

๐๐๔.๖๘
๓ ๔๓๗ ๗.
๕.๒

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการ
ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๓

สารนิพนธ์
ของ
ภาณุมาส ปรีบัว

๕-๕ กค. ๒๕๕๐



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม ๒๕๕๐
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการ
ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

บทคัดย่อ
ของ
ภานุมาส ปรีบัว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2550

ภานุมาส ปรีบัว (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญกิตติ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 282 คน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการหาค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อการวิเคราะห์หาผลต่างของรายคู่ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

ข้าราชการและพนักงานราชการ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระดับตำแหน่งงาน(ซี) ข้าราชการระดับ 1-5 มีระยะเวลาในการทำงาน 1-10ปี และส่วนใหญ่หน่วยงานที่สังกัด คือ ทีมกำกับดูแล

ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยทั้งหมด ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ด้านการใช้งานระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร ด้านการใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และข่าวสาร ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการเรียนรู้ ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีความคิดเห็นว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ และด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินทราเน็ต

ปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน และด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน และมีระดับปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ประมาณ 5 ครั้ง โดยมีค่าต่ำสุด 2 ครั้ง และค่าสูงสุดเท่ากับ 5 ครั้ง ด้านช่วงเวลาใดที่ท่านเข้ามาใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ส่วนใหญ่เป็นระหว่างชั่วโมงการทำงาน (8.30 – 16.30 น.) จำนวน 249 คน และด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งาน ครั้งต่อสัปดาห์ ประมาณ 9 ครั้ง ต่อสัปดาห์ โดยมีค่าต่ำสุด 4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ และค่าสูงสุดเท่ากับ 20 ครั้ง ต่อสัปดาห์ และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม อยู่ในระดับบางครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับการใช้งานระบบอินทราเน็ตอยู่ในระดับบางครั้ง คือ ด้านการใช้งานระบบงาน ด้านการดูข้อมูลหน่วยงานต่าง ๆ(link) ด้านการดูแผนผังเว็บไซต์ ด้านการใช้งานระบบการจัดการความรู้ ด้านการดูข้อมูลอ้างอิง ด้านการดูข้อมูลห้องข่าว ด้านการใช้งาน Download ด้านการใช้งานระบบบริการข้อมูล และด้านการให้บริการถาม – ตอบ และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร การใช้บริการกิจกรรมบน

อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับนานๆครั้ง คือ ด้านการดูข้อมูลอุทกภัยก่อนทำผิด ด้านการดูข้อมูลภาษาอังกฤษน่ารู้ ด้านการติดต่อกรมสรรพากร และด้านการดูข้อมูล e-Library และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การใช้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับบ่อยครั้ง คือ ด้านการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และด้านการดูหนังสือเวียน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านการลดระบบงานที่ไม่จำเป็นลง หรือยุบรวมกับระบบงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้คำแนะนำในการใช้งานในแต่ละระบบงานอย่างละเอียด และสามารถเข้าใจได้ง่าย ด้านเพิ่มความเร็วในการรับ – ส่ง ไฟล์ข้อมูล และการ Download ข้อมูล ด้านปรับปรุงระบบที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และตรงต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง(ซี) และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการ ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ ทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการ ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการเรียนรู้ และด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ และทัศนคติการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการ ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร และด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการ ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน ด้านข้อมูลที่ไม่แสดงผลไม่ทันสมัยและไม่ทันเหตุการณ์ ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน และด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ในทิศทางตรงกันข้ามระดับปานกลาง และปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการ ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน และด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรในด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

FACTORS INFLUECING INTRANET USING BEHAVIOR OF GOVERNMENT OFFICERS
IN BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 3.

AN ABSTRACT
BY
PHANUMART PREEBUA

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
May 2007

Phanumart Preebua. (2007). *Factors Influencing Intranet Using Behavior Of Government Officers in Bangkok Area Revenue Office 3*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Somchai Hirankitti.

The purpose of this research was to study the factors influencing intranet using behavior of government officers in Bangkok Area Revenue Office 3. The sample group used in this research was 282 government officers from Revenue Office 3 in Bangkok, and questionnaires were constructed and used as a tool to gather data. The Statistical Analysis used in this study are Statistical Percentage, Mean, Standard Deviation, comparative mean of two independent population groups (t-test), One-Way Analysis of Variance (F-test), the multiple comparisons to test least significant different (LSD), and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. Data is examined by SPSS for windows version 11.

As the research result, it was found as follows :

Demographically, the majority of government officers were female, aged 21 - 30 years old, and education of bachelor's degree or at the same level. Most of them were in the C1-C5 position level with working experience between 1-10 years, working in the supervisory team.

The overall Attitudes toward the Intranet using of government officers were at "agree" level. Attitudes in term of communication by intranet, intranet used for searching data and information, intranet using format, learning through intranet, and performance evaluation through intranet were at "agree" level. Attitudes in term of intranet used in operation system, intranet used in data exploration, and intranet used for building the organizational culture were at "not sure" level.

The overall problems toward the intranet using of government officers were at moderate level. The problems in term of time consuming in data searching, variety of intranet system, and repetitive process were at moderate level. The problem in term of outdated data shown in intranet was at low level.

Regarding the government officers' behavior in term of the average time to access intranet per day per week, it was shown at around 5 times, minimum at 2 times and maximum at 5 times. 259 government officers used intranet during working time between 8.30hrs-16.30hrs, with the frequency to access intranet system per week at around 9 times, minimum at 4 times and maximum at 20 times.

The overall service activity through intranet were at "sometimes" level. Service activity in term of operational system, linked information in each departments, website diagram service, knowledge management system, referred information searching, news searching, download function, information service system, and question-answer online service were at "sometimes" level.

The government officers' behavior, and the service activity through intranet in term of sample case searching, English knowledge searching, Revenue Office contact, and e-library service were at "rarely" level, and the government officers' behavior, and the service activity through intranet in term of e-mail using, and circulated announcement were at "frequency" level.

In term of the suggestion to develop, and implement the intranet system, most government officers agreed to reduce, and combine the awkward and similar operation system, also they concerned

In term of the suggestion to develop, and implement the intranet system, most government officers agreed to reduce, and combine the awkward and similar operation system, also they concerned about easy and practical operational system suggestion, received-sent file and download speed increase, updated operational system, and system matched their requirement.

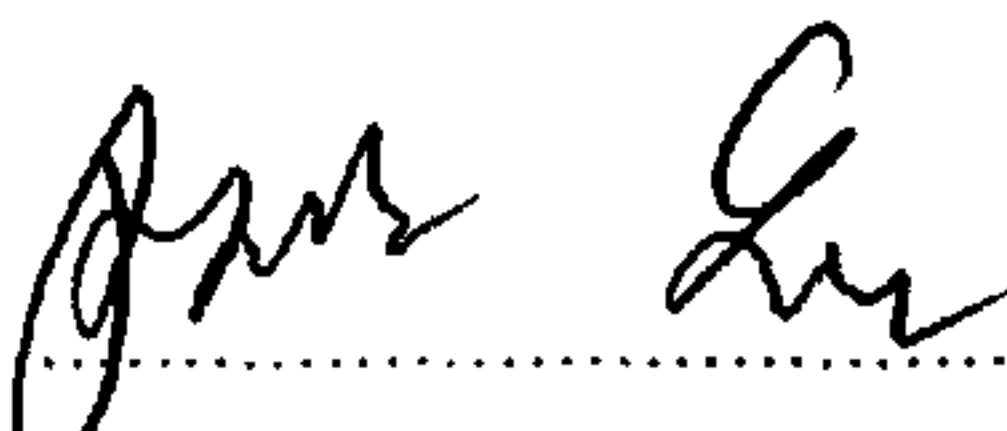
Government officers who were different in educational level, position level, and working experience had different behavior in intranet using at the statistical significant level of 0.05.

Attitudes toward the Intranet using of government officers in term of Intranet using for working had relationship with the government officers' behavior in term of the average time to access intranet per day per week at same direction at low level. Attitudes toward the Intranet using of government officers in term of learning through intranet, and intranet used for searching data and information had relationship with the government officers' behavior in term of the frequency to access intranet system per week at same direction at low level. Moreover, attitudes in term of communication by intranet, intranet using format, and Intranet using for working had relationship with the government officers' behavior in term of in term of the overall intranet service at same direction at low level at the statistical significant level of 0.05.

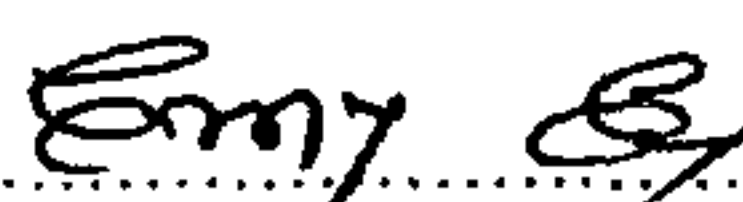
Problems toward the Intranet using of government officers in term of time consuming in data searching, variety of intranet system, repetitive process, and outdated data had relationship with intranet using behavior in term of the frequency to access intranet system per week at different direction at moderate level. Moreover, it was found that problems toward the Intranet using of government officers in term of time consuming in data searching, and repetitive process had relationship with intranet using behavior in term of the overall intranet service at different direction at low level at the statistical significant level of 0.05.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของ
ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ของ ภาณุมาศ ปรีบัว
ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

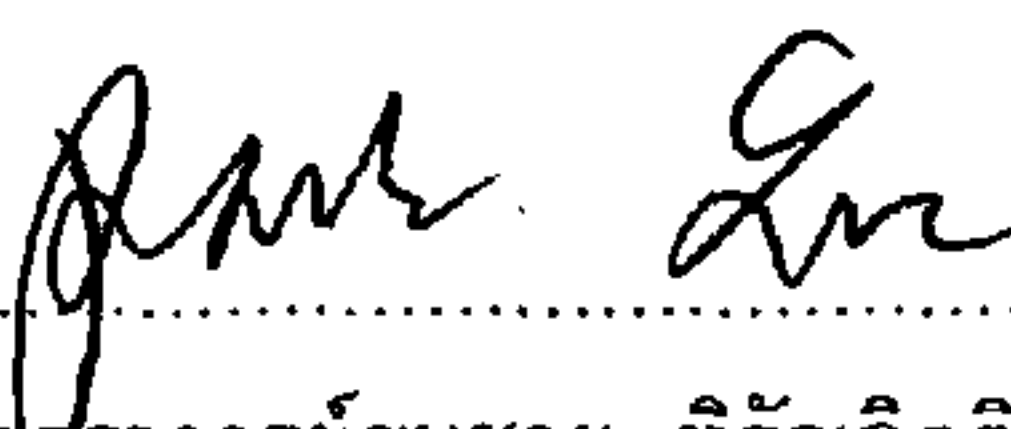
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

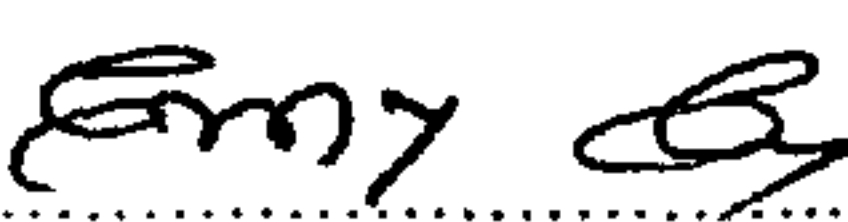

.....
(รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

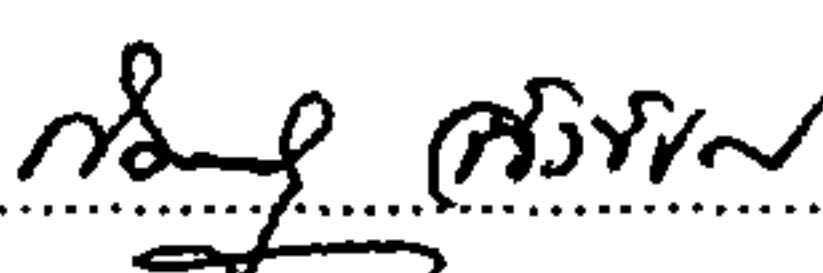
คณะกรรมการสอบ


.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ)


.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)


.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ 13 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2550

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญภิตติ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามซึ่งมีส่วนทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และขอขอบคุณทุกคนในครอบครัว ตลอดจนเพื่อนนิสิต ที่เป็นกำลังใจ และคอยช่วยเหลือแนะนำการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดา ครู และอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

ภาณุมาศ ปรีบัว

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-GOVERNMENT).....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม.....	16
แนวความคิดและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต.....	21
การปฏิรูประบบราชการกรมสรรพากร.....	31
ระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	119
5 สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	121
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	121
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	125
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	138
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	143
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	145
บรรณานุกรม.....	147
ภาคผนวก.....	148
ภาคผนวก ก.....	149
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.....	150
ภาคผนวก ข.....	157
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	158
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	160

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน และร้อยละของเพศของข้าราชการและพนักงานราชการ.....	60
2	แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของข้าราชการและพนักงานราชการ.....	60
3	แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของข้าราชการและพนักงานราชการ.....	61
4	แสดงจำนวนและร้อยละของระดับตำแหน่งงาน (ซี) ของข้าราชการและพนักงานราชการ.....	61
5	แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการทำงานของข้าราชการและพนักงานราชการ.....	62
6	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของข้าราชการและพนักงานราชการ.....	62
7	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อ การใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านทัศนคติต่อการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต.....	63
8	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อ การใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต.....	64
9	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อ การใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้งานระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร....	64
10	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อ การใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร...	65
11	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อ การใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงาน.....	65
12	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อ การใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการเรียนรู้.....	66
13	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อ การใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน.....	66
14	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งาน ระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ.....	67
15	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อ การใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบ อินทราเน็ต.....	68
16	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต.....	68
17	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านการ ค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน.....	69
18	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านข้อมูลที่ แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์.....	69
19	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านขั้นตอน ในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน.....	70
20	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านความ หลากหลายของระบบในการใช้งาน.....	70

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร...	71
22	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร.....	71
23	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้าน ความถี่ในการเข้ามาใช้งาน(ครั้งต่อสัปดาห์).....	72
24	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของ กรมสรรพากร การใช้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต.....	72
25	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของ กรมสรรพากร การใช้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร	73
26	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของ กรมสรรพากร การใช้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูข้อมูลห้องข่าว.....	74
27	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของ กรมสรรพากร การใช้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งานระบบบริการข้อมูล.....	75
28	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของ กรมสรรพากร การใช้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งานระบบงาน.....	76
29	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของ กรมสรรพากร การใช้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งาน Download.....	76
30	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของ กรมสรรพากร การใช้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูข้อมูลอ้างอิง.....	77
31	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของ กรมสรรพากร การใช้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการถาม – ตอบ.....	78
32	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ระบบอินเทอร์เน็ตของ กรมสรรพากร.....	78
33	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรจำแนก ตามเพศ.....	80
34	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการ และพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามช่วงอายุ.....	82
35	แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการ เข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3	83
36	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของ กรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์จำแนกตามอายุ.....	83
37	แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณใน การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์และการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ต โดยรวมของข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3.....	85

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
50	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	97
51	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	98
52	แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณ ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 3 เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน	99
53	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรของ ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนก ตามหน่วยงานที่สังกัด.....	100
54	แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการ เข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด.....	101
55	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	102
56	แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณ ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 3 เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด	103
57	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการ ใช้ ระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลา โดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ต โดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์.....	105
58	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการ และ พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งาน จำนวนครั้งต่อสัปดาห์	108
59	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการ และ พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบ อินทราเน็ตโดยรวม.....	111
60	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการ ใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบ อินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์.....	114
61	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการ ใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อ สัปดาห์.....	115

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
62 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ต โดยรวม.....	117
63 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	119

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	แสดงภาพประกอบแสดงทัศนคติและองค์ประกอบ	14
2	แสดงภาพประกอบแสดงทิศทางการเสริมแรง	18
3	แสดงแผนภูมิโครงสร้างหน่วยงานราชการกรมสรรพากร	33

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในโลกยุคปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเสมือนหนึ่งคือ ลมหายใจของทุกองค์กรในระดับนานาชาติ และมีบทบาทในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการได้เป็นอย่างมาก ประโยชน์สำคัญคือช่วยลดปริมาณงานที่มนุษย์ต้องลงมือทำเองเปลี่ยนไปให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยจดจำ จัดการ ประมวลผล จัดส่งและนำเสนอชิ้นงาน ข้อมูล ข่าวสาร ในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างน่าสนใจ ซึ่งตัวของมนุษย์เองก็ต้องพยายามพัฒนาตัวเองเพื่อให้สามารถรองรับกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้วย ในสภาวะปัจจุบันได้มีการแข่งขันกันในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งทางธุรกิจและสังคม ซึ่งภาครัฐเองที่เป็นหน่วยงานที่ต้องบริการประชาชนจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานให้ทันกับภาคเอกชน อันจะทำให้ไม่เกิดความเหลื่อมล้ำระหว่างภาครัฐและเอกชนมากนัก

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการสร้างระบบเครือข่ายของตนเองเพื่อเชื่อมโยงกับระบบภายนอก เรียกว่า “อินเทอร์เน็ต” (Internet) เพื่อการแนะนำองค์กรเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ ให้บริการต่าง ๆ แก่บุคคลภายนอกที่สนใจและเกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีการสร้างระบบเครือข่ายภายในองค์กรซึ่งเรียกว่า “อินทราเน็ต” (Intranet) สำหรับติดต่อภายในองค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากร และยังเป็นการประหยัดทรัพยากรในด้านต่าง ๆ อีกด้วย ด้วยวิธีการที่สะดวกสบาย ทันสมัยและเป็นระบบ มนุษย์จึงไม่สามารถที่จะปฏิเสธการเรียนรู้ ที่จะนำพาตนเองให้ดำรงอยู่ในยุคของโลกาภิวัตน์ที่ได้ขับเคลื่อนโลกเข้าสู่ยุคไร้พรมแดน หรือ ยุคระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือ IT) ได้

สำหรับประเทศไทยก็ได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือ IT) โดยพยายามเพิ่มศักยภาพในด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ให้กับหน่วยงานราชการ ส่งเสริมเพิ่มความรู้ใหม่ให้บุคลากร จนในปัจจุบันทุกหน่วยงานจะสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อบริการประชาชน เผยแพร่ข้อมูลภายในหน่วยงาน เป็นต้น สำหรับหน่วยงานของภาครัฐจะแบ่งเป็นลักษณะข้อมูล 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มที่บริการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อเผยแพร่หรือให้ความรู้แก่ประชาชน และ กลุ่มที่สอง คือ กลุ่มที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูล ประวัติเกี่ยวกับประชาชน เพื่อใช้ในการติดตามหรือบันทึกประวัติ ทั้งนี้รัฐบาลก็ได้พยายามส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาตลอด หน่วยงานราชการที่น่าสนใจหน่วยงานหนึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้หลักที่จะนำไปพัฒนาประเทศได้ โดยอาศัยข้อมูลประวัติและสถานะการเสียภาษีของผู้เสียภาษี รวมถึงข้อมูลสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบในการตรวจสอบและติดตามการชำระภาษีของผู้เสียภาษี พร้อมทั้งสามารถบันทึกการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายได้นั่นคือ “กรมสรรพากร”

จากอดีตจนถึงปัจจุบัน กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของภาครัฐกลุ่มแรก ๆ ของประเทศไทยที่นำระบบ IT มาสนับสนุนการปฏิบัติงาน เมื่อประมาณ ปี 2536 ผู้บริหารระดับสูงได้วางแผนการปฏิบัติงานให้รองรับระบบเทคโนโลยีและพัฒนาตลอดมา จนกระทั่งมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารเมื่อปี 2543 กรมสรรพากรได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานภายในองค์กรและให้บริการผู้เสียภาษี และในปี 2544 ได้มีคำสั่งกรมสรรพากร แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อนำเสนอข่าวสารทาง Web Site ของกรมสรรพากร บน Intranet (<http://rdsrv.rd.go.th>) และ Internet (www.rd.go.th) นอกจากนี้ยังมีการวางแผนปฏิรูปกรมสรรพากร เรียกว่าแผน e – Revenue เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย e – Government ของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ และในปี 2545 กรมสรรพากร ได้รับรางวัล IT ภาครัฐดีเด่นถึง 4 รางวัล 1 ในนั้นคือรางวัลชนะเลิศโครงการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายราชการ (Intranet) แก่นำเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เป็นโครงการรองรับการบริหารองค์กรตามเป้าหมายที่จะปฏิรูประบบการทำงานด้วยกระดาษเป็นการทำงานแบบ Online real time ให้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายสื่อสารครอบคลุมหน่วยงานในสังกัดทั่วประเทศ โดยพัฒนาระบบปฏิบัติงาน, ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ระบบให้บริการ, ระบบการเรียนรู้, ระบบบริการข่าวสาร, ระบบติดต่อสื่อสารผ่านเว็บ และแบบพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ติดตั้งไว้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจว่าการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้งานในหน่วยงานของภาครัฐ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบหนึ่งนั้น โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นแนวหน้า อีกทั้งยังเป็นระบบที่ใหญ่และมีความสำคัญระดับประเทศอย่างกรมสรรพากร เพื่อศึกษาด้านทัศนคติของบุคลากรว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตไปในทิศทางใด รวมถึงปัญหาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรในองค์กร และมีปัจจัยใดบ้างเป็นตัวกระตุ้นส่งเสริมหรือ ดันทาน ดังนั้น การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการ จึงได้อาศัยหน่วยงานของกรมสรรพากรซึ่งเป็นหน่วยให้บริการหนึ่งหน่วยที่เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการและพนักงานราชการของกรมสรรพากร คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยมีหน้าที่ให้บริการผู้เสียภาษีในท้องที่เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ซึ่งถือว่าเป็นพื้นที่แหล่งธุรกิจใจกลางเมืองแห่งหนึ่งที่มีการให้บริการนั้น บุคลากรจำเป็นต้องมีความคล่องตัวสูงในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี โดยนำผลการวิจัยและข้อมูลที่ได้จากการวิจัย มาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐต่อไป

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการและพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร3ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร
2. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร3ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร
3. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร3ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

ความสำคัญของงานวิจัย

1. นำไปพัฒนาปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้เพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรในองค์กร
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงกับความต้องการขององค์กร
3. เป็นแนวทางในการวางแผน บริหารจัดการ ระบบอินเทอร์เน็ตกรมสรรพากรให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐต่อไป
4. เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และออกแบบระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

โครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ระดับ 1-9 และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง โดยเป็นข้าราชการ 245 คน พนักงานราชการ 37 คน รวมทั้งสิ้น 282 คน (30 มิถุนายน 2549 : ข้อมูลจากเว็บไซต์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ระดับ 1-9 และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง โดยเป็นข้าราชการ 245 คน พนักงานราชการ 37 คน รวมทั้งสิ้น 282 คน โดยใช้วิธีการสำมะโน (Census) เก็บข้อมูลทุก ๆ คน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3” มีกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการและพนักงานราชการ

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ระดับตำแหน่งงาน (ซี)
5. ระยะเวลาในการทำงาน
6. หน่วยงานที่สังกัด

ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต

1. รูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต
2. การใช้ระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร
3. การใช้ระบบอินทราเน็ตในการดูข้อมูลระเบียบ คำสั่ง และข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร
4. การใช้ระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงาน
5. การใช้ระบบอินทราเน็ตในการเรียนรู้
6. การใช้ระบบอินทราเน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
7. การใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจความคิดเห็นต่างๆ
8. สร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินทราเน็ต

ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต

1. การค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน
2. ข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัยและไม่ทันเหตุการณ์
3. ขั้นตอนในการใช้งานที่ซับซ้อนและหลายขั้นตอน
4. ความหลากหลายของระบบในการใช้งาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการ

1. ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต
2. ช่วงระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต
3. ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต
4. กิจกรรมในการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

1. ระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร (Intranet) หมายถึง ระบบเครือข่ายที่มีการใช้งานภายในองค์กร เป็นระบบ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ใช้คอมพิวเตอร์ทำหน้าที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ ในการให้บริการด้านข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการ ซึ่งจะมีลักษณะ หน้าตา และวิธีการใช้งานเหมือนกับระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) เพื่อช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้ใช้งานร่วมกันได้ในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูลความรู้ และเพื่อการปฏิบัติงาน ภายในของ กรมสรรพากร

2. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่จบสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ระดับตำแหน่งงาน (ซี) หมายถึง ระดับตำแหน่งงานทางราชการที่กำกับชื่อตำแหน่งเพื่อบอกระดับชั้นการบังคับบัญชา คือ ระดับ 1-5 เป็นตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน ระดับ 6 เป็นตำแหน่งระดับหัวหน้างาน และระดับ 7-9 เป็นตำแหน่งผู้บริหาร

4. ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มทำงานที่กรมสรรพากรจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

5. ทักษะที่มีต่อระบบอินทราเน็ต หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคล ที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ในการประเมินว่าดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย หรือเป็นการแสดงว่าความรู้สึกในด้านบวกหรือด้านลบ โดยแบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต หมายถึง ลักษณะของเนื้อหา ข้อมูล รูปแบบหน้าจอ สี สัน ที่ปรากฏบนระบบอินทราเน็ต ที่ทำให้สามารถดึงดูดใจให้บุคลากรในองค์กรเข้ามาใช้งานในระบบอินทราเน็ต

- ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การรับ – ส่ง ข้อมูล ข่าวสาร ข้อความ จดหมายข่าวที่ส่งภายในองค์กร ผ่านระบบอินทราเน็ต ซึ่งเป็นข้อมูลข่าวสารที่ส่งให้กับผู้บริหารหรือบุคลากรในองค์กรเป็นการเฉพาะกลุ่ม หรือเฉพาะตัวบุคคลนั้นๆ ตามที่อยู่ที่ถูกกำหนดไว้เฉพาะ

- ด้านการใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร หมายถึง การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กรที่เป็นปัจจุบันผ่านระบบอินทราเน็ตขององค์กร ที่ทำให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่ทันต่อเหตุการณ์

- ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย โดยผ่านระบบอินทราเน็ตขององค์กร ซึ่งรวมถึงการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบนระบบอินทราเน็ตด้วย

- ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการเรียนรู้ หมายถึง การศึกษาหาความรู้ในด้านต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง และการเพิ่มพูนความรู้ในด้านอื่นๆ ผ่านระบบอินทราเน็ต

- ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ระบบอินทราเน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงานจากการปฏิบัติงานผ่านระบบอินทราเน็ต โดยมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลที่ชัดเจน

- ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่างๆ หมายถึง การสอบถามความต้องการของบุคลากรในองค์กรผ่านระบบอินทราเน็ต โดยมีการกำหนดแบบสอบถาม และมีการประมวลผลจากการตอบแบบสอบถาม

- ด้านการสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินทราเน็ต หมายถึง การสร้างสิ่งของคนส่วนใหญ่ถือปฏิบัติกันในองค์กร

6. ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรค สิ่งที่ขัดขวาง ทำให้เกิดความไม่สะดวกในขณะที่ใช้งานบนระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน หมายถึง ปัญหาในการค้นหาข้อมูลบนระบบอินทราเน็ตมีความล่าช้า และไม่สามารถใช้งานได้ตามที่ต้องการ

- ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์ หมายถึง ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ บนระบบอินทราเน็ตไม่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน

- ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน หมายถึง การใช้งานต่าง ๆ บนระบบอินทราเน็ตมีความซับซ้อนและยากต่อการทำความเข้าใจในการใช้งาน

- ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน หมายถึง ระบบงานต่าง ๆ บนระบบอินทราเน็ตมีมากจนเกินความต้องการใช้งานของบุคลากรในองค์กร รวมถึงไม่มีประโยชน์ในการใช้ปฏิบัติงาน และสร้างภาระให้กับผู้ใช้

7. พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต หมายถึง การเปิดเข้าไปใช้ระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ว่า เคยใช้มานานเท่าใด ใช้บ่อยครั้งเพียงใดใน 1 สัปดาห์, ช่วงเวลาใดใช้งานบ่อยที่สุด, ความถี่ในการเข้ามา ใช้ และใช้งานกิจกรรมใดมากที่สุด

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ข้อมูลด้านส่วนบุคคลของข้าราชการและพนักงานราชการ

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 เพศชาย

1.1.1.2 เพศหญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 21 - 30 ปี

1.1.2.2 31 - 40 ปี

1.1.2.3 41 - 50 ปี

1.1.2.4 51 ปี ขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

1.1.3.2 ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.1.3.3 สูงกว่าระดับปริญญาตรี

- 1.1.4 ระดับตำแหน่งงาน (ซี)
 - 1.1.4.1 ข้าราชการระดับ 1-5
 - 1.1.4.2 ข้าราชการระดับ 6
 - 1.1.4.3 ข้าราชการระดับ 7-9
 - 1.1.4.4 พนักงานราชการ
- 1.1.5 ระยะเวลาในการทำงาน
 - 1.1.5.1 1 – 10 ปี
 - 1.1.5.2 11 - 20 ปี
 - 1.1.5.3 21 - 30 ปี
 - 1.1.5.4 31 ปี ขึ้นไป
- 1.1.6 หน่วยงานที่สังกัด
 - 1.1.6.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
 - 1.1.6.2 ฝ่ายวางแผนและประเมินผล
 - 1.1.6.3 ฝ่ายหัก ณ ที่จ่ายและค่านาฬิกา
 - 1.1.6.4 ฝ่ายกรรมวิธี
 - 1.1.6.5 ฝ่ายกฎหมาย
 - 1.1.6.6 ทีมกำกับดูแล
 - 1.1.6.7 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
- 1.2 ทศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต
 - 1.2.1 รูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต
 - 1.2.2 การใช้ระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร
 - 1.2.3 การใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร
 - 1.2.4 การใช้ระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงาน
 - 1.2.5 การใช้ระบบอินทราเน็ตในการเรียนรู้
 - 1.2.6 การใช้ระบบอินทราเน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 1.2.7 การใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ
 - 1.2.8 สร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินทราเน็ต
- 1.3 ปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต
 - 1.3.1 การค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน
 - 1.3.2 ข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์
 - 1.3.3 ขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน
 - 1.3.4 ความหลากหลายของระบบการใช้งาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

- 2.1 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการ
 - 2.1.1 ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

- 2.1.2 ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ต
- 2.1.3 ความถี่ในการเข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ต
- 2.1.4 กิจกรรมในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

สมมติฐานในการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการและพนักงานราชการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน(ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่แตกต่างกัน
2. ทักษะของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร
3. ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
4. แนวความคิดและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต
5. การปฏิรูประบบราชการกรมสรรพากร
6. ระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government เป็นแนวความคิดที่ผู้บริหารประเทศต่างๆ ทุกภูมิภาคของโลกกำลังให้ความสนใจด้วยตระหนักดีว่าภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการประชาชนจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาช่วยปรับหรือเปลี่ยนสภาพการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ มีความทันสมัย และรวดเร็วทันใจ

อาจกล่าวได้มา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ก็คือ วิธีการบริหารภาครัฐสมัยใหม่ที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารเข้ามามีจัดการกับข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารประเทศอย่างเป็นระบบ มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น และง่ายขึ้นด้วยการเชื่อมโยงบริการระหว่างองค์กรของหลายๆ หน่วยงาน ในลักษณะบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop-Service) โดยมีเป้าหมายสูงสุดที่การปรับปรุงระบบออนไลน์ทางระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด

สำหรับประเทศไทย e-Government เป็นเรื่องที่รัฐบาลให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นส่วนหนึ่งในแผนการปฏิรูประบบราชการไทย และเป็นงานที่มีความท้าทายสูงเพราะเป็นการปรับองค์กรภาครัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นการเปลี่ยนแปลง วิธีคิด วิธีปฏิบัติ วิธีการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งจะต้องมีการปรับโครงสร้างองค์กร เปลี่ยนกระบวนการทำงาน เปลี่ยนทัศนคติผู้บริหาร แก้ไขกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติ ตลอดจนพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรจำนวนมาก

กรณีศึกษาโครงการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตกล่าวไว้ว่า เป็นบริการที่กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง เปิดให้เป็นทางเลือกใหม่อีกทางเลือกหนึ่งแก่ผู้มีรายได้และนิติบุคคล โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตแทนการกรอกแบบและยื่นแบบด้วยกระดาษพร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่คนไทยยิ่งขึ้นในขณะที่ยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยังคงมีอยู่ตามปกติ

การดำเนินการตามโครงการนี้ของกรมสรรพากรเริ่มจากการพัฒนาระบบงานภายในองค์กรด้วยการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีฐานข้อมูลผู้เสียภาษีทั้งนิติบุคคลและบุคคลธรรมดาทั้งหมดในรูปอิเล็กทรอนิกส์ย้อนหลัง 5 ปี และมีสำรองข้อมูลเป็นเทปอีก 5 ปี รวมถึงสแกนแบบฟอร์มภาษีเก็บไว้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

จากฐานข้อมูลดังกล่าวสามารถนำมาพัฒนาระบบงานกำกับดูแลเป็นรายผู้ประกอบการ อำนาจความสะดวกให้พนักงานที่อยู่ในทีมกำกับดูแลจำนวน 1,600 ทีม โดยแบ่งตามประเภทกิจการ (ISIC) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรได้เข้ามาตรวจสอบข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตในการติดตามการเสียภาษีของผู้ประกอบการนิติบุคคลเปรียบเทียบข้อมูลการเสียภาษีเป็นรายเดือน เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย และเป็นประมาณการทั้งปี เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล รวมถึงช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาหากจำนวนเสียภาษีมากหรือน้อยผิดปกติ เจ้าหน้าที่กำกับดูแล ก็จะติดต่อไปยังผู้ประกอบการที่มีความผิดปกติเพื่อตรวจสอบอีกครั้ง

ระบบงานนี้ ทำให้ทีมกำกับดูแลมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน กำกับดูแลได้เป็นปัจจุบัน และสามารถให้คำแนะนำด้านภาษีกับผู้ประกอบการได้ทันที ทำให้เสียภาษีถูกต้อง ลดปัญหาภาษีย้อนหลัง ซึ่งในภาพรวมแล้วทีมกำกับดูแลทำงานได้เร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากเดิมที่อาจจะต้องใช้เวลาไปกับการหาข้อมูลเอกสารหลักฐานที่เป็นกระดาษ นำเวลาที่มีมาขึ้นมาใช้วิเคราะห์ติดตามตรวจสอบภาษีได้จำนวนมากขึ้น

นอกจากนั้นแล้ว ระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรยังเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากร ทำให้ทราบเลขที่ใบขน ซึ่งกรมฯ จะสามารถตรวจสอบยอดนำเข้าของผู้ประกอบการกับยอดรายการที่ได้แจ้งมากรมฯ ได้ว่าตรงกันหรือไม่

อีกทั้งต่อเชื่อมระบบกับกรมสรรพสามิตที่ผู้ประกอบการนำเข้าสินค้าประเภท เหล้า บุหรี่ ฯลฯ แจ้งการเสียภาษีการนำเข้าที่ต้องตรวจสอบได้ว่าตรงกับรายได้ที่แจ้งมายังกรมสรรพากร

นอกจากนั้นแล้วยังมีระบบรายงาน จากฐานข้อมูลผู้เสียภาษีที่ทำให้เจ้าหน้าที่กำกับดูแลสามารถบันทึกความเห็นในระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยการบันทึกจะระบุเป็นลำดับขั้นทีมย่อยและทีมใหญ่ สรรพากรพื้นที่ ทำให้การกำกับดูแลเป็นไปด้วยความโปร่งใส เสมอภาคทุกราย สามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้

ประเทศไทยถือเป็นประเทศที่ 2 ในภูมิภาคเอเชียที่ให้บริการยื่นแบบแสดงและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตได้ โดยในปี 2545 ที่ผ่านมามีกรมสรรพากรได้เริ่มเปิดการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีผู้ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต 65,000 คน จากจำนวนผู้มีสิทธิ์ทั่วประเทศ 6,500,000 คน ขณะที่อีกร้อยละ 90 ยังคงเป็นการยื่นแบบด้วยตนเองที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

การให้บริการที่กล่าวมา นอกจากจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ลดเวลาที่ต้องใช้กับการทำงาน รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของกรมสรรพากร และจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น ผู้เสียภาษีประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพราะกระบวนการทางอินเทอร์เน็ตใช้เวลาประมาณ 1 – 2 นาที เท่านั้น (สมชัย อักษรารักษ์ และ อติชา พรหมสิน : 2547)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 214) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์ และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Kotler.2003 : 199) หรือความคิดที่มีลักษณะแสดงความพอใจ หรือไม่พอใจ (Etzel, Walker and Stanton. 2001 : G-1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อความเชื่อ ในขณะที่ความเชื่อก็มีอิทธิพลต่อทัศนคติ การเกิดของทัศนคตินั้นเกิดจาก ข้อมูลที่แต่ละคนได้รับ

เสรี วงษ์มณฑา. (2542 : 106) ให้คำนิยามไว้ว่า ทัศนคติ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อบุคคล, สิ่งของ หรือความคิด ทัศนคติเป็นสิ่งที่ชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

เชอริฟ (Sherif. 1967 : 112 – 113) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นแนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือความรู้สึกที่มีต่อบุคคลมีต่อวัตถุ, บุคคลอื่น, หรือแนวคิดที่นำไปสู่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และภายหลังจากที่ทัศนคติได้ก่อตัวขึ้นมาแล้ว จะมีความมั่นคงถาวรตามสมควร และไม่เปลี่ยนแปลงในทันทีทันใดที่ได้รับตัวกระตุ้นที่แตกต่างไป ทั้งนี้เพราะทัศนคติที่ก่อตัวขึ้น จะมีกระบวนการคิดวิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ การเปลี่ยนแปลงก็ย่อมต้องใช้เวลา เพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย

แอตคินสัน สมิทท์ และเบิร์น (Atkinson Smith & Bem. 1993) กล่าวว่า ทัศนคติ คือความชอบและความไม่ชอบ การประเมินในทางชอบหรือไม่ชอบ และปฏิกิริยาต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ หรือแง่มุมอื่นๆ ในโลก รวมทั้งความคิดที่เป็นนามธรรม และนโยบายทางสังคม

มุน (Mun) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึก และความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อ สิ่งของ บุคคล สถานที่ สถาบัน และข้อเสนอใดๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองพฤติกรรมตามแนวคิดนั้น

เทอร์สโตน (Thurstone. 1997 : 119) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ 2 นัยด้วย คือ ทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติความคิดเห็น ความกลัวต่อสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านการพูดเป็นความคิด และความคิดนี้เป็นลักษณะทัศนคติ ดังนั้นถ้าเราอยากจะวัดทัศนคติ เราก็สามารถวัดได้โดยความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ทัศนคติเป็นระดับของความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวก และลบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นอะไรก็ได้ในหลายอย่างเป็นต้นว่า สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ผู้รู้สามารถบอกความแตกต่างว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

สุชา จันทน์เอม (2524 : 80) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก หรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ความรู้สึกหรือท่าทีนี้ จะเป็นไปในทำนองที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 1) ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่นๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออก ที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้านการปฏิบัติ แต่ทัศนคติไม่ใช่แรงจูงใจ (Motive) และแรงขับ (Drive) หากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ (State of Readiness) และแสดงให้ทราบถึงแนวทางของการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้า

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าทัศนคติเป็นเรื่องของจิตใจ ทำที่ ผลของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกและความเชื่อ ความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น และต่อสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่ปรากฏขึ้น หรือเป็นแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น โดยเป็นความรู้สึกในด้านบวก หรือลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ประเภทของทัศนคติ

แม็ค เดวิด และฮารารี (ศิริินทร์ ซึ่งสุนทร. 2542 : 32 ; อ้างอิงจาก Mc David & Harrari) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้เป็น 3 ประเภทด้วยกันคือ

1. ทัศนคติทางบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึก หรืออารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรอื่นๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกร ย่อมมีทัศนคติทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วย การเข้าร่วมเป็นสมาชิก และเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2. ทัศนคติทางลบ หรือไม่ดี คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลง ระแวง สงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กร และอื่นๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคน อาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประพฤติดังปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทยุ่เสมอ

3. ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่นๆ โดยสิ้นเชิง เช่น พนักงานในองค์กรที่ยอมรับเอาระบบคุณภาพมาใช้ อาจมีทัศนคตินิ่งเฉย ไม่มีความคิดเห็นต่อระบบแต่อย่างใด

ลักษณะของทัศนคติ

ทัศนคติ มีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ดังต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539 : 188)

1. ทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง คำว่า สิ่งหนึ่ง (Object) ในความหมายของทัศนคติที่มุ่งสู่ผู้บริโภคจะสามารถตีความอย่างกว้างๆ ว่า ประกอบด้วย แนวคิดการบริโภคเฉพาะอย่าง หรือแนวคิดที่สัมพันธ์กับการตลาด เช่น ผลิตภัณฑ์ ชนิดของผลิตภัณฑ์ ตราสินค้า บริการ ความเป็นเจ้าของ การใช้ผลิตภัณฑ์ การโฆษณา ราคา สื่อกลาง หรือผู้ค้าปลีก

2. ทัศนคติมีความโน้มเอียง เกิดจากการเรียนรู้ (Attitudes are a Learned Predisposition) มีการตกลงกันว่า ทัศนคติการเรียนรู้ซึ่งหมายความว่า ทัศนคติเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นผลจากประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่น และการเปิดรับจากสื่อมวลชน

3. ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลง (Attitude Occur within a Situation) ลักษณะของทัศนคติก็นคือ ความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออก แม้ว่าจะมีแนวโน้มคงที่ แต่ทัศนคติไม่จำเป็นต้องถาวร สามารถเปลี่ยนแปลงได้

4. ทัศนคติเกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ (Attitudes Have within a Situation) ทัศนคติเกิดขึ้นภายในเหตุการณ์ และถูกกระทบโดยสถานการณ์ สถานการณ์ (Situation) หมายถึง เหตุการณ์ หรือโอกาส ซึ่งมีลักษณะเฉพาะช่วงเวลา มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ และพฤติกรรมสถานการณ์เฉพาะอย่างอาจเป็นสาเหตุให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติก็นได้

สาเหตุการเกิดทัศนคติ

สาเหตุการเกิดทัศนคติ (นุตรา เก้วสนธิ. 2542 : 10 ; อ้างอิงจาก Serif and Sherif. 1969 : 334) ได้ให้ความเห็นว่าทัศนคติของบุคคลไม่ใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่การที่บุคคลเกิดทัศนคตินั้นเกิดจากการเรียนรู้ และได้รับประสบการณ์ทั้งสิ้น

นอกจากนี้ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2546 : 4-6) ยังกล่าวถึงแหล่งที่ทำให้กำเนิด ทัศนคติที่สำคัญ ได้แก่

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) คือ การมีประสบการณ์เฉพาะอย่างกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทัศนคตินั้น เช่น ถ้าเรามีประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อกับบุคคลหนึ่ง เราจะมีความรู้สึกชอบบุคคลนั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าเรามีประสบการณ์ที่ไม่ดี เรามักมีแนวโน้มที่ไม่ดีไม่ชอบบุคคลนั้น

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคล (Communication from Experience) ทัศนคติหลายอย่างของบุคคล เกิดขึ้นจากผลการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) ทัศนคติบางอย่างเกิดขึ้นจากการเลียนแบบจากคนอื่น ขบวนการเกิดทัศนคติด้วยวิธีนี้ เกิดขึ้นโดยขั้นแรกจากเหตุการณ์ อย่างบุคคลจะมองเห็นว่าบุคคลที่มีการปฏิบัติอย่างไร ขั้นต่อไปบุคคลนั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัติอย่างนั้นในรูปแบบความเชื่อ ทัศนคติซึ่งมาจากการปฏิบัติของเรา

4. องค์ประกอบเกี่ยวกับสถาบัน (Institution Factor) เช่น โรงเรียน สถานประกอบพิธีศาสนา หน่วยงานต่าง ๆ สถาบันเหล่านี้จะเป็นแหล่งที่มา และสนับสนุนให้เกิดทัศนคติอย่างชัดเจน

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนทัศนคติ

1. ผู้ชักจูง มีคุณสมบัติดังนี้

- ความน่าเชื่อถือ ชำนาญในงานที่รับผิดชอบ และมีลักษณะน่าไว้วางใจ น่าเชื่อถือ
- ความน่าดึงดูดใจ คล้ายคลึงกับผู้ถูกชักจูง อาจเป็นลักษณะนิสัย หรือตกอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน และมีความชอบพอกันและกัน
- มีอำนาจ โดยแสดงความรู้สึกออกมา เมื่อถูกชักจูงไม่ปฏิบัติตาม โดยตำแหน่งที่สามารถใช้อำนาจได้ มีอำนาจในการให้รางวัล หากมีการปฏิบัติตาม และสามารถลงโทษได้ หากผู้ถูกชักจูงไม่ปฏิบัติตาม

2. ผู้ถูกชักจูง มีคุณสมบัติดังนี้

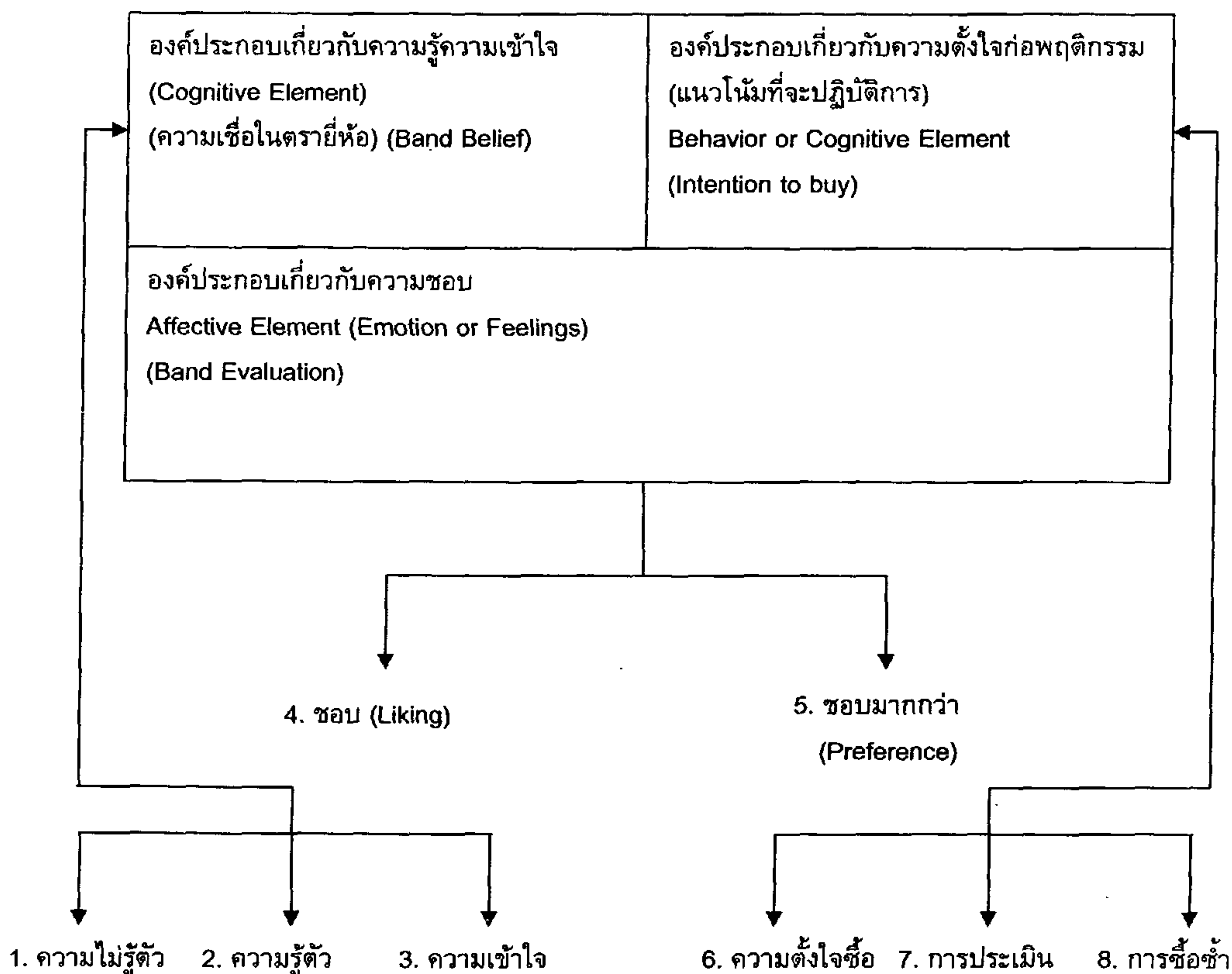
- บุคลิกภาพของผู้ถูกชักจูง มีผลต่อการชักจูงให้เชื่อตาม เช่น บุคลิกภาพวิตกกังวล บุคลิกภาพเชื่ออำนาจในตนเอง หรือเชื่ออำนาจนอกตนเอง
- สถานการณ์ในขณะชักจูง มีผลให้การถูกชักจูงเป็นอย่างไรมีประสิทธิภาพสูง เช่น สถานการณ์ตึงเครียด สถานการณ์ที่เราให้บุคคลขาดความเชื่อมั่นในตนเอง

บุคคลมีทัศนคติมากมายหลายอย่างต่อพฤติกรรมเดียว โดยที่แต่ละทัศนคติผูกพันสถานการณ์แต่ละอย่าง ทัศนคติของผู้บริโภคเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ องค์ประกอบต่างๆ ของทัศนคติ (Components of Attitude) (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543 : 192-196)

ทัศนคติมีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. Cognitive เป็นอาการทางวัตถุที่ทัศนคติเข้าไปเกี่ยวข้อง และได้รับการนึกเห็นภาพพจน์
2. Affective เป็นความรู้สึกของการชอบ และไม่ชอบ
3. Behavioral เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับพฤติกรรม เป็นแนวโน้มที่จะมีการปฏิบัติต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ที่คนเรามีทัศนคติเกี่ยวข้องในสิ่งนั้น

Johe Jenkins ได้ให้แนวคิดของทัศนคติ ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงทัศนคติและองค์ประกอบ (ที่มา : กิ่งทิพย์ นวมทอง. 2545 : 20)

จากภาพข้างต้น อธิบายได้ว่า องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ หรือความเชื่อที่ช่วยสร้าง Value และทัศนคติว่า เราเชื่ออะไร (Cognitive Element) ประกอบด้วยความเชื่อต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคนั้น องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การที่ผู้บริโภครับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ โฆษณา หรือร้านค้าปลีก

องค์ประกอบทางด้านความชอบ หรืออารมณ์ หรือความรู้สึก (Affective Element) ประกอบด้วย ความรู้สึก และอารมณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ ว่าเรารู้สึกอย่างไร เป็นความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ ความเข้าใจ ได้รับการพิจารณาว่ามีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นอย่างมาก

องค์ประกอบเกี่ยวกับความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavioral Element) เป็นแนวโน้มที่จะก่อ ปฏิกริยาหรือความตั้งใจก่อพฤติกรรมผู้บริโภค โดยอิงหลักจากความเชื่อ และความรู้สึกของเขานั้นเอง เป็นการแสดงว่าเราจะทำอย่างไร

ทั้ง 3 องค์ประกอบ เป็นแนวความคิดดั้งเดิมเกี่ยวกับทัศนคติที่ยอมรับกันทั่วไป เนื่องจากง่ายที่จะเข้าใจนอกจากนั้นยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ จะต้องอยู่สภาพที่สมดุล หรือที่เรียกว่า "Homeostasis" เมื่อมีความสมดุลเกิดขึ้น ความรู้ความเข้าใจของบุคคล และแนวโน้มของพฤติกรรม จะสอดคล้องซึ่งกันและกัน ถ้าไม่สมดุลก็จะเกิดการขัดแย้งกัน

ทัศนคติและพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยแอสซาเอล (Assael, 1995 : 267) ได้สรุปว่า องค์ประกอบของทัศนคติมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน นั่นคือ องค์ประกอบด้านความรู้หรือความคิด (The Cognitive Component) แสดงออกเป็นความเชื่อ มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบด้านความรู้สึกหรือความคิด (The Affective Component) โดยการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เมื่อมีความรู้หรือความเชื่อต่อเรื่องนั้นๆ แล้ว จึงส่งผลต่อองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Conative Component) อันเป็นแนวโน้มที่แสดงออกเป็น พฤติกรรม (Behavior) ในที่สุด

ประโยชน์ของทัศนคติ

1. เครื่องมือในการปรับตัว และการทำงานต่างๆ
2. ใช้ป้องกันสภาวะจิต ทัศนคติ หรือความเชื่อบางอย่างทำให้ผู้อื่นเชื่อ หรือผู้มีทัศนคติสบายใจขึ้น
3. เป็นการแสดงค่านิยมให้ผู้อื่นเห็นหรือรับรู้
4. ให้คุณประโยชน์ทางด้านความรู้ ทางศาสนา ทางวิชาการ

ค่านิยม (Values) เป็นแนวความคิดทั้งที่เปิดเผย และไม่เปิดเผย ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มเห็นว่า มีคุณค่า (Rue and Byars, 2000 : 452) หรือเป็นความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับปฏิบัติ หรือผลลัพธ์ที่เหมาะสม ทัศนคติ ความเชื่อถือ และค่านิยมของแต่ละบุคคล กลุ่มและสังคมด้วย ทัศนคติและค่านิยมจะแตกต่างกันในระหว่างแรงงานและพนักงานกลุ่มของนครและคนจน นักศึกษาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย นักบัญชีและวิศวกร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยม มีดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546 : 80-81)

1. ความเต็มใจ และการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน
2. ความศรัทธา (ไว้วางใจ) ในธุรกิจ และความเคารพต่อเจ้าของธุรกิจและผู้นำ
3. ความเชื่อถือในการแข่งขัน และลักษณะของการแข่งขันในทุกด้านของชีวิตโดยเฉพาะด้านธุรกิจ
4. ความเคารพสิทธิส่วนบุคคล ชาติ ศาสนา หรือหลักความเชื่อต่างๆ
5. ความเคารพต่ออำนาจหน้าที่ ซึ่งเกิดจากความเป็นเจ้าของในทรัพย์สิน ความรู้ที่เชี่ยวชาญและสภาพทางการเมืองที่ยอมรับ
6. ความเชื่อถือและความเคารพในด้านการศึกษา
7. ความศรัทธาในกระบวนการทางกฎหมาย วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี

8. ความเชื่อถือในความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและการทดลอง เพื่อค้นหาถึงวิธีการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ดีขึ้น

การวัดทัศนคติ

ในสมัยก่อนมักมีการวัดทัศนคติในลักษณะที่เน้นเป็นเรื่อง ๆ และใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Scale ในการวัด คะแนนที่ออกมาจะมีตั้งแต่มากไปหาน้อย คนที่ได้คะแนนมาก ถือว่ามีทัศนคติในเรื่องนั้นรุนแรงมาก ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งรุนแรงไปทางบวกหรือลบ ต่อมา มีการวัดทัศนคติในลักษณะหลายแง่มุมมากขึ้น เช่น เข้มแข็งหรืออ่อนแอ คล่องแคล่ว หรือเฉื่อยชา และดีหรือเลว

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ผลของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ และความรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมได้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคติ โดยเป็นความรู้สึกในด้านบวก หรือด้านลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้รู้สึกสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย จะเห็นได้ว่าทัศนคติประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และแสดงความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบ ฟังพอใจ หรือไม่ฟังพอใจ เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและแนวคิดด้านทัศนคติ ดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น มาใช้ในการอธิบายเปรียบเทียบ และกำหนดกรอบแนวความคิดทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ต การออกแบบสอบถาม เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า ทัศนคติเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

คำว่า พฤติกรรม หรือ Behavior นี้อธิบายความหมายได้โดยสังเขปว่า คือกิริยาอาการที่แสดงออก หรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมก็ตาม การแสดงออกนี้อาจเป็นได้ทั้งในรูปคล้อยตาม หรือต่อต้าน และอาจเป็นได้ทั้งคุณและโทษต่อทั้งเจ้าของพฤติกรรมเอง และหรือต่อสิ่งภายนอก เช่น หน่วยงานของเจ้าของพฤติกรรมนั้นก็ได้

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 5) ได้อธิบายความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำ หรือแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมการซื้อ การเกิดพฤติกรรมมีจุดเริ่มต้น จากการเกิดความต้องการ (Needs) แล้วเกิดความตึงเครียด (Tension) และเกิดแรงกระตุ้น (Drive) แล้วยังได้รับอิทธิพลเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ (Learning) และกระบวนการความเข้าใจของผู้รับข่าวสาร (Cognitive Processes)

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542 : 1) ได้อธิบายความหมายของพฤติกรรมว่า เป็นการกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ (Mentally and Physically) พฤติกรรมของมนุษย์มีความซับซ้อน เนื่องจากพฤติกรรมส่วนหนึ่งเป็นพฤติกรรมทางจิต ซึ่งยากจะเข้าใจได้

มุกดา สุขสมาน (2528 : 81) ได้อธิบายว่า พฤติกรรม เป็นการกระทำ หรือการแสดงออกของสิ่งมีชีวิต ที่มีต่อสภาพแวดล้อม เพื่อการอยู่รอดของชีวิตเบื้องต้น โดยเฉพาะพฤติกรรมของมนุษย์ ยังเกิดความต้องการด้านจิตใจอีกด้วย เช่น ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการเหล่านี้เนื่องมาจากความต้องการภายในของมนุษย์เอง

ทฤษฎีเสริมแรง

ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement Theories) หรือการปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) เป็นทฤษฎีที่ระบุว่า ผลลัพธ์ของพฤติกรรมในปัจจุบันของบุคคลได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมในอดีต (Rue and Byars. 2000 : 450) หรือเป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่ง กับผลของพฤติกรรมนั้น หรือหมายถึง กระบวนการพฤติกรรมของคน ซึ่งเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการจูงใจ ทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎีการเสริมแรงด้านบวก (Positive Reinforcement) หรือการปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) ซึ่งเขาคิดว่าแต่ละบุคคลจะได้รับการจูงใจ โดยการออกแบบที่เหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ส่วนการกระทำที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเสริมแรงด้านลบ (Negative Reinforcement)

กฎของผลกระทบ (Law of Effect) เป็นทฤษฎีที่กำหนดโดย Edward Thorndike ในปี ค.ศ.1911 ซึ่งระบุว่าพฤติกรรมกำหนดตามผลลัพธ์เชิงบวก (ที่พอใจ) ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมซ้ำ (Bateman and Snell. 1999 : G-3) หรือเป็นการเกิดพฤติกรรมซ้ำซึ่งเป็นผลมาจากความพอใจในผลลัพธ์ แต่ถ้าผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพอใจ เขาก็จะเลิกพฤติกรรมนั้น หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากเดิม

Skinner และผู้ร่วมงาน ได้ศึกษาถึงการปฏิบัติงานที่ดีควรยกย่อง วิเคราะห์สถานการณ์การปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาหาเหตุซึ่งแรงงานมีปฏิบัติ และกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงเพื่อขจัดปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน การปรับปรุงการทำงานเป็นรางวัลจากการยอมรับและการยกย่อง โดยวิธีการยกย่องบุคคลที่ดี

รูปแบบของทฤษฎีการเสริมแรง (Form of Reinforcement)

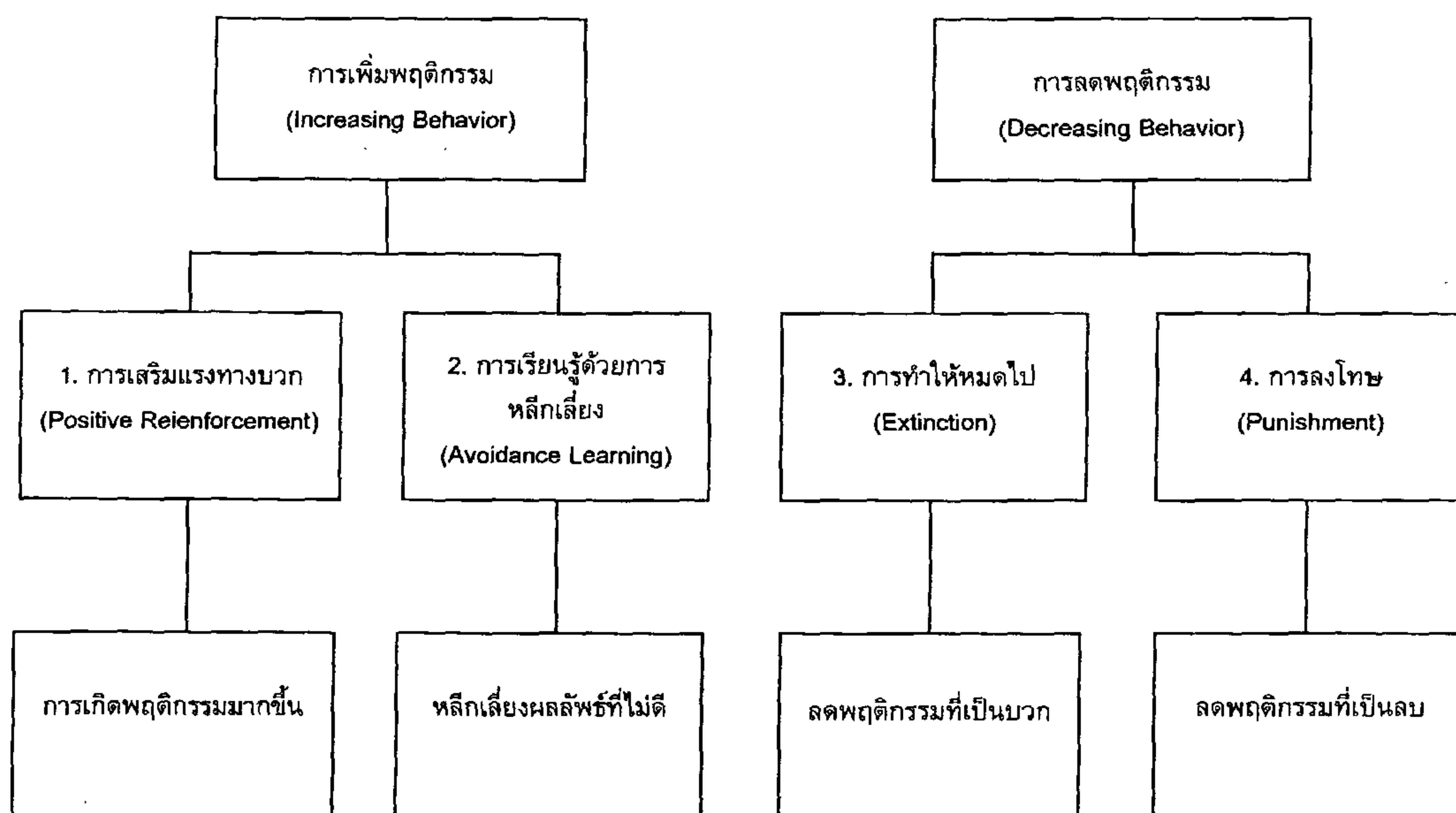
Skinner จะเน้นย้ำแรงจูงใจซึ่งเป็นพื้นฐานในการปรับพฤติกรรม และเป็นเทคนิคในการเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ เขาเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่เปลี่ยนไป เนื่องมาจากแรงจูงใจ เทคนิคนี้สามารถทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมซ้ำ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นแบบอื่น ทฤษฎีการเสริมแรงมี 4 วิธี คือ

1. การเสริมแรงด้านบวก (Positive Reinforcement) เป็นการเกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่า (ที่พึงพอใจ) ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพฤติกรรมซ้ำของบุคคลได้ (Bateman and Snell. 1999 : G-1) หรือหมายถึง การให้รางวัลตอบแทน ผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เป็นการสร้างให้เกิดพฤติกรรมมากขึ้น ด้วยการให้รางวัลพิเศษสำหรับการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การสรรเสริญพนักงานเมื่อทำงานเสร็จตามกำหนด การที่พนักงานได้รับการชมเชย ถือว่าเป็นการกระตุ้นให้เกิดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในอนาคต

2. การเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยง (Avoidance Learning) หรือการเสริมแรงด้านลบ (Negative Reinforcement) เป็นการเรียนรู้ถึงวิธีการปฏิบัติเพื่อหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ เนื่องจากกลัวผลร้ายที่จะได้รับ เช่น ลูกน้องจะทำงานให้เสร็จตามกำหนด เพราะไม่ต้องการถูกเจ้านายตำหนิว่าทำงานล่าช้า ดังนั้น การเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยงปัญหาจะเกิดจากการที่บุคคลต้องการหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ จึงมีพฤติกรรมที่ไม่ทำให้เกิดผลลัพธ์นั้น

3. การทำให้หมดไป (Extinction) หมายถึง การเลิกให้รางวัลเพื่อจูงใจในการยับยั้งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในอนาคต เป็นการลดการเสริมแรงที่มีผลด้านบวก ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม หรือเป็นการปรามพฤติกรรมบางอย่าง โดยการลดการเสริมแรงเกี่ยวกับการกระทำ ตัวอย่าง ผู้บริหารซึ่งต้องการให้พนักงานที่ทำงานล่วงเวลา หรือทำงานในวันหยุด วิธีนี้จะไม่กระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง

4. การลงโทษ (Punishment) หมายถึง การปรับพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องภายใต้เงื่อนไขที่ว่า ผลที่ตามมาด้านลบจะช่วยลด หรือยับยั้งพฤติกรรม เป็นการลดพฤติกรรมเนื่องจากได้รับผลลัพธ์ที่ไม่พึงพอใจ แม้ว่ารางวัลจะเป็นวิธีการที่มีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงาน แต่ผู้บริหารอาจใช้วิธีการที่ไม่ใช่พฤติกรรมส่วนตัวเข้ามาแทน เช่น การว่ากล่าวตักเตือน การลดอำนาจหน้าที่ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 322-324)



ภาพประกอบ 2 แสดงทัศนคติการเสริมแรง (Approach to Reinforcement)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545).

