

## บทที่ 5

### การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

เนื้อหาในบทนี้เป็นการอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต” โดยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลอันประกอบด้วย สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลการทดสอบสมมติฐาน และการอภิปรายผล

#### 5.1 สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการแจกแบบสอบถาม จำนวน 500 ชุด โดยแบ่งเป็นการแจกแบบสอบถามไปยังผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ของธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 250 ชุด และผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 250 ชุด ได้รับการตอบกลับคืนมาทั้งสิ้น 478 ชุด แต่แบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งสิ้นมี 471 ชุด จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 234 ชุด และจากธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) จำนวน 237 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.2

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเด็นลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตั้งตารางที่	5.1	พบว่า
--------------	-----	-------

ตารางที่ 5.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	ธ.ไทยพาณิชย์ จำนวน (ร้อยละ)	ธ.ออมสิน จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
<b>1. เพศ</b>			
ชาย	114 (24.2)	67 (14.2)	181 (38.4)
หญิง	120 (25.5)	170 (36.1)	290 (61.6)
รวม	234 (49.7)	237 (50.3)	471 (100.0)
<b>2. อายุ</b>			
≤ 35	170 (36.1)	88 (18.7)	258 (54.8)
36-45	60 (12.7)	109 (23.1)	169 (35.9)
46-55	4 (0.8)	40 (8.5)	44 (9.3)
รวม	234 (49.7)	237 (50.3)	471 (100.0)
<b>3. การศึกษา</b>			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3 (0.6)	9 (1.9)	12 (2.5)
ปริญญาตรี	148 (31.4)	149 (31.6)	297 (63.1)
ปริญญาโท	83 (17.6)	79 (16.8)	162 (34.4)
รวม	234 (49.7)	237 (50.3)	471 (100.0)
<b>4. ระดับตำแหน่งงาน</b>			
พนักงานระดับปฏิบัติการ	145 (30.8)	159 (33.8)	304 (64.5)
ผู้บริหารระดับต้น	68 (14.4)	61 (13.0)	129 (27.4)
ผู้บริหารระดับกลาง	19 (4.0)	15 (3.2)	34 (7.2)
ผู้บริหารระดับสูง	2 (0.4)	2 (0.4)	4 (0.8)
รวม	234 (49.7)	237 (50.3)	471 (100.0)
<b>5. รายได้จากเงินเดือนประจำต่อเดือน</b>			
ต่ำกว่า 10,000 บาท	1 (0.2)	17 (3.6)	18 (3.8)
10,000-30,000 บาท	176 (37.4)	122 (25.9)	298 (63.3)
30,000-50,000 บาท	40 (8.5)	73 (15.5)	113 (24.0)
50,000 บาท ขึ้นไป	17 (3.6)	25 (5.3)	42 (8.9)
รวม	234 (49.7)	237 (50.3)	471 (100.0)

จากตาราง 5.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 290 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.6 เป็นเพศชาย จำนวน 181 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.4 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงไม่เกิน 35 ปี จำนวน 258 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.9 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 297 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.1 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.4 ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 304 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมาเป็นระดับผู้บริหารระดับต้น จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.4 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ระหว่าง 10,000-30,000 บาท จำนวน 298 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมาอยู่ที่ระหว่าง 30,000-50,000 บาท จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0

จากตาราง 5.2 รายละเอียดเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีตามแบบ ภ.ง.ด. 91 ที่มีภาษีชำระเกิน จำนวน 228 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีตามแบบ ภ.ง.ด. 91 ที่ไม่มีภาษีต้องชำระ จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.4 ส่วนใหญ่ยังไม่เคยมีภาษีต้องชำระ/ชำระเพิ่ม จำนวน 299 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาหากมีภาษีต้องชำระเพิ่มจะชำระภาษีผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสของธนาคาร จำนวน 64 ราย คิดเป็น 13.6 ส่วนใหญ่ ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีตามแบบ ภ.ง.ด. 91 ด้วยวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน จำนวน 240 ราย คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมาใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.8

ตารางที่ 5.2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายละเอียดการยื่นแบบฯ

