

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมุติฐานในการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
นิยามศัพท์	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวความคิดเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	9
แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติและการวัด	30
ความสำคัญของทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	40
ความสำคัญของปัจจัยทางชีวสังคมต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
บทที่ 3 การดำเนินการวิจัย	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การหาคุณภาพเครื่องมือ	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
การวิเคราะห์ข้อมูล	55
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางชีวสังคม	58
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานสรรพากร	61
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานสรรพากร	71
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ กับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร	75
ตอนที่ 5 การสรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากข้อคำถามปลายเปิด	76
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
สรุปผลการวิจัย	80
อภิปรายผล	81
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	86
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก	95
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	97
ภาคผนวก ข หนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ	103
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูล	113
ประวัติผู้วิจัย	123

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่	50
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคมของบุคลากร สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่	59
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร ด้านความรู้ความเข้าใจ	61
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร ด้านความรู้ลึก	63
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร ด้านการปฏิบัติงาน	65
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร ด้านการสืบค้นข้อมูล	67
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร ด้านการติดต่อสื่อสาร	69
4.7	แสดงการเปรียบเทียบระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร จำแนกตามเพศ	71
4.8	แสดงการเปรียบเทียบระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร จำแนกตามอายุ	72
4.9	แสดงการเปรียบเทียบระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร จำแนกตามระดับการศึกษา	72
4.10	แสดงการเปรียบเทียบระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร จำแนกตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน	73
4.11	แสดงการเปรียบเทียบระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร จำแนกตามอายุในการทำงาน	74
4.12	แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร โดยเปรียบเทียบตามช่วงอายุการทำงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)	74

สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.13	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรกับทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	75
4.14	แสดงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	77

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิด	6
2.1	แสดงการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	18
2.2	ระบบเกี่ยวกับกรมสรรพากร	19
2.3	ระบบอ้างอิง	20
2.4	ระบบห้องข่าว	21
2.5	ระบบบริการข้อมูล	22
2.6	ระบบหนังสือเวียน	23
2.7	ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	24
2.8	โปรแกรมสนทนา	24
2.9	ระบบงาน	25
2.10	ระบบที่ใช้อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	26
2.11	ระบบเกี่ยวกับกระดานถาม-ตอบ	27
2.12	แบบจำลองการเกิดทัศนคติ	34