องค์ประกอบของพฤติกรรม

พฤติกรรมมนุษย์ มีองค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้

1. เป้าหมาย หรือความมุ่งหมาย (Goal) คือ วัตถุประสงค์ หรือความต้องการซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรม เช่น ความต้องการมีหน้ามีตาในสังคม
2. ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับวุฒิภาวะ และความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ
3. สถานการณ์ (Situation) หมายถึง ลู่ทางหรือโอกาส หรือเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ

4. การแปลความหมาย (Interpretation) เป็นการพิจารณาลู่ทาง หรือสถานการณ์ เพื่อเลือกหาวิธีที่คิดจะสนองความต้องการให้เป็นที่น่าพอใจมากที่สุด
5. การตอบสนอง (Response) คือ การดำเนินการทำกิจกรรมตามที่ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว
6. ผลรับที่ตามมา (Consequence) คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมนั้น ซึ่งอาจได้ผลตรงกันกับที่คาดไว้ (Confirm) หรือตรงข้ามกับที่คิดหวังไว้ (Contradict) ก็ได้
7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) เป็นปฏิกริยาที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการ จึงต้องกลับไปแปลความหมายใหม่ เพื่อเลือกวิธีที่จะตอบสนองความต้องการได้ แต่เห็นว่าเป้าประสงค์นั้นมันเกินความสามารถ ก็ต้องยอมละเลิกความต้องการนั้นไปเสีย

ประเภทของพฤติกรรม

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542 : 2 – 5) พิจารณาประเภทของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในลักษณะต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. พิจารณาจากพฤติกรรมที่ปรากฏด้วยการสังเกต
 - 1.1 พฤติกรรมภายนอก (Overt) คือ พฤติกรรมที่ปรากฏเห็นชัดเจน
 - 1.2 พฤติกรรมภายใน (Covert) คือ พฤติกรรมที่ไม่ปรากฏให้สามารถสังเกตได้อย่างชัดเจน
2. พิจารณาจากแหล่งที่เกิดพฤติกรรม
 - 2.1 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในอินทรีย์ เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะ (Unlearned) เป็นพฤติกรรมความพร้อมที่เกิดขึ้นโดยมีธรรมชาติเป็นตัวกำหนดให้เป็นตามเผ่าพันธุ์ และวงจรของชีวิต
 - 2.2 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยที่มีสิ่งแวดล้อมเป็นตัวกระตุ้น (Learned) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเนื่องจากประสบการณ์ ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้
3. พิจารณาจากแหล่งพฤติกรรมการแสดงออกของอินทรีย์
 - 3.1 พฤติกรรมทางกาย (Physiological Activities) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยใช้อวัยวะของร่างกายอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การเคลื่อนไหวทางร่างกาย ด้วยแขน หรือขา การปรับเปลี่ยนอริยาบทของร่างกาย การพยักหน้า การโศกเศร้า เป็นต้น
 - 3.2 พฤติกรรมทางจิตใจ (Psychological Activities) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในระดับความคิด ความเข้าใจ หรือเกิดอารมณ์ เป็นต้น
4. พิจารณาจากการทำงานของระบบประสาท
 - 4.1 พฤติกรรมที่ควบคุมได้ (Voluntary) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในความควบคุม และสั่งการด้วยสมอง จึงสามารถแสดงพฤติกรรมได้ตามที่ต้องการ
 - 4.2 พฤติกรรมที่ควบคุมไม่ได้ (Involuntary) เป็นพฤติกรรมการทำงานของระบบอินทรีย์ ที่เป็นไปโดยอัตโนมัติ เช่น กิริยาสะท้อน สัญชาตญาณ และการทำงานของระบบอวัยวะภายใน เป็นต้น

การตรวจวัดพฤติกรรม

การตรวจวัดพฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากมีองค์ประกอบต่าง ๆ มากมายที่ต้องนำมาพิจารณา แต่อย่างไรก็ตาม นักจิตวิทยาได้เสนอแนะการตรวจวัดพฤติกรรมไว้ ดังนี้

1. การตรวจวัดพฤติกรรม โดยใช้ระดับการเกิดพฤติกรรมที่ปรากฏเป็นเกณฑ์ในการวัด โดยใช้การสังเกตพฤติกรรม และประเมินค่าของพฤติกรรม 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ความถี่ (Frequency) วัดออกมาเป็นจำนวนครั้งของการเกิดพฤติกรรม

1.2 ความเข้ม (Intensity) วัดออกมาเป็นความมากน้อยของพฤติกรรม

1.3 ความแอบแฝง (Latency) วัดออกมาเป็นพฤติกรรมที่เปิดเผย หรือปิดบัง

ข้อพิจารณา : พฤติกรรมที่รุนแรงจะเกิดขึ้น เมื่อพฤติกรรมนั้นมีความถี่สูง มีความเข้มมาก และมีการแอบแฝง การวัดพฤติกรรมเช่นนี้สามารถวัดได้ เนื่องจากการวัดเชิงปริมาณ (Quantity) ของการเกิดพฤติกรรม จำนวนครั้งของพฤติกรรม (Number) พลังงานที่ใช้ในการแสดงพฤติกรรม (Energy) และระยะเวลาที่เกิดพฤติกรรม (Duration of Time)

2. การตรวจวัดพฤติกรรม โดยใช้เครื่องมือทางจิตวิทยา พฤติกรรมที่มีความซับซ้อน ซึ่งต้องมีการวัดทางด้านความคิด และจิตใจเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น การตรวจวัดเชาว์ปัญญา ค่านิยม เจตคติ ความสนใจ และความถนัด เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นการตรวจวัดพฤติกรรมที่เกิดจากการผสมผสานกัน เช่น การตรวจวัดบุคลิกภาพ การตรวจวัดสุขภาพจิต พฤติกรรมที่ซับซ้อนเหล่านี้ ไม่สามารถตรวจวัดได้ด้วยการสังเกตแต่เพียงอย่างเดียว จำเป็นต้องใช้การตรวจวัดทางจิตวิทยา ซึ่งปัจจุบันได้มีการสร้างเครื่องมือในการตรวจวัดไว้หลายประเภท เช่น แบบทดสอบ วัสดุอุปกรณ์ในการทดสอบ ตลอดจนมีการจัดระเบียบ และวิธีการในการตรวจวัดอย่างมีระบบ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ (Behavioral Determinants)

ลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์แต่ละคน ประกอบด้วย

1. ความเชื่อ (Belief) หมายถึง การที่บุคคลคิดว่าการกระทำบางอย่าง หรือปรากฏการณ์บางอย่าง หรือสิ่งของบางอย่าง หรือคุณสมบัติสิ่งของ หรือของบุคคลบางอย่างมีอยู่จริง หรือเกิดขึ้นจริง กล่าวโดยสรุปคือ การที่บุคคลหนึ่งคิดถึงอาจจะดีในแง่ของข้อเท็จจริงคือ เขาคิดว่าข้อเท็จจริงเป็นเช่นนั้น ซึ่งความคิดนี้อาจไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงได้ แต่ถ้าเขาคิดว่าความจริงเป็นเช่นนั้นแล้ว นั่นคือ ความเชื่อของเขา

2. ค่านิยม (Value) คือ แนวความคิดทั้งที่เห็นได้เด่นชัด และไม่เด่นชัด ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษของบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับว่าอะไรเป็นสิ่งที่ดี ซึ่งเป็นความคิดที่มีอิทธิพลให้บุคคลเลือกกระทำการอันใดอันหนึ่งจากวิธีการที่มีอยู่หลายวิธี หรือเลือกเป้าหมายอันใดอันหนึ่งจากหลาย ๆ อันที่มีอยู่

3. ทศนคติ หรือเจตนาคติ (Attitude) ทศนคติเป็นแนวโน้ม หรือขั้นเตรียมความพร้อมของพฤติกรรม นักจิตวิทยาบางท่านเรียกว่า ทศนคติเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าทางจิตใจ ซึ่งคล้ายกับการตอบสนองทางร่างกายต่างกัน แต่อย่างไรก็ดีออกกำลังทางการเท่านั้นเอง ทศนคติแม้จะเป็นผู้กำหนดทิศทางของพฤติกรรม แต่ทศนคติได้กำหนดเวลาที่แสดงพฤติกรรม ทั้งยังไม่ได้กำหนดว่าควรแสดงพฤติกรรมมากน้อยเพียงใด สิ่งที่กำหนด เวลา ปริมาณของพฤติกรรมนั้น เรียกว่า แรงจูงใจ (Motive) ดังนั้น ทศนคติจึงเป็นผู้วางแผน หรือทิศทางให้แรงจูงใจ และแรงจูงใจเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมอีกทอดหนึ่ง

4. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นสิ่งที่บอกว่าบุคคลจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์หนึ่ง ๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาอย่างไรนั้น จะต้องอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยา คือ ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) มาอธิบายหลักของทฤษฎีนี้บ่งว่า คนหรือสัตว์ก็ทำตามถ้าพฤติกรรมได้นำมาซึ่งรางวัล (Reward of Reinforcement) สัตว์หรือคนสถานการณ์หนึ่ง ๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาอย่างนั้นจะต้องมีแนวโน้ม

พฤติกรรมแบบนั้นเมื่อมีโอกาส แต่ถ้าพฤติกรรมได้นำมาซึ่งการลงโทษ (Punishment) สัตว์หรือคนนั้นจะมีแนวโน้มที่จะไม่ทำเช่นนั้นอีก

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น พฤติกรรม เป็นการกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (Mentaly and Physically) และสิ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ด้านลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์แต่ละคนก็คือ ความเชื่อ (Belief) ค่านิยม (Value) ทศนคติหรือเจตนาคติ (Attitude) บุคลิกภาพ (Personality) ส่วนกระบวนการอื่น ๆ ทางสังคม ซึ่งไม่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์ สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (Stimulus Object) สถานการณ์ (Situation) หรือสิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นบุคคล และไม่ใช่มนุษย์ ซึ่งอยู่ในสภาวะที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม

ด้วยเหตุนี้ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต จึงนำปัจจัยในเรื่อง พฤติกรรมที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) เป็นการศึกษาความแตกต่างอันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความถี่ หรือปริมาณการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต มาเป็นตัวแปรที่ทำการศึกษาว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อการที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตอย่างไร

4. แนวความคิดและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต

โลกของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันได้นำระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายระหว่างประเทศ เข้ามาประสานการทำงานร่วมกันในการสร้างโอกาสการดำเนินธุรกิจแบบใหม่สำหรับองค์กรทุกระดับ ระบบสารสนเทศในธุรกิจแบบใหม่ ช่วยให้องค์กรได้รับข่าวสารที่อยู่ไกลออกไป ช่วยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ช่วยปรับโครงสร้าง และขั้นตอนการทำงาน และอาจช่วยเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ยังได้เพิ่มขีดความสามารถให้โดดเด่นขึ้นไปอีก เมื่อสามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่องให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ กลายเป็นโครงสร้างที่เรียกว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ระบบเครือข่ายที่มีขอบเขตการใช้งานกว้างขวาง และเป็นที่รู้จักมากที่สุดในโลกคือ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (The Internet) ในปัจจุบันมีการประมาณการว่ามีผู้ใช้ระบบเครือข่ายนี้มากกว่า 200 ประเทศจากทั่วทุกมุมโลก ระบบเครือข่ายนี้มีความยืดหยุ่นสูงมาก ผู้ใช้สามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาเชื่อมต่อ หรือดึงออกจากระบบได้ตลอดเวลาที่ต้องการ แม้ว่าส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบจะเสียหาย ส่วนที่เหลือก็สามารถทำงานต่อไปได้

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้บริการที่มีประโยชน์มากอย่างหนึ่ง เรียกว่า โลกข่ายโลก หรือ WWW (World Wide Web) โลกข่ายโลก หมายถึงระบบที่มีมาตรฐานสากลในการเก็บรักษา การค้นหามาใช้รูปแบบและการแสดงผลข่าวสารบนระบบเครือข่าย ข่าวสารถูกเก็บรักษา และนำเสนอในรูปแบบของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแบ่งออกเป็นหลายหน้าเรียกว่า หน้าข่ายสาร หรือ Web Pages ข่าวสารในแต่ละหน้าประกอบด้วย ข้อความ (Text) เสียง (Sound) รูปภาพ (Graphics) ภาพเคลื่อนไหว (Animation) และวีดิทัศน์ (Video) แต่ละหน้าอาจมีการเชื่อมโยงทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronically Link) ไปยังข่าวสารที่เก็บอยู่ในหน้าอื่นได้โดยไม่จำกัดว่าหน้าที่เชื่อมโยงไปนั้น จะถูกเก็บอยู่ในคอมพิวเตอร์เครื่องเดียวกัน หรืออยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ตั้งอยู่อีกซีกโลกหนึ่ง วิธีการเรียกใช้การเชื่อมโยง ซึ่งผู้ใช้สามารถทำได้ง่ายหลายวิธีก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่กลายเป็นวิธีพื้นฐานสำหรับการเผยแพร่ในระบบสารสนเทศ

หน้าข่าวสาร หรือ Web Pages ทั้งหมดขององค์กรหนึ่ง เรียกว่า ที่ตั้งหน้าข่าวสาร หรือ Web Site มักจะได้รับการดูแลโดยองค์กรผู้เป็นเจ้าของนั่นเอง หรืออาจว่าจ้างให้บริษัทอื่นทำหน้าที่ดูแลแทนก็ได้ ผู้รับผิดชอบจะพยายามตกแต่งหน้าข่าวสารให้มีความสวยงาม เพื่อเรียกร้องความสนใจจากผู้ที่เดินผ่านไปมา ข่าวสารที่เผยแพร่หน้าข่าวสารนี้ จัดเป็นการเผยแพร่แบบกระจายออกไปทั่วโลก โดยไม่มีการเจาะจงผู้รับ เช่นเดียวกับการโฆษณาผ่านสื่อวิทยุหรือโทรทัศน์ แต่มีขีดความสามารถในการรับข้อมูลกลับมาได้ด้วย ทำให้ผู้ใช้ซึ่งอาจเป็นลูกค้าหรือพนักงานองค์กรนั้น สามารถส่งรายการสั่งซื้อสินค้า หรือบริการ หรือส่งข้อมูลที่ต้องการกลับไปยังองค์กรที่เป็นเจ้าของหน้าข่าวสารนั้นได้ทันที และทุกสถานที่ที่ต้องการ (Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon : 2002, 2000, 1998 แปลและเรียบเรียงโดย สลยุทธ สว่างวรรณ : 2545)

ในอดีตความสามารถส่วนเว็บได้ถูกนำไปใช้งานที่มีการโต้ตอบ (Interactive) เช่น การสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์โดยอัตโนมัติ (Telephony) การประชุมทางไกลแบบที่มีทั้งภาพและเสียง (Video conference) และการสื่อสารกันผ่านกลุ่มข่าว (Newsgroup) รวมไปถึงการพูดคุยกันแบบเรียลไทม์ (Chat) ซึ่งหัวข้อในการสนทนาก็มีตั้งแต่เรื่องของธุรกิจ เทคโนโลยี เกมคอมพิวเตอร์ และอื่นๆ อีกมาก ทั้งในห้องสนทนาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นส่วนตัว หรือทั้งส่วนตัว อย่างไรก็ตามการให้เว็บส่วนใหญ่ในปัจจุบันก็ยังคงเป็นไปเพื่อการกระจายข้อมูลออกไป โดยบุคคลทั่วไปหรือองค์กรก็อาจจัดทำเว็บไซต์เพื่อบอกเล่าเรื่องราวของตนเองเสนอข้อมูล บริการสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ให้กับผู้ที่สนใจ ซึ่ง E-mail Address หรือแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกรอกข้อมูล ได้กลายเป็นของธรรมดาที่ปรากฏอยู่แทบทุกเว็บไซต์ รูปแบบใหม่ๆ ของการติดต่อกันผ่านเว็บ ที่เอื้อให้เกิดการประสานงานกันมากขึ้นก็จะค่อย เข้ามาแทนที่สิ่งเหล่านั้น

การพัฒนามาตรฐาน และซอฟต์แวร์บนอินเทอร์เน็ตได้พัฒนาก้าวหน้าไกล การนำซอฟต์แวร์และมาตรฐานของอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรจึงเป็นอีกหนทางหนึ่ง หลายองค์กรได้สร้างเครือข่ายภายในองค์กรที่เรียกว่า แคมปัสเน็ตเวิร์ค (Campus Network) หรือเอ็นเตอร์ไพรส์ เน็ตเวิร์ค (Enterprise Network) โดยวางมาตรฐานเดียวกับมาตรฐานอินเทอร์เน็ต และนำซอฟต์แวร์ที่ประยุกต์บนอินเทอร์เน็ตมาใช้ เช่น การนำเว็บเบราว์เซอร์มาใช้ และมีการพัฒนาให้เชื่อมโยงกับฐานข้อมูล โปรแกรมและทรัพยากรอื่นได้ การนำหลักทางอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการออกแบบประยุกต์เครือข่ายภายในนี้ จึงเป็นที่มาของการเรียกชื่อ "อินทราเน็ต" (Intranet)

ความหมายของอินทราเน็ต

อินทราเน็ต เกิดจากการผสมคำสองคำเข้าด้วยกัน คือ คำว่า Intra หมายถึง ภายใน และคำว่า Network หมายถึง เครือข่าย รวมความแล้วอินทราเน็ต ก็คือ ระบบเครือข่ายภายใน ซึ่งอาศัยเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในเครือข่าย ("องค์กรนำสมัยกับอินทราเน็ต".2539:85)

อินทราเน็ต เป็นการประยุกต์รูปแบบของ อินเทอร์เน็ต มาใช้กับองค์กรให้สามารถสื่อสารกันได้เหมือนกับการใช้งานในระบบอินเทอร์เน็ต รูปแบบการใช้งานโปรแกรมเบราว์เซอร์ (Browser) ในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของผู้ที่อยู่ภายในเครือข่ายอินทราเน็ต ซึ่งเบราว์เซอร์นี้ถือเป็นหัวใจสำคัญในอินทราเน็ต เพราะนอกจากจะมีบริการเว็บที่จัดดูเว็บเพจ (Web page) ได้แล้วยังมีบริการที่สำคัญ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP: File Transfer Protocol) ที่ช่วยในการกระจายข้อมูลและข่าวสารภายในองค์กรด้วย (พันจันทร์ ธนวัฒน์เสถียร และกรภัทร์ สุทธิธิดา. 2540 : 151) เบราว์เซอร์ที่ได้รับความนิยมสูงสุด คือ Netscape navigator และ Internet explorer (วนิดา จันทรจิรากร. 2540: 21)

อินทราเน็ต เป็นการใช้เทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตและเวปไซด์เว็บให้จำกัดอยู่ภายในองค์กรเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของผู้ใช้ในการค้นหา จัดการ และความร่วมมือระหว่างกันในการสร้างเผยแพร่สารสนเทศ รวมถึงการจัดการเอกสารขนาดใหญ่ที่เก็บไว้ในองค์กรนั้น หรือกล่าวอย่างง่าย ๆ ก็คืออินทราเน็ตเป็นที่ตั้งเว็บที่อยู่ภายในองค์กรหรือหน่วยงานที่ทำงานในลักษณะของข่ายงานที่ร่วมมือกัน โดยมีการใช้กฎเกณฑ์เดียวกับที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต ปกติแล้วในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จะมีข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ (LAN : Local Area Network) เป็นของตนเองอยู่แล้ว โดยแบ่งเป็นหลาย ๆ ข่ายงานนั้นจะสามารถใช้ได้เฉพาะเพียงกลุ่มเล็ก ๆ เท่านั้น ดังนั้น เมื่อมีการนำข่ายงานบริเวณเฉพาะที่เหล่านั้นมาเชื่อมโยงกันในลักษณะของอินทราเน็ต ก็จะทำให้บุคคลในแต่ละข่ายงานมีศักยภาพในการติดต่อสื่อสารกันได้มากขึ้น โดยแทนที่จะใช้โครงสร้างของข่ายงานแบบเดิม ผู้ใช้ในอินทราเน็ตจะทำการเชื่อมต่อกับที่ตั้งเว็บภายในหน่วยงานนั้นได้ง่าย หน่วยงานหรือบริษัทที่นำโครงสร้างของอินทราเน็ตมาใช้จะสามารถเข้าถึงสารสนเทศภายในหน่วยงานและทั่วโลกได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว (กิตานันท์ มลิทอง. 2539 : 239)

สิ่งที่แยกความรู้สึกในการใช้งานอินทราเน็ต และอินเทอร์เน็ต ก็คือความเร็ว การโหลดไฟล์ใหญ่ ๆ จากเว็บไซต์ในอินทราเน็ต จะมีความรวดเร็วกว่าการโหลดจากอินเทอร์เน็ตมาก ดังนั้น ประโยชน์ที่ได้รับจากอินทราเน็ตสำหรับองค์กรหนึ่ง ๆ ก็คือ สามารถใช้ความสามารถต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ไม่ถูกจำกัดด้วยแบนด์วิดท์ หรือความกว้างของถนนในการส่งถ่ายข้อมูล แปลความให้ชัดเจนก็คือเราสามารถดูวิดีโอ (ที่ต้องโหลดมากก่อนทั้งไฟล์) วิดีโอตามสาย (Streaming line โหลดมาและดูเกือบจะพร้อม ๆ กัน ได้เป็นชั่วโมง) และเรียกใช้ไฟล์ .exe ที่มีขนาดหลาย ๆ MB ได้ในเวลาที่ยืดหยุ่นได้ การใช้งานอีเมลล์ติดต่อกันกับเจ้าหน้าที่ในอินทราเน็ตกันเอง ก็รวดเร็วอย่างมาก แน่นนอน ประโยชน์ที่ได้จากงานนี้ก็ คือ การแนบไฟล์ (Attach File) ขนาดใหญ่ ๆ ไปกับอีเมลล์ ซึ่งทำให้สะดวก และรวดเร็วมากในระบบอินทราเน็ต

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าอินทราเน็ต คือ ระบบเครือข่ายข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร โดยอาศัยมาตรฐานและเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้

ความสำคัญของระบบอินทราเน็ตต่อองค์กร

ระบบอินทราเน็ต เป็นอีกเทคโนโลยีหนึ่งที่หลายต่อหลายองค์กรให้ความสนใจ ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหาร และจัดการเพื่อที่จะพัฒนาระบบการทำงานโดยรวม ระบบสารสนเทศขององค์กรได้มีการปรับตัวไปในทิศทาง และแนวโน้มของเทคโนโลยีที่อยู่ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร ระบบอินทราเน็ตเป็นอีกเทคโนโลยีที่อยู่ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร

ระบบอินทราเน็ตไม่ใช่แนวคิดใหม่ แต่เป็นการจัดทำระบบเครือข่ายให้สามารถรองรับ และใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม คุณค่าและโอกาสการนำเอาเทคโนโลยีระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร คงไม่ใช่จะนำมาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ หากแต่เป็นการผสมผสานประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาองค์กร โดยเฉพาะระบบสารสนเทศภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการประกาศข่าวสารภายใน การนัดหมาย การส่งเอกสารหรือข้อมูลสำคัญ ระบบอินทราเน็ตจะอำนวยความสะดวกให้ หรือแม้แต่การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากเครือข่ายอินทราเน็ต ไปยังอินเทอร์เน็ต ถ้าหากมีการเชื่อมกัน

การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรนั้น จะทำให้การจัดการทางด้านทรัพยากรระบบ และทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างเหมาะสมตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ สามารถวางแผนการใช้เทคโนโลยีและพัฒนาการใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต การตรวจสอบการปฏิบัติงานทำได้ง่าย เพราะเอกสารและข้อมูลถูก

จัดเก็บในรูปดิจิทัลที่คอมพิวเตอร์ หรือผู้ใช้สามารถเรียกดูได้ตามระดับการใช้งานที่กำหนด และสุดท้ายก็จะส่งผลให้การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการบริหารและจัดการในองค์กรอีกด้วย

ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นระบบที่มีราคาถูก สามารถขยายขนาดของระบบได้ง่ายเมื่อมีความต้องการเกิดขึ้น และสามารถใช้งานร่วมกับคอมพิวเตอร์ชนิดต่าง ๆ ได้ องค์กรขนาดใหญ่มักจะมีระบบคอมพิวเตอร์อยู่หลายระบบที่ใช้งานอยู่ แต่ไม่สามารถเชื่อมต่อเข้าด้วยกันได้โดยง่าย ระบบอินเทอร์เน็ตมีคุณสมบัติที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบอื่น ๆ ได้ในทันทีที่ต้องการ ทำให้เสมือนกลายเป็นระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่เพียงระบบเดียว ซอฟต์แวร์สำหรับเว็บช่วยให้การเชื่อมต่อเป็นระบบเดียวกันทั้งหมด ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการรวมการประมวลผลและระบบงานต่าง ๆ ทั่วทั้งองค์กรเข้าด้วยกัน

องค์กรแต่ละองค์กรนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกัน ระบบอินเทอร์เน็ตจะเสริมในส่วนของการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร การนำเสนอข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ หรือการใช้ทรัพยากรระบบร่วมกัน โดยมีเป้าหมายในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดการซ้ำซ้อนของงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ กัน ระบบที่ต้องตอบสนองกับผู้ใช้ที่ใช้พร้อม ๆ กันจำนวนมาก ระบบอินเทอร์เน็ตจะมีส่วนตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลที่ผู้ใช้ถามกันบ่อย ๆ ครั้ง ถ้าให้พนักงานเป็นผู้ตอบคำถาม ประสิทธิภาพในการทำงานอาจลดลง การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้งาน เป็นการเปิดโลกทัศน์ใหม่ในการนำเสนอ ข้อมูลข่าวสาร การให้ความเข้าใจถึงภาพรวมของการทำธุรกิจ ให้ข้อมูลกับผู้สนใจที่จะเพิ่มคุณภาพ และพัฒนาระบบทำงาน และพัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้

ในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรนั้น ความสำเร็จและความล้มเหลวจะมีพอกัน ด้วยเหตุที่ว่า การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้นั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานเดิมโดยสิ้นเชิง ไม่ใช่นักที่จะทำให้ผู้ใช้หรือบุคลากรในองค์กรยอมรับและเข้าใจ โดยเฉพาะคนเก่าคนแก่ที่มีอคติในการพัฒนาตนเองให้เข้าใจและก้าวทันเทคโนโลยี โดยคนรุ่นเก่าจะคิดว่าเทคโนโลยีมาแย่งงานทำ แทนที่จะคิดว่าเทคโนโลยีมาช่วยเสริมและพัฒนางานให้มีคุณภาพ

โดยทั่วไปแล้วเครือข่ายของระบบอินเทอร์เน็ต จะมีความเร็วสูงกว่าระบบอินเทอร์เน็ต เพราะอาศัยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กร ที่มีอัตราการโอนย้ายข้อมูลสูงกว่าสายโทรศัพท์ ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมาก จึงทำให้การกระจายข้อมูลเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และระบบอินเทอร์เน็ตยังเป็นเครือข่ายภายในองค์กรที่บุคลากรขององค์กรเอง จะเป็นผู้ที่ทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อองค์กรทั้งภาพ เสียง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการในลักษณะต่าง ๆ เช่นเดียวกับที่พบในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยองค์กรในการสร้างระบบสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ และมีการตอบสนองผู้ใช้งานที่ดี โปรแกรมประยุกต์ภายในองค์กรที่สร้างในรูปแบบเว็บเพจ สามารถทำให้เป็นระบบที่มีการโต้ตอบกับผู้ใช้ได้ด้วยการใช้สื่อชนิดต่าง ๆ เช่น ตัวอักษร เสียง และวีดิทัศน์ หลักการพื้นฐานของการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต คือ การสร้างสถานที่เก็บข้อมูลแบบออนไลน์ที่สามารถปรับปรุงให้ข้อมูลมีความทันสมัยได้บ่อยเท่าที่ต้องการ สารบัญสินค้า คู่มือพนักงาน สารบัญโทรศัพท์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์อื่น ๆ สามารถได้รับการทบทวนแก้ไขได้ในทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น การแก้ไขข้อมูลได้ตามต้องการนี้ช่วยองค์กรในการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วมากกว่าระบบดั้งเดิมที่ใช้เอกสารเป็นหลัก ซึ่งจะต้องใช้การปรับปรุงข้อมูลตามระยะเวลา

การพัฒนาระบบอินทราเน็ตเพื่อใช้ในองค์กร

ปัจจุบันกำลังเข้าสู่ยุคแห่งระบบฐานข้อมูล ความรู้ที่พัฒนาต่อจากยุคแห่งสารสนเทศ ระบบอินทราเน็ตจะช่วยสร้าง และเสริมขีดความสามารถในด้านการค้า การขายสินค้าและบริการ และให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อเป็นความรู้สำหรับองค์กรให้แข็งแกร่ง ที่จะสามารถสร้างและทำกำไรได้ หน่วยงานหรือองค์กรที่มีการใช้ระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ ระบบอินทราเน็ตได้เข้ามามีบทบาทต่อการจัดการและการบริหารองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายการลดต้นทุน เพื่อให้ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่า ระบบอินทราเน็ตถือได้ว่าเป็นสื่อกลางในการทำงานระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงาน ระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หรือระหว่างพนักงานกับพนักงาน หรือแม้แต่บริษัทกับลูกค้าที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพที่แท้จริงในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน

ในการนำระบบอินทราเน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร สิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณา มีดังนี้

1. การพัฒนาระบบงานให้เหมาะสม เพื่อนำระบบอินทราเน็ตเข้ามาใช้ในองค์กร ตรวจสอบดูว่าองค์กรของเรามีสิ่งบอกเหตุเหล่านี้เกิดขึ้นหรือยัง ถ้ายังไม่มีก็ต้องพัฒนาให้มีขึ้นอย่างรวดเร็ว หากมีอยู่แล้วก็ควรนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ได้เลย จะเกิดประโยชน์และความคุ้มค่า สิ่งที่ต้องคำนึงมีดังนี้

1.1 เพื่อให้การนำระบบอินทราเน็ต เข้ามาใช้ในองค์กรแล้วประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว ซึ่งองค์กรที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ ควรหันมาใช้ระบบอินทราเน็ต คือ

- องค์กรที่ประกอบด้วยสาขาย่อย ๆ มากมาย
- องค์กรที่ต้องทำงานกับข้อมูลที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- องค์กรที่ต้องมีการกระจายข่าวและข้อมูล ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- องค์กรที่ต้องมีการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อให้พนักงานทันต่อเหตุการณ์เสมอ
- องค์กรที่ต้องการลดค่าใช้จ่ายในการแจกจ่ายข้อมูลภายในองค์กร

