

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ชื่อผู้เขียน	นางสาวศุภมาส ปานสุนทร
ชื่อปริญญา	การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2549

วิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในลักษณะของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ที่ยอมรับ (Adopters) คาดว่าจะยอมรับ (Likely Adopters) และไม่ยอมรับ (Non-Adopters) บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 3) เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน และ 4) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีการการแพร่กระจายของนวัตกรรมของ Everett M. Rogers ในการศึกษาครั้งนี้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาภาคตัดขวางที่ผสมผสานระหว่างวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สำหรับการศึกษเชิงปริมาณใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) รวม 471 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และสถิติอนุमान ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม (T-Test) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม (Multinomial Logistic Regression Analysis) การวิจัยเชิง

คุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) กับบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ บุคลากรของธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) และบุคลากรของกรมสรรพากร รวมทั้งการศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 3 ตัวแปรเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ความไม่ซับซ้อน ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ส่วนตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการคาดว่าจะยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มี 2 ตัวแปร คือ อายุและความไม่ซับซ้อน ตามลำดับ ซึ่งชุดตัวแปรอิสระทั้ง 9 ปัจจัยนี้สามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 50.9 ส่วนตัวแปรซึ่งได้แก่ ความเสี่ยง อายุ การศึกษา ทิศนะต่อการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสาร การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม พบว่า ไม่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ที่ยอมรับ (adopters) กลุ่มผู้ที่คาดว่าจะยอมรับ (likely adopters) และกลุ่มผู้ที่ไม่ยอมรับ (non-adopters) บริการ e-Tax Filing ในด้านลักษณะของผู้รับนวัตกรรม ได้แก่ อายุ ทิศนะต่อการเปลี่ยนแปลง และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาคเอกชน มีการรับนวัตกรรมที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า เมื่อจัดอันดับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแล้ว ผู้ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นว่า ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความไม่ซับซ้อน การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดตามลำดับ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ความเสี่ยง ทิศนะต่อการเปลี่ยนแปลง ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม พฤติกรรมการสื่อสาร อายุ และการศึกษา ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องเห็นว่า เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญไม่มากนักตามลำดับ