ข้อความ	ธ.ไทยพาณิชย์ จำนวน (ร้อยละ)	ธ.ออมสิน จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
<b>1. ท่านใช้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีตามแบบ ภ.ง.ด. 91 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่าสุดในกรณีใด</b>			
แบบฯ ที่ไม่มีภาษีต้องชำระ	62 (13.2)	34 (7.2)	96 (20.4)
แบบฯ ที่มีภาษีชำระเกิน	89 (18.9)	139 (29.5)	228 (48.4)
แบบฯ ที่มีภาษีต้องชำระเพิ่ม	18 (3.8)	33 (7.0)	51 (10.8)
ไม่ได้ยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต	65 (13.8)	31 (6.6)	96 (20.4)
รวม	234 (49.7)	234 (49.7)	471 (100.0)
<b>2. กรณีที่ท่านมีภาษีต้องชำระ/มีภาษีต้องชำระเพิ่ม ล่าสุดท่านชำระภาษีผ่านช่องทางใด</b>			
ไปรษณีย์	5 (1.1)	11 (2.3)	16 (3.4)
เคาน์เตอร์เซอร์วิสของธนาคาร	27 (5.7)	37 (7.9)	64 (13.6)
บัตรเอทีเอ็ม	20 (4.2)	19 (4.0)	39 (8.3)
บริการธนาคารออนไลน์	13 (2.8)	7 (1.5)	20 (4.2)
การโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์	0 (0)	2 (0.4)	2 (0.4)
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	14 (3.0)	17 (3.6)	31 (6.6)
ยังไม่มีเคยมีภาษีต้องชำระ/ชำระเพิ่ม	155 (32.9)	144 (30.6)	299 (63.5)
รวม	234 (49.7)	234 (49.7)	471 (100.0)
<b>3. ท่านยื่นแบบฯ และชำระภาษีตามแบบ ภ.ง.ด. 91 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่าสุดด้วยวิธีใด</b>			
คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	71 (15.1)	41 (8.7)	112 (23.8)
ด้วยคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน	90 (19.1)	150 (31.8)	240 (51.0)
ฝากผู้อื่นดำเนินการยื่นแบบฯ ให้	8 (1.7)	15 (3.2)	23 (4.9)
ไม่ได้ยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต	65 (13.8)	31 (6.6)	96 (20.4)
รวม	234 (49.7)	237 (50.3)	471 (100.0)

## 5.2 ลักษณะของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในส่วนนี้ จะกล่าวถึงลักษณะของตัวแปรอิสระ คือ อายุ การศึกษา ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต พฤติกรรมการสื่อสาร การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความไม่ซับซ้อน ความเสี่ยง ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง และธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม ส่วนตัวแปรตาม คือ การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยจะเสนอข้อมูลในรูปสถิติพรรณนา คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าต่ำสุด (Min) และค่าสูงสุด (Max) ดังนี้

**5.2.1 ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต** - กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับที่ดี จำนวน 263 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมามีความรู้ในระดับที่น้อย จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 5 ปี จำนวน 213 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมาอยู่ที่ระหว่าง 3-5 ปี ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีการใช้มากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 192 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาใช้ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.2 ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีการใช้ 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง จำนวน 172 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาใช้น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/ครั้ง จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.5 ดังตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต	รวม จำนวน (ร้อยละ)
ระดับความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ต	
ดีมาก	43 (9.1)
ดี	263 (55.8)
น้อย	124 (26.3)
น้อยมาก	14 (3.0)
ไม่มีความรู้	27 (5.7)
รวม	471 (100.0)
ระยะเวลาที่เคยใช้อินเทอร์เน็ต	
มากกว่า 5 ปี	213 (45.2)
3-5 ปี	114 (24.2)
1-3 ปี	93 (19.7)
น้อยกว่า 1 ปี	24 (5.1)
ไม่ใช้	27 (5.7)
รวม	471 (100.0)
ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต	
มากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์	192 (40.8)
5-6 ครั้ง/สัปดาห์	62 (13.2)
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	90 (19.1)
1-2 ครั้ง/สัปดาห์	100 (21.2)
ไม่ใช้	27 (5.7)
รวม	471 (100.0)

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

ความรู้และประสบการณ์ในการใช้ อินเทอร์เน็ต	รวม จำนวน (ร้อยละ)
ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต	
มากกว่า 3 ชั่วโมง/ครั้ง	63 (13.4)
2-3 ชั่วโมง/ครั้ง	75 (15.9)
1-2 ชั่วโมง/ครั้ง	172 (36.5)
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/ครั้ง	134 (28.5)
ไม่ใช้	27 (5.7)
รวม	471 (100.0)