1.2 ก่อนที่จะทำการติดตั้งระบบอินทราเน็ต เพื่อนำเข้ามาใช้ในองค์กรหรือธุรกิจ ควรจะต้องมีความรู้โครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์ ได้แก่

- เครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ ที่มีหน้าที่ดูแลเครือข่าย
- ระบบเครือข่ายที่สนับสนุนโปรโตคอล TCP/IP

1.3 ความรู้โครงสร้างพื้นฐานด้านซอฟต์แวร์ ที่ทำงานในหน้าที่ต่อไปนี้

- ส่วนที่มีหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูล ได้แก่ บราวเซอร์
- ส่วนที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูล ได้แก่ ซอฟต์แวร์สำหรับใช้กับเครื่องเซิร์ฟเวอร์
- ซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการสร้างแอปพลิเคชันบนเว็บ

1.4 ควรมีความพร้อมในด้านบุคลากร ได้แก่

- ผู้ดูแลเครือข่ายระบบอินทราเน็ต และเครื่องเซิร์ฟเวอร์
- ผู้ที่มีหน้าที่ในการสร้างเว็บเพจ
- ผู้ที่มีหน้าที่อบรมพนักงานในบริษัท เกี่ยวกับการใช้อินทราเน็ต

2. ขั้นตอนของการติดตั้งระบบอินทราเน็ต (Integrating Legacy System)

2.1 กำหนดรูปแบบของการใช้อินทราเน็ตภายในองค์กร การใช้แผนผังและแผนภูมิ อธิบายการทำงานจะช่วยให้การสื่อสารนั้นง่ายขึ้น รูปแบบการใช้งานควรครอบคลุมไปถึงการเชื่อมต่อเว็บเพจต่างๆ ภายในองค์กร ลักษณะที่ดีของโฮมเพจ จะต้องมียุทธศาสตร์การใช้งานง่าย และสะดวก

2.2 เตรียมเครือข่ายภายในองค์กรให้พร้อมรับเทคโนโลยีระบบอินเทอร์เน็ต กล่าวคือ เตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สามารถใช้โปรโตคอล TCP/IP

2.3 ดำเนินการติดตั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่จำเป็น ได้แก่

- ติดตั้งอินเทอร์เน็ตเซิร์ฟเวอร์ และซอฟต์แวร์
- ติดตั้งซอฟต์แวร์ในส่วนที่เป็นบราวเซอร์
- ติดตั้งซอฟต์แวร์สำหรับสร้าง และแก้ไขเว็บเพจ

2.4 ดำเนินการอบรมพนักงาน จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในหน้าที่ต่างๆ

3. การวางแผนในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร ควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

3.1 พิจารณาและตัดสินใจให้เด่นชัดว่า จะเอาอินเทอร์เน็ตมาใช้ที่หน่วยงานไหนในบริษัทก่อน และถือว่าเป็นจุดศูนย์กลางของหน่วยงาน และเป็นจุดเริ่มต้นเพื่อการเรียนรู้ระบบอินเทอร์เน็ตในวงงานเล็กๆ ก่อน หากประสบผลดี ก็อาจขยายวงการใช้ให้ขยายใหญ่ออกไปได้

3.2 ต้องมีการกำหนดเป้าหมายของการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กรให้ชัดเจน และจัดเตรียมทรัพยากรที่เกี่ยวข้องให้พร้อม และพอเพียง อันได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ไฟล์เซิร์ฟเวอร์ และข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3 คำนวณค่าใช้จ่ายเริ่มต้น และค่าใช้จ่ายในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ของระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อทำการเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

การให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตได้นำหลักการและมาตรฐานรวมทั้งนำซอฟต์แวร์ที่ประยุกต์บนอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการออกแบบและประยุกต์เครือข่ายภายใน ให้ทุกคนในองค์กรใช้ร่วมกัน โดยมีบริการต่างๆ ดังนี้ (ศรีศักดิ์ จารมรمان และกรวรรณ ว่องวิวัฒนะสิน. 2539: 128; สุรศักดิ์ สงวนพงษ์. 2539: 132-133; ยืนภูวรรณ. 2539: 189-190; สุวัฒน์ ผานิตกุลวัฒน์. 2538: 73-85; สุภาพร ชัยฉิมมะปกรณ์. 2538: 43-60)

1.1 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics mail : E-mail) เป็นการรับส่งข้อความผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานหรือกับผู้ใช้ในอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก ซึ่งซอฟต์แวร์ที่ใช้สำหรับ e-mail เช่น pine เป็นต้น

1.2 การโอนแฟ้มข้อมูล (File Transfer Protocols : FTP) ผู้ใช้สามารถถ่ายโอนข้อมูลได้ตามความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการ Downloading จากเครื่องคอมพิวเตอร์หลักของคนอื่นๆ มายังเครื่องของตน หรือ Uploading จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของคนอื่นที่อยู่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร รูปภาพ หรือเสียง ก็ได้ โดยมีทั้งข้อมูลทั่วไป ข่าวประจำวัน บทความ รวมทั้งโปรแกรมต่าง ๆ

1.3 การเรียกค้นข้อมูล ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูล บทความ วารสารต่างๆ โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่าย มีทั้งข้อความภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว ระบบเว็บมีระบบที่เรียกว่า Search engine ทำให้สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย

1.4 กลุ่มข่าว (Usenet news) มีข้อมูลข่าวสารต่างๆ ติดประกาศไว้ให้อ่านและคนที่สนใจก็นำประกาศไปติดไว้ได้ โดยผู้ใช้เครือข่ายสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้

1.5 การสร้างกระดานข่าว (Bulletin board) เป็นกระดานข่าว สามารถเปิดดูและปิดประกาศได้ เพื่อส่งข้อความถึงกัน หรือประกาศแจ้งความหรือข้อมูลขององค์กรถึงพนักงานทุกคน

1.6 การเวียนเอกสาร (Work flow) สามารถดำเนินการในลักษณะร่วมกันและมีปฏิสัมพันธ์กันบน เอกสารชิ้นเดียวกัน โดยส่งงานจากคนหนึ่งไปให้อีกคนหนึ่ง เป็นการเวียนเอกสารเพื่อแจ้งให้ทราบ เพื่อลง ความเห็น เพื่อขออนุมัติ เป็นต้น ซึ่งจะสามารถเวียนเอกสารได้เร็วกว่าระบบที่ให้พนักงานเดินเอกสารเป็นผู้ เดินเวียน

1.7 การสนทนาทางเครือข่าย (Online conversation) สามารถสนทนาโดยใช้คำสั่ง talk และ write แล้วป้อนข้อความผ่านแป้นพิมพ์ให้ไปปรากฏบนหน้าจอของกลุ่มสนทนา ซึ่งกลุ่มสนทนาทั้งสองฝ่ายต้องใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกัน ตลอดจนการสนทนาที่ส่งภาพและเสียงทางเครือข่าย

1.8 การใช้โปรแกรมบนคอมพิวเตอร์อื่น (Telnet) การใช้เครื่องระยะไกล (Remote login) เป็นการ ขอใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในระบบเครือข่ายซึ่งไม่ได้ตั้งอยู่ ณ ที่นั้น ช่วยให้ไม่ต้องเดินทางไปทำงานอยู่ หน้าเครื่องนั้นโดยตรง หากมีบัญชีผู้ใช้ในคอมพิวเตอร์เครื่องใด สามารถขอใช้เครื่องคอมพิวเตอร์นั้นจาก เครื่องอื่นใดก็ได้

ประโยชน์ของการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร

การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรนั้น มีประโยชน์ดังนี้

1.1 ประโยชน์ต่อองค์กร (จิตตภัทร เครือวรรณ. 2540:52;ปิยะ สมบูรณ์สำราญ.2539: 192-193 ; สุรศักดิ์ สงวนพงษ์.2539: 207)

(1) ช่วยในการติดต่อสื่อสารขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

- การจัดทำเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการสื่อสารให้ทราบได้ง่ายและรวดเร็ว เนื่องจาก เจ้าของข้อมูลสามารถปรับปรุงข้อมูลของตนให้ทันสมัยได้ตลอดเวลา ในขณะที่ผู้ที่ต้องการข้อมูลก็สามารถ เรียกดูข้อมูลล่าสุดได้จากเจ้าของโดยตรงในเวลาที่ต้องการ ทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วตามที่ต้องการ อีกทั้งไม่ต้องเสียเวลาในการขอข้อมูลอีกด้วย

- เอื้ออำนวยสำหรับการติดต่อระหว่างสาขาต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งอยู่กระจายในหลายเขต พื้นที่

- เอื้ออำนวยต่อการติดต่อระหว่างสาขาองค์กรและลูกจ้างขององค์กร

(2) ช่วยลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

- เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านการจัดหาซอฟต์แวร์ กล่าวคือ ในการจัดหาซอฟต์แวร์ของ อินทราเน็ตนั้น จะมีราคาถูกกว่าและใช้งานง่ายกว่าซอฟต์แวร์ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และบางครั้ง สามารถหาได้ฟรี

- เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง โดยสามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นเก่ามา เชื่อมต่อกับระบบได้ ทั้งนี้ HTTP ทำงานได้กับคอมพิวเตอร์ระบบกันได้ง่าย ซึ่งองค์กรสามารถเลือกใช้ระบบ คอมพิวเตอร์ที่ต้องการได้อย่างอิสระ ไม่ผูกติดกับคอมพิวเตอร์ระบบใดเพียงระบบเดียว จึงทำให้องค์กร สามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่ได้ใช้งานแล้วมาใช้ใหม่ได้ และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดหาเครื่อง คอมพิวเตอร์ใหม่ เพื่อให้เหมาะกับโปรแกรมการใช้งาน และนอกจากนี้องค์กรที่มีระบบเครือข่าย เช่น ระบบ Lan อยู่แล้วสามารถใช้เครือข่ายที่มีอยู่ได้โดยไม่ต้องลงทุนอะไรเพิ่มเติมมากนัก เพียงแต่ติดตั้งโปรแกรม

บราวเซอร์ซึ่งสามารถหาได้ง่ายและราคาถูกหรืออาจหาได้ฟรี ซึ่งส่วนที่จะลงทุนเพิ่มก็คือ ส่วนของฮาร์ดแวร์ สำหรับสร้างเป็น Web Server

- ช่วยลดต้นทุนในการผลิตและการบริการต่าง ๆ ผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลไม่จำเป็นต้องเก็บข้อมูลในรูปของเอกสาร ซึ่งทำให้เปลืองทรัพยากร เช่น กระดาษ หรือแม้แต่แผ่นดิสก์ที่เก็บข้อมูล
- ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมต่าง ๆ พนักงานสามารถเรียนรู้ได้จากโปรแกรมการฝึกอบรมที่ได้บรรจุไว้บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา

(3) ช่วยประหยัดเวลา

- สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว มีบริการต่าง ๆ เช่น e-mail กระดานข่าว ช่วยประหยัดเวลาทั้งผู้สอบถามและผู้ตอบ และสามารถประหยัดเวลาของฝ่ายบริหารอีกด้วย ไม่ต้องชี้แจงในเรื่องนโยบายต่าง ๆ ซึ่งสามารถใส่ข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตได้ นอกจากนี้ ข้อมูลบางอย่างที่เป็นปัญหาแก่บุคคลภายนอก พนักงานสามารถพูดหรือตอบปัญหาแทนผู้บริหารได้ทันทีด้วยข้อมูลที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ต เป็นการประหยัดเวลาของผู้บริหาร

- อินเทอร์เน็ตเป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย ไม่ต้องใช้เวลาในการอบรมพนักงานมากนัก

(4) ลดช่องว่างในการประสานงาน

- การประสานงานระหว่างพนักงานในบริษัทจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสามารถนำเสนอข้อมูลที่ต้องการความคิดเห็นจากทีมงาน และสามารถได้รับการ ตอบสนองอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารความคืบหน้าของงาน และการติดตามงาน สามารถออกแบบสอบถามความคิดเห็นซึ่งพนักงานสามารถป้อนข้อมูลกลับได้ทันที สามารถแก้ไขเอกสารระหว่างพนักงานที่เกี่ยวข้องในเวลาเดียวกันได้

- สามารถกระจายข่าวสารต่าง ๆ ให้กับพนักงาน โดยพนักงานสามารถเปิดอ่านได้ เช่น สารจากกรรมการผู้จัดการ การสรุปยอดขาย ข่าวเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท ทำให้พนักงานสามารถติดตามความเคลื่อนไหวของบริษัท และมีส่วนร่วมในการออกความเห็นได้ตลอดเวลา อีกทั้งทำให้แนวทางการดำเนินงานหรือแนวทางในการปฏิบัติเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

(5) เพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้แก่พนักงาน

- พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูลได้โดยตรง และสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้

- สามารถช่วยในการพัฒนาภาษาอังกฤษแก่พนักงานได้ และยังเป็นการเสริมให้พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ โดยหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังสามารถช่วยให้พนักงานสามารถสื่อสารกับหัวหน้างานหรือลูกค้าที่เป็นชาวต่างประเทศได้อย่างดีด้วย

(6) สร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร

- เมื่อลูกค้ามีปัญหาสอบถามข้อมูลแก่พนักงาน พนักงานแต่ละคนสามารถดูข้อมูลในโฮมเพจ (Home page) เพื่อตอบปัญหาต่าง ได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยพนักงานจะทำให้องค์กรมีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถืออย่างมาก เนื่องจากบุคลากรทุกคนมีประสิทธิภาพ เข้าใจแนวนโยบาย และทราบข้อมูลขององค์กรเป็นอย่างดี เป็นตัวแทนขององค์กรในการสร้างความเข้าใจแก่

บุคคลภายนอก เป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้ภาพรวมในการทำงานนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย บุคคลภายนอกย่อมเห็นว่าองค์กรนั้น มีความทันสมัย มีความน่าเชื่อถือ จึงเป็นภาพพจน์ที่ดีแก่องค์กร และนอกจากนี้การที่บุคลากรในองค์กรสามารถส่งข่าวสารในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสากระหว่างผู้ร่วมงานภายในและภายนอกองค์กร ถือว่าเป็นการสร้างภาพที่ดีแก่องค์กรด้วย

1.2 ประโยชน์ต่อฝ่ายการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการงานทรัพยากรมนุษย์ สามารถนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการงานทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ดังต่อไปนี้ (Jacobs 1996a:289 - 299)

- (1) นโยบายและคู่มือในการปฏิบัติงาน (Policy and procedure manuals)
- (2) โปรแกรมผลประโยชน์ต่างๆ (Benefits programs)
- (3) แผนสวัสดิการซื้อหุ้นของบริษัท (Stock purchase plans)
- (4) โปรแกรมโบนัสและค่าชดเชย (Bonus and compensation programs)
- (5) การปิดประกาศตำแหน่งงานว่างภายใน (Internal job postings)
- (6) การบรรยายลักษณะงาน (Job descriptions)
- (7) การคัดเลือกและการสรรหาบุคลากร (Staffing and recruitment)
- (8) การทำประวัติย่อ (Resumes)
- (9) โครงสร้างขององค์กร (Organizational charts)
- (10) คำตอบของคำถามที่มีผู้สอบถามบ่อย ๆ (Frequently asked question: FAQs)
- (11) แบบฟอร์ม (Forms)
- (12) รายชื่อการติดต่อ (Contact lists)
- (13) ตารางวันหยุด (Holiday schedules)
- (14) การบันทึกข้อมูลพนักงาน (Employee records)

การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการงานด้านการศึกษาและการฝึกอบรม สามารถนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการงานด้านการฝึกอบรม ดังต่อไปนี้ (Jacobs 1996b: 300 - 310)

(1) หลักสูตร (Curriculums)

อินเทอร์เน็ตจะทำให้ง่ายในการพัฒนาและทบทวนหลักสูตร โดยทีมงานรวมทั้งสมาชิกของทีมงานที่อยู่ตามสาขาต่างๆ สามารถร่วมแสดงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นโดยไม่ต้องพบปะกันหรือประชุมร่วมกันทางโทรศัพท์ สามารถกำจัดวัสดุที่ต้องการใช้ในการพิมพ์ ง่ายในการพิจารณาหลักสูตรและพนักงานสามารถร่วมแสดงข้อคิดเห็นกับผู้สอน

(2) แผนการเรียน (Lesson plans)

การวางแผนการเรียนบนอินเทอร์เน็ตสามารถร่วมมือกับสมาชิกขององค์กรและง่ายในการเข้าไปเจาะในบทเรียน สามารถปรับปรุงบทเรียนหรือปรับปรุงระดับความสามารถที่จะเข้าไปดูเนื้อหาการเรียนได้อีก สามารถช่วยทบทวนและติดตามหลักสูตรการฝึกอบรม

(3) คู่มือการฝึกอบรม (Training manuals)

สามารถทำคู่มือการฝึกอบรมให้ทันสมัย และเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ของคอร์สการฝึกอบรม เช่น 7 เดือนต่อมา พนักงานสามารถที่จะเข้าไปดูเนื้อหาการเรียนได้อีก สามารถช่วยทบทวนและติดตามหลักสูตรการฝึกอบรม

(4) รายการฝึกอบรม (Catalogs)

อินเทอร์เน็ตเหมาะอย่างยิ่งในการผลิตและเผยแพร่รายการฝึกอบรมแก่พนักงานสามารถแก้ไขปรับปรุงรายงานในวินาทีสุดท้ายหากต้องมีการเปลี่ยนแปลงผู้สอน หรือยกเลิกหรือเพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรม การใช้อินเทอร์เน็ตจะช่วยให้สามารถลดจำนวนรายการฝึกอบรมที่ต้องพิมพ์ออกมา พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูล เลือกรายการและพิมพ์เฉพาะรายการที่ต้องการเท่านั้น ผลก็คือจะสามารถลดต้นทุนได้อย่างมาก และการที่มีไฮเปอร์ลิงค์ (Hyperlink) ระหว่างรายการฝึกอบรมกับวัสดุที่เกี่ยวข้อง จะทำให้สามารถคลิกรายละเอียดของรายการฝึกอบรมและสามารถเข้าถึงข้อมูลอื่นๆ ได้อีก เช่น หนังสือบรรณานุกรม และผู้สอน อินเทอร์เน็ตได้ให้ทางเลือกในการลดจำนวนสิ่งพิมพ์อย่างแท้จริง และสามารถที่จะเชื่อมต่อกับตารางเวลาเรียน และวัสดุที่เกี่ยวข้องได้

(5) การนำเสนอ (Presentations)

สามารถนำเสนอได้โดยง่ายและทันสมัย อีกทั้งมีการคิดร่วมกันผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อประหยัดเวลา ความสามารถนี้เป็นแนวคิดสำหรับผู้สอนในการฝึกอบรม และสามารถผสมและจัดวัสดุการฝึกอบรมได้อย่างสอดคล้อง พนักงานสามารถตั้งโปรแกรมต่างๆ ที่ต้องการรู้ได้ เช่น “โปรแกรมความเข้าใจในเทคโนโลยีเครือข่าย” นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตทำให้องค์กรไม่ต้องส่งผู้สอนไปสอนตามสาขาต่างๆ ขององค์กร สามารถประหยัดเวลาของผู้สอนได้

(6) รายชื่อที่เกี่ยวข้องกับการอ่านต่างๆ (Reading lists)

พบว่าการใส่รายการเกี่ยวกับการอ่านต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตเป็นการกระจายข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการใช้รายการสำเนาจำนวนมากซึ่งจะง่ายต่อการทบทวนและสามารถอ่านก่อนล่วงหน้าได้

(7) ตารางเวลาเรียน (Class schedule)

โดยประกาศตารางเวลาเรียนบนอินเทอร์เน็ต สามารถที่จะสื่อสารได้อย่างรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาต่างๆ หากมีการแก้ไขที่อยู่จะสามารถลงทะเบียนเรียนได้ หรือการยกเลิกคอร์สในวินาทีสุดท้ายหรือการปรับปรุงตารางเวลาเรียน วิธีนี้ดีกว่าการติดประกาศบนบอร์ด ซึ่งวิธีนี้จะอนุญาตให้สามารถแก้ไขโปรแกรมได้ทันทีทันใด หากไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทางก็จะสามารถแก้ไขปรับปรุงได้ก่อนที่ค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ไม่จำเป็นนั้นจะเกิดขึ้น

(8) คำตอบของคำถามที่มีผู้สอบถามบ่อยๆ (Frequently asked questions: FAQs)

เมื่อใส่คำตอบของคำถามที่มีการสอบถามบ่อยๆ บนอินเทอร์เน็ต จะพบว่าเวลาของพนักงานจะถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ยังมีวิธีอื่นอีก เช่น ไฮเปอร์ลิงค์ (Hyperlink) ระหว่างคำตอบของคำถามที่ถามบ่อยๆ รายการและแบบฟอร์ม จะทำให้ลดเวลาของทั้งพนักงานผู้สอบถามและผู้ตอบคำถามที่มักมีการถามบ่อยๆ เช่น จะสามารถลงทะเบียนเรียนได้อย่างไร วิธีในการยกเลิกการเรียนทำอย่างไร สามารถลงทะเบียนเรียนในคอร์สของฝ่ายอื่นได้หรือไม่ ผู้จัดการจะต้องอนุมัติก่อนหรือไม่ เป็นต้น

(9) แบบฟอร์มและแบบสอบถาม (Forms and questionnaires)

การใส่แบบฟอร์มและแบบสอบถาม ถ้ามบนอินเทอร์เน็ตเป็นวิธีหนึ่งในการเพิ่มผลผลิตภาพ มีประสิทธิภาพมากกว่าและเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าที่จะใช้กระดาษจำนวนมากในการให้ข้อมูลแก่พนักงาน แบบฟอร์มโดยทั่วไป ที่ใส่บนอินเทอร์เน็ต เช่น แบบฟอร์มการลงทะเบียนหลักสูตร การยกเลิกคอร์ส การจองคอร์ส และแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการใช้โทรศัพท์หรือการใช้เงินเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มที่หลากหลาย

(10) กระดานข่าว (Bulletin Boards)

พนักงานและผู้สอนสามารถใส่ข้อความที่ต้องการเน้นหรือเลือก เช่น ข้อความผู้เรียนสำหรับเดือนนี้ โปรแกรมพิเศษ หรืออื่นๆ

(11) ข่าวยูสเน็ต (Usenet news)

สามารถเข้าถึงแหล่งข่าวยูสเน็ตได้ บางองค์กรจะเก็บข่าวที่น่าสนใจและแนวโน้ม เป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้พนักงานสามารถแสวงหาความรู้โดยตนเองได้

จากการศึกษาแนวคิดและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนด ชื่อเรื่องและทำวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3” กำหนดกรอบแนวคิด กำหนดตัวแปร ทางด้านทัศนคติ, ปัญหา และพฤติกรรม ออกแบบสอบถาม ตั้งสมมติฐาน ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย รวมถึงการอภิปรายผลและกำหนดข้อเสนอแนะต่างๆ

5. การปฏิรูประบบราชการกรมสรรพากร

ณ วันที่ 2 ตุลาคม 2545 รัฐบาลได้ประกาศพระราชบัญญัติเพื่อการปฏิรูประบบราชการ ในราชกิจจานุเบกษา 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ยังผลให้พระราชบัญญัติทั้ง 2 ฉบับ มีผลบังคับใช้ในวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ผลของการปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้เพื่เน้นภารกิจให้การปฏิบัติงานของข้าราชการมีความคล่องตัว และสร้างการบริการที่ดีต่อประชาชน กรมสรรพากรได้นำแนวนโยบายในการจัดการงานของรัฐบาลมาดำเนินการโดยได้มีการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยได้มุ่งมั่นพัฒนาในทุกด้าน ทั้งนี้เพื่อบรรเทาความสะดวกรวดเร็วและให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี

ตั้งแต่วันที่ 11 ตุลาคม 2545 เป็นต้นไปถือว่ากรมสรรพากรได้นำโครงสร้างใหม่มาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ ทั้งนี้เพราะกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2545 และประกาศกระทรวงการคลังเรื่องกำหนดและแบ่งส่วนราชการตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2545 ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังลงนามในวันที่ 9 และ 10 ตุลาคม 2545 และมีผลบังคับใช้ในวันที่ 10 และ 11 ตุลาคม 2545 ตามลำดับ

การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรกรมสรรพากรในครั้งนี้เพื่อบรรเทา

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการและการให้ความรู้ข่าวสาร
2. เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการทางด้านภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

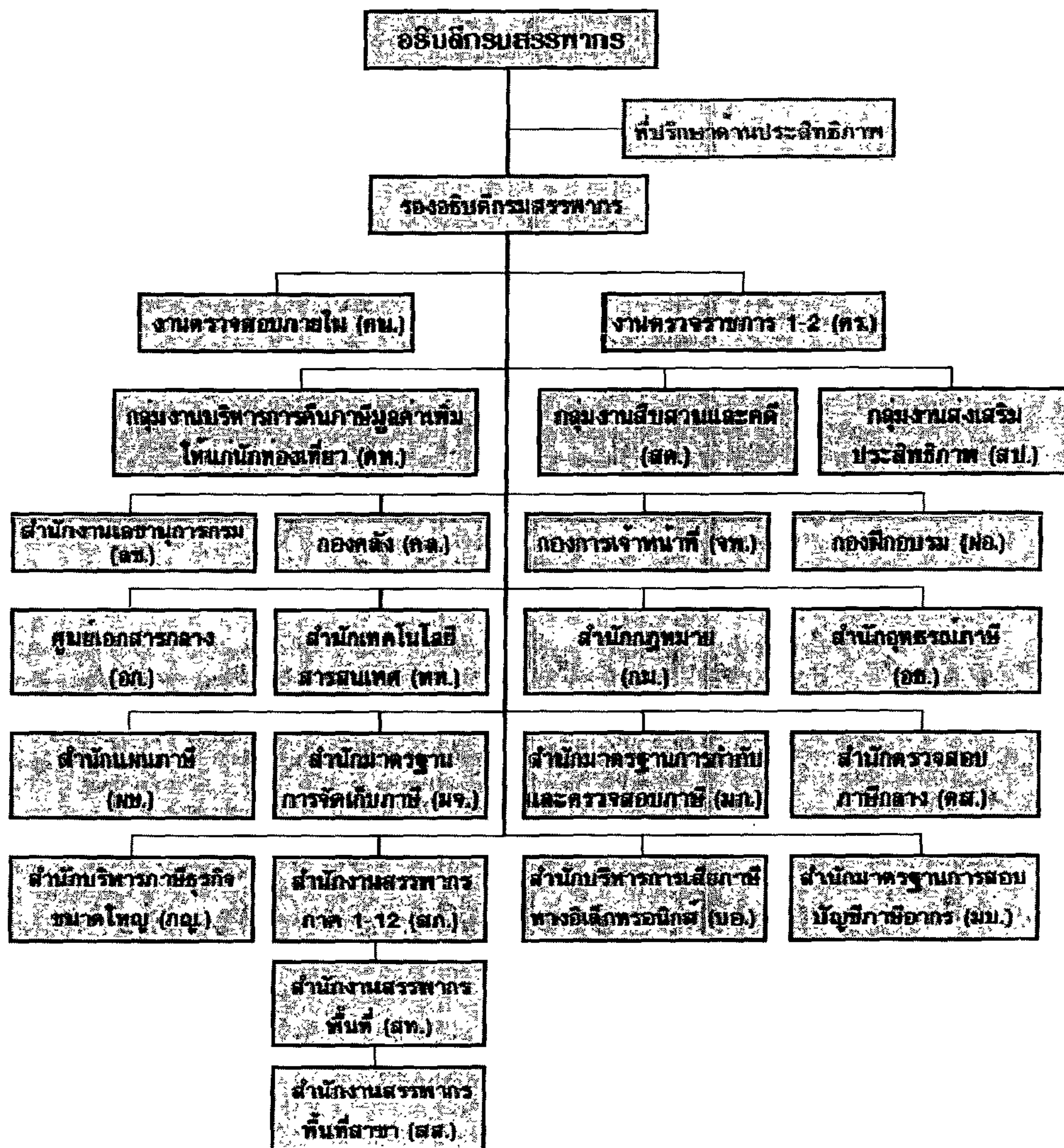
ด้วยมติใหม่แห่งการให้บริการ นอกจากการมีเว็บไซต์ <http://www.rd.go.th/> ที่ให้บริการด้านความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับภาษีอากรและความเคลื่อนไหวของกรมสรรพากรแล้ว กรมสรรพากรได้สร้างสรรค์

รูปแบบบริการต่างๆ อาทิ การขยายงานด้านการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ และการปรับปรุงกระบวนการให้บริการค้นหาข้อมูลด้านภาษีให้รวดเร็วและถูกต้อง เป็นต้น

ในการปรับปรุงส่วนราชการของกรมสรรพากรครั้งนี้จะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเฉพาะในส่วน of กรมสรรพากรและข้าราชการกรมสรรพากรเป็นหลัก สำหรับด้านผู้เสียภาษียังคงใช้บริการของกรมสรรพากรเหมือนที่ได้เคยปฏิบัติมา แต่จะได้รับบริการที่ดีขึ้นเรื่อยๆ เป็นลำดับ ต่อไปตามแผนการปรับปรุงการให้บริการผู้เสียภาษีของกรมสรรพากร

ในการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร กรมสรรพากรได้มุ่งเน้นให้ใช้ผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง โดยมีเป้าหมายให้เกิดความโปร่งใสในการตัดสินใจ และมีวิธีการทำงานที่มีความรวดเร็วและคล่องตัว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งโครงสร้างองค์กรใหม่ของกรมสรรพากรประกอบด้วย

แผนภูมิโครงสร้างหน่วยงานราชการกรมสรรพากร



ภาพประกอบ 3 แสดงแผนภูมิโครงสร้างหน่วยงานราชการกรมสรรพากร

ที่มา : เว็บไซต์กรมสรรพากร <http://www.rd.go.th>

6. ระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของภาครัฐกลุ่มแรก ๆ ของประเทศไทยที่นำระบบ IT มาสนับสนุนการปฏิบัติงาน เมื่อประมาณ ปี 2536 ผู้บริหารระดับสูงได้วางแผนการปฏิบัติงานให้รองรับระบบเทคโนโลยีและพัฒนาตลอดมา จนกระทั่งมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารเมื่อปี 2543 กรมสรรพากรได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานภายในองค์กรและให้บริการผู้เสียภาษี และในปี 2544 ได้มีคำสั่งกรมสรรพากร แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อนำเสนอข่าวสารทาง Web Site ของกรมสรรพากร บน Intranet (<http://rdsrv.rd.go.th>) และ Internet (www.rd.go.th) นอกจากนี้ยังมีการวางแผนปฏิรูปกรมสรรพากร เรียกว่าแผน e – Revenue เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย e – Government ของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ และในปี 2545 กรมสรรพากร ได้รับรางวัล IT ภาครัฐดีเด่นถึง 4 รางวัล 1 ในนั้น คือรางวัลชนะเลิศโครงการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายราชการ (Intranet) แก่นำเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เป็นโครงการรองรับการบริหารองค์กรตามเป้าหมายที่จะปฏิรูประบบการทำงานด้วยกระดาษเป็นการทำงานแบบ Online real time ให้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายสื่อสารครอบคลุมหน่วยงานในสังกัดทั่วประเทศ โดยใช้ระบบ LAN (Local Area Network) เป็นตัวเชื่อมโยง และสามารถใช้งานได้โดยผ่านโปรแกรมบราวเซอร์ (Web Browser) ในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งสามารถจำแนกการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรได้เป็น 16 หัวข้อหลักๆ ด้วยกัน คือ

1. เกี่ยวกับกรมสรรพากร เป็นข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรมสรรพากร ประกอบด้วย

- ประวัติการจัดตั้งกรมสรรพากร
- ประวัติการจัดเก็บภาษี
- การปฏิรูปโครงสร้างกรมสรรพากร
- วิสัยทัศน์
- Road Map
- ภารกิจและยุทธศาสตร์
- ผู้บริหารระดับสูง
- โครงสร้างการบริหาร
- โครงสร้างอัตรากำลัง
- แผนปฏิบัติงานประจำปี
- หน่วยบริการภาษี

2. ห้องข่าว เป็นข่าวสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ ประกอบด้วย

- สารจากอธิบดี
- จุลสารสรรพากร
- e-Taxinfo
- ข่าวสาร จท.
- แฉลงข่าวกรมสรรพากร
- ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์
- ตรวจราชการของ ตร.

