig = 0.025 < 0.05) และด้านพฤติกรรม มีค่าเบต้า (Beta = 0.055) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.257 (Sig = 0.257 > 0.05) แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านความรู้สึกนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความพฤติกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน มีค่าเบต้า (Beta = 0.131) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.011 (Sig = 0.011 < 0.05) ด้านความคาดหวังในความพยายาม มีค่าเบต้า (Beta = -0.105) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.034 (Sig = 0.034 < 0.05) ด้านอิทธิพลของสังคม มีค่าเบต้า (Beta = 0.300) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 (Sig = 0.000 < 0.05) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีค่าเบต้า (Beta = 0.165) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.001 (Sig = 0.001 < 0.05) แสดงให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ตัวแปร	**ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ**		
	B	**Sig.**	**VIF**
ทัศนคติ			
ด้านความรู้ความเข้าใจ	0.189	0.000*	1.559
ด้านความรู้สึก	0.052	0.281	1.615
ด้านพฤติกรรม	0.064	0.232	1.984
การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ			
ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	0.073	0.198	2.230
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	0.075	0.162	2.025
ด้านอิทธิพลของสังคม	0.034	0.542	2.239
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	0.357	0.000*	1.975

R = .664, R^2 = .440 Adjust R^2 = .430, SEE = 0.24949, F = 44.063, Durbin-Watson = 2.046, Sig. = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (F=44.063) และค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปรอิสระทุกตัว (VIF) คืออยู่ระหว่าง 1.559 – 2.239 จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเองในระดับสูงมากและไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) และเมื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า

1) ทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าเบต้า (Beta = 0.189) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 (Sig = 0.000 < 0.05) ด้านความรู้สึก มีค่าเบต้า (Beta = 0.052) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.281 (Sig = 0.281 > 0.05) และด้านพฤติกรรม มีค่าเบต้า (Beta = 0.064) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.232 (Sig = 0.232 > 0.05) แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความรู้สึกและด้านความพฤติกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน มีค่าเบต้า (Beta = 0.073) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.198 (Sig = 0.198 > 0.05) ด้านความคาดหวังในความพยายาม มีค่าเบต้า (Beta = 0.075) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.162 (Sig = 0.162 > 0.05) ด้านอิทธิพลของสังคม มีค่าเบต้า (Beta = 0.034) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.542 (Sig = 0.542 > 0.05) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีค่าเบต้า (Beta = 0.165) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 (Sig = 0.000 < 0.05) แสดงให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม และด้านอิทธิพลของสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ

ตัวแปร	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ		
	B	Sig.	VIF
ทัศนคติ			
ด้านความรู้ความเข้าใจ	0.162	0.001*	1.559
ด้านความรู้สึก	0.110	0.021*	1.615
ด้านพฤติกรรม	0.095	0.073	1.984
การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ			
ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	0.061	0.277	2.230
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	-0.112	0.037*	2.025
ด้านอิทธิพลของสังคม	0.311	0.000*	2.239
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	0.209	0.000*	1.975
$R = .670$, $R^2 = .448$ Adjust $R^2 = .439$, SEE = 0.25871, F = 45.530, Durbin-Watson = 2.027, Sig. = 0.000			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณประโยชน์ของระบบ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (F=45.530) และค่าความมีอิทธิพลร่วมของตัวแปรอิสระทุกตัว (VIF) คืออยู่ระหว่าง 1.559 – 2.239 จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเองในระดับสูงมากและไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) และเมื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า

1) ทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าเบต้า (Beta = 0.162) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.001 (Sig = 0.001 < 0.05) ด้านความรู้สึก มีค่าเบต้า (Beta = 0.110) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.021 (Sig = 0.021 < 0.05) และด้านพฤติกรรม มีค่าเบต้า (Beta = 0.095) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.073 (Sig = 0.073 > 0.05) แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านความรู้สึกนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความพฤติกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน มีค่าเบต้า (Beta = 0.061) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.277 (Sig = 0.277 > 0.05) ด้านความคาดหวังในความพยายาม มีค่าเบต้า (Beta = -0.112) ระดับนัยสำคัญ

ของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.037 (Sig = 0.037 < 0.05) ด้านอิทธิพลของสังคม มีค่าเบต้า (Beta = 0.311) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 (Sig = 0.000 < 0.05) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีค่าเบต้า (Beta = 0.209) ระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 (Sig = 0.000 < 0.05) แสดงให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการวิจัยเรื่อง ทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญกับ ทัศนคติในด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของสุกันทา สะเอียบคง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า ในมุมมองเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ ความน่าใช้งานของระบบ ความเสถียร ความพร้อมด้านอุปกรณ์ และความครบถ้วนของฟังก์ชั่นการทำงานของระบบ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับ DeLone และ McLean (2003) ที่อภิปรายว่าการที่ระบบสารสนเทศจะประสบความสำเร็จนั้น ระบบจะต้องง่ายต่อการใช้งาน มีความยืดหยุ่น ระบบง่ายต่อการเรียนรู้และเข้าใจ และระบบตอบสนองต่อการใช้งานอย่างรวดเร็ว

2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญกับ การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในด้านความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับ ฟ้ารฟิณฑ์

ฟ้าฎิษฐกุล (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน พบว่ามีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการที่ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย สะดวกในการเข้าถึง รวดเร็ว มีความคล่องตัว สามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว จะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้มีการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับทัศนคติที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ในด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ และด้านคุณประโยชน์ของระบบ เพื่อสร้างความมั่นใจและแสดงให้เห็นถึงประโยชน์จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1.2 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ในด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ และด้านคุณประโยชน์ของระบบ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการของภาครัฐ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 การดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ หากมีการศึกษาเรื่องนี้ต่อ ๆ ไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มีการต่อยอดทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกควบคู่กันไปด้วย และอาจเก็บข้อมูลประชากรด้วยวิธีอื่น ๆ

2.2 การดำเนินการศึกษาครั้งต่อไป อาจกำหนดตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกับกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่อื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสรรพากรมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง (References)

กรมสรรพากร. (2564). *สรรพากรยกระดับการบริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ใหม่.*

สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2565, จากเว็บไซต์: https://mgronline.com/stockmarket/detail/

กรมสรรพากร. (2565). *การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ปีงบประมาณ พ.ศ.2565. สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2565,* จากเว็บไซต์: https://rdsrv.rd.go.th/14000.html

จารุวรรณ พิมเสน. (2564). *คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศกรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23*. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

นิชานันท์ ชาวนา. (2559). *ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา).

นุษบา โปร่งกลาง. (2562*). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

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

พนิดา สุภาพอาภรณ์. (2561) *ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

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

ฟ้ารพิณฑ์ ฟ้าฏิษฐกุล. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่).

ศิริรัตน์ มุขดารา. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9*. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

สุกันทา สะเอียบคง. (2558). *การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์.* (การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

อาชนเทพ อัครสุวรรณ์. (2558). *การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ.* (สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).

อุไรพรรณ์ แซ่ลี้. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

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

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.

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.