5.2.2 พฤติกรรมการสื่อสาร - ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์สัปดาห์ละ 6-7 ครั้ง จำนวน 381 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.9 รองลงมาสัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.1 ส่วนใหญ่มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อหนังสือพิมพ์สัปดาห์ละ 6-7 ครั้ง จำนวน 176 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมาเปิดรับใกล้เคียงกัน คือ สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง จำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.2 ส่วนใหญ่มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุ/วารสารสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 177 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาเปิดรับใกล้เคียงกัน คือ เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.5 ส่วนใหญ่มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุสัปดาห์ละ 6-7 ครั้ง จำนวน 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาสัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.7

ส่วนระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ครั้งละมากกว่า 2 ชั่วโมง จำนวน 304 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมาครั้งละ 1-2 ชั่วโมง จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.7 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อหนังสือพิมพ์ครั้งละครึ่งชั่วโมง-1 ชั่วโมง จำนวน 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาครั้งละ 1-2 ชั่วโมง และครั้งละต่ำกว่าครึ่งชั่วโมงเท่ากัน จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุ/วารสารครั้งละครึ่งชั่วโมง-1 ชั่วโมง จำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาครั้งละต่ำกว่าครึ่งชั่วโมง จำนวน 139 ราย คิดเป็น

ร้อยละ 29.5 ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุครั้งละ 1-2 ชั่วโมง จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาครั้งละครึ่งชั่วโมง-1 ชั่วโมง จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.8

ตารางที่ 5.4 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร

สื่อ	ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร					รวม
	สัปดาห์ละ 6-7 ครั้ง	สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	เดือนละ 1-2 ครั้ง	ไม่เคย	
โทรทัศน์	381 (80.9)	57 (12.1)	20 (4.2)	10 (2.1)	3 (0.6)	471 (100.0)
หนังสือพิมพ์	176 (37.4)	161 (34.2)	90 (19.1)	34 (7.2)	10 (2.1)	471 (100.0)
นิตยสาร/ วารสาร	33 (7.0)	76 (16.1)	177 (37.6)	167 (35.5)	18 (3.8)	471 (100.0)
วิทยุ	202 (42.9)	121 (25.7)	69 (14.6)	53 (11.3)	26 (5.5)	471 (100.0)

ตารางที่ 5.5 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสาร

สื่อ	ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสาร				ไม่เคย	รวม
	มากกว่า 2 ชั่วโมง	1-2 ชั่วโมง	ครึ่งชั่วโมง- 1 ชั่วโมง	ต่ำกว่า ครึ่งชั่วโมง		
โทรทัศน์	304 (64.5)	107 (22.7)	36 (7.6)	21 (4.5)	3 (0.6)	471 (100.0)
หนังสือพิมพ์	33 (7.0)	99 (21.0)	230 (48.8)	99 (21.0)	10 (2.1)	471 (100.0)
นิตยสาร/ วารสาร	22 (4.7)	106 (22.5)	186 (39.5)	139 (29.5)	18 (3.8)	471 (100.0)
วิทยุ	108 (22.9)	146 (31.0)	126 (26.8)	65 (13.8)	26 (5.5)	471 (100.0)

5.2.3 การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต - กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งานทั้งที่บ้านและที่ทำงาน จำนวน 328 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมาคือมีคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งานเฉพาะที่ทำงาน จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.8 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะสะดวกในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตทั้งที่บ้านและที่ทำงาน และสะดวกในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเฉพาะที่ทำงาน จำนวนใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.1 และจำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.6 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต	รวม จำนวน (ร้อยละ)
การมีคอมพิวเตอร์	
ไม่มีคอมพิวเตอร์	6 (1.3)
บ้าน	25 (5.3)
ที่ทำงาน	112 (23.8)
ที่บ้านและที่ทำงาน	328 (69.6)
รวม	471 (100.0)
ความสะดวกในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	
ไม่สะดวก	27 (5.7)
บ้าน	109 (23.1)
ที่ทำงาน	165 (35.0)
ที่บ้านและที่ทำงาน	170 (36.1)
รวม	471 (100.0)

5.2.4 ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ - กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าบริการ e - Tax Filing สามารถอำนวยความสะดวกให้กับเขา เนื่องจากไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่หน่วยบริการภาษีต่าง ๆ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.62 รองลงมา คือ สามารถอำนวยความสะดวกให้กับเขา เนื่องจากเขาสามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชม. ส่วนสามารถช่วยให้ประหยัดเวลากว่าการยื่นแบบฯ ด้วย

กระดาษ และสามารถช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ มีคะแนนเฉลี่ย 3.58 3.52 และ 3.37 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5.7