- อบรม/สัมมนา/พัฒนา
 - ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน
 - ผู้รับผิดชอบข้อมูลบนเครือข่าย
 - ประมวลภาพ
 - ตารางให้สัมภาษณ์ผู้บริหาร
 - ข่าวสารอื่นๆ
 - แนวคิดการบริหารราชการฯ
3. บริการข้อมูล เป็นข้อมูลเพื่อให้ประกอบการปฏิบัติงานต่างๆ ประกอบด้วย
- ผลการปฏิบัติงานของระบบกำกับดูแลฯ
 - รายงาน
 - ค้นหาข้อมูลภาษี
 - คลินิกคอมพิวเตอร์
 - ห้องสมุด Online
 - ข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานฯ
 - Traffic Network
 - ระบบความปลอดภัยคอมพิวเตอร์
 - สถิติการเข้าชม Webpage
 - คลังข้อมูล
 - RDB (Reference Data Base)
 - ติดตามงานค้าง
4. ระบบงาน เป็นระบบสารสนเทศเพื่อประกอบกับการทำงานของแต่ละหน่วยงาน ประกอบด้วย
- ระบบงานภาษีอากร
 - ระบบงานย่อย
 - ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ
 - ระบบกำกับดูแล
 - ระบบ e-Office
5. Download ประกอบด้วย
- ข้อมูลจากการบันทึกแบบแสดงรายการภาษี
 - ข้อมูลสำหรับผู้บริหาร
 - โปรแกรมที่ใช้ในหน่วยงาน
 - โปรแกรมอำนวยความสะดวกทั่วไป
 - รูปภาพมาตรฐาน e-Revenue
 - e-Form
 - มาตรฐานเว็บไซต์กรมสรรพากร
 - มาตรฐานการทำ Presentation
6. อ้างอิง เป็นระเบียบแนวการปฏิบัติงานต่างๆ และข้อกำหนดฯ ประกอบด้วย

- ประมวลรัษฎากร
- ระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติ
- ข้อหาหรือภาษีอากร
- คำพิพากษาศาลฎีกา
- แนวทางการพิจารณาอุทธรณ์
- กฎหมายปฏิรูประบบราชการ
- กฎหมายออกใหม่
- กฎหมายอื่น

7. บริการถาม – ตอบ เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และตอบข้อซักถามต่างๆ ประกอบด้วย
 - กระดานแสดงความคิดเห็น
 - กระดานถาม – ตอบ

8. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นระบบที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

9. แผ่นผังเว็บไซต์ เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับหัวข้อและเนื้อหาในเว็บไซต์

10. หนังสือเวียน เป็นข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่แจ้งให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

11. Link เป็นการเชื่อมโยงกับเว็บไซต์หน่วยงานภายในของกรมสรรพากร

12. การติดต่อกรมสรรพากร เป็นช่องทางในการติดต่อกับกรมสรรพากร

13. การใช้งานระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เป็นระบบพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

14. e-Library เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ในการค้นคว้าหาข้อมูล

15. อุทธรณ์ก่อนทำผิด เป็นกรณีตัวอย่างในการกระทำผิด

16. ภาษาอังกฤษน่ารู้ เป็นคำศัพท์ประจำวัน

โดยมีสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพากร เป็นผู้ดูแล ปรับปรุง และพัฒนาระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ซึ่งมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็น 14 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มพัฒนาระบบงานฐานข้อมูล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- (1) บริหารจัดการระบบฐานข้อมูลกลางของกรมสรรพากร และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

(2) ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาปรับปรุงระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายตัวและเป็นปัจจุบัน ระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกกรอบ ระบบงานควบคุมการตรวจสอบภาษีอากร ระบบงานคัดค้านข้อมูลผู้เสียภาษีรายตัว (ทุกประเภทภาษี) รายงานผลการจัดเก็บภาษีอากร (บข.8) ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก และระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

- (3) ศึกษา วิเคราะห์ วางแผนระบบฐานข้อมูล เพื่อจัดทำรายงานของผู้บริหารระดับสูงทั้งภายในและภายนอกกระทรวงการคลัง (Data Ware House)

- (4) ศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้านการจัดการฐานข้อมูล

- (5) กำหนดมาตรฐานการรับ – ส่งข้อมูล กับหน่วยงานภายนอก

- (6) วางแผน และพัฒนาระบบการทำงานของระบบย่อย และระบบใหญ่ เข้าเป็นระบบเดียวกัน (System Integration)

(7) วิเคราะห์ และ พัฒนาระบบงานเพื่อสนับสนุนงานบนระบบเครือข่าย (Internet / Intranet) ที่เกี่ยวข้อง

(8) ประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในภายนอก

(9) ควบคุมดูแลฐานข้อมูล และ บริหารจัดการประมวลผล ระบบงานในความรับผิดชอบ

(10) วิเคราะห์ ให้คำปรึกษา แนะนำ และ แก้ไขปัญหาการใช้ระบบงานในความรับผิดชอบ

(11) จัดทำเอกสารคู่มือการพัฒนาระบบ และ คู่มือผู้ใช้งานระบบงาน

2. กลุ่มพัฒนาระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาปรับปรุงระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และ ภาษีหัก ณ ที่จ่าย ระบบ Image Processing และ ระบบงานอื่น ที่ได้รับมอบหมาย

(2) วางแผน และ พัฒนาระบบการทำงานของระบบย่อย และ ระบบใหญ่ เข้าเป็นระบบเดียวกัน (System Integration)

(3) วิเคราะห์ และ พัฒนาระบบงานเพื่อสนับสนุนงานบนระบบเครือข่าย (Internet / Intranet)

(4) ควบคุมดูแลฐานข้อมูล และบริหารจัดการการประมวลผลระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ระบบ Image Processing และ ระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(5) วิเคราะห์ ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาการใช้ระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ระบบ Image Processing และ ระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(6) ให้บริการคัดค้นข้อมูลผู้เสียภาษีรายที่เป็นบุคคลสำคัญ (VIP)

(7) จัดทำเอกสารคู่มือการพัฒนาระบบ และ คู่มือผู้ใช้งานระบบงาน

(8) ประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในภายนอก

3. กลุ่มพัฒนาระบบงานภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาปรับปรุง ระบบงานภาษีมูลค่าเพิ่มและ ธุรกิจเฉพาะ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบทะเบียนทรัพย์สิน และ ระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(2) วางแผน และ พัฒนาระบบการทำงานของระบบย่อย และ ระบบใหญ่ เข้าเป็น ระบบเดียวกัน (System Integration)

(3) วิเคราะห์ และ พัฒนาระบบงานเพื่อสนับสนุนงานบนระบบเครือข่าย (Internet / Intranet) ที่เกี่ยวข้อง

(4) ควบคุมดูแลฐานข้อมูล และบริหารจัดการการประมวลผล ระบบงานภาษีมูลค่าเพิ่ม และ ธุรกิจเฉพาะ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบทะเบียนทรัพย์สิน และ ระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(5) วิเคราะห์ ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาการใช้ระบบงานภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบทะเบียนทรัพย์สิน และ ระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(6) จัดทำเอกสารคู่มือการพัฒนาระบบ และ คู่มือผู้ใช้งานระบบงาน

4. กลุ่มให้คำปรึกษาแนะนำและบริการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) รับ และ แก้ไขปัญหา ศึกษา รวบรวม แนวทางแก้ไขปัญหของหน่วยงานประมวลผลและ ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์

(2) ให้คำแนะนำเทคนิคการใช้ระบบคอมพิวเตอร์

(3) ศึกษาและทดสอบชุดคำสั่งเฉพาะงาน (Application Program) ให้เป็นไปตามคู่มือสำหรับ
ผู้ใช้งาน (User's Manual) และเป็นไปตามวัตถุประสงค์

(4) ศึกษาเทคโนโลยีเกี่ยวกับ Hardware Software และ Communication ต่าง ๆ เพื่อมาให้
คำแนะนำแก่ผู้ใช้งาน

(5) จัดทำคู่มือการให้ความรู้และแก้ปัญหา ของเครื่องคอมพิวเตอร์ด้าน Hardware และ
Software เผยแพร่บนเครือข่ายราชการ

(6) วางแผน และ กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง
ด้านการฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน และการศึกษาต่อ

(7) ศึกษาและพัฒนาระบบงานสำหรับเป็นสื่อการเรียนรู้ทางวิชาการด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ

(8) วิเคราะห์ ศึกษาและจัดทำความต้องการด้านการฝึกอบรม (Training Need) ในเรื่อง
เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และ เสนอแนะวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม

(9) ศึกษา วิจัย และพัฒนา เพื่อนำมาซึ่งเทคนิค ที่ทันสมัยในการพัฒนาบุคลากร ด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศ

(10) ให้ความร่วมมือ และประสานงานกับ หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในภายนอก เพื่อการพัฒนา
บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรมสรรพากร

(11) จัดการด้านการประชุม / สัมมนา และ การตรวจเยี่ยม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. กลุ่มจัดการระบบเครือข่ายสื่อสาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) ศึกษาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงระบบเครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย

(2) กำหนดแผนติดตั้งชุดคำสั่งที่ใช้ในระบบเครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์

(3) การกำหนดหมายเลข IT Address ของระบบเครือข่ายสื่อสาร

(4) ควบคุมระบบเครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์ทั่วราชอาณาจักร

(5) ดูแล บำรุง รักษาแก้ไข และซ่อมแซมระบบเครือข่าย

6. กลุ่มพัฒนาระบบงานเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ และ พัฒนาปรับปรุงระบบงานเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
และ ระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(2) วางแผน และ พัฒนาระบบการทำงานของระบบย่อย และ ระบบใหญ่ เข้าเป็นระบบ
เดียวกัน (System Integration)

(3) วิเคราะห์ และ พัฒนาระบบงานเพื่อสนับสนุนงานบนระบบเครือข่าย (Internet / Intranet)
ที่เกี่ยวข้อง

(4) ควบคุมดูแลฐานข้อมูล และบริหารจัดการการประมวลผล ระบบงานเลขประจำตัวผู้เสีย
ภาษีอากรของกรมสรรพากร และระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(5) วิเคราะห์ ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาการใช้ระบบงานเลขประจำตัวผู้เสีย
อากร และระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(6) จัดทำเอกสารคู่มือการพัฒนาระบบ และ คู่มือผู้ใช้ระบบงาน

7. กลุ่มจัดการระบบปฏิบัติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) บริหารจัดการการใช้ชุดคำสั่งระบบ (System Software) ของระบบคอมพิวเตอร์ Mainframe และ เครื่อง Server

(2) ศึกษา วิเคราะห์ปัญหา และแก้ไขปัญหการทำงานของผู้ใช้ชุดคำสั่งระบบ (System Software) กับชุดคำสั่งระบบงาน (Application Software)

(3) จัดทำรายงานการใช้ Resource ต่าง ๆ บนระบบคอมพิวเตอร์ Mainframe และ บนเครื่อง Server

(4) ควบคุมการให้สิทธิการเข้าใช้ระบบบนเครื่องคอมพิวเตอร์ Mainframe และ บนเครื่อง Server

8. กลุ่มพัฒนาระบบงานอินเทอร์เน็ต มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) ศึกษา วิเคราะห์ กำหนดรูปแบบมาตรฐานการพัฒนา Web Site บน Internet และ Intranet ของกรมสรรพากร

(2) ศึกษา วิเคราะห์นโยบายของกรมสรรพากร เพื่อพัฒนาระบบงานแบบ Web Base Technology

(3) วางแผนปรับเปลี่ยนระบบงานเดิม เพื่อพัฒนาให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี e - Business, e - Commerce

(4) กำหนดแนวทางปฏิบัติ และการควบคุมดูแลเกี่ยวกับระบบงาน Internet และ Intranet

(5) ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาปรับปรุงระบบ e-mail ของกรมสรรพากร

9. กลุ่มพัฒนาระบบงานทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ และ พัฒนาระบบงานทะเบียนคุมรายการ และจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี และระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ให้สอดคล้องเข้ากับทุกระบบงาน

(2) ควบคุมดูแลฐานข้อมูล และบริหารจัดการการประมวลผลระบบงานทะเบียนคุมรายการฯ และระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(3) วิเคราะห์ ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาคำนวณระบบงานในความรับผิดชอบ

(4) วางแผน และ พัฒนากการทำงานระบบย่อย และ ระบบใหญ่ เข้าเป็นระบบเดียวกัน (System Integration)

(5) วิเคราะห์ และ พัฒนาระบบงานเพื่อสนับสนุนงานบนระบบเครือข่าย (Internet / Intranet) ที่เกี่ยวข้อง

(6) จัดทำเอกสารคู่มือการพัฒนาระบบ และ คู่มือผู้ใช้งานระบบงาน

10. กลุ่มพัฒนาระบบงานสนับสนุน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาปรับปรุงระบบงานย่อยของทุกหน่วยงาน และระบบงานข้อมูลจากเครื่องออกใบเสร็จรับเงิน

(2) วางแผน และ พัฒนาระบบการทำงานของระบบย่อย เข้าเป็นระบบเดียวกัน

(3) ศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบงานย่อย

(4) วิเคราะห์ และ พัฒนา ระบบงานเพื่อสนับสนุนงานบนระบบเครือข่าย (Internet / Intranet) ที่เกี่ยวข้อง

(5) ควบคุมดูแลฐานข้อมูล และบริหารจัดการการประมวลผลระบบงานในความรับผิดชอบ

(6) วิเคราะห์ ให้คำปรึกษา แนะนำ และ แก้ไขปัญหาการใช้ระบบงานในความรับผิดชอบ

(7) จัดทำเอกสารคู่มือการพัฒนาระบบ และ คู่มือผู้ใช้ระบบงาน

11. กลุ่มปฏิบัติการประมวลผล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) บริหารจัดการศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง และ ห้องเก็บสื่อคอมพิวเตอร์

(2) ควบคุมการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผล และ ปฏิบัติงานตามใบสั่งงาน

(3) ควบคุมทะเบียนการเข้า – ออก ของเซตหวงห้าม (Access Control) ของหน่วยงานประมวลผล

(4) จัดทำแผนการปฏิบัติงานของห้องเครื่องคอมพิวเตอร์ บนระบบคอมพิวเตอร์ Mainframe และ Server

(5) ควบคุมดูแลการจัดเตรียมสภาพความพร้อมต่าง ๆ ให้กับระบบคอมพิวเตอร์ ที่ติดตั้งภายใน ศูนย์คอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

(6) จัดทำการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและหน่วยงานประมวลผลประจำภาค

12. กลุ่มพัฒนาระบบความปลอดภัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) ศึกษา วิเคราะห์ กำหนดนโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยสำหรับระบบคอมพิวเตอร์ทางด้าน Hardware Software และ เครือข่ายสื่อสาร

(2) ศึกษา วิเคราะห์ กำหนดวินัยและบทลงโทษในการปฏิบัติงานทางด้านคอมพิวเตอร์

(3) ศึกษา วิเคราะห์ความปลอดภัยต่อระบบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ด้านการบ่งชี้ตัวบุคคล (User Identity) ด้านการควบคุมการเข้าใช้งาน (Access Control) ด้านการควบคุมระบบงาน (Application Control) ด้านการเตือนภัยและการจัดการในกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน พร้อมการออกแบบเพื่อจัดทำรายงาน

(4) ปฏิบัติงานด้านแก้ไขปัญหาไวรัส บนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ใช้งาน

(5) ทบทวนและปรับปรุงแก้ไขขบวนการของระบบความปลอดภัย เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์กับเทคโนโลยีในปัจจุบันตลอดเวลา

13. กลุ่มพัฒนาระบบมาตรฐานกลางและทะเบียนคุม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากร

(2) กำหนดมาตรฐานรหัสอ้างอิงของข้อมูล

(3) การกำหนดมาตรฐานกลางในการจัดทำเอกสารพัฒนาระบบ (System Document)

(4) การกำหนดมาตรฐานการใช้ภาษา Software และ Tools

(5) การกำหนดแนวปฏิบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับหน่วยงาน

(6) ศึกษา วิเคราะห์ และ กำหนดมาตรฐานการใช้ระบบให้กับ User ทั่วประเทศ

(7) จัดทำฐานข้อมูลทะเบียนคุม Hardware และ Software ของหน่วยงานสรรพากรทั่วประเทศ

(8) ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ และ พัฒนาปรับปรุง ระบบงานที่ได้รับมอบหมาย

(9) วิเคราะห์ และ พัฒนาระบบงานเพื่อสนับสนุนงานบนระบบเครือข่าย (Internet / Intranet)

ที่เกี่ยวข้อง

(10) ควบคุมดูแลฐานข้อมูล และ บริหารจัดการการประมวลผลระบบงานที่ได้รับมอบหมาย

(11) จัดทำเอกสารคู่มือการพัฒนาระบบ และ คู่มือผู้ใช้ระบบงาน

14. กลุ่มพัฒนาระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ และ พัฒนาปรับปรุง ระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคล และ ภาษี หัก ณ ที่จ่าย รวมทั้งระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(2) วางแผน และ พัฒนาระบบการทำงานของระบบย่อย และ ระบบใหญ่ เข้าเป็นระบบ เดียวกัน (System Integration)

(3) วิเคราะห์ และ พัฒนาระบบงานเพื่อสนับสนุนงานบนระบบเครือข่าย (Internet / Intranet) ที่เกี่ยวข้อง

(4) ควบคุมดูแลฐานข้อมูล และ บริหารจัดการการประมวลผลระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคล และ ระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(5) วิเคราะห์ ให้คำปรึกษา แนะนำ และ แก้ไขปัญหาการใช้ระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคล และ ระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(6) จัดทำเอกสารคู่มือการพัฒนาระบบ และ คู่มือผู้ใช้ระบบงาน

15. กลุ่มพัฒนาระบบงานการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ และ พัฒนาปรับปรุง ระบบงานการยื่นแบบและ ชำระภาษีทาง อิเล็กทรอนิกส์ และ ระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(2) วางแผน และ พัฒนาระบบการทำงานของระบบย่อย และ ระบบใหญ่ เข้าเป็น ระบบ เดียวกัน (System Integration)

(3) วิเคราะห์ และ พัฒนาระบบงานเพื่อสนับสนุนงานบนระบบเครือข่าย (Internet / Intranet) ที่เกี่ยวข้อง

(4) ควบคุมดูแลฐานข้อมูล และบริหารจัดการการประมวลผลระบบงานการยื่นแบบ และชำระ ภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ และ ระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(5) วิเคราะห์ ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาการใช้ระบบงานการยื่น แบบและชำระ ภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ และ ระบบงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(6) จัดทำเอกสารคู่มือการพัฒนาระบบ และ คู่มือผู้ใช้ระบบงาน

และมีบริษัทเอกชนเป็นผู้ร่วมดูแล, ปรับปรุง และพัฒนา อีกจำนวน 6 บริษัท คือ

1. บริษัท ไมซ์ จำกัด
2. บริษัท โปรเฟสชั่นแนลคอมพิวเตอร์ จำกัด
3. บริษัท ไทยเทเลโกล จำกัด
4. บริษัท ชัมมิตคอมพิวเตอร์ จำกัด
5. บริษัท เน็ตวัน เน็ตเวิร์ค โซลูชั่น จำกัด
6. บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธณัฏฐ์ เกษมไชยานันท์. (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้อินเตอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะของประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้เว็บไซต์ โดยส่วนใหญ่ จะประกอบอาชีพเป็นพนักงาน บริษัท/ห้างร้านเอกชน มีอายุระหว่าง 18-25 ปี และมีรายได้ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาทต่อเดือน สำหรับพฤติกรรมในการใช้เว็บไซต์เฉลี่ยสัปดาห์ละ 5.58 ครั้ง ใช้เวลาเฉลี่ยครั้งละ 2.44 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่มีการใช้บ่อยที่สุดคือ 20.01 – 24.00 น. สถานที่ที่ใช้คือ ที่บ้านและที่ทำงาน สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์เพื่อสืบค้นข้อมูล รองลงมาคือ การส่งข้อมูลและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อความบันเทิงตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้อินเตอร์เน็ตจะใช้เว็บไซต์ที่ไม่เสียค่าบริการ และมีความตั้งใจที่จะใช้เว็บไซต์ที่จะใช้ต่อไปในอนาคต เนื่องจากทำให้เกิดประโยชน์ และความสะดวกสบายในการสืบค้นข้อมูลด้านการศึกษา และงานวิจัย และช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร

สุทัศน์ กริ่งไกร. (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความสนใจศึกษาคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต และคำนึงถึงประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การขาดการฝึกอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญกับระบบอินเทอร์เน็ต

ศิริพร สุดสวาท.(2545 : 124) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด พบว่า การนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ในภาพรวม พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ส่วนในด้านการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร จำแนกตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ และความรู้ความเข้าใจในงานใช้ระบบอินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่าควรที่จะมีการปรับปรุง และพัฒนาให้เหมาะสมกับพนักงานในองค์กรในทุก ๆ ด้าน เช่น อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน ประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลา และช่วงเวลาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วชิระ ดันสกุล.(2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีความพึงพอใจในเรื่อง ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายใน การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเรื่องงาน การสร้างเสริมความสัมพันธ์ภายในกับบุคลากรภายในองค์กร ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ค้นหาได้ ความรวดเร็วในการใช้ และเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนด ชื่อเรื่อง และทำวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3” กรอบแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพากร และนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้ข้าราชการและพนักงานราชการในองค์กรใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

นิชดา เติริยมชัยสร (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่าน ระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet, การใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านเครือข่าย Intranet, ความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะของประชากร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเลือกพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 727 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ t-test ซึ่งประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่ลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในตัวแปรเพศ, อายุ, ลักษณะงาน และระยะเวลาการใช้ระบบเครือข่าย อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน, อายุงานที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ลักษณะทางประชากรแตกต่างของผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายไม่มีความสัมพันธ์กับ การใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet

3. ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในตัวแปรอายุ, อายุงาน, ลักษณะงาน, ระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ, ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.368 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า หากมีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet มากก็จะมีการใช้ประโยชน์ จากข่าวสารที่ได้รับผ่านเครือข่าย Intranet มากตามไปด้วย

พฤษศ คุโณปถัมภ์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจทางด้านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจในการใช้งานเครือข่ายระบบสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศได้แก่ สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยปัญหาที่

พบในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้แก่ ปัญหาทางด้านการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตในทุกๆ ด้าน เพื่อให้มีระบบที่มีความทันสมัย ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของ บ.ไทยโอเลฟินส์ จก. พบว่าพนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานและความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3” ในการดำเนินการศึกษาค้นคว้า มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ระดับ 1-9 และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง โดยเป็นข้าราชการ 245 คน พนักงานราชการ 37 คน รวมทั้งสิ้น 282 คน (30 มิถุนายน 2549 : ข้อมูลจากเว็บไซต์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ระดับ 1-9 และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง โดยเป็นข้าราชการ 245 คน พนักงานราชการ 37 คน รวมทั้งสิ้น 282 คน (30 มิถุนายน 2549 : ข้อมูลจากเว็บไซต์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3)

เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนและมีจำนวนไม่มาก จึงใช้วิธีการสำมะโน (Census) โดยเก็บข้อมูลทุกๆ คน

2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร
- ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน (ซี) ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด(Close - End Response Question) แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสม และเป็นความจริงมากที่สุด ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภท มาตรฐานเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ซึ่งได้ข้อมูลอ้างอิงมาจากกองการเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง เป็นข้าราชการและพนักงานราชการมีอายุตั้งแต่ 21 - 60 ปี ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned}\text{ช่วงอายุ} &= \frac{60 - 21}{10} \\ &= 4\end{aligned}$$

ตารางแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้แบบสอบถาม

ช่วงอายุ
1. 21 - 30 ปี
2. 31 - 40 ปี
3. 41 - 50 ปี
4. 51 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภท มาตรฐานเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
2. ระดับปริญญาตรี
3. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ระดับตำแหน่งงาน (ซี) ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภท มาตรฐานเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ซึ่งได้ข้อมูลมาจาก กองการเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร ดังนี้

1. ข้าราชการระดับ 1-5
2. ข้าราชการระดับ 6
3. ข้าราชการระดับ 7-9
4. พนักงานราชการ

ข้อที่ 5 ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภท มาตรฐานเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ซึ่งได้ข้อมูลอ้างอิงมาจากกองการเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง เป็นข้าราชการและพนักงานราชการมีระยะเวลาการทำงาน ตั้งแต่ 1 - 40 ปี ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงระยะเวลาการทำงานดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงระยะเวลาการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง คำนวณได้ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned}\text{ช่วงระยะเวลาการทำงาน} &= \frac{40 - 1}{10} \\ &= 4\end{aligned}$$

ระยะเวลาในการทำงาน
1. 1 – 10 ปี
2. 11 - 20 ปี
3. 21 - 30 ปี
4. 31 ปี ขึ้นไป

ข้อที่ 6 หน่วยงานที่สังกัด ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีผลต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร โดยเป็นคำถามวัดระดับทัศนคติ จำนวน 34 ข้อย่อย แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งการให้คะแนนระดับทัศนคติต่างๆ ซึ่งมีคำถาม 2 ประเภท คือ คำถามเชิงบวกทั้งหมด ยกเว้น ข้อ 1.5, 4.4, 4.5, 5.4, 8.4 และ ข้อ 8.5 ที่เป็นคำถามเชิงลบ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงบวก

คะแนน	ระดับการให้คะแนน
5	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย
3	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจ
2	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย
1	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับทัศนคติ

คะแนน	ระดับทัศนคติ
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 – 4.20	เห็นด้วย
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงลบ

คะแนน	ระดับการให้คะแนน
5	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย
3	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจ
2	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย
1	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับทัศนคติ

คะแนน	ระดับทัศนคติ
4.21 – 5.00	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 – 4.20	เห็นด้วย
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ
1.81 – 2.60	เห็นด้วย
1.00 – 1.80	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร โดยเป็นคำถามวัดระดับของปัญหา จำนวน 16 ข้อย่อย แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งการให้คะแนนระดับปัญหาดังต่อไปนี้

คะแนน	ระดับการให้คะแนน
5	ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด
4	ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามาก
3	ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากปานกลาง
2	ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาน้อย
1	ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาน้อยที่สุด

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับของปัญหา

คะแนน	ระดับของปัญหา
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ซึ่งมีคำถามจำนวน 70 ข้อย่อย แบ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open - End Response Question) แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) เป็น Ratio Scale จำนวน 2 ข้อ (ในข้อ 1 และข้อ 3) และเป็นคำถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ข้อ (ในข้อ 5) และเป็นคำถามปลายปิด (Close - End Response Question) แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) เป็น Nominal Scale จำนวน 1 ข้อ (ในข้อที่ 2) ส่วนคำถามที่เกี่ยวกับกิจกรรมที่ใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 66 ข้อย่อย (ในข้อที่ 4) แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งการให้คะแนนระดับการใช้งานต่างๆ มีเกณฑ์การใช้คะแนนดังต่อไปนี้

คะแนน	ระดับการให้คะแนน
5	พฤติกรรมการใช้งานตลอดเวลา
4	พฤติกรรมการใช้งานบ่อยครั้ง
3	พฤติกรรมการใช้งานบางครั้ง
2	พฤติกรรมการใช้งานนานๆ ครั้ง
1	พฤติกรรมการใช้งานไม่เคยเลย

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับการใช้งาน

คะแนน	ระดับการใช้งาน
4.21 – 5.00	ตลอดเวลา
3.41 – 4.20	บางครั้ง
2.61 – 3.40	แล้วแต่โอกาส
1.81 – 2.60	นานๆ ครั้ง
1.00 – 1.80	ไม่เคยเลย

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และงานวิจัย เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. นำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถาม แล้วขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำ ในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้ถูกต้องตรงกับความมุ่งหมายในการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไข ไปทดสอบก่อน (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125-126) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง ค่าจากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่น .8712 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

- 4.1 ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .7982
- 4.2 ด้านปัญหาที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9053
- 4.3 ด้านพฤติกรรมรวมที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9101

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การวิจัยเรื่องนี้เป็น การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 245 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1.1 เตรียมแบบสอบถามจำนวน 245 ชุด ซึ่งได้มีการแก้ไขปรับปรุงจนสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว

1.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมด

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ดังนี้

2.1 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ วารสารต่างๆ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 ข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

4. การจัดการข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 การจัดการข้อมูล

4.1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

4.1.2 การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจถูกต้องแล้วมาลงรหัส

4.1.3 การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical package for social sciences) ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) เพื่ออธิบายถึงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน(ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

4.2.2 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ Independent t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ และใช้สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน (ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

4.2.3 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและปัญหาของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการและพนักงานราชการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน (ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ Independent t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ และใช้สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน (ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

4.3.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

การวิเคราะห์ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

4.3.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

การวิเคราะห์ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

1.1 ค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการและพนักงานราชการสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยใช้สูตร (Percentage) (อภิรักษ์ จันตะนี. 2538 : 182)

$$P = \frac{f}{N} 100$$

โดย

P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร (Mean) : $\bar{X}$ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

$$\mu = \frac{\sum X}{N}$$

โดย

μ	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัว
N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation S.D) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 65)

$$\sigma = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

โดย

σ	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 98-99)

$$\alpha = \frac{\overline{k covariance / variance}}{1 + (k - 1)\overline{covariance / variance}}$$

โดย

α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
K	แทน	จำนวนคำถาม
$\overline{covariance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม
$\overline{variance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 178) โดยใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน เพศ

3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\mu_1 - \mu_2}{\sigma_p \sqrt{\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ $N_1 + N_2 - 2$

โดยที่

μ	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
σ_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
N	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ i
σ_p^2	แทน	$\frac{(N_1 - 1)\sigma_1^2 + (N_2 - 1)\sigma_2^2}{N_1 + N_2 - 2}$
σ_i^2	แทน	ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

3.1.2 กรณีที่ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\mu_1 - \mu_2}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{N_1} + \frac{\sigma_2^2}{N_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ = v

$$v = \frac{(\sigma_1^2/N_1 + \sigma_2^2/N_2)^2}{\frac{\sigma_1^2/N_1}{N_1 - 1} + \frac{\sigma_2^2/N_2}{N_2 - 1}}$$

โดยที่

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
μ_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
μ_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
σ_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
σ_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
N_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
N_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 F-test แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances และจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA(F) หรือ ค่า Brown-Forsythe(B) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 135) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน (ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (F) (กัลยา วาณิชยปัญญา : 2543, 311-312) สามารถเขียนได้ดังนี้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	SS_b	$MS_b = \frac{SS_b}{(k-1)}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม	n-k	SS_w	$MS_w = \frac{SS_w}{(n-k)}$	
รวม	n-1	SS_t		

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดย

F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤต จากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)
SS_b	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between group sum of Square)
SS_w	แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Within groups sum of Square)
k	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
(k-1)	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม (dfb) (Between degree of freedom)
(n-k)	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (dfw) (Within degree of freedom)

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-forsythe (B) (Hartung. 2001 : 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

โดยค่า

$$MSW' = \sum_{i=1}^K \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ

B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากร
S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 332 -333)

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545 : 332-333) สามารถเขียนได้ ดังนี้)

$$LSD = t_{1-\alpha/2;n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ LSD คือ แทนผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

$t_{1-\alpha/2;n-k}$ คือ ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE คือ ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i คือ จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j คือ จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Keppel.1982 : 153-155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{s}}$$

เมื่อ $\bar{d}_D$ แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test

q_D แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test

$MS_{S/A}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

S แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3 โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 311 – 312)

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ

r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X ของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y ของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
N	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) มีค่าอยู่ระหว่าง +1 ถึง -1 อันจะบ่งบอกถึงลักษณะของข้อมูลว่าตัวแปรทั้งสองตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยพิจารณา ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544 : 316)

ค่า r	ค่าสัมประสิทธิ์	คำอธิบาย
ค่า r มีค่าอยู่ระหว่าง	-1 ถึง 0	แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
ค่า r มีค่าอยู่ระหว่าง	0 ถึง 1	แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางในทางเดียวกัน
ค่า r มีค่าเข้าใกล้	1	แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
ค่า r มีค่าเข้าใกล้	-1	แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
ค่า r เท่ากับ	0	แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์กำหนด ดังนี้

