

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ : กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์

วันทนี มงคลทรัพย์กุล¹ อัญญา ดิษฐานนท์²
อพรพรรณ คงมัลย์³ และ จันทรจิรา นพคุณธรรมชาติ⁴
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ กรุงเทพฯ 10200

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Service) โดยระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ประกอบด้วยการทบทวนทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ผลการทบทวนและสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้ (1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (2) การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ (3) คุณภาพของการบริการ และ (4) ความเชื่อถือไว้วางใจ

คำสำคัญ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ / บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ / แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

* Corresponding Author : anyacitu@tu.ac.th

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม

² อาจารย์ สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม

⁴ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม

Factors Affecting Adoption of e-Government Service: A Case Study of e-Revenue

Wantanee Mongkolsubkul¹ Anyanitha Distanont^{2*}

Orapan Khongmalai³ and Junjira Noppakunthammachart⁴

Thammasat University 2 Prachan Road, Bangkok 10200

Abstract

This research aimed to study the factors that affect the adoption of e-government services. The methodology used includes a review of theories and ideas about the factors that affect the adoption of information technology and e-government as well as a review of research related to the adoption of electronic government services. The results showed that there are four factors which can influence the e-Government Service adoption: (1) perceived ease of use, (2) perceived usefulness, (3) quality of service and (4) trust.

Keywords : e-Government / e-Government Services / e-Revenue / Adoption Technology Model

* Corresponding Author : anyanitha@yahoo.com

¹ Student, Management of Technology College of Innovation.

² Lecturer, Management of Technology College of Innovation.

³ Assistant Professor, Management of Technology, College of Innovation.

⁴ Student, Management of Technology, College of Innovation.

1. บทนำ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีที่มาจากมติคณะรัฐมนตรีเมื่อปี พ.ศ. 2539 เห็นชอบกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี ค.ศ. 2000 หรือที่เรียกว่า IT 2000 (พ.ศ. 2534-2543) [1] จัดทำโดยคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (กทสช. หรือ NITC) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ซึ่งกำหนดให้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศในระยะเวลา 5 ปีแรก โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาที่สำคัญ 3 ด้าน คือ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติ (National Information Infrastructure) 2) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) 3) ด้านการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการของรัฐ (IT for Good Governance) [1] ต่อมามีการจัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับที่ 2: IT2010 (พ.ศ. 2544-2553) และ ฉบับที่ 3: ICT2020 (พ.ศ. 2554-2563) โดยมีการกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาไปสู่เป้าหมาย ประกอบด้วย 1) กลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ (e-Government) 2) กลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคพาณิชย์ (e-Commerce) 3) กลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคอุตสาหกรรม (e-Industry) 4) กลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคการศึกษา (e-Education) และ 5) กลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคสังคม (e-Society) [2-3]

รายงานผลการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations e-Government Survey 2012) [4] ในส่วนของการจัดลำดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Development Ranking) ประเทศไทยได้รับการจัดลำดับที่ 92 จากสมาชิกทั้งหมด 193 ประเทศ โดยก่อนหน้านี้ในปี ค.ศ. 2008 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 64 และปี ค.ศ. 2010 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 76 สะท้อนถึงความก้าวหน้าในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ถดถอยลงจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประเทศไทยสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ในเวทีโลก และก้าวไปสู่การเป็น Connected Government ที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบาย (e-Participation)

จากรายงานการศึกษาและการยกระดับ UN e-Government Readiness Ranking 2012 [4] และกลยุทธ์ต่างๆ ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลก่อนหน้านี้ ทำให้เห็นว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาโครงสร้าง บริการ และปัจจัยที่จำเป็น สร้างความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเป็นด้านอุปทาน (Supply side) ผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจุบันการบริการต่างๆ เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centric) และการศึกษาวิจัยในด้านอุปสงค์ (Demand side) ยังมีปริมาณน้อย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ซึ่งจะสำรวจปัจจัยต่างๆ ที่ประชาชนยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเหล่านั้นโดยใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Revenue) เป็นกรณีศึกษา

2. ทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

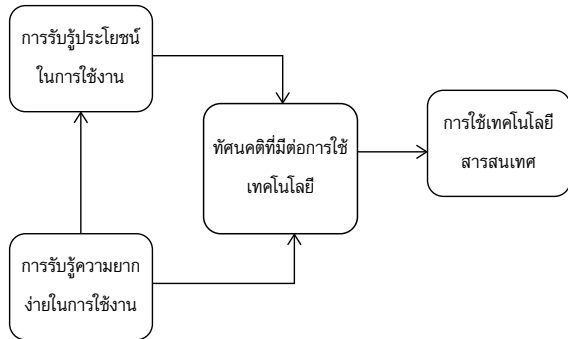
2.1.1 แนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ [5-8] หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ และบูรณาการการปฏิบัติงานและการบริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชนได้ตลอด 7 วัน X 24 ชั่วโมง โดยเน้นความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน

การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (stakeholder) เพื่อกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาให้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

- รัฐบาลกับรัฐบาล Government-to-Government (G2G)
- รัฐบาลกับประชาชน Government-to-Citizen (G2C)
- รัฐบาลกับภาคธุรกิจ Government-to-Business (G2B)
- รัฐบาลกับข้าราชการและพนักงานของรัฐ Government-to-Employee (G2E)

2.2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model: TAM)

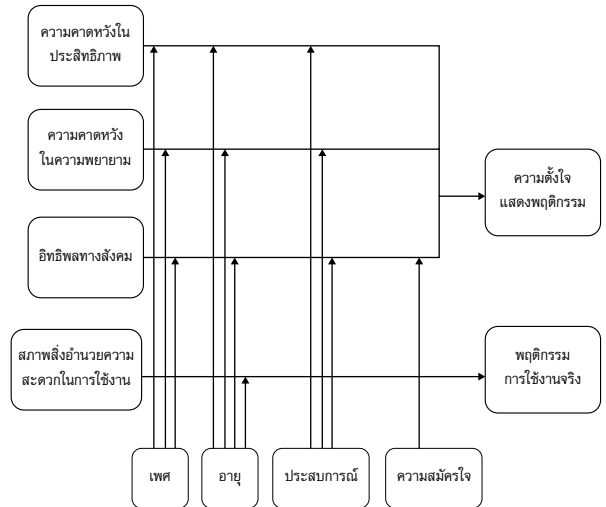


รูปที่ 1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) [9] เป็นทฤษฎีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำที่สมเหตุสมผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรด้านทัศนคติ และบรรทัดฐานของบุคคล ซึ่งมีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของบุคคล โดย Davis (1989) [9] ไม่รวมตัวแปรด้านบรรทัดฐานของบุคคลในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของบุคคล

หลักการของ TAM ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ 1) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน 2) การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานและ 3) ทัศนคติของบุคคล โดยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และขณะเดียวกันการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานยังมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานด้วย

2.2.3 ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology : UTAUT)



รูปที่ 2 ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology : UTAUT)

ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีพัฒนาขึ้นโดย Venkatesh, Davis และ Morris ในปี ค.ศ. 2003 [10] โดยศึกษาองค์การที่กำลังใช้เทคโนโลยีใหม่ 4 องค์การแตกต่างกันเป็นการหลอมรวมทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีเข้าด้วยกัน 8 ทฤษฎี ได้แก่ 1) ทฤษฎีว่าด้วยการกระทำตามหลักเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) 2) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) 3) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model : TAM) 4) แบบจำลองการใช้ประโยชน์คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization : MPCU) 5) ทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovation

Theory : DOI) 6) แบบจำลองแรงจูงใจ (Motivational Model : MM) 7) ทฤษฎีกระบวนการรับรู้ทางสังคม (Social Cognitive Theory : SCT) 8) ทฤษฎีผสมผสานระหว่างแบบจำลอง TAM กับ แบบจำลอง TPB (Combined-TAM-TPB) Venkatesh et al.พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก คือ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) 3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และ 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Condition)

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในบริบทที่ต่างกัน ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ได้แก่ คุณภาพ (Quality) ความไว้วางใจ (Trust) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

3. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Services) ซึ่งศึกษาบริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Revenue) เป็นกรณีศึกษาตัวอย่าง โดยระเบียบวิธีวิจัยที่นำมาใช้ ประกอบด้วย 1) การทบทวนทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Review Literature) 2) การกำหนดคำนิยามในการวิจัย 3) การสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนารอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) 4) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (Data collection and Analysis) และ 5) การสรุปผลและข้อเสนอแนะ (Conclusion and Recommendation)