**ตารางที่ 5.7** จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบของนวัตกรรม

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		รวม	$\bar{X}$
		อย่างยิ่ง	ด้วย	ด้วย	อย่างยิ่ง		
<b>(ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบของนวัตกรรม)</b>							
1	บริการ e-Tax Filing สามารถช่วยให้ท่านประหยัดเวลาว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ	59.7 (281)	34.4 (162)	4.9 (23)	1.1 (5)	100.0 (471)	3.52
2	บริการ e-Tax Filing สามารถช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ	48.6 (229)	40.6 (191)	9.6 (45)	1.3 (6)	100.0 (471)	3.37
3	บริการ e-Tax Filing สามารถอำนวยความสะดวกให้กับท่าน เนื่องจากท่านไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่หน่วยบริการภาษีต่าง ๆ	66.0 (311)	31.2 (147)	1.9 (9)	0.8 (4)	100.0 (471)	3.62
4	บริการ e-Tax Filing สามารถอำนวยความสะดวกให้กับท่าน เนื่องจากท่านสามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชม.	61.8 (291)	35.5 (167)	2.1 (10)	0.6 (3)	100.0 (471)	3.58

**5.2.5 ความไม่ซับซ้อน** - กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า บริการ e-Tax Filing มีวิธีปฏิบัติที่ง่ายกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.17 รองลงมา คือ มีความง่ายต่อการเรียนรู้วิธีการใช้บริการ และขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการใช้บริการ มีความง่าย และไม่ซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ย 3.16 และ 3.11 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5.8

ตารางที่ 5.8 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่ซับซ้อนของ  
นวัตกรรม

ข้อ	ข้อความ	เห็น		ไม่เห็น		รวม	$\bar{X}$
		ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ด้วย อย่าง ยิ่ง		
<b>(ความไม่ซับซ้อนของนวัตกรรม)</b>							
5	บริการ e-Tax Filing มีความง่ายต่อ การเรียนรู้วิธีการใช้บริการ	30.8 (145)	55.8 (263)	12.1 (57)	1.3 (6)	100.0 (471)	3.16
6	ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของ การใช้บริการ e-Tax Filing มีความ ง่าย และไม่ซับซ้อน	27.6 (130)	57.5 (271)	13.6 (64)	1.3 (6)	100.0 (471)	3.11
7	บริการ e-Tax Filing มีวิธีปฏิบัติที่ง่าย กว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ	33.1 (156)	52.2 (246)	13.6 (64)	1.1 (5)	100.0 (471)	3.17

5.2.6 ความเสี่ยง - กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า มีความเสี่ยงต่อความผิดพลาดของระบบมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับกรยื่นแบบฯ และชำระภาษีด้วยวิธีอื่น ๆ ทั้งในขั้นตอนการยื่นแบบฯ และขั้นตอนการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 2.46 รองลงมาคือ หากมีภาษีต้องชำระ/มีภาษีต้องชำระเพิ่ม จะไม่ใช้ระบบการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพราะรู้สึกกังวลต่อการถูกละเมิดข้อมูลส่วนตัว จากนักเจาะระบบคอมพิวเตอร์ (Hackers) และบุคคลอื่นที่ไม่ได้รับอนุญาต และหากมีภาษีต้องชำระ/มีภาษีต้องชำระเพิ่ม จะไม่ใช้ระบบการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพราะรู้สึกกังวลต่อความปลอดภัยทางด้านเทคนิคของระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 2.39 และ 2.38 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5.9

ตารางที่ 5.9 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงของนวัตกรรม

ข้อ	ข้อคำถาม	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	รวม	$\bar{X}$
<b>(ความเสี่ยงของนวัตกรรม)</b>							
11	ท่านคิดว่าบริการ e-Tax Filing มีความเสี่ยงต่อความผิดพลาดของระบบมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับการยื่นแบบฯ และชำระภาษีด้วยวิธีอื่น ๆ ทั้งในขั้นตอนการยื่นแบบฯ และขั้นตอนการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	7.4 (35)	43.3 (204)	44.6 (210)	4.7 (22)	100.0 (471)	2.46
12	หากท่านมีภาษีต้องชำระ/มีภาษีต้องชำระเพิ่ม ท่านจะไม่ใช้ระบบการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพราะท่านรู้สึกกังวลต่อการถูกละเมิดข้อมูลส่วนตัวจากนักเจาะระบบคอมพิวเตอร์ (Hackers) และบุคคลอื่นที่ไม่ได้รับอนุญาต	12.3 (58)	41.0 (193)	41.8 (197)	4.9 (23)	100.0 (471)	2.39
13	หากท่านมีภาษีต้องชำระ/มีภาษีต้องชำระเพิ่ม ท่านจะไม่ใช้ระบบการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพราะท่านรู้สึกกังวลต่อความปลอดภัยทางด้านเทคนิคของระบบ	11.3 (53)	44.6 (210)	38.9 (183)	5.3 (25)	100.0 (471)	2.38