ถ้า r มีค่าระหว่าง	0.71 – 1.00	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ถ้า r มีค่าระหว่าง	0.31 – 0.70	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ถ้า r มีค่าระหว่าง	0.01 – 0.30	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ถ้า r มีค่าระหว่าง	0	แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 282 ตัวอย่าง และนำผลที่ได้มาประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

μ	แทน	คะแนนเฉลี่ย
σ	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา (t - Distribution)
F	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา (F - Distribution)
p, Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
r	แทน	ค่าสถิติของการทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร

ส่วนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน (ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และ หาค่าร้อยละ (Percentage)

1. เพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม แจกแจงตามจำนวนและร้อยละดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน และร้อยละของเพศของข้าราชการและพนักงานราชการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	30	10.6
หญิง	252	89.4
รวม	282	100.0

จากตาราง 1 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนมากที่สุดคือ 252 คน คิดเป็นร้อยละ 89.4 รองลงมาคือ เพศชาย มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6

2. อายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอายุของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของข้าราชการและพนักงานราชการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	98	34.7
31 – 40 ปี	82	29.1
41 – 50 ปี	45	16.0
51 ปีขึ้นไป	57	20.2
รวม	282	100.0

จากตาราง 2 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาคือช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

3. การศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาของข้าราชการและพนักงานราชการ

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	60	21.3
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	189	67.0
สูงกว่าปริญญาตรี	33	11.7
รวม	282	100.0

จากตาราง 3 แสดงการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวนมากที่สุด คือ 189 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

4. ระดับตำแหน่งงาน (ซี)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับตำแหน่งงาน (ซี) ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับตำแหน่งงาน (ซี) ของข้าราชการและพนักงานราชการ

ระดับตำแหน่งงาน (ซี)	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการระดับ 1-5	155	55.0
ข้าราชการระดับ 6/6ว.	70	24.8
ข้าราชการระดับ 7-9	20	7.1
พนักงานข้าราชการ	37	13.1
รวม	282	100.0

จากตาราง 4 แสดงการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับ 1-5 มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ ข้าราชการระดับ 6/6ว. มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 พนักงานราชการ มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และ ข้าราชการระดับ 7-9 มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

5. ระยะเวลาในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของข้าราชการและพนักงานราชการ

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 - 10 ปี	172	61.0
11 - 20 ปี	69	24.5
21 - 30 ปี	30	10.6
31 ปี ขึ้นไป	11	3.9
รวม	282	100.0

จากตาราง 5 แสดงระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 - 10 ปี มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการทำงาน 11 - 20 ปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 มีระยะเวลาในการทำงาน 21 - 30 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 และมีระยะเวลาในการทำงาน 31 ปีขึ้นไป มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

6. หน่วยงานที่สังกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของข้าราชการและพนักงานราชการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	41	14.5
ฝ่ายวางแผนและประเมินผล	14	4.9
ฝ่ายหัก ณ ที่จ่ายและคืนภาษี	35	12.4
ฝ่ายกรรมวิธี	17	6.0
ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง	28	9.9
ทีมกำกับดูแล	128	45.4
ทีมบริหารงานสำรวจ	9	3.2
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	10	3.5
รวม	282	100.0

จากตาราง 6 แสดงหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ที่มหาวิทยาลัย มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาคือฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ฝ่ายหัก ณ ที่จ่ายและค่านายหน้า มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรต่าง มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ฝ่ายกรรมวิธี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ฝ่ายวางแผนและประเมินผล มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และทีมบริหารงานสำรวจ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร โดยการใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านทัศนคติต่อการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร	μ	σ	ระดับทัศนคติ
ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	3.69	.421	เห็นด้วย
ด้านการใช้งานระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร	3.77	.630	เห็นด้วย
ด้านการใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร	3.74	.522	เห็นด้วย
ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงาน	3.39	.487	ไม่แน่ใจ
ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการเรียนรู้	3.68	.473	เห็นด้วย
ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.67	.569	เห็นด้วย
ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ	3.30	.444	ไม่แน่ใจ
ด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินทราเน็ต	3.34	.470	ไม่แน่ใจ
รวม	3.57	.364	เห็นด้วย

จากตาราง 7 แสดงว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ด้านการใช้งานระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร ด้านการใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการเรียนรู้ ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 3.74 3.69 3.68 และ 3.67 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ และด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินทราเน็ต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 3.34 และ 3.30 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต

ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	μ	σ	ระดับทัศนคติ
เนื้อหาที่สื่อสารในอินทราเน็ตมีความเหมาะสม	3.86	.350	เห็นด้วย
เนื้อหา มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.83	.506	เห็นด้วย
การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน	3.80	.668	เห็นด้วย
ทำให้การติดต่อประสานงานง่ายถึงผู้รับตรงตามเป้าหมายที่วางไว้	3.79	.769	เห็นด้วย
การแสดงผลบนหน้าจอตรงตามความต้องการ#	3.16	.771	ไม่แน่ใจ
รวม	3.69	.421	เห็นด้วย

เป็นคำถามเชิงลบ ที่ได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 8 แสดงว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับเห็นด้วย คือ เนื้อหาที่สื่อสารในอินทราเน็ตมีความเหมาะสม เนื้อหา มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน ทำให้การติดต่อประสานงานง่ายถึงผู้รับตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.83 3.80 และ 3.79 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ การแสดงผลบนหน้าจอตรงตามความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้งานระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร

ด้านการใช้งานระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร	μ	σ	ระดับทัศนคติ
ลดระยะเวลาการสื่อสารให้สั้นลง	3.80	.903	เห็นด้วย
มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล การใช้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน	3.82	1.005	เห็นด้วย
ลดปริมาณการใช้กระดาษ	3.70	1.159	เห็นด้วย
ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่	3.51	.840	เห็นด้วย
ทำให้ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว	4.01	.520	เห็นด้วย
รวม	3.77	.630	เห็นด้วย

จากตาราง 9 แสดงว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้งานระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายใน

องค์กร ด้านการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารทุกข้อ อยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ทำให้ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล การใช้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคนลดระยะเวลาการสื่อสารให้สั้นลง ลดปริมาณการใช้กระดาษ และทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 3.82 3.80 3.70 และ 3.51 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร

ด้านการใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร	μ	σ	ระดับทัศนคติ
ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.89	.656	เห็นด้วย
บุคลากรมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล	3.90	.615	เห็นด้วย
ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน	3.43	.645	เห็นด้วย
รวม	3.74	.522	เห็นด้วย

จากตาราง 10 แสดงว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสารทุกข้อ อยู่ในระดับเห็นด้วย คือ บุคลากรมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล ข้อมูลมีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 3.89 และ 3.43 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน

ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับทัศนคติ
สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	3.94	.793	เห็นด้วย
ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.48	.756	เห็นด้วย
อำนวยความสะดวกให้กับบุคลากร	3.91	.438	เห็นด้วย
ระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่มีความซ้ำซ้อน#	2.78	.958	ไม่แน่ใจ
มีบุคลากรที่ให้คำแนะนำวิธีการใช้#	2.85	1.127	ไม่แน่ใจ
รวม	3.39	.487	ไม่แน่ใจ

เป็นคำถามเชิงลบ ที่ได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับค่าสเกลแล้ว

จากตาราง 11 แสดงว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

ภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย คือ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้กับบุคลากร และ ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 3.91 และ 3.48 ตามลำดับ และมีระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ มีบุคลากรที่ให้คำแนะนำวิธีการใช้ และระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่มีความซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 และ 3.78 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการเรียนรู้

ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการเรียนรู้	μ	σ	ระดับทัศนคติ
ทำให้บุคคลมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างชัดเจน	3.74	.603	เห็นด้วย
สร้างเครือข่ายความรู้แบบเป็นทางการให้กับบุคลากรในองค์กร	3.90	.604	เห็นด้วย
ทำให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์	3.74	.711	เห็นด้วย
บุคลากรมีความสนใจในการแสวงหาความรู้ใหม่#	3.32	.673	ไม่แน่ใจ
รวม	3.68	.473	เห็นด้วย

เป็นคำถามเชิงลบ ที่ได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับค่าสเกลแล้ว

จากตาราง 12 แสดงว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการเรียนรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วย คือ สร้างเครือข่ายความรู้แบบเป็นทางการให้กับบุคลากรในองค์กร ทำให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ และทำให้บุคคลมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 3.74 และ 3.74 ตามลำดับ และระดับทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ บุคลากรมีความสนใจในการแสวงหาความรู้ใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับทัศนคติ
ทำให้ทราบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาคได้ทันทั่วทั้ง	3.44	.834	เห็นด้วย
ทำทราบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร	3.72	.561	เห็นด้วย
ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว	3.85	.617	เห็นด้วย
รวม	3.67	.569	เห็นด้วย

จากตาราง 13 แสดงว่า ทักษะคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบ อินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทักษะคติของข้าราชการและพนักงานราชการ ที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทุกข้อ อยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว ทำทราบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร และทำให้ทราบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาได้ ทันทีทันใด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 3.72 และ 3.44 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อ การใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ

ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ	μ	σ	ระดับทัศนคติ
ทำให้ทราบความต้องการของบุคลากร	3.57	.581	เห็นด้วย
สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวิจัย	3.69	.598	เห็นด้วย
องค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากร	3.29	.998	ไม่แน่ใจ
บุคลากรให้ความสนใจในการแสดงความคิดเห็น#	2.63	.590	ไม่แน่ใจ
รวม	3.30	.444	ไม่แน่ใจ

เป็นคำถามเชิงลบ ที่ได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับค่าสเกลแล้ว

จากตาราง 14 แสดงว่า ทักษะคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบ อินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ โดยรวมอยู่ใน ระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับทัศนคติของข้าราชการและ พนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจ ข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ อยู่ในระดับเห็นด้วย คือ สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวิจัย และทำให้ ทราบความต้องการของบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และ 3.57 ตามลำดับ และระดับทัศนคติของ ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ต ในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ บุคลากรให้ความสนใจในการแสดงความเห็น และองค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และ 2.63 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินทราเน็ต

ด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินทราเน็ต	μ	σ	ระดับทัศนคติ
สามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น	3.45	.750	เห็นด้วย
กระตุ้นให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้	3.71	.613	เห็นด้วย
บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเห็นว่าเป็นองค์กรที่ก้าวหน้า	3.81	.617	เห็นด้วย
องค์กรให้การสนับสนุนด้านฮาร์ดแวร์#	3.22	.782	ไม่แน่ใจ
จำนวนอุปกรณ์มีเพียงพอ#	2.51	1.139	ไม่แน่ใจ
รวม	3.34	.470	ไม่แน่ใจ

เป็นคำถามเชิงลบ ที่ได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับค่าสเกลแล้ว

จากตาราง 15 แสดงว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินทราเน็ต โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับเห็นด้วย คือ บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเห็นว่าเป็นองค์กรที่ก้าวหน้า กระตุ้นให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ และสามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3.71 และ 3.45 ตามลำดับ และมีระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร ด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ องค์กรให้การสนับสนุนด้านฮาร์ดแวร์ และจำนวนอุปกรณ์มีเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และ 2.51 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต โดยการใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต	μ	σ	ระดับของปัญหา
ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน	3.28	.554	ปานกลาง
ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์	2.54	.600	น้อย
ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน	2.85	.859	ปานกลาง
ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน	3.25	.847	ปานกลาง
รวม	2.98	.575	ปานกลาง

จากตาราง 16 แสดงว่า ปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน และด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 3.25 และ 2.85 ตามลำดับ และมีระดับปัญหาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน

ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน	μ	σ	ระดับของปัญหา
การค้นหาและเรียกข้อมูลบนระบบอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้าและใช้เวลาค่อนข้างนาน	3.40	.641	ปานกลาง
ความล่าช้าในการรับ-ส่งไฟล์ข้อมูล และการ Download ข้อมูล	3.23	.637	ปานกลาง
ไม่สามารถเข้าใช้งานหน้าเว็บต่างๆ ขององค์กรได้ในบางครั้ง	3.35	.861	ปานกลาง
ไม่มีการจำแนกหมวดหมู่ของข้อมูลต่างๆ ให้ชัดเจนเสียเวลานานในการค้นหา	3.13	.883	ปานกลาง
รวม	3.28	.554	ปานกลาง

จากตาราง 17 แสดงว่า ปัญหาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับของปัญหาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ การค้นหาและเรียกข้อมูลบนระบบอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้าและใช้เวลาค่อนข้างนาน ไม่สามารถเข้าใช้งานหน้าเว็บต่างๆ ขององค์กรได้ในบางครั้ง ความล่าช้าในการรับ-ส่งไฟล์ข้อมูล และการ Download ข้อมูล และไม่มีการจำแนกหมวดหมู่ของข้อมูลต่างๆ ให้ชัดเจนเสียเวลานานในการค้นหา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 3.35 3.23 และ 3.13 ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์

ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์	μ	σ	ระดับของปัญหา
ข้อมูล หรือข่าวสารต่างๆ ไม่ได้รับการปรับปรุงล่าสุด	2.60	.705	น้อย
ข้อมูลมีไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	2.63	.725	ปานกลาง
การแสดงผลข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้เข้าใจยาก	2.40	.808	น้อย
รวม	2.54	.600	น้อย

จากตาราง 18 แสดงว่า ปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับของปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์ อยู่ในระดับน้อย คือ ข้อมูล หรือข่าวสารต่างๆ ไม่ได้รับการปรับปรุงล่าสุด และการแสดงผลข้อมูลเป็น ภาษาต่างประเทศ ทำให้เข้าใจยาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 และ 2.40 ตามลำดับ และมีระดับของปัญหา ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อมูลมีไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านขั้นตอน ในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน

ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน	μ	σ	ระดับของปัญหา
ขั้นตอนการใช้งานยุ่งยาก หลายขั้นตอนกว่าจะได้รับรู้เนื้อหา	2.90	.951	ปานกลาง
การใช้โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนระบบอินทราเน็ตมีความ	2.87	.869	ปานกลาง
ยุ่งยากในการใช้งาน			
ไม่เข้าใจคำสั่งหรือคำอธิบายบนหน้าจอ	2.80	.931	ปานกลาง
รวม	2.85	.859	ปานกลาง

จากตาราง 19 แสดงว่า ปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อน และหลายขั้นตอน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับของปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน อยู่ใน ระดับปานกลางทุกข้อ คือ ขั้นตอนการใช้งานยุ่งยาก หลายขั้นตอนกว่าจะได้รับรู้เนื้อหา การใช้โปรแกรม ประยุกต์ต่างๆ บนระบบอินทราเน็ตมีความยุ่งยากในการใช้งาน และไม่เข้าใจคำสั่งหรือคำอธิบายบนหน้าจอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 2.87 และ 2.80

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านความ หลากหลายของระบบในการใช้งาน

ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน	μ	σ	ระดับของปัญหา
ระบบในการใช้งานมีมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น	3.21	.920	ปานกลาง
ขาดการแนะนำวิธีการใช้งาน	3.07	1.073	ปานกลาง
ขาดการประชาสัมพันธ์ระบบใหม่ๆ จากองค์กร	3.17	1.078	ปานกลาง
ระบบงานที่พัฒนาขึ้นใหม่ทำงานซ้ำซ้อนกับที่มีอยู่	3.35	1.009	มาก
บางระบบไม่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	3.24	.956	ปานกลาง
สร้างภาระให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน	3.44	1.046	มาก
รวม	3.25	.847	ปานกลาง

จากตาราง 20 แสดงว่า ปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับของปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง คือ บางระบบไม่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ระบบในการใช้งานมีมากเกินไปจนเกินความจำเป็น ขาดการประชาสัมพันธ์ระบบใหม่ๆ จากองค์กร และขาดการแนะนำวิธีการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 3.21 3.17 และ 3.07 ตามลำดับ และมีระดับของปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก คือ สร้างภาระให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน และระบบงานที่พัฒนาขึ้นใหม่ทำงานช้าช้อนกับที่มีอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และ 3.35 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร โดยการใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของกรมสรรพากร	μ	σ	Min	Max
ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์	4.82	.594	2	5

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร พบว่า ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ประมาณ 5 ครั้ง โดยมีค่าต่ำสุด 2 ครั้ง และค่าสูงสุดเท่ากับ 5 ครั้ง

ตาราง 22 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านช่วงเวลาใดที่ท่านเข้ามาใช้งานบนระบบอินทราเน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ก่อนเริ่มทำงาน (ก่อน 8.30 น.)	12	4.3
- ระหว่างชั่วโมงการทำงาน (8.30 – 16.30 น.)	249	88.3
- ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	8	2.8
- หลังเลิกงาน (หลัง 16.30 น.)	13	4.6
รวม	282	100.0

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านช่วงเวลาใดที่ท่านเข้ามาใช้งานบนระบบอินทราเน็ตพบว่า ส่วนใหญ่จะใช้งานในช่วงระหว่างชั่วโมงการทำงาน (8.30 – 16.30 น.) มีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 88.3 รองลงมาคือช่วงหลังเลิกงาน (หลัง 16.30 น.)

มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ช่วงก่อนเริ่มทำงาน (ก่อน 8.30 น.) มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตาราง 23 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งาน(ครั้งต่อสัปดาห์)

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ของกรมสรรพากร	μ	σ	Min	Max
ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งาน (ครั้งต่อสัปดาห์)	8.60	4.735	4	20

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร พบว่า ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ประมาณ 9 ครั้ง โดยมีค่าต่ำสุด 4 ครั้ง และค่าสูงสุดเท่ากับ 20 ครั้ง

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การใช้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต

การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต	μ	σ	ระดับการใช้งาน
การดูข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร	2.58	.512	นานๆครั้ง
การดูข้อมูลห้องข่าว	3.04	.477	บางครั้ง
การใช้งานระบบบริการข้อมูล	2.87	.829	บางครั้ง
การใช้งานระบบงาน	3.40	.902	บางครั้ง
การใช้งาน Download	2.88	.903	บางครั้ง
การดูข้อมูลอ้างอิง	3.14	.867	บางครั้ง
การให้บริการถาม – ตอบ	2.62	1.027	บางครั้ง
การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	4.00	.830	บ่อยครั้ง
การดูแผนผังเว็บไซต์	3.23	.849	บางครั้ง
การดูหนังสือเวียน	3.67	.752	บ่อยครั้ง
การดูข้อมูลหน่วยงานต่างๆ (link)	3.35	.970	บางครั้ง
การติดต่อกรมสรรพากร	2.47	1.265	นานๆครั้ง
การใช้งานระบบการจัดการความรู้	3.05	.901	บางครั้ง
การดูข้อมูล e-Library	2.40	1.164	นานๆครั้ง
การดูข้อมูลอุทรากรรมก่อนทำผิด	2.56	.905	นานๆครั้ง
การดูข้อมูลภาษาอังกฤษน่ารู้	2.52	.858	นานๆครั้ง
รวม	3.18	.558	บางครั้ง

จากตาราง 24 แสดงว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับบางครั้ง คือ การใช้งานระบบงาน การดูข้อมูลหน่วยงานต่าง ๆ (link) การดูแผนผังเว็บไซต์ การใช้งานระบบการจัดการความรู้ การดูข้อมูลอ้างอิง การดูข้อมูลห้องข่าว การใช้งาน Download การใช้งานระบบบริการข้อมูล และการให้บริการถาม – ตอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 3.35 3.23 3.14 3.05 3.04 2.88 2.87 และ 2.62 ตามลำดับ รองลงมา มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับนานๆครั้ง คือ การดูข้อมูลอุทกศาสตร์ก่อนทำผิด การดูข้อมูลภาษาอังกฤษน่ารู้ การติดต่อกรมสรรพากรและการดูข้อมูล e-Library โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 2.52 2.47 และ 2.40 ตามลำดับ แลามีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับบ่อยครั้ง คือ การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และการดูหนังสือเวียน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.67 ตามลำดับ

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร

ด้านการดูข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร	μ	σ	ระดับการใช้งาน
ประวัติการจัดตั้งกรมสรรพากร	2.39	.593	นานๆครั้ง
ประวัติการจัดเก็บภาษี	2.63	.744	บางครั้ง
การปฏิรูปโครงสร้างกรมสรรพากร	2.50	.604	นานๆครั้ง
วิสัยทัศน์	2.62	.665	บางครั้ง
ภารกิจและยุทธศาสตร์	2.73	.757	บางครั้ง
ผู้บริหารระดับสูง	2.32	.709	นานๆครั้ง
โครงสร้างการบริหาร	2.47	.603	นานๆครั้ง
โครงสร้างอัตรากำลัง	2.46	.670	นานๆครั้ง
แผนปฏิบัติงานประจำปี	2.72	.779	บางครั้ง
หน่วยบริการภาษี	2.94	.653	บ่อยครั้ง
รวม	2.58	.512	นานๆครั้ง

จากตาราง 25 แสดงว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร โดยรวมอยู่ในระดับนานๆครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร อยู่ในระดับบางครั้ง คือ หน่วยบริการภาษี ภารกิจและยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติงานประจำปี ประวัติการจัดเก็บภาษี และวิสัยทัศน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 2.73 2.72 2.63 และ 2.62 ตามลำดับ และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร อยู่ในระดับ

นานๆครั้ง คือ การปฏิรูปโครงสร้างกรมสรรพากร โครงสร้างการบริหาร โครงสร้างอัตรากำลัง และประวัติการจัดตั้งกรมสรรพากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 2.50 2.47 2.46 2.39 และ 2.32 ตามลำดับ

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูแลข้อมูลห้องข่าว

ด้านการดูแลข้อมูลห้องข่าว	μ	σ	ระดับการใช้งาน
สารจากอธิบดี	3.48	.655	บ่อยครั้ง
จุลสารสรรพากร	3.20	.624	บางครั้ง
eTaxinfo	2.74	.768	บางครั้ง
ข่าวสาร จท.	3.40	.786	บางครั้ง
แถลงข่าวกรมสรรพากร	3.43	.678	บ่อยครั้ง
ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์	3.50	.894	บ่อยครั้ง
ตรวจราชการของ ตร.	2.77	.746	บางครั้ง
อบรม/สัมมนา/พัฒนาบุคลากร	3.14	.665	บางครั้ง
ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน	3.05	.915	บางครั้ง
ประมวลภาพ	2.60	.851	นานๆครั้ง
ตารางการให้สัมภาษณ์ผู้บริหาร	2.47	.940	นานๆครั้ง
ข่าวสารอื่นๆ	3.01	.839	บางครั้ง
แนวคิดการบริหารราชการฯ	2.73	.858	บางครั้ง
รวม	3.04	.477	บางครั้ง

จากตาราง 26 แสดงว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูแลข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร โดยรวมอยู่ในระดับบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูแลข้อมูลห้องข่าว อยู่ในระดับบางครั้ง คือ ข่าวสาร จท.จุลสารสรรพากร อบรม/สัมมนา/พัฒนาบุคลากร ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ข่าวสารอื่นๆ ตรวจราชการของ ตร. eTaxinfo และแนวคิดการบริหารราชการฯ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 3.20 3.14 3.05 3.01 2.77 2.74 และ 2.73 ตามลำดับ รองลงมา มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูแลข้อมูลห้องข่าว อยู่ในระดับบ่อยครั้ง คือ ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ สารจากอธิบดี และแถลงข่าวกรมสรรพากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 3.48 และ 3.43 ตามลำดับ และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูแลข้อมูลห้องข่าว อยู่ในระดับนานๆครั้ง คือ ประมวลภาพ และตารางการให้สัมภาษณ์ผู้บริหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 และ 2.47 ตามลำดับ

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของ
กรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งานระบบบริการข้อมูล

ด้านการใช้งานระบบบริการข้อมูล	μ	σ	ระดับการใช้งาน
ผลการปฏิบัติงานของระบบกำกับดูแลฯ	2.87	1.601	บางครั้ง
รายงาน	2.66	1.398	บางครั้ง
ค้นหาข้อมูลภาษี	3.89	1.170	บ่อยครั้ง
คลินิกคอมพิวเตอร์	3.05	.829	บางครั้ง
ห้องสมุด Online	3.16	.875	บางครั้ง
ข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานฯ	3.06	1.204	บางครั้ง
ระบบความปลอดภัยคอมพิวเตอร์	2.97	.999	บางครั้ง
สถิติการเข้าชม	2.31	.978	บางครั้ง
คลังข้อมูล	2.91	1.026	บางครั้ง
RDB (Reference Data Base)	2.21	1.157	นานๆครั้ง
ติดตามงานค้าง	2.48	1.397	นานๆครั้ง
รวม	2.87	.829	บางครั้ง

จากตาราง 27 แสดงว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งานระบบบริการข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งานระบบบริการข้อมูล อยู่ในระดับบางครั้ง คือ ห้องสมุด Online ข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานฯ คลินิกคอมพิวเตอร์ ระบบความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ คลังข้อมูล ผลการปฏิบัติงานของระบบกำกับดูแลฯ รายงาน และสถิติการเข้าชม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 3.06 3.05 2.97 2.91 2.87 2.66 และ 2.31 ตามลำดับ รองลงมามีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งานระบบบริการข้อมูล อยู่ในระดับนานๆครั้ง คือ ติดตามงานค้าง และ RDB (Reference Data Base) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 และ 2.21 ตามลำดับ และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งานระบบบริการข้อมูล อยู่ในระดับบ่อยครั้ง คือ ค้นหาข้อมูลภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของ
กรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินทราเน็ต ด้านการใช้งานระบบงาน

ด้านการใช้งานระบบงาน	μ	σ	ระดับการใช้งาน
ระบบงานภาษีอากร	3.70	1.213	บ่อยครั้ง
ระบบงานย่อย	3.74	1.117	บ่อยครั้ง
ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ	2.50	1.307	นานๆครั้ง
ระบบกำกับดูแล	3.25	1.611	บางครั้ง
ระบบ e-Office	3.79	.829	บ่อยครั้ง
รวม	3.40	.902	บางครั้ง

จากตาราง 28 แสดงว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินทราเน็ต ด้านการใช้งานระบบงาน โดยรวมอยู่ในระดับบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินทราเน็ต ด้านการใช้งานระบบงาน อยู่ในระดับบ่อยครั้ง คือ ระบบ e-Office ระบบงานย่อย และระบบงานภาษีอากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 3.74 และ 3.70 ตามลำดับ และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินทราเน็ต ด้านการใช้งานระบบงาน อยู่ในระดับบางครั้ง คือ ระบบกำกับดูแล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินทราเน็ต ด้านการใช้งานระบบงาน อยู่ในระดับนานๆครั้ง คือ ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของ
กรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินทราเน็ต ด้านการใช้งาน Download

ด้านการใช้งาน Download	μ	σ	ระดับการใช้งาน
ข้อมูลจากการบันทึกแบบแสดงรายการภาษี	2.85	1.398	บางครั้ง
ข้อมูลสำหรับผู้บริหาร	2.36	1.299	นานๆครั้ง
โปรแกรมที่ใช้ในหน่วยงาน	3.15	1.186	บางครั้ง
โปรแกรมอำนวยความสะดวกทั่วไป	3.01	1.081	บางครั้ง
รูปภาพมาตรฐาน e-Revenue	2.71	1.164	บางครั้ง
e-Form	3.68	.980	บ่อยครั้ง
มาตรฐานเว็บไซต์กรมสรรพากร	2.73	1.158	บางครั้ง
มาตรฐานการทำ Presentation	2.57	1.077	บางครั้ง
รวม	2.88	.903	บางครั้ง

จากตาราง 29 แสดงว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งาน Download โดยรวมอยู่ในระดับบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งาน Download อยู่ในระดับบางครั้ง คือ โปรแกรมที่ใช้ในหน่วยงาน โปรแกรมอำนวยความสะดวกทั่วไป ข้อมูลจากการบันทึกแบบแสดงรายการภาษี มาตรฐานเว็บไซต์กรมสรรพากร รูปภาพมาตรฐาน e-Revenue และมาตรฐานการทำ Presentation โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 3.01 2.85 2.73 2.71 และ 2.57 ตามลำดับ มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งาน Download อยู่ในระดับบ่อยครั้ง คือ e-Form โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งาน Download อยู่ในระดับนานๆครั้ง คือ ข้อมูลสำหรับผู้บริหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36

ตาราง 30 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูข้อมูลอ้างอิง

ด้านการดูข้อมูลอ้างอิง	μ	σ	ระดับการใช้งาน
ประมวลรัษฎากร	3.33	1.099	บางครั้ง
ระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติ	3.62	.833	บ่อยครั้ง
ข้อหารือภาษีอากร	3.27	1.158	บางครั้ง
คำพิพากษาศาลฎีกา	3.03	.985	บางครั้ง
แนวทางการพิจารณาอุทธรณ์	3.03	.956	บางครั้ง
กฎหมายปฏิรูประบบราชการ	2.80	.904	บางครั้ง
กฎหมายออกใหม่	3.12	1.002	บางครั้ง
กฎหมายอื่น	2.96	.911	บางครั้ง
รวม	3.14	.867	บางครั้ง

จากตาราง 30 แสดงว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูข้อมูลอ้างอิง โดยรวมอยู่ในระดับบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูข้อมูลอ้างอิง อยู่ในระดับบางครั้ง คือ ประมวลรัษฎากร ข้อหารือภาษีอากร กฎหมายออกใหม่ คำพิพากษาศาลฎีกา แนวทางการพิจารณาอุทธรณ์ กฎหมายอื่น และกฎหมายปฏิรูประบบราชการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 3.27 3.12 3.03 3.03 2.96 และ 2.80 ตามลำดับ และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูข้อมูลอ้างอิง อยู่ในระดับบ่อยครั้ง คือ ระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของ
กรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการถาม - ตอบ

ด้านการให้บริการถาม - ตอบ	μ	σ	ระดับการใช้งาน
กระดานแสดงความคิดเห็น	2.60	1.020	นานๆครั้ง
กระดานถาม-ตอบ	2.64	1.057	บางครั้ง
รวม	2.62	1.027	บางครั้ง

จากตาราง 31 แสดงว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการถาม - ตอบ โดยรวมอยู่ในระดับบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการถาม - ตอบ อยู่ในระดับบางครั้ง คือ กระดานถาม - ตอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการถาม - ตอบ อยู่ในระดับนานๆครั้ง คือ กระดานแสดงความคิดเห็น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60

ตาราง 32 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ระบบอินเทอร์เน็ต
กรมสรรพากร

ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ควรปรับปรุงระบบที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และตรง ต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	47	16.7
- ควรมีการให้คำแนะนำในการใช้งานในแต่ละระบบงานอย่าง ละเอียด และสามารถเข้าใจได้ง่าย	60	21.3
- ควรลดระบบงานที่ไม่จำเป็นลง หรือยุบรวมกับระบบงานที่มี ลักษณะคล้ายคลึงกัน	83	29.4
- ควรเพิ่มความเร็วในการรับ - ส่ง ไฟล์ข้อมูล และการ Download ข้อมูล	53	18.8
- ไม่แสดงความคิดเห็น	39	13.8
รวม	282	100.0

จากตาราง 32 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านการลดระบบงานที่ไม่จำเป็นลง หรือยุบรวมกับระบบงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมากที่สุด มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมา คือด้านการให้คำแนะนำในการใช้งานในแต่ละระบบงานอย่างละเอียด และสามารถเข้าใจได้ง่าย มีจำนวน 60 คน

คิดเป็นร้อยละ 21.3 ด้านเพิ่มความเร็วในการรับ – ส่ง ไฟล์ข้อมูล และการ Download ข้อมูล มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ด้านปรับปรุงระบบที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และตรงต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็นมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจพื้นฐานทางด้านประชากรศาสตร์ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติการทดสอบ t-test , F-test (One - WAY ANOVA)

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน(ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal variance not assumed