กลุ่มประชากรตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือผู้เข้าใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ จำนวน 322 คน

3.1 การกำหนดกรอบแนวคิด

การกำหนดกรอบแนวคิด มีวัตถุประสงค์ในการระบุกรอบทฤษฎี (Theoretical Framework) เพื่อระบุปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ซึ่งผู้วิจัยทบทวนทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยคัดเลือกงานวิจัยเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และบริการภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ จากการสรุปทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปทฤษฎีและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในบริบทของงานวิจัยที่ศึกษาได้

3.2 กรณีศึกษา (Case Study)

จากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และการทบทวนแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่าการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านมาเน้นกลยุทธ์การพัฒนาด้านโครงสร้างให้พร้อมสำหรับการบริการ ซึ่งเป็นการพัฒนาในด้านอุปทาน (Supply side) แต่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐจากการทบทวนงานวิจัย เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐซึ่งเป็นปัจจัยด้านอุปสงค์ (Demand side) และผลการศึกษาล่าสุดพบว่าบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐที่ได้รับความนิยมบริการหนึ่ง คือ บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Revenue) ของกรมสรรพากร

3.3 การสอบทานความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validation)

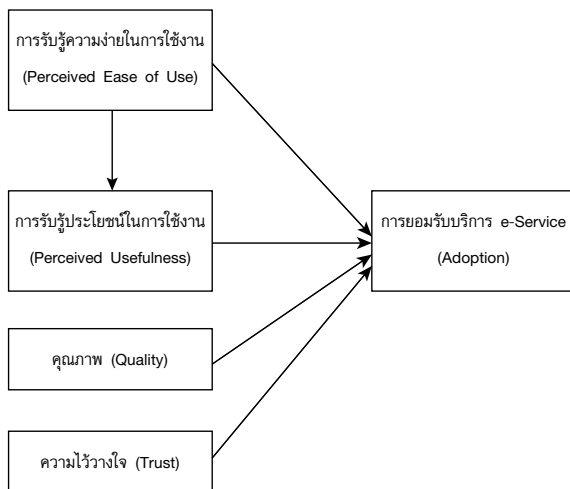
การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยจึงใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ทั้งแบบกระดาษ (hard copy) และแบบออนไลน์

ผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่ได้มาจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาจัดทำแบบสอบทานความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured) จากนั้นรวบรวมข้อคำถามจากงานวิจัยที่ได้ทบทวนมาจัดทำร่างแบบสอบถาม และนำไป pre-test กับกลุ่มประชากรตัวอย่างที่เคยใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ จำนวน 30 คน นำผลที่ได้จากการรวบรวมการลงรหัสและประมวลผลโดยใช้

โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของเนื้อหา (Reliability Analysis) ค่า Cronbach's Alpha ที่ได้ คือ .972

4. ผลการวิจัย

จากการทบทวนทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแบบกึ่งโครงสร้าง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ตามรูปที่ 3 ประกอบด้วย



รูปที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ปัจจัยต้น คือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) คุณภาพ (Quality) และความไว้วางใจ (Trust) และปัจจัยตาม คือ การยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Adoption)

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) [10] หมายถึง ระดับที่บุคคลคาดหวังว่าการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ซึ่งหมายถึงบริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Revenue) ไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้ สามารถใช้งานได้ง่าย ตรงกับความต้องการในการใช้งาน หรือตรงตามที่คาดหวังไว้เช่น ผู้ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษี สามารถเข้าถึงเว็บไซต์บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ได้โดยง่าย ผ่านเครื่องมือค้นหาเว็บต่างๆ เช่น Google, Yahoo, และ sBing เป็นต้น หรือ

สามารถกรอกและยื่นแบบชำระภาษีออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้โดยง่าย ขั้นตอนการสมัครใช้บริการและยกเลิกการใช้ข้อมูลที่ได้กรอกไปแล้วได้โดยง่าย

การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) [10] หมายถึง ระดับที่บุคคลคาดหวังว่าการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ซึ่งหมายถึงบริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Revenue) ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือการดำรงชีวิต เช่น ทำให้ได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษี ทำให้ได้รับคืนเงินภาษีที่ชำระไว้เกินรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม เป็นต้น

คุณภาพ (Quality) [11] หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของบริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ คุณภาพสามารถแบ่งออกได้เป็น คุณภาพของระบบหรือเว็บไซต์บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (System Quality) คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ในงานวิจัยนี้ครอบคลุมคุณภาพทั้ง 3 รูปแบบ มาเป็นคุณภาพโดยรวมของบริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ความไว้วางใจ (Trust) [11] หมายถึง ระดับที่บุคคลมีทัศนคติว่าการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Revenue) มีความเชื่อถือได้ มีความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นในองค์กรภาครัฐที่ให้บริการ (Trust in Government) ความเชื่อมั่นในเว็บไซต์บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Trust in e-Government Website) ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Trust in Technology)

การยอมรับ (Adoption) [12] หมายถึง การใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ และจะใช้ต่อไปอีกในอนาคต

5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Services) และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยประกอบการทบทวนทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐรวบรวม

และวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ก่อนการสร้างแบบสอบถามโดยใช้ข้อคำถามจากที่ได้รวบรวมมาจากการวิจัยที่ผ่านมา และนำไปทดสอบเพื่อหาค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนโดยได้ค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.972

ผลจากการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Services) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต้น 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) คุณภาพ (Quality) และความไว้วางใจ (Trust) และปัจจัยตามคือ การยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Service Adoption) ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางที่หน่วยงานภาครัฐในระดับนโยบาย สามารถนำไปใช้ในการกำหนดกรอบ นโยบาย และทิศทางการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในระดับปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ และแผนการขับเคลื่อนที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ผู้ศึกษาวิจัยยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการต่อยอดการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาการบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ โดยใช้กรณีศึกษาอื่นต่อไป

การศึกษานี้มีข้อจำกัดในด้านเวลา จึงทำให้ผู้วิจัยใช้เลือกศึกษาเฉพาะกรณีการบริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Revenue) ของกรมสรรพากรเท่านั้น การศึกษาต่อยอดต่อไปควรเลือกกรณีศึกษาจากบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐประเภทอื่นๆ หรือกลุ่มตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจง เพื่อการศึกษาเปรียบเทียบต่อไป

6. เอกสารอ้างอิง

1. Secretariat Office of The National Information Technology Committee, 2001, Evaluation report of National Information Technology Policy (IT 2000). (In Thai)
2. Secretariat Office of The National Information Technology Committee, 2002, National Information Technology Policy Framework for the Year 1996-2000 (IT2000). (In Thai)
3. Ministry of Information and Communication Technology, 2011, National Information Technology Policy Framework for the Year 2011-2020 (IT2020). (In Thai)
4. United Nations e-Government Survey, 2012, United Nations e-Government Readiness Ranking.
5. Misra, D.C., 2007, "Defining e-Government : a Citizen-centric Criteria-Based Approach," *Proceedings of the 10th National Conference on e-Governance*, February.
6. Bank, W., 2011, Definition of e-Government, <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>, Retrieved 2011.
7. Palvia, S.C.J. and Sharma, S.S., 2007, "E-government and e-Governance : Definitions/ Domain Framework and Status Around the World," *5th International Conference on E-governance*, Hyderabad, India.
8. E-Government : Definition and Objectives, http://www.aoema.org/E-Government/Definitions_and_Objectives.htm, Retrieved December 25, 2006,
9. Davis, F.D., 1989, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information technology, *MIS quarterly*, pp. 319-340.
10. Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B. and Davis, F.D., 2003, "User Acceptance of Information Technology : Toward a Unified View," *MIS Quarterly*, pp. 425-478.
11. Teo, T.S., Srivastava, S.C. and Jiang, L., 2008, "Trust and Electronic Government Success : an Empirical Study," *Journal of Management Information Systems*, 25 (3), pp. 99-132.
12. Shareef, M.A., Kumar, V., Kumar, U. and Dwivedi, Y.K., 2011, "e-Government Adoption Model (GAM) : Differing Service Maturity Levels," *Government Information Quarterly*, 28 (1), pp. 17-35.