5.2.7 **ทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง** - กลุ่มตัวอย่าง สนใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.28 รองลงมา คือ มีใจเปิดกว้างพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงกับสิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา ส่วนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำไปสู่สิ่งที่ดีกว่า ชอบทดลองใช้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ และชอบลองใช้วิธีการใหม่ ๆ ทั้งในสถานที่ทำงาน และในการดำรงชีวิต มีคะแนนเฉลี่ย 3.20 3.19 3.17 และ 3.02 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5.10

ตารางที่ 5.10 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง

ข้อ	ข้อคำถาม	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	รวม	$\bar{X}$
<b>(ทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง)</b>							
14	โดยปกติแล้วท่านจะชอบลองใช้วิธีการ ใหม่ ๆ ทั้งในสถานที่ทำงาน และใน การดำรงชีวิต	17.4 (82)	68.4 (322)	12.7 (60)	1.5 (7)	100.0 (471)	3.02
15	ท่านมีใจเปิดกว้างพร้อมรับการ เปลี่ยนแปลงกับสิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา	25.1 (118)	69.9 (329)	4.9 (23)	0.2 (1)	100.0 (471)	3.20
16	ท่านสนใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของ เทคโนโลยีใหม่ ๆ	31.8 (150)	64.5 (304)	3.0 (14)	0.6 (3)	100.0 (471)	3.28
17	ท่านชอบทดลองใช้บริการที่มีรูปแบบ การให้บริการใหม่ ๆ	25.9 (122)	65.8 (310)	7.9 (37)	0.4 (2)	100.0 (471)	3.17
18	ท่านเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำไปสู่ สิ่งที่ดีกว่า	29.5 (139)	60.7 (286)	9.1 (43)	0.6 (3)	100.0 (471)	3.19

5.2.8 ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม - กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า เพื่อนร่วมงาน (ใน  
องค์กรเดียวกัน) ส่วนใหญ่เห็นว่าการใช้บริการ e-Tax Filing เป็นความคิดที่ดี มีคะแนนเฉลี่ย  
สูงสุด 3.24 รองลงมา คือ เพื่อน ๆ และคนรู้จัก (ที่ไม่ใช่เพื่อนร่วมงาน) ส่วนใหญ่เห็นว่าการใช้  
บริการ e-Tax Filing เป็นความคิดที่ดี ส่วนสมาชิกในครอบครัวเห็นว่าการใช้บริการ e-Tax Filing  
เป็นความคิดที่ดี และบุคคลที่มีความสำคัญส่วนใหญ่แนะนำให้ใช้บริการ e-Tax Filing มีคะแนน  
เฉลี่ย 3.08 3.05 และ 3.03 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5.11

ตารางที่ 5.11 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		รวม	$\bar{X}$
		อย่างยิ่ง	ด้วย	ด้วย	อย่างยิ่ง		
<b>(ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม)</b>							
19	สมาชิกในครอบครัวของท่านเห็นว่า การใช้บริการ e-Tax Filing เป็น ความคิดที่ดี	19.1 (90)	67.9 (320)	12.1 (57)	0.8 (4)	100.0 (471)	3.05
20	เพื่อน ๆ และคนรู้จัก (ที่ไม่ใช่เพื่อน ร่วมงาน) ของท่านส่วนใหญ่เห็นว่าการ ใช้บริการ e-Tax Filing เป็นความคิดที่ ดี	20.4 (96)	67.5 (318)	11.5 (54)	0.6 (3)	100.0 (471)	3.08
21	เพื่อนร่วมงาน (ในองค์กรเดียวกัน) ของท่านส่วนใหญ่เห็นว่าการใช้บริการ e-Tax Filing เป็นความคิดที่ดี	29.7 (140)	64.3 (303)	5.7 (27)	0.2 (1)	100.0 (471)	3.24
22	บุคคลที่มีความสำคัญต่อท่าน ส่วนใหญ่แนะนำให้ใช้บริการ e-Tax Filing	20.2 (95)	63.5 (299)	15.7 (74)	0.6 (3)	100.0 (471)	3.03