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร พบว่า

ตัวแปรที่ศึกษา พฤติกรรมการใช้ งานระบบ อินทราเน็ตของ กรมสรรพากร		Levene's Test for Equality of Variances		เพศ	N	t-test for Equality of Means				
		F	Sig.			μ	σ	t	df	p
ด้านระยะเวลา โดยประมาณใน การใช้งานระบบ อินทราเน็ตโดย เฉลี่ยต่อวันต่อ สัปดาห์	Equal variances assumed	.000	.989	ชาย	30	5.100	2.057	1.299	280	.195
	Equal variances not assumed			หญิง	252	4.579	2.078			
ด้านความถี่ใน การเข้ามาใช้ งานจำนวนครั้ง ต่อสัปดาห์	Equal variances assumed	1.601	.207	ชาย	30	8.000	4.756	-.868	280	.386
	Equal variances not assumed			หญิง	252	8.937	5.671			
ด้านการใช้ บริการกิจกรรม บนระบบ อินทราเน็ต โดยรวม	Equal variances assumed	3.173	.076	ชาย	30	2.98	.399	-2.112*	279	.036
	Equal variances not assumed			หญิง	252	3.21	.570			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 พบว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ค่า Sig. เท่ากับ .989 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วย Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ของข้าราชการและพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามเพศ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .195 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศหญิงและเพศชาย มีพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

ไม่แตกต่างกัน ในด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ค่า Sig. เท่ากับ .207 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วย Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ของข้าราชการและพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามเพศ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .386 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศหญิงและเพศชาย มีพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ไม่แตกต่างกัน ในด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมค่า Sig. เท่ากับ .076 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วย Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม ของข้าราชการและพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามเพศ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .036 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เพศหญิงและเพศชาย มีพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร แตกต่างกัน ในด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ข้าราชการและพนักงานราชการ เพศชาย มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม น้อยกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig.
ระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์	.411	3	278	.745
ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์	9.863*	3	278	.000
การให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม	1.650	3	277	.178

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 พบว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 แต่ละกลุ่มอายุมีความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ และด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีค่า p เท่ากับ .745 และ .178 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ และการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 แต่ละกลุ่มอายุมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น ในการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งแต่ละกลุ่มอายุมีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ส่วนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ และด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ซึ่งแต่ละกลุ่มอายุมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ประเด็นพิจารณา	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์	22.728*	3	264.791	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามอายุ พบว่า

ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่ารระดับอายุในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett T3 ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี Dunnett T3

อายุ (ปี)	μ	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21-30 ปี	9.07	-	-2.72*	2.30*	3.51*
			(.013)	(.024)	(.000)
31-40 ปี	11.17		-	5.02*	6.23*
				(.000)	(.000)
41-50 ปี	5.76			-	1.21
					(.444)
51 ปีขึ้นไป	6.32				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า

ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีอายุ 21-30 ปี มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลา โดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์และการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมของข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมการใช้งานระบบ อินทราเน็ตของ กรมสรรพากร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระยะเวลาโดยประมาณใน การใช้งานระบบอินทราเน็ต โดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	23.265 1190.114 1213.379	3 278 281	7.755 4.281	1.812	.145
การใช้บริการกิจกรรมบน ระบบอินทราเน็ตโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.274 87.017 87.291	3 277 280	.091 .314	.291	.832

จากตาราง 37 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลา โดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ และการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมพบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .145 และ .832 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กลุ่มอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig.
ระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์	1.212	2	279	.299
ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์	4.706*	2	279	.010
การให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม	4.349*	2	278	.014

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 38 พบว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีค่า p เท่ากับ .010 และ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 แต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ มีค่า p เท่ากับ .299 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 แต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น ในการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ซึ่งแต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ส่วนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ซึ่งแต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ประเด็นพิจารณา	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์	6.938*	2	145.427	.001
การใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม	3.588*	2	160.221	.030

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 และ .030 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบวาระดับการศึกษาในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett T3 ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 40 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้วิธี Dunnett T3

ระดับการศึกษา	μ	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าระดับปริญญาตรี
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	7.8500	-	-1.70 (.096)	1.30 (.462)
ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	9.5503		-	3.00* (.002)
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	6.5455			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์แตกต่างจากข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์มากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ 3.00 สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 41 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้วิธี Dunnett T3

ระดับการศึกษา	μ	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าระดับปริญญาตรี
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	3.05	-	-.18 (.069)	-.10 (.636)
ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.23		-	.25* (.031)
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	3.15			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมแตกต่างจากข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .031 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมมากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .25

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลา โดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 3 เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมการใช้งาน ระบบอินทราเน็ตของ กรมสรรพากร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระยะเวลาโดยประมาณ ในการใช้งานระบบ อินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อ วันต่อสัปดาห์	ระหว่างกลุ่ม	1.349	2	.674	.155	.856
	ภายในกลุ่ม	1212.030	279	4.344		
	รวม	1213.379	281			

จากตาราง 42 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลา โดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .856 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กลุ่มระดับการศึกษา ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับตำแหน่งงาน(ซี) ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งงาน(ซี) ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งงาน(ซี) ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน(ซี)

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig.
ระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์	.917	3	278	.433
ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์	8.001*	3	278	.000
การให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม	5.279*	3	277	.001

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 43 พบว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีค่า p เท่ากับ .000 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 แต่ละกลุ่มระดับตำแหน่งงาน(ซี) มีความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ มีค่า p เท่ากับ .433 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 แต่ละกลุ่มระดับตำแหน่งงาน(ซี) มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ดังนั้น ในการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ซึ่งแต่ละระดับตำแหน่งงาน(ซี) มีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ส่วนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ซึ่งแต่ละระดับตำแหน่งงาน(ซี) มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 44 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ของข้าราชการ และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระดับตำแหน่งงาน(ซี) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ประเด็นพิจารณา	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์	9.700*	3	158.218	.000
การใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม	3.082*	3	225.997	.028

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 44 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ของข้าราชการ และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน(ซี) พบว่า

ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 และ .028 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับตำแหน่งงาน(ซี) แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าจะระดับตำแหน่งงาน(ซี) ในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett T3 ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 45 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน(ซี) โดยใช้วิธี Dunnett T3

ระดับตำแหน่งงาน(ซี)	μ	ข้าราชการ ระดับ 1-5	ข้าราชการ ระดับ 6/6ว.	ข้าราชการ ระดับ 7-9	พนักงาน ราชการ
ข้าราชการระดับ 1-5	9.9935	-	2.50* (.004)	4.89* (.000)	1.42 (.651)
ข้าราชการระดับ 6/6ว.	7.4857		-	2.38* (.023)	-1.08 (.881)
ข้าราชการระดับ 7-9	5.1000			-	-3.46* (.011)
พนักงานราชการ	8.5676				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 46 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน(ซี) โดยใช้วิธี Dunnett T3

ระดับตำแหน่งงาน(ซี)	μ	ข้าราชการ ระดับ 1-5	ข้าราชการ ระดับ 6/6ว.	ข้าราชการ ระดับ 7-9	พนักงาน ราชการ
ข้าราชการระดับ 1-5	3.17	-	.01 (1.000)	-.29* (.002)	.04 (.994)
ข้าราชการระดับ 6/6ว.	3.16		-	-.30* (.005)	.03 (.999)
ข้าราชการระดับ 7-9	3.46			-	.33* (.001)
พนักงานราชการ	3.13				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน(ซี) พบว่า

ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับตำแหน่งงาน(ซี) ข้าราชการระดับ 1-5 มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมแตกต่างจากข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับตำแหน่งงาน(ซี) ข้าราชการระดับ 7-9. โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับตำแหน่งงาน(ซี) ข้าราชการระดับ 1-5 มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมน้อยกว่าระดับตำแหน่งงาน(ซี) ข้าราชการระดับ 7-9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .29

ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับตำแหน่งงาน(ซี) ข้าราชการระดับ 6/6ว. มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมแตกต่างจากข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับตำแหน่งงาน(ซี) ข้าราชการระดับ 7-9. โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับตำแหน่งงาน(ซี) ข้าราชการระดับ 6/6ว. มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมน้อยกว่าระดับตำแหน่งงาน(ซี) ข้าราชการระดับ 7-9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .30

ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับตำแหน่งงาน(ซี) ข้าราชการระดับ 7-9 มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมแตกต่างจากข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับตำแหน่งงาน(ซี) พนักงานราชการ โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p)

เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับตำแหน่งงาน(ซี) ข้าราชการระดับ 7-9 มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมมากกว่าระดับตำแหน่งงาน(ซี) พนักงานราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .33

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระดับตำแหน่งงาน(ซี) โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมการใช้งานระบบ อินทราเน็ตของ กรมสรรพากร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระยะเวลาโดยประมาณใน การใช้งานระบบอินทราเน็ต โดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.155 1210.224 1213.379	3 278 281	1.052 4.353	.242	.867

จากตาราง 47 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .867 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กลุ่มระดับตำแหน่งงาน(ซี) ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig.
ระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์	.186	3	278	.906
ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์	6.347*	3	278	.000
การให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม	2.668*	3	277	.048

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 48 พบว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีค่า p เท่ากับ .000 และ .048 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 แต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงานมีความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ มีค่า p เท่ากับ .906 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 แต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงานมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น ในการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ซึ่งแต่ละระยะเวลาในการทำงานมีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ส่วนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ซึ่งแต่ละระยะเวลาในการทำงานมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 49 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ของข้าราชการ และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงานโดยใช้สถิติ Brown - Forsythe

ประเด็นพิจารณา	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์	9.846*	3	124.025	.000
การใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม	2.749*	3	128.408	.046

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 49 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ของข้าราชการ และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่า

ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมพบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 และ .046 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบวาระยะเวลาในการทำงานในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett T3 ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 50 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้วิธี Dunnett T3

ระยะเวลาในการ ทำงาน	μ	1-10ปี	11-20ปี	21-30ปี	31ปี ขึ้นไป
1-10ปี	8.7674	-	-1.94 (.122)	2.53* (.003)	3.49 (.051)
11-20ปี	10.7101		-	4.48* (.000)	5.44* (.002)
21-30ปี	6.2333			-	.96 (.958)
31ปี ขึ้นไป	5.2727				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่า

ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน1-10ปี มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์แตกต่างจากข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน21-30ปี. โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน1-10ปี มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์มากกว่าระยะเวลาในการทำงาน21-30ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ 2.53

ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน11-20ปี มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์แตกต่างจากข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน21-30ปี. โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน11-20ปี มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์มากกว่าระยะเวลาในการทำงาน21-30ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ 4.48

ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน11-20ปี มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์แตกต่างจากข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน31ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .002 ซึ่ง

น้อยกว่า .05 หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-20 ปี มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์มากกว่าระยะเวลาในการทำงาน 31 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ 5.44

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 51 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานโดยใช้วิธี Dunnett T3

ระยะเวลาในการทำงาน	μ	1-10ปี	11-20ปี	21-30ปี	31ปี ขึ้นไป
1-10ปี	3.24	-	.20* (.014)	.02 (.853)	.00 (.978)
11-20ปี	3.04		-	-.18 (.146)	-.19 (.286)
21-30ปี	3.21			-	-.02 (.936)
31ปี ขึ้นไป	3.23				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานพบว่า

ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-10 ปี มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมแตกต่างจากข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-20 ปี. โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-10 ปี มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์มากกว่าระยะเวลาในการทำงาน 11-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .20

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 52 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลา โดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 3 เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมการใช้งาน ระบบอินทราเน็ตของ กรมสรรพากร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระยะเวลาโดยประมาณ	ระหว่างกลุ่ม	7.687	3	2.562	.591	.621
ในการใช้งานระบบ	ภายในกลุ่ม	1205.692	278	4.337		
อินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อ วันต่อสัปดาห์	รวม	1213.379	281			

จากตาราง 52 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลา โดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .621 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กลุ่มระยะเวลาในการทำงาน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : หน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : หน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดย มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 53 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการ และพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig.
ระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์	1.119	7	274	.351
ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์	2.093	7	274	.044
การใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม	4.501	7	273	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 53 พบว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีค่า p เท่ากับ .044 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 แต่ละกลุ่มหน่วยงานที่สังกัดมีความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ มีค่า p เท่ากับ .351 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 แต่ละกลุ่มหน่วยงานที่สังกัดมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น ในการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ซึ่งแต่ละหน่วยงานที่สังกัดมีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ส่วนพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ซึ่งแต่ละหน่วยงานที่สังกัดมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 54 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม ของข้าราชการ และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มหน่วยงานที่สังกัดโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ประเด็นพิจารณา	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์	2.001	7	130.433	.060
การใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม	2.174*	7	87.790	.044

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 54 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม ของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า

ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .060 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้าราชการ และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการ และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่ามีหน่วยงานที่สังกัดในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett T3 ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 55 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร
ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้วิธี Dunnett T3

หน่วยงาน ที่สังกัด	μ	ฝ่าย บริหารงาน ทั่วไป	ฝ่าย วางแผน และ ประเมินผล	ฝ่ายหัก ณ ที่ จ่าย และคืน ภาษี	ฝ่าย กรรมวิธี	ฝ่าย กฎหมาย และ เร่งรัด ภาษี อากร ค้าง	ทีม กำกับ ดูแล	ทีม บริหารงาน สำรวจ	สำนักงาน สรรพากร พื้นที่ สาขา
ฝ่าย บริหารงาน ทั่วไป	3.08	-	.06 (1.000)	-.02 (1.000)	.11 (1.000)	-.05 (1.000)	-.23 (.936)	-.02 (.192)	-.07 (.260)
ฝ่าย วางแผน และ ประเมินผล	3.01		-	-.08 (1.000)	.05 (.120)	-.11 (.127)	-.30 (.100)	-.08 (.164)	-.13 (.241)
ฝ่ายหัก ณ ที่จ่ายและ คืนภาษี	3.10			-	.13 (.984)	-.02 (1.00)	-.21 (.128)	.01 (1.000)	-.04 (1.000)
ฝ่าย กรรมวิธี	2.97				-	-.16 (.990)	-.35* (.013)	-.13 (1.02)	-.18 (1.000)
ฝ่าย กฎหมาย และเร่งรัด ภาษีอากร ค้าง	3.12					-	-.19 (.786)	.03 (1.000)	-.02 (1.000)
ทีมกำกับ ดูแล ทีม	3.31						-	.22 (.933)	.17 (1.000)
ทีม บริหารงาน สำรวจ	3.09							-	-.05 (1.000)
สำนักงาน สรรพากร พื้นที่สาขา	3.14								-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 55 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า

ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีหน่วยงานที่สังกัด ฝ่ายกรรมวิธี มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตแตกต่างจากข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีหน่วยงานที่สังกัด ทีมกำกับดูแล โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีหน่วยงานที่สังกัด ฝ่ายกรรมวิธี มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตน้อยกว่าหน่วยงานที่สังกัด ทีมกำกับดูแล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .35

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่าง

ตาราง 56 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลา โดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นรายคู่อื่นแต่ละกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมการใช้งาน ระบบอินทราเน็ตของ กรมสรรพากร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระยะเวลาโดยประมาณ ในการใช้งานระบบ อินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อ วันต่อสัปดาห์	ระหว่างกลุ่ม	14.832	7	2.119	.484	.846
	ภายในกลุ่ม	1198.548	274	4.374		
	รวม	1213.379	281			

จากตาราง 56 พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลา โดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .846 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กลุ่มหน่วยงานที่สังกัด มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจพื้นฐานทางด้านทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการ ต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร โดยใช้สถิติการทดสอบ Pearson's Correlation

สมมติฐานที่ 2 ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

การวิเคราะห์ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

สมมติฐานที่ 2.1 ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 57 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์

ตัวแปร ทัศนคติของข้าราชการและ พนักงานข้าราชการ	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
รูปแบบการใช้งานบนระบบ อินเทอร์เน็ต	.028	.644	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการ ติดต่อสื่อสาร	.063	.289	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ขององค์กร	-.006	.918	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการ ปฏิบัติงาน	.146*	.014	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการ เรียนรู้	.090	.130	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	.068	.258	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการ สำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ	.027	.656	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
สร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจาก การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	-.038	.529	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 57 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการและพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .644 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .656 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่าทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .529 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่าทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 58 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการ และ
พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์

ตัวแปร ทัศนคติของข้าราชการและ พนักงานข้าราชการ	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
รูปแบบการใช้งานบนระบบ อินเทอร์เน็ต	.010	.871	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการ ติดต่อสื่อสาร	.013	.824	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ขององค์กร	-.061	.308	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการ ปฏิบัติงาน	.020	.738	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการ เรียนรู้	.193*	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกัน ระดับต่ำ
การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	.054	.366	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการ สำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ	.170*	.004	มีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกัน ระดับต่ำ
สร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจาก การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	-.001	.990	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 58 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการและพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .871 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .308 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ขององค์กร โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .308 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ขององค์กร กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .738 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการเรียนรู้ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการเรียนรู้กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .193 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการเรียนรู้ ก็จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ เพิ่มขึ้น

6. ทักษะคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .366 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่าทักษะคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ โดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .170 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าข้าราชการและพนักงานราชการมีทศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ ก็จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ เพิ่มขึ้น

8. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .990 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินทราเน็ต กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ต โดยรวมสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ต โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_a : ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ต โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 59 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการ และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม

ตัวแปร ทัศนคติของข้าราชการและ พนักงานข้าราชการ	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
รูปแบบการใช้งานบนระบบ อินเทอร์เน็ต	.213*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการ ติดต่อสื่อสาร	-.151*	.011	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกัน ข้ามระดับต่ำ
การใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ขององค์กร	-.061	.309	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการ ปฏิบัติงาน	.118*	.047	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการ เรียนรู้	.045	.447	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	.055	.360	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการ สำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ	.088	.143	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
สร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจาก การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	.092	.125	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 59 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการและพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีความสัมพันธ์กัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .213 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ก็จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมเพิ่มขึ้น

2. ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้อินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้อินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.151 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้อินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร ก็จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมลดลง

3. ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้อินทราเน็ตในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ขององค์กร โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .309 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้อินทราเน็ตในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ขององค์กร กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้อินทราเน็ตในการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้อินทราเน็ตในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .118 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้อินทราเน็ตในการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมเพิ่มขึ้น

5. ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้อินทราเน็ตในการเรียนรู้โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .447 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้อินทราเน็ตในการเรียนรู้กับพฤติกรรมการใช้

งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .360 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่าทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม โดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .143 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่าทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม โดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .125 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่าทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจพื้นฐานทางด้านการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร โดยใช้สถิติการทดสอบ Pearson's Correlation

สมมติฐานที่ 3 ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

การวิเคราะห์ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

สมมติฐานที่ 3.1 ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 60 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์

ตัวแปร ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบ อินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
การค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน	-.043	.475	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์	-.079	.184	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน	-.056	.351	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ความหลากหลายของระบบในการใช้งาน	-.059	.324	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากตาราง 60 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .475 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ โดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .184 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ โดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .351 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ โดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .324 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ โดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.2 ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_a : ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 61 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์

ตัวแปร ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
การค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน	-.205*	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ระดับต่ำ
ข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์	-.267*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ระดับต่ำ
ขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน	-.371*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ระดับปานกลาง
ความหลากหลายของระบบในการใช้งาน	-.450*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ระดับปานกลาง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 61 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต และ พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.205 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตมาก ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน ก็จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ลดลง

2. ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์ กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.267 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตมาก ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์ ก็จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ลดลง

3. ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.371 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตมาก ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน ก็จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ลดลง

4. ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งานกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ลดลง

ต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ $-.450$ แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมาก ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน ก็จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ลดลง

สมมติฐานที่ 3.3 ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 62 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม

ตัวแปร ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
การค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน	$-.165^*$	.006	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ระดับต่ำ
ข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์	$-.102$	.088	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน	$-.274^*$	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ระดับต่ำ
ความหลากหลายของระบบในการใช้งาน	.075	.211	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 62 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้

เวลานาน กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.165 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตมาก ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน ก็จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมลดลง

2. ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .088 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.274 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตมาก ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน ก็จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมลดลง

4. ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .211 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 63 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้ทดสอบ
1.	ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน(ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตที่แตกต่างกัน		
1.1	เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตที่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.2	อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test (One-WAY ANOVA)
1.3	ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Brown-Forsythe (One-WAY ANOVA)
1.4	ระดับตำแหน่งงาน(ซี) ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Brown-Forsythe (One-WAY ANOVA)
1.5	ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Brown-Forsythe (One-WAY ANOVA)
1.6	หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรที่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test (One-WAY ANOVA)
2.	ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร		
2.1	ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	Pearson's correlation
2.2	ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	Pearson's correlation

2.3	ทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	Pearson's correlation
3.	ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร		
3.1	ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	Pearson's correlation
3.2	ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์	มีความสัมพันธ์กัน	Pearson's correlation
3.3	ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม	มีความสัมพันธ์กัน	Pearson's correlation

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยผลของการวิจัยนี้สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้เพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรในองค์กร เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงกับความต้องการขององค์กร และเป็นแนวทางในการวางแผน บริหารจัดการ ระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐต่อไป

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการและพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร
2. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร
3. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

ความสำคัญของการวิจัย

1. นำไปพัฒนาปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้เพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรในองค์กร
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงกับความต้องการขององค์กร
3. เป็นแนวทางในการวางแผน บริหารจัดการ ระบบอินเทอร์เน็ตกรมสรรพากรให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐต่อไป
4. เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และออกแบบระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

โครงการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ระดับ 1-9 และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง โดยเป็นข้าราชการ 245 คน พนักงานราชการ 37 คน รวมทั้งสิ้น 282 คน (30 มิถุนายน 2549 : ข้อมูลจากเว็บไซต์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ระดับ 1-9 และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง โดยเป็นข้าราชการ 245 คน พนักงานราชการ 37 คน รวมทั้งสิ้น 282 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบไม่เจาะจง (Census) เก็บข้อมูลทุกๆ คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1. ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการและพนักงานราชการ

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ระดับตำแหน่งงาน (ซี)
5. ระยะเวลาในการทำงาน
6. หน่วยงานที่สังกัด

2. ตัวแปรด้านทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

1. รูปแบบการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต
2. การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร
3. การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร
4. การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน
5. การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการเรียนรู้
6. การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
7. การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่างๆ
8. สร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

3. ตัวแปรด้านปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

1. การค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน
2. ข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัยและไม่ทันเหตุการณ์

3. ขั้นตอนในการใช้งานที่ซับซ้อนและหลายขั้นตอน
4. ความหลากหลายของระบบในการใช้งาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการ

1. ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต
2. ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ต
3. ความถี่ในการเข้ามาใช้งานระบบอินทราเน็ต
4. กิจกรรมในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

ส่วนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน (ซี) ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close - End Response Question) แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสม และเป็นความจริงมากที่สุด ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภท มาตรฐานอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีผลต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร โดยเป็นคำถามวัดระดับทัศนคติ จำนวน 34 ข้อย่อย แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งการให้คะแนนระดับทัศนคติต่างๆ ซึ่งมีคำถาม 2 ประเภท คือ คำถามเชิงบวก และคำถามเชิงลบ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร โดยเป็นคำถามวัดระดับของปัญหา จำนวน 16 ข้อย่อย แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ซึ่งมีคำถามจำนวน 70 ข้อย่อย แบ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open - End Response Question) แบบคำตอบหลาย

ตัวเลือก (Multiple Choice) เป็น Ratio Scale จำนวน 2 ข้อ (ในข้อ 1 และข้อ 3) และเป็นคำถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ข้อ (ในข้อ 5) และเป็นคำถามปลายปิด (Close - End Response Question) แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) เป็น Nominal Scale จำนวน 1 ข้อ (ในข้อที่ 2) ส่วนคำถามที่เกี่ยวกับกิจกรรมที่ใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 66 ข้อย่อย (ในข้อที่ 4) แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) ใช้เกณฑ์วัดตามวิธีของ Systematic

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

การจัดทำข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจถูกต้องแล้วมาลงรหัส
3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical package for social sciences) ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) เพื่ออธิบายถึงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน (ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด
2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ Independent t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ และใช้สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน (ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด
3. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและปัญหาของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ได้ผลสรุปดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการและพนักงานราชการ

ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการและพนักงานราชการ โดยส่วนใหญ่ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 282 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 89.4 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 67 ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน(ซี) ข้าราชการระดับ 1-5 จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-10ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 61 และส่วนใหญ่หน่วยงานที่สังกัด คือ ทีมกำกับดูแล จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต แบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้งานระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร ด้านการใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการเรียนรู้ ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ และด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินทราเน็ต โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ เนื้อหาที่สื่อสารในอินทราเน็ตมีความเหมาะสม เนื้อหาที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน และทำให้การติดต่อประสานงานง่ายถึงผู้รับตรงตามเป้าหมายที่วางไว้

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ด้านการใช้งานระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ลดระยะเวลาการสื่อสารให้สั้นลง มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล การใช้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน ลดปริมาณการใช้กระดาษ ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ และทำให้ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ด้านการใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและ

พนักงานราชการมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ข้อมูลมีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน บุคลากรมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล และข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกให้กับบุคลากร ระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความซ้ำซ้อน และขาดบุคลากรที่ให้คำแนะนำวิธีการใช้

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการเรียนรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างชัดเจน สร้างเครือข่ายความรู้แบบเป็นทางการให้กับบุคลากรในองค์กร และทำให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ทำให้ทราบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่ ทำทราบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ทำให้ทราบความต้องการของบุคลากร และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวิจัย

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ สามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น กระตุ้นให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ และบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเห็นว่าเป็นองค์กรที่ก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์ ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน และด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงาน

ราชการมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ การค้นหาและเรียกข้อมูลบนระบบอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้าและใช้เวลาค่อนข้างนาน ความล่าช้าในการรับ-ส่งไฟล์ข้อมูล และการ Download ข้อมูล ไม่สามารถเข้าใช้งานหน้าเว็บต่างๆ ขององค์กรได้ในบางครั้ง และไม่มีการจำแนกหมวดหมู่ของข้อมูลต่างๆ ให้ชัดเจนเสียเวลานานในการค้นหา

ข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์ อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อมูลมีไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย คือ ข้อมูลหรือข่าวสารต่างๆ ไม่ได้รับการปรับปรุงล่าสุด และการแสดงผลข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้เข้าใจยาก

ข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการใช้งานยุ่งยาก หลายขั้นตอนกว่าจะได้รับรู้เนื้อหา การใช้โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนระบบอินเทอร์เน็ตมีความยุ่งยากในการใช้งาน และไม่เข้าใจคำสั่งหรือคำอธิบายบนหน้าจอ

ข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ ระบบงานที่พัฒนาขึ้นใหม่ทำงานซ้ำซ้อนกับที่มีอยู่ สร้างภาระให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน และมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระบบในการใช้งานมีมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ขาดการแนะนำวิธีการใช้งาน ขาดการประชาสัมพันธ์ระบบใหม่ๆ จากองค์กร และบางระบบไม่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ด้านช่วงเวลาใดที่ท่านเข้ามาใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ต และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข ระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร โดยการใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ปรากฏผลดังนี้

ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ประมาณ 5 ครั้ง โดยมีค่าต่ำสุด 2 ครั้ง และค่าสูงสุดเท่ากับ 5 ครั้ง

ด้านช่วงเวลาใดที่ท่านเข้ามาใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เป็นระหว่างชั่วโมงการทำงาน (8.30 – 16.30 น.) จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 88.3

ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งาน ครั้งต่อสัปดาห์ ประมาณ 9 ครั้ง โดยมีค่าต่ำสุด 4 ครั้ง และค่าสูงสุดเท่ากับ 20 ครั้ง

ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า ข้าราชการและพนักงานราชการมีพฤติกรรมการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับบางครั้ง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ข้าราชการและพนักงานราชการมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูแลข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร โดยรวมอยู่ในระดับนานๆครั้ง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูแลข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร อยู่ในระดับบางครั้ง คือ หน่วยบริการภาษี ภารกิจและยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติงานประจำปี ประวัติการจัดเก็บภาษี และวิสัยทัศน์ และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูแลข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร อยู่ในระดับนานๆครั้ง คือ การปฏิรูปโครงสร้างกรมสรรพากร โครงสร้างการบริหาร โครงสร้างอัตราค่าจ้าง และประวัติการจัดตั้งกรมสรรพากร

ข้าราชการและพนักงานราชการมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูแลข้อมูลห้องข่าว โดยรวมอยู่ในระดับบางครั้ง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูแลข้อมูลห้องข่าว อยู่ในระดับบางครั้ง คือ ข่าวสาร จท.จุลสารสรรพากร อบรม/สัมมนา/พัฒนาบุคลากร ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ข่าวสารอื่นๆ ตรวจราชการของ ดร. eTaxinfo และแนวคิดการบริหารราชการฯ และรองลงมามีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูแลข้อมูลห้องข่าว อยู่ในระดับบ่อยครั้ง คือ ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ สารจากอธิบดี และแถลงข่าวกรมสรรพากร และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูแลข้อมูลห้องข่าว อยู่ในระดับนานๆครั้ง คือ ประมวลภาพ และตารางการให้สัมภาษณ์ผู้บริหาร

ข้าราชการและพนักงานราชการมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งานระบบบริการข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับบางครั้ง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งานระบบบริการข้อมูล อยู่ในระดับบางครั้ง คือ ห้องสมุด Online ข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานฯ คลินิกคอมพิวเตอร์ ระบบความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ คลังข้อมูล ผลการปฏิบัติงานของระบบกำกับดูแลฯ รายงาน และสถิติการเข้าชม รองลงมามีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งานระบบบริการข้อมูล อยู่ในระดับนานๆครั้ง คือ ติดตามงานค้าง และ RDB (Reference Data Base) และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งานระบบบริการข้อมูล อยู่ในระดับบ่อยครั้ง คือ ค้นหาข้อมูลภาษี

ข้าราชการและพนักงานราชการมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งานระบบงาน โดยรวมอยู่ในระดับบางครั้ง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งานระบบงาน อยู่ในระดับบ่อยครั้ง คือ ระบบ e-Office ระบบงานย่อย และระบบงานภาษีอากร และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งานระบบงาน อยู่ในระดับบางครั้ง คือ ระบบกำกับดูแล และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งานระบบงาน อยู่ในระดับนานๆครั้ง คือ ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกกรอบ

ข้าราชการและพนักงานราชการมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งาน Download โดยรวมอยู่ในระดับบางครั้ง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งาน Download อยู่ในระดับบางครั้ง คือ โปรแกรมที่ใช้ในหน่วยงาน โปรแกรมอำนวยความสะดวกทั่วไป ข้อมูลจากการบันทึกแบบแสดงรายการภาษี มาตรฐานเว็บไซต์กรมสรรพากร รูปภาพมาตรฐาน e-Revenue และมาตรฐานการทำ Presentation รองลงมา มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งาน Download อยู่ในระดับบ่อยครั้ง คือ e-Form และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งาน Download อยู่ในระดับนานๆครั้ง คือ ข้อมูลสำหรับผู้บริหาร

ข้าราชการและพนักงานราชการมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูข้อมูลอ้างอิง โดยรวมอยู่ในระดับบางครั้ง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูข้อมูลอ้างอิง อยู่ในระดับบางครั้ง คือ ประมวลรัษฎากร ข้อหาหรือภาษีอากร กฎหมายออกใหม่ คำพิพากษากฎีกา แนวทางการพิจารณาอุทธรณ์ กฎหมายอื่น และกฎหมายปฏิรูประบบราชการ และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการดูข้อมูลอ้างอิง อยู่ในระดับบ่อยครั้ง คือ ระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติ

ข้าราชการและพนักงานราชการมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการถาม - ตอบ โดยรวมอยู่ในระดับบางครั้ง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการถาม - ตอบ อยู่ในระดับบางครั้ง คือ กระดานถาม - ตอบ และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการถาม - ตอบ อยู่ในระดับนานๆครั้ง คือ กระดานแสดงความคิดเห็น

ข้าราชการและพนักงานราชการมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ตพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และด้านการดูหนังสือเวียน อยู่ในระดับบ่อยครั้ง และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับบางครั้ง คือ การดูข้อมูลหน่วยงานต่างๆ(link) การดูแผนผังเว็บไซต์ และการใช้งานระบบการจัดการความรู้ และมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร การให้บริการกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับนานๆครั้ง คือ การดูข้อมูลอุทธรณ์ก่อนทำผิด การดูข้อมูลภาษาอังกฤษน่ารู้ การติดต่อกรมสรรพากรและการดูข้อมูล e-Library

