

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ผลกระทบของระบบสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ใช้: กรณีศึกษาการใช้ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีของข้าราชการกรมสรรพากร
ชื่อผู้เขียน	นางสาวแจ่มจันทร์ คงพล
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าปัจจัยซึ่งประกอบด้วยระดับความสอดคล้องของคุณลักษณะงาน เทคโนโลยีและทักษะ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ การใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานและคุณภาพชีวิตที่ดี ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ใช้ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีของข้าราชการกรมสรรพากร การวิจัยนี้พัฒนากรอบแนวคิดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามกรอบแนวคิดการประสบความสำเร็จของระบบสารสนเทศและกรอบแนวคิดทฤษฎีตัวแบบความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี โดยผู้วิจัยได้เพิ่มองค์ประกอบด้านทักษะเพื่อใช้เป็นแนวทางการวัดระดับความสอดคล้องของคุณลักษณะงาน เทคโนโลยีและทักษะ นอกจากนี้มีปัจจัยเพิ่มจากการศึกษาในอดีตที่ผ่านมาได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานและคุณภาพชีวิตที่ดี

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้ คือ ข้าราชการของกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทั่วประเทศ และใช้งานระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีจำนวน 210 ราย โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 105 ราย ได้แก่ ผู้ใช้งานระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีที่มีระดับความสอดคล้องของคุณลักษณะงาน เทคโนโลยีและทักษะสูง (ระบบงานด้านการรับชำระภาษีอากร) และผู้ใช้งานระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีที่มีระดับความสอดคล้องของคุณลักษณะงาน เทคโนโลยีและทักษะต่ำ (ระบบด้านการจ่ายเงินภาษีอากร)

การวิเคราะห์ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วยส่วนแรก คือ การเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ใช้ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีที่มีระดับความสอดคล้องของคุณลักษณะงาน เทคโนโลยีและทักษะที่แตกต่างกันต่อประสิทธิภาพของการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนตัวแปรพหุ (Multivariate analysis of variance: MANOVA) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าระดับความสอดคล้องของคุณลักษณะงาน เทคโนโลยีและทักษะส่งอิทธิพลต่อการใช้งานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยพบว่าผู้ใช้งานระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีที่มีระดับความสอดคล้องของคุณลักษณะงาน เทคโนโลยีและทักษะสูงกว่าจะใช้งานระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีมากกว่าและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่มีระดับความสอดคล้องของคุณลักษณะงาน เทคโนโลยีและทักษะต่ำกว่า โดยพบว่าผู้ใช้งานระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีที่มีระดับความสอดคล้องของคุณลักษณะงาน เทคโนโลยีและทักษะสูงกว่ามีการใช้เวลาในการใช้เวลาในการหาสาเหตุของความผิดพลาดและความผิดพลาดที่เกิดขึ้นน้อยกว่าผู้ที่มีระดับความสอดคล้องของคุณลักษณะงาน เทคโนโลยีและทักษะต่ำกว่า

ส่วนที่สอง คือ การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของการใช้ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural equation model: SEM) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจากการใช้ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีได้รับอิทธิพลจากความพึงพอใจของผู้ใช้งาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานและคุณภาพชีวิตที่ดี

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน, ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี, ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน, สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน, คุณภาพชีวิตที่ดี

Thesis Title	THE IMPACT OF INFORMATION SYSTEM ON USER EFFECTIVENESS: A CASE STUDY OF USING TRANSACTION CONTROL LOG AND ACCOUNTING SYSTEM FOR REVENUE DEPARTMENT ORGANIZATION OFFICIALS
Author	Miss Jamchan Kongpol
Degree	Master of Science (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Thesis Advisor	Assoc.Prof. Nitaya Wongpinunwatana, Ph.D.
Academic Year	2020

ABSTRACT

This research aims to study the factors (Task-Technology-Skill Fit, Information quality, System quality, Service quality, Usage and User satisfaction) affecting user effectiveness by using transaction control log and accounting system. The model of user effectiveness was developed on the basis of the Task-Technology Fit and Information system success model. In addition, this study was extended to prior research by adding Workplace environment and Wellbeing factors and extended Task-Technology Fit theory by proposing and developing a model and measurement approach for Task-Technology-Skill Fit.

The sample of this study is based on a survey of 210 revenue department organization officials. The survey design consists of user type with two levels of user type are high Task-Technology-Skill Fit users and low Task-Technology-Skill Fit users. Additionally, researcher selected the completed surveys to analyze the study by statistical package software (SPSS) and Structural Equation Modeling (SEM) analysis software.

The research result showed that the factors affecting user effectiveness include User satisfaction, Workplace environment, and Wellbeing. In addition, the differences in the TTSF affect users to different usage and effectiveness. That was found the higher TTSF more usage and effectiveness in TCL than lower TTSF.

Keywords: User effectiveness, Transaction control log and accounting system, User satisfaction, Workplace environment, Wellbeing