#### 5.2.9 การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่าย

**อินเทอร์เน็ต** - กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยอมรับบริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีตามแบบ ภ.ง.ด. 91 จำนวน 373 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.2 รองลงมาไม่ได้ใช้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีตามแบบ ภ.ง.ด. 91 จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.4 ดังตารางที่ 5.12

ตารางที่ 5.12 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการยอมรับบริการยื่นแบบแสดง

การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายและชำระ ภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	รวม จำนวน (ร้อยละ)
ยอมรับ	373 (79.2)
คาดว่าจะยอมรับ	35 (7.4)
ไม่ยอมรับ	63 (13.4)
รวม	471 (100.0)

รายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 5.13 สรุปผล ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุดของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามตัวแปรอิสระ

ตัวแปรที่ศึกษา	$\bar{X}$	(S.D.)	Min	Max
1. ลักษณะของนวัตกรรม				
1.1 ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	3.52	0.55	1	4
1.2 ความไม่ซับซ้อน	3.15	0.62	1	4
1.3 ความเสี่ยง	2.41	0.63	1	4
2. ลักษณะของผู้รับนวัตกรรม				
2.1 อายุ	34.9	7.33	22	55
2.2 ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง	3.17	0.48	1.6	4
2.3 ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต	2.56	0.95	0	4
3. ช่องทางและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร				
3.1 พฤติกรรมการสื่อสาร	2.68	0.60	0.25	4
4. ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม	3.10	0.49	1	4

จากตารางที่ 5.13 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ยประมาณ 35 ปี โดยมีอายุต่ำสุด 22 ปี และมีอายุสูงสุด 55 ปี ส่วนคะแนนเฉลี่ยด้านพฤติกรรมการสื่อสาร ( $\bar{X}=2.68$ ) และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ( $\bar{X}=2.56$ ) อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ตามลำดับ

สำหรับความคิดเห็นต่อการยอมรับบริการรูปแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะอยู่ที่เชิงบวก-บวกมาก โดยตัวแปรที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ( $\bar{X}=3.52$ ) รองลงมาคือ ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง ( $\bar{X}=3.17$ ) ความไม่ซับซ้อน ( $\bar{X}=3.15$ ) ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม ( $\bar{X}=3.10$ ) และความเสี่ยง ( $\bar{X}=2.41$ ) ตามลำดับ

### 5.3 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยใช้สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ อายุ (AGE) ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต (KNOWEXP) พฤติกรรมการสื่อสาร (BEHAV) ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ (RA) ความไม่ซับซ้อน (NCX) ความเสี่ยง (RISK) ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง (CHANGE) และธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม (NORM) ดังนี้

ตารางที่ 5.14 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8
1. RA	1	.690**	.282**	-.081	.400**	.316**	.182**	.475**
2. NCX	.690**	1	.310**	.012	.385**	.215**	.180**	.502**
3. RISK	.282**	.310**	1	.012	.200**	.130**	.032	.269**
4. AGE	-.081	.012	.012	1	-.118*	-.353**	-.029	.091*
5. CHANGE	.400**	.385**	.200**	-.118*	1	.340**	.190**	.514**
6. KNOWEXP	.316**	.215**	.130**	-.353**	.340**	1	.216**	.213**
7. BEHAV	.182**	.180**	.032	-.029	.190**	.216**	1	.133**
8. NORM	.475**	.502**	.269**	.091*	.514**	.213**	.133**	1

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

จากตารางจะเห็นได้ว่ามีตัวแปรอิสระหนึ่งคู่ที่มีค่าสหสัมพันธ์ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง 0.690 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 คือ ตัวแปรประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ (RA) กับ ความไม่ซับซ้อน (NCX) อย่างไรก็ตามถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Problem) เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน จะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเองสูงเกิน 0.75 ทั้งนี้ใช้เกณฑ์โดยพิจารณาจากค่าของ R ในเมตริกความสัมพันธ์ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2548: 98) ดังนั้นตัวแปรที่นำมาศึกษาทั้งหมดสามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่มได้

#### 5.4 การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานปรากฏผลดังนี้

5.4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1-4 ใช้การวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม (Multinomial Logistic Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม ซึ่งตัวแปรอิสระประกอบด้วยตัวแปรเชิงปริมาณ ได้แก่ อายุ (AGE) ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต (KNOWEXP) พฤติกรรมการสื่อสาร (BEHAV) ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ (RA) ความไม่ซับซ้อน (NCX) ความเสี่ยง (RISK) ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง (CHANGE) และธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม (NORM) และตัวแปรเชิงคุณภาพ ได้แก่ การศึกษา (EDU) การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบด้วย การมีคอมพิวเตอร์ใช้ (COM) และความสะดวกในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (ACCESS) ส่วนตัวแปรตาม คือ การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังตารางที่ 5.15