ด้านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร พบว่า ข้าราชการและพนักงานราชการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ซึ่งส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านการลดระบบงานที่ไม่จำเป็นลง หรือยุบรวมกับระบบงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้คำแนะนำในการใช้งานในแต่ละระบบงานอย่างละเอียด และสามารถเข้าใจได้ง่าย ด้านเพิ่มความเร็วในการรับ - ส่ง ไฟล์ข้อมูล และการ Download ข้อมูล ด้านปรับปรุงระบบที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และตรงต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

ผลการวิจัย จากการจำแนกพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตรายด้าน พบว่า

ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ พบว่า มีความน่าจะเป็น .195 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ไม่แตกต่างกัน ในด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ พบว่า มีความน่าจะเป็น .386 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรไม่แตกต่างกัน ในด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม พบว่า มีความน่าจะเป็น .036 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรแตกต่างกัน ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้น ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ไม่แตกต่างกัน ในด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ และด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และแตกต่างกันในด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม โดยข้าราชการและพนักงานราชการที่เป็นเพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม มากกว่าเพศชาย

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

ผลการวิจัย จากการจำแนกพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตรายด้าน พบว่า

ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ และด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมพบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .145 และ .832 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กลุ่มอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ และด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้

งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าข้าราชการและพนักงานราชการ ที่มีอายุ 31-40 ปี มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งาน จำนวนครั้งต่อสัปดาห์มากกว่าข้าราชการและพนักงานราชการที่มีอายุในช่วงอื่นๆ

ดังนั้น ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กลุ่ม อายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ และด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งาน จำนวนครั้งต่อสัปดาห์มีความแตกต่างกัน โดยข้าราชการและพนักงานราชการที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ มากกว่าข้าราชการและพนักงานราชการที่มีอายุในช่วงอื่นๆ

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

ผลการวิจัย จากการจำแนกพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตรายด้าน พบว่า

ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .856 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการ และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กลุ่มระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 และ .030 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าข้าราชการและพนักงานราชการ ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์และด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมมากกว่าข้าราชการและพนักงานราชการที่มีระดับการศึกษาในช่วงอื่นๆ

ดังนั้น ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กลุ่ม ระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่แตกต่างกัน และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรในด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์และด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมมีความแตกต่างกัน โดยข้าราชการและพนักงานราชการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้าน

ต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 และ .046 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าข้าราชการและพนักงานราชการ ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-10 ปี มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมมากกว่าข้าราชการและพนักงานราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานในช่วงอื่นๆ

ดังนั้น ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กลุ่ม
ระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลา
โดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่แตกต่างกัน และพฤติกรรมการใช้
งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรในด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์และด้านการ
ใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมมีความแตกต่างกัน โดยข้าราชการและพนักงานราชการที่มี
ระยะเวลาในการทำงาน 1-10 ปี มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการ
เข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวมมากกว่า
ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีระดับตำแหน่งงาน(ซี) ในช่วงอื่นๆ

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ผลการวิจัย จากการจำแนกพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตรายด้าน พบว่า ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ และด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .846 และ .060 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ และด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ข้าราชการและพนักงานราชการ ที่มีหน่วยงานที่สังกัด ที่มำกักับดูแลมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมมากกว่าข้าราชการและพนักงานราชการที่มีหน่วยงานที่สังกัดอื่นๆ

ดังนั้น ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กลุ่ม หน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านระยะเวลา โดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์และและด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งาน จำนวนครั้งต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน และพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรในด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมมีความแตกต่างกัน โดยข้าราชการและพนักงานราชการที่มี หน่วยงานที่สังกัด ที่มกำกับดูแล มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรด้านการให้บริการ กิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมมากกว่าข้าราชการและพนักงานราชการที่มีหน่วยงานที่สังกัดอื่นๆ

สมมติฐานข้อที่ 2 ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกเป็นรายด้าน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐาน ข้อย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลา โดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลา โดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ขององค์กร กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลา โดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการเรียนรู้กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลา โดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้าน

การให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม โดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม โดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. ทศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านการให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกเป็นรายด้าน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์ กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนตัวของข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ส่วนใหญ่จะเป็นทีมกำกับดูแล ซึ่งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจะต้องเป็นข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาสาขาการบัญชี และผู้ที่จบการศึกษาสาขาการบัญชีโดยมากจะเป็นเพศหญิง ด้านอายุส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 21-30 ปี และในด้านการศึกษาส่วนใหญ่จะมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เนื่องจากส่วนใหญ่กรมสรรพากรจะมีการสอบคัดเลือกในระดับ 3 ซึ่งอย่างน้อยจะต้องเป็นผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีระดับตำแหน่งงาน(ช) ข้าราชการระดับ 1-5 ซึ่งเป็นระดับผู้ปฏิบัติ ส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 10 ปี และหน่วยงานที่สังกัดส่วนใหญ่จะเป็นทีมกำกับดูแล เนื่องจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่จะต้องมีทีมกำกับดูแลในการกำกับดูแลการเสียภาษีรวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำด้านภาษีอากร

2. ผลการศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 พบว่า ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ เนื้อหาที่สื่อสารในอินทราเน็ตมีความเหมาะสม เนื้อหามีความชัดเจน และเข้าใจง่าย การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน และทำให้การติดต่อประสานงานง่ายถึงผู้รับตรงตามเป้าหมายที่วางไว้

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ด้านการใช้งานระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ลดระยะเวลาการสื่อสารให้สั้นลง มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล การใช้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน ลดปริมาณการใช้กระดาษ ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ และทำให้ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ด้านการใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสาร อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ข้อมูลมีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน บุคลากรมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล และข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกให้กับบุคลากร ระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความซ้ำซ้อน และขาดบุคลากรที่ให้คำแนะนำวิธีการใช้

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการเรียนรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ทำให้บุคคลมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของ

ตนเองได้อย่างชัดเจน สร้างเครือข่ายความรู้แบบเป็นทางการให้กับบุคลากรในองค์กร และทำให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ทำให้ทราบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาได้ทันที่ ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ทำให้ทราบความต้องการของบุคลากร และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวิจัย

ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ด้านสร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ สามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น กระตุ้นให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ และบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเห็นว่าเป็นองค์กรที่ก้าวหน้า

3. ผลการศึกษาปัญหาที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์ ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซับซ้อนและหลายขั้นตอน และด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ การค้นหาและเรียกข้อมูลบนระบบอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้าและใช้เวลาค่อนข้างนาน ความล่าช้าในการรับ-ส่งไฟล์ข้อมูล และการ Download ข้อมูล ไม่สามารถเข้าใช้งานหน้าเว็บต่าง ๆ ขององค์กรได้ในบางครั้ง และไม่มีการจำแนกหมวดหมู่ของข้อมูลต่างๆ ให้ชัดเจนเสียเวลานานในการค้นหา

ข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์ อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อมูลมีไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย คือ ข้อมูลหรือข่าวสารต่างๆ ไม่ได้รับการปรับปรุงล่าสุด และการแสดงผลข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้เข้าใจยาก

ข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซับซ้อนและหลายขั้นตอน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและ

พนักงานราชการมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการใช้งานยุ่งยาก หลายขั้นตอนกว่าจะได้รับรู้เนื้อหา การใช้โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนระบบอินทราเน็ตมีความยุ่งยากในการใช้งาน และไม่เข้าใจคำสั่งหรือคำอธิบายบนหน้าจอ

ข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม ด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการและพนักงานราชการมีปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ ระบบงานที่พัฒนาขึ้นใหม่ทำงานช้าช้อนกับที่มีอยู่ สร้างภาระให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน และมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระบบในการใช้งานมีมากเกินไปจนเกินความจำเป็น ขาดการแนะนำวิธีการใช้งาน ขาดการประชาสัมพันธ์ระบบใหม่ๆ จากองค์กร และบางระบบไม่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

4. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 การศึกษาลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการและพนักงานราชการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน(ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน พบว่า

4.1 เพศ พบว่า ข้าราชการและพนักงานราชการ ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ซึ่งสอดคล้องกับ นิชดา เติริยมชัยสร (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่าน ระบบ เครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบ Intranet ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบ Intranet ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ พงษ์ส จุโณปถัมภ์ (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ตได้แก่เพศ

4.2 อายุ พบว่า ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ซึ่งสอดคล้องกับ พงษ์ส จุโณปถัมภ์ (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ตได้แก่อายุ แต่ขัดแย้งกับ นิชดา เติริยมชัยสร (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่าน ระบบ เครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบ Intranet ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบ Intranet แตกต่างกัน

4.3 ระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของ บริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเน็ดในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน แต่

ขัดแย้งกับ พฤษัท คุโณปถัมภ์ (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้แก่ระดับการศึกษา

4.4 ระดับตำแหน่งงาน(ซี) พบว่า ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีระดับตำแหน่งงาน(ซี)แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อาจเนื่องมาจากข้าราชการและพนักงานราชการ ที่มีตำแหน่งระดับต่ำ คือ ระดับ 1-5 ซึ่งเป็นระดับของผู้ปฏิบัติ จึงมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่า ข้าราชการและพนักงานราชการ ที่มีตำแหน่งระดับสูง เป็นระดับผู้บริหารระดับต้นและระดับสูง

ซึ่งขัดแย้งกับ นิชดา เติรมชัยสร (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่าน ระบบ เครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบ Intranet ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบ Intranet ไม่แตกต่างกัน

4.5 ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อาจเนื่องมาจาก ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-10 ปี ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นระดับปฏิบัติ จึงมีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่า ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีระยะเวลาในการทำงาน ที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า

ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของ บริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับ พฤษัท คุโณปถัมภ์ (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

4.6 ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากทุกหน่วยงานต้องมีการปฏิบัติงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จึงทำให้ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ พฤษัท คุโณปถัมภ์ (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด

5. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 ทิศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจาก ข้าราชการและพนักงานราชการ จำเป็นต้องมีการปฏิบัติงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ ดังนั้นไม่ว่าจะมีทัศนคติที่ดีก็ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วชิระ ดันสกุล (2543) พบว่า พนักงานที่ใช้งานระบบอินทราเน็ตมีความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ตในเรื่องประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายใน การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเรื่องงาน การเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในกับบุคลากรภายในองค์กร และเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย และไม่สอดคล้องกับ ธนัสต์ เกษมไชยานันท์ (2544) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการใช้งานระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ในเรื่องรูปแบบการใช้งาน การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง การสื่อสารระหว่างพนักงานเกิดความเข้าใจระหว่างเพื่อนพนักงาน ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว

6. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 3 ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรในทิศทางตรงกันข้าม สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อาจเนื่องจาก ข้าราชการและพนักงานราชการ มีปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตมาก ก็จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตน้อยลง เพราะไม่สะดวกในการใช้งาน

ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิพงษ์ อรัญญิกกุล (2546) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของ บริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด พบว่า พนักงานมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยต้องการให้มีการปรับปรุงระบบสารสนเทศในด้านความเร็วในการรับส่งข้อมูลจาก Intranet เนื่องจากในการทำงานมีความจำเป็นในการใช้ข้อมูลจำนวนมากและรวดเร็วจากภายในและภายนอกบริษัท และสอดคล้องกับ พงษ์ หุโณปถัมภ์ (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่าปัญหาที่พบในการใช้งานระบบอินทราเน็ตได้แก่ปัญหาทางด้านการพัฒนาระบบอินทราเน็ต ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบอินทราเน็ตในทุกๆ ด้าน เพื่อให้มีระบบที่มีความทันสมัย ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ดังนี้

1. กรมสรรพากรควรมีการส่งเสริมการใช้งานระบบอินทราเน็ตกับข้าราชการและพนักงานราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยการจัดกิจกรรมให้มีการใช้งานระบบอินทราเน็ตเป็นประจำ ทั้งในการการเรียนรู้และการปฏิบัติงานด้วยรูปแบบใหม่ๆ อาจมีการจำแนกตามระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน ก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งาน และด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตมากยิ่งขึ้น ดังผลการวิจัย ด้านลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ข้าราชการและพนักงานราชการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระดับตำแหน่งงาน 1-5 ระยะเวลาในการทำงาน 11-20 ปี มีพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์และด้านการใช้บริการกิจกรรมบน

ระบบอินทราเน็ตโดยรวมมากกว่าข้าราชการและพนักงานราชการที่มีระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน ในช่วงอื่นๆ

2. การพัฒนาระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ควรจะส่งเสริมให้ข้าราชการและพนักงานราชการ มีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตที่ดีด้วย โดยมีการพัฒนาเนื้อหาที่เหมาะสมและมีความชัดเจนเข้าใจได้ง่าย การออกแบบสวยงามและง่ายต่อการประสานงานตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารให้สั้นลง ความปลอดภัยของข้อมูล การใช้สิทธิงานเฉพาะคน ลดปริมาณการใช้กระดาษ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และสามารถเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง และทราบความเคลื่อนไหวของหน่วยงานตลอดเวลา อีกทั้งยังทำให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วลดข้อผิดพลาด สะดวก และลดความซ้ำซ้อน รวมถึงจัดให้มีบุคลากรในการให้คำแนะนำวิธีการใช้งานระบบอินทราเน็ตอย่างสม่ำเสมอ ก็จะส่งผลให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตสูงขึ้น และควรส่งเสริมประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการและพนักงานราชการ รวมถึงหน่วยงานที่สังกัดต่างๆ ทราบถึงประโยชน์จากการใช้งานระบบอินทราเน็ต เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการและพนักงานราชการมีทัศนคติที่ดีในการใช้งานระบบอินทราเน็ตมากขึ้นด้วย

ดังผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการ ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการเรียนรู้ และด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่างๆ อยู่ในระดับเห็นด้วย และทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการ ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่อสัปดาห์ ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการ ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการเรียนรู้ และด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่างๆ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ และทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของข้าราชการและพนักงานราชการ ด้านรูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร ด้านการใช้ระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ด้านการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ

3. กรมสรรพากร ควรมีการแก้ไขปรับปรุงระบบการค้นหาและเรียกดูข้อมูลให้รวดเร็วขึ้น ในเรื่องของการค้นหาและเรียกข้อมูล รวมถึงการรับ-ส่งไฟล์ข้อมูลและการ Download ข้อมูล บนระบบอินทราเน็ตให้มีความรวดเร็ว และควรมีการตรวจสอบความเสถียรของระบบอินทราเน็ตอย่างสม่ำเสมอ และจำแนกหมวดหมู่ของข้อมูลต่างๆ ให้ชัดเจน ประหยัดเวลาในการค้นหา และควรปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ ในเรื่องของการจัดการข้อมูลให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงข้อมูลหรือข่าวสารต่างๆ ให้ทันสมัย รวมถึงควรแสดงผลข้อมูลเป็นภาษาไทยทำให้เข้าใจง่าย และควรปรับปรุงลดขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน ในเรื่องขั้นตอนการใช้งานให้ง่ายขึ้น กระชับ และคล่องตัวในการใช้งาน และสอดคล้องกับการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนระบบอินทราเน็ตให้สะดวกต่อการใช้งาน โดยใช้คำสั่งหรือคำอธิบายบนหน้าจอที่เข้าใจได้ง่าย และควรมีการพัฒนาระบบงานขึ้นใหม่ที่ไมทำงานซ้ำซ้อนกับที่มีอยู่เท่าที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ตัดระบบงานที่ไม่จำเป็นออก รวมถึงการแนะนำวิธีการใช้งาน และประชาสัมพันธ์ระบบใหม่ๆ ก็จะส่งผลให้พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ให้มีมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย ดัง

ผลการวิจัย พบว่า ระดับของปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ของข้าราชการและพนักงานราชการ ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน และด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง และด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัยและไม่ทันเหตุการณ์ อยู่ในระดับน้อย โดยปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ของข้าราชการและพนักงานราชการ คือ ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน ด้านข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัยและไม่ทันเหตุการณ์ ด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน และด้านความหลากหลายของระบบในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ในด้านความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ ในทิศทางตรงกันข้ามระดับปานกลาง และปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ของข้าราชการและพนักงานราชการ คือ ด้านการค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน และด้านขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรในการใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ตโดยรวม ในทิศทางตรงกันข้าม ระดับต่ำ

4. กรมสรรพากรควรมีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ในด้านการปรับลดหรือยุบรวมระบบงานที่ไม่จำเป็นหรือระบบงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน และด้านการให้คำแนะนำในการใช้ระบบงานที่ใช้ถ้อยคำที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย รวมถึงด้านความรวดเร็วในการรับ – ส่งข้อมูล โดยปรับปรุงระบบที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่ตลอด และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ควรศึกษาเรื่องนี้โดยละเอียดและเจาะเฉพาะประเด็นที่สำคัญ เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตโดยตรง

2. เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทัศนคติ ปัญหา และพฤติกรรมของข้าราชการและพนักงานราชการ ต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เท่านั้น ดังนั้น จึงควรศึกษากับข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานกรมสรรพากรด้วย เพื่อวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ

3. ควรจะศึกษาความคาดหวังของผู้บริการต่อการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการของกรมสรรพากรด้วย เพื่อเปรียบเทียบสองด้าน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิดานันท์ มณีทอง. (2539). *อธิบายศัพท์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต มัลติมีเดีย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติ ภัคดีวิณะกุล. (2539). *Netscape (All-in-one)*. กรุงเทพฯ : ไทยเจริญการพิมพ์.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโตสตูดิโอ.
- _____. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จิตตภัทร เครือวรรณ. (2540, มกราคม-กุมภาพันธ์). "Information Reseach"; อินเทอร์เน็ต (Internet). กรุงเทพฯ : 1(9) : 51-57
- ชนัสต์ เกษมไชยานันท์. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขต กรุงเทพมหานคร*. ปรินูญานินพนธ์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิชดา เจริญชัยสร (2542). *การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่าน ระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช.
- ปิยะ สมบูรณ์สำราญ. (2539ก, สิงหาคม). "การประยุกต์ใช้งานอินเทอร์เน็ตในองค์กร : การจัดตั้งระบบ อินเทอร์เน็ต"; *ไมโครคอมพิวเตอร์*. (133) : 192-198.
- _____. (2539ข, กรกฎาคม). "อินเทอร์เน็ตในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย : Internet today. 2(13) : 89-93.
- พฤษ หุโณปถัมภ์ (2543). *ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการ ใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม) กรุงเทพฯ: สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- พันจันทร์ ธนวัฒน์เสถียร และกรภัทร์ สุทธิธารา. (2540). *Internet & Intranet โดยใช้ Netscape*. กรุงเทพฯ : ส.เอเซียเพรส (1989).
- ภาสกร ไหลสกุล. (2539). *อินเทอร์เน็ตทำงานอย่างไร?*. กรุงเทพฯ. : S.P.N. การพิมพ์ จำกัด.
- วนิดา จักรจิรากร. (2540). "อินเทอร์เน็ต : มิติใหม่ของการสื่อสาร"; เอกสารประกอบการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรุณี ดันติวงศ์วานิช และคณะ. (2546). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อีโดไชน่า.
- ศิริพร สุดสวาท. (2545). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายใน องค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด*. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ. บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ลลัญญ์ สว่างวรรณ. (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อีโดไชน่า.

- สุทัศน์ กรีกไกร. (2542). ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม) กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาลังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุภัททา ปิ่นทะแพทย์. (2542). พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาคน. ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : วิสิทธ์พัฒนา
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2525) การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546). ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของ บ.ไทยโอเลฟินส์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ)
- สมยศ นาวิการ. (2537). การติดต่อสื่อสารขององค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บรรณกิจ.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ

Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. (2002,2000,1998). *Management Information Systems. 7 th ed.* Prentice-Hall. Inc.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2003). *Principles of Marketing.* New Jersey : Prentice-hall, Inc., Schermerhorn, John R. Jr., Jame G. Hunt and Richard N. Osborn. *Organization Behavior. 7 th Ed* USA : John Wiley & Sons, Inc., 2000

Yamane, Taro. *Statistic, AN Introductory Analysis, 2nd Ed.* New York : Harper and Row, 1967.

แหล่งข้อมูลทางเว็บไซต์

กรมสรรพากร <http://www.rd.go.th>

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 <http://www.rd.go.th/spt3/27.0.html>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

No.

--	--	--

แบบสอบถาม

เรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากรของข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ”

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ข้อมูลและความรู้ที่ได้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการทำความเข้าใจทฤษฎี เนื้อหา และเพื่อประกอบการจัดทำสารนิพนธ์ ทางผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ และการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นการศึกษาในภาพรวมเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 21-30 ปี

() 31-40 ปี

() 41- 50 ปี

() 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

() ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่งงาน (ซี)

() ข้าราชการระดับ 1-5

() ข้าราชการระดับ 6 /6ว.

() ข้าราชการระดับ 7-9

() พนักงานราชการ

5. ระยะเวลาในการทำงาน

() 1 - 10 ปี

() 11 - 20 ปี

() 21 - 30 ปี

() 31 ปี ขึ้นไป

6 หน่วยงานที่สังกัด

() ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

() ฝ่ายวางแผนและประเมินผล

() ฝ่ายหัก ณ ที่จ่ายและคืนภาษี

() ฝ่ายกรรมวิธี

() ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง

() ทีมกำกับดูแล

() ทีมบริหารงานสำรวจ

() สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของข้าราชการและพนักงานราชการที่มีต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร
ท่านมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับคำตอบของท่าน

ทัศนคติต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต	ระดับทัศนคติ				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง ⑤	เห็น ด้วย ④	ไม่ แน่ใจ ③	ไม่ เห็น ด้วย ②	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง ①
1. รูปแบบการใช้งานบนระบบอินทราเน็ต					
1.1 เนื้อหาที่สื่อสารในอินทราเน็ตมีความเหมาะสม					
1.2 เนื้อหาที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.3 การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน					
1.4 ทำให้การติดต่อประสานงานง่ายถึงผู้รับตรงตามเป้าหมายที่วางไว้					
1.5 การแสดงผลบนหน้าจอไม่ตรงตามความต้องการ*					
2. การใช้ระบบอินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสาร					
2.1 ลดระยะเวลาการสื่อสารให้สั้นลง					
2.2 มีระบบความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน					
2.3 ลดปริมาณการใช้กระดาษ					
2.4 ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่					
2.5 ทำให้ทราบความเคลื่อนไหวระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว					
3. การใช้ระบบในการดูข้อมูล ระเบียบ คำสั่ง และ ข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร					
3.1 ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน					
3.2 บุคลากรมีความตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล					
3.3 ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน					
4. การใช้ระบบอินทราเน็ตในการปฏิบัติงาน					
4.1 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว					
4.2 ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
4.3 อำนวยความสะดวกให้กับบุคลากร					
4.4 ระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความซับซ้อน*					
4.5 ขาดบุคลากรที่ให้คำแนะนำวิธีการใช้*					

ทัศนคติต่อการใช้ระบบบริหารหนี้	ระดับทัศนคติ				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง ⑤	เห็น ด้วย ④	ไม่ แน่ใจ ③	ไม่ เห็น ด้วย ②	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง ①
5. การใช้ระบบบริหารหนี้ในการเรียนรู้					
5.1 ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างชัดเจน					
5.2 สร้างเครือข่ายความรู้แบบเป็นทางการให้กับบุคลากรในองค์กร					
5.3 ทำให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์					
5.4 บุคลากรไม่มีความสนใจในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ*					
6. การใช้ระบบบริหารหนี้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
6.1 ทำให้ทราบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาคือได้ทันท่วงที					
6.2 ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร					
6.3 ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว					
7. การใช้ระบบบริหารหนี้ในการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ					
7.1 ทำให้ทราบความต้องการของบุคลากร					
7.2 สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวิจัย					
7.3 องค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากร					
7.4 บุคลากรไม่ให้ความสนใจในการแสดงความคิดเห็น*					
8. สร้างวัฒนธรรมให้กับองค์กรจากการใช้ระบบบริหารหนี้					
8.1 สามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น					
8.2 กระตุ้นให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้					
8.3 บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเห็นว่าเป็นองค์กรที่ก้าวหน้า					
8.4 องค์กรไม่ให้การสนับสนุนด้านฮาร์ดแวร์*					
8.5 จำนวนอุปกรณ์มีไม่เพียงพอ*					

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

ท่านพบปัญหาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต บ่อยครั้งเพียงใด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับคำตอบของท่าน

ปัญหาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด ⑤	มาก ④	ปานกลาง ③	น้อย ②	น้อยที่สุด ①
1. การค้นหาและเรียกดูข้อมูลใช้เวลานาน					
1.1 การค้นหาและเรียกข้อมูลบนระบบอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้าและใช้เวลาค่อนข้างนาน					
1.2 ความล่าช้าในการรับ-ส่งไฟล์ข้อมูล และการ Download ข้อมูล					
1.3 ไม่สามารถเข้าใช้งานหน้าเว็บต่างๆ ขององค์กรได้ในบางครั้ง					
1.4 ไม่มีการจำแนกหมวดหมู่ของข้อมูลต่างๆ ให้ชัดเจน เสียเวลานานในการค้นหา					
2. ข้อมูลที่แสดงผลไม่ทันสมัย และไม่ทันเหตุการณ์					
2.1 ข้อมูล หรือข่าวสารต่างๆ ไม่ได้รับการปรับปรุง ล้าสมัย					
2.2 ข้อมูลมีไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
2.3 การแสดงผลข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้เข้าใจยาก					
3. ขั้นตอนในการใช้งานที่ซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน					
3.1 ขั้นตอนการใช้งานยุ่งยาก หลายขั้นตอนกว่าจะได้รู้เนื้อหา					
3.2 การใช้โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนระบบอินเทอร์เน็ตมีความยุ่งยากในการใช้งาน					
3.3 ไม่เข้าใจคำสั่งหรือคำอธิบายบนหน้าจอ					
4. ความหลากหลายของระบบในการใช้งาน					
4.1 ระบบในการใช้งานมีมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น					
4.2 ขาดการแนะนำวิธีการใช้งาน					
4.3 ขาดการประชาสัมพันธ์ระบบใหม่ๆ จากองค์กร					
4.4 ระบบงานที่พัฒนาขึ้นใหม่ทำงานซ้ำซ้อนกับที่มีอยู่					
4.5 บางระบบไม่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
4.6 สร้างภาระให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร
ท่านเข้ามาใช้บริการกิจกรรมดังต่อไปนี้ บนระบบอินทราเน็ต บ่อยครั้งเพียงใด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1. ระยะเวลาโดยประมาณในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ย.....วันต่อสัปดาห์
2. ช่วงเวลาใดที่ท่านเข้ามาใช้งานบนระบบอินทราเน็ต (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)
 - () ก่อนเริ่มทำงาน (ก่อน 8.30 น.)
 - () ระหว่างชั่วโมงการทำงาน (8.30 – 16.30 น.)
 - () ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)
 - () หลังเลิกงาน (หลัง 16.30 น.)
3. ความถี่ในการเข้ามาใช้งานจำนวน.....ครั้งต่อสัปดาห์
4. ท่านมีกิจกรรมที่ใช้งานบนระบบอินทราเน็ตในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

การให้บริการกิจกรรมบนระบบอินทราเน็ต	ระดับการใช้งาน				
	ตลอดเวลา ⑤	บ่อย ครั้ง ④	บาง ครั้ง ③	นาน ๆ ครั้ง ②	ไม่เคย เลย ①
4.1 การดูข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร					
4.1.1 ประวัติการจัดตั้งกรมสรรพากร					
4.1.2 ประวัติการจัดเก็บภาษี					
4.1.3 การปฏิรูปโครงสร้างกรมสรรพากร					
4.1.4 วิสัยทัศน์					
4.1.5 ภารกิจและยุทธศาสตร์					
4.1.6 ผู้บริหารระดับสูง					
4.1.7 โครงสร้างการบริหาร					
4.1.8 โครงสร้างอัตรากำลัง					
4.1.9 แผนปฏิบัติงานประจำปี					
4.1.10 หน่วยบริการภาษี					
4.2 การดูข้อมูลห้องข่าว					
4.2.1 สารจากอธิบดี					
4.2.2 จุลสารสรรพากร					
4.2.3 eTaxinfo					
4.2.4 ข่าวสาร จท.					
4.2.5 แถลงข่าวกรมสรรพากร					
4.2.6 ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์					
4.2.7 ตรวจราชการของ ตร.					
4.2.8 อบรม/สัมมนา/พัฒนาบุคลากร					
4.2.9 ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน					

การใช้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ต	ระดับการใช้งาน				
	ตลอดเวลา ⑤	บ่อย ครั้ง ④	บาง ครั้ง ③	นาน ๆ ครั้ง ②	ไม่เคย เลย ①
4.2.10 ประมวลภาพ					
4.2.11 ตารางการให้สัมภาษณ์ผู้บริหาร					
4.2.12 ข่าวสารอื่นๆ					
4.2.13 แนวคิดการบริหารราชการฯ					
4.3 การใช้งานระบบบริการข้อมูล					
4.3.1 ผลการปฏิบัติงานของระบบกำกับดูแลฯ					
4.3.2 รายงาน					
4.3.3 ค้นหาข้อมูลภาษี					
4.3.4 คลินิกคอมพิวเตอร์					
4.3.5 ห้องสมุด Online					
4.3.6 ข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานฯ					
4.3.7 ระบบความปลอดภัยคอมพิวเตอร์					
4.3.8 สถิติการเข้าชม					
4.3.9 คลังข้อมูล					
4.3.10 RDB (Reference Data Base)					
4.3.11 ติดตามงานค้าง					
4.4 การใช้งานระบบงาน					
4.4.1 ระบบงานภาษีอากร					
4.4.2 ระบบงานย่อย					
4.4.3 ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ					
4.4.4 ระบบกำกับดูแล					
4.4.5 ระบบ e-Office					
4.5 การใช้งาน Download					
4.5.1 ข้อมูลจากการบันทึกแบบแสดงรายการภาษี					
4.5.2 ข้อมูลสำหรับผู้บริหาร					
4.5.3 โปรแกรมที่ใช้ในหน่วยงาน					
4.5.4 โปรแกรมอำนวยความสะดวกทั่วไป					
4.5.5 รูปภาพมาตรฐาน e-Revenue					
4.5.6 e-Form					
4.5.7 มาตรฐานเว็บไซต์กรมสรรพากร					
4.5.8 มาตรฐานการทำ Presentation					

การให้บริการกิจกรรมบนระบบอินเทอร์เน็ต	ระดับการใช้งาน				
	ตลอด เวลา ⑤	บ่อย ครั้ง ④	บาง ครั้ง ③	นาน ๆ ครั้ง ②	ไม่เคย เลย ①
4.6 การดูข้อมูลอ้างอิง					
4.6.1 ประมวลกฎหมาย					
4.6.2 ระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติ					
4.6.3 ขั้อหรือภาชีอากร					
4.6.4 คำพิพากษาฎีกา					
4.6.5 แนวทางการพิจารณาอุทธรณ์					
4.6.6 กฎหมายปฏิรูประบบราชการ					
4.6.7 กฎหมายออกใหม่					
4.6.8 กฎหมายอื่น					
4.7 การให้บริการถาม – ตอบ					
4.7.1 กระดานแสดงความคิดเห็น					
4.7.2 กระดานถาม-ตอบ					
4.8 การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)					
4.9 การดูแผนผังเว็บไซต์					
4.10 การดูหนังสือเวียน					
4.11 การดูข้อมูลหน่วยงานต่าง ๆ (link)					
4.12 การติดต่อกรมสรรพากร					
4.13 การใช้งานระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)					
4.14 การดูข้อมูล e-Library					
4.15 การดูข้อมูลอุทธรณ์ก่อนทำผิด					
4.16 การดูข้อมูลภาษาอังกฤษน่ารู้					

5. ท่านคิดว่า ระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ควรมีการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ในเรื่องใดบ้าง โปรดแนะนำ

.....

.....

.....

☺ ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ☺

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดดา	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
2. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	คณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายภาณุมาส ปรีบัว
วันเดือนปีเกิด	13 พฤษภาคม 2520
สถานที่เกิด	เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	60/2 ม.5 ซ.เสนานิคม1 ถ.พหลโยธิน แขวงจรเข้บัว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 5
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี 3 อาคารปิยวรรณ ชั้น 12 1199 ถ.พหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2543	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ. 2550	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