ตารางที่ 5.15 ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient) ค่าความคลาดเคลื่อน (Standard error) ค่าระดับนัยสำคัญ (Significance) และค่าอัตราส่วนของโอกาสที่จะเกิดขึ้น (Odds Ratio) ของตัวแปรอิสระ

การยอมรับ บริการ e-Tax Filing (1)	ยอมรับ (adopters)				คาดว่าจะยอมรับ (likely adopters)			
	B	S.E.	Sig.	Exp (B)	B	S.E.	Sig.	Exp (B)
Intercept	-14.850	2.534	.000		.192	3.014	.949	
RA	1.527	.458	.001	4.607	-.040	.568	.945	.961
NCX	1.918	.459	.000	6.808	1.353	.568	.017	3.869
RISK	1.021	.351	.004	2.776	.087	.450	.846	1.091
age	.014	.030	.630	1.014	-.130	.045	.004	.878
[edu=1]	.765	1.102	.488	2.148	-.002	1.470	.999	.998
[edu=2]	.696	.411	.091	2.005	.612	.561	.275	1.844
[edu=3]	0(2)	.	.	.	0(2)	.	.	.
CHANGE	-.077	.506	.879	.926	-.590	.607	.331	.554
KNOWEXP	.481	.243	.048	1.617	.034	.314	.914	1.034
BEHAV	.235	.313	.453	1.265	.354	.429	.409	1.425
[com=1]	-2.607	1.614	.106	.074	.183	1.417	.897	1.201
[com=2]	.262	.853	.759	1.299	.588	.935	.529	1.801
[com=3]	.514	.561	.359	1.673	.980	.754	.193	2.665
[com=4]	0(3)	.	.	.	0(3)	.	.	.
[access=1]	-.816	.781	.296	.442	-2.109	1.331	.113	.121
[access=2]	-.462	.535	.389	.630	.345	.698	.621	1.412
[access=3]	.130	.552	.814	1.139	.483	.746	.517	1.621
[access=4]	0(4)	.	.	.	0(4)	.	.	.
NORM	.442	.546	.419	1.555	-.061	.677	.929	.941

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Nagelkerke R Square = .531

\*\* ค่าสัมประสิทธิ์ถูกกำหนดให้เท่ากับ 0 เพราะซ้ำซ้อน

อัตราส่วนการพยากรณ์ที่ถูกต้อง = 85.8

- (1) กลุ่มอ้างอิง คือ ไม่ยอมรับ (non-adopt)
- (2) กลุ่มอ้างอิง คือ ปริญญาโท
- (3) กลุ่มอ้างอิง คือ ผู้ที่มีคอมพิวเตอร์ใช้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน
- (4) กลุ่มอ้างอิง คือ ผู้ที่สะดวกในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน

เนื่องจากตัวแปรความเสี่ยงของนวัตกรรม (Risk) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b=1.021$  ซึ่งมีทิศทางตรงกันข้ามกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความเสี่ยงของนวัตกรรม (Risk) มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่าย

อินเทอร์เน็ต จึงตัดออกจากแบบจำลองเพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อตัวแปรอื่น ๆ ในการเขียนสมการพยากรณ์การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังตารางที่ 5.16

**ตารางที่ 5.16** ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient) ค่าความคลาดเคลื่อน (Standard error) ค่าระดับนัยสำคัญ (Significance) และค่าอัตราส่วนของโอกาสที่จะเกิดขึ้น (Odds Ratio) ของตัวแปรอิสระ เมื่อนำตัวแปรความเสี่ยงของนวัตกรรม (Risk) ออกจากแบบจำลอง

การยอมรับ บริการ e-Tax Filing (1)	ยอมรับ (adopters)				คาดว่าจะยอมรับ (likely adopters)			
	B	S.E.	Sig.	Exp (B)	B	S.E.	Sig.	Exp (B)
Intercept	-13.079	2.356	.000		-.110	2.977	.970	
RA	1.411	.439	.001	4.100	-.107	.571	.852	.899
NCX	2.153	.456	.000	8.608	1.509	.587	.010	4.522
age	.007	.028	.807	1.007	-.129	.044	.004	.879
[edu=1]	.635	1.027	.536	1.887	-.004	1.460	.998	.996
[edu=2]	.613	.399	.124	1.846	.662	.557	.235	1.938
[edu=3]	0(2)	.	.	.	0(2)	.	.	.
CHANGE	-.139	.494	.778	.870	-.602	.610	.324	.548
KNOWEXP	.501	.239	.036	1.650	.069	.320	.829	1.071
BEHAV	.267	.303	.378	1.306	.351	.428	.412	1.421
[com=1]	-2.599	1.616	.108	.074	.140	1.440	.923	1.150
[com=2]	.209	.845	.804	1.233	.551	.930	.554	1.735
[com=3]	.461	.557	.408	1.586	.926	.757	.221	2.525
[com=4]	0(3)	.	.	.	0(3)	.	.	.
[access=1]	-.671	2.356	.370	.511	-2.017	1.317	.126	.133
[access=2]	-.466	.028	.369	.627	.358	.689	.603	1.430
[access=3]	.195	.239	.721	1.215	.542	.746	.468	1.719
[access=4]	0(4)	.	.	.	0(4)	.	.	.
NORM	.663	.526	.208	1.941	-.004	.663	.996	.996

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Nagelkerke R Square = .509

\*\* ค่าสัมประสิทธิ์ถูกกำหนดให้เท่ากับ 0 เพราะซ้ำซ้อน

อัตราส่วนการพยากรณ์ที่ถูกต้อง = 85.6

(1) กลุ่มอ้างอิง คือ ไม่ยอมรับ (non-adopt)

(2) กลุ่มอ้างอิง คือ บริษัทยาโท

(3) กลุ่มอ้างอิง คือ ผู้ที่มีคอมพิวเตอร์ใช้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน

(4) กลุ่มอ้างอิง คือ ผู้ที่สะดวกในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน

**สมมติฐานที่ 1.1** การรับรู้ถึงประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการรูปแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการรูปแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b=1.411$  นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการรูปแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**สมมติฐานที่ 1.2** การรับรู้ถึงความไม่ซับซ้อนของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการรูปแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า การรับรู้ถึงความไม่ซับซ้อนของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการรูปแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b=2.153$  นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานว่า การรับรู้ถึงความไม่ซับซ้อนของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการรูปแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้จะเห็นได้จากตารางที่ 5.15 ว่าการรับรู้ถึงความไม่ซับซ้อนของนวัตกรรม ก็มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการคาดว่าจะยอมรับ (likely adopt) บริการรูปแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b=1.509$

**สมมติฐานที่ 1.3** การรับรู้ถึงความเสี่ยงของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการยอมรับบริการรูปแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า ควรตัดออกจากแบบจำลอง เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อตัวแปรอื่น ๆ

**สมมติฐานที่ 2.1** อายุ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการยอมรับบริการรูปแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับบริการรูปแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b=0.007$  นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานว่า อายุ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการยอมรับบริการรูปแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และจากตารางที่ 5.15 จะเห็นได้ว่าอายุ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการคาดว่าจะยอมรับ (likely adopt) บริการรูปแบบแสดง

รายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b = -0.129$

**สมมติฐานที่ 2.2** การศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า การศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b = 0.635$  และผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b = 0.613$  เลือดยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานว่า การศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**สมมติฐานที่ 2.3** ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b = -0.139$  นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานว่า ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**สมมติฐานที่ 2.4** ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b = 0.501$  นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานว่า ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**สมมติฐานที่ 3.1** พฤติกรรมการสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า พฤติกรรมการสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ

0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b=0.267$  นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานว่า พฤติกรรมการสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**สมมติฐานที่ 3.2** การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ผู้ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b=-2.599$  ผู้ที่มีคอมพิวเตอร์ใช้เฉพาะที่บ้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b=0.209$  และผู้ที่มีคอมพิวเตอร์ใช้เฉพาะที่ทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b=0.461$  เลือกรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างจากผู้ที่มีคอมพิวเตอร์ใช้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน รวมทั้งสามารถสรุปได้ว่า ผู้ที่ไม่สะดวกในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b=-0.671$  ผู้ที่สะดวกในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเฉพาะที่บ้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b=-0.466$  และผู้ที่สะดวกในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเฉพาะที่ทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b=0.195$  เลือกรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างจากผู้ที่ไม่สะดวกในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานว่า การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**สมมติฐานที่ 4** ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $b=0.663$  นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานว่า ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากตารางที่ 5.16 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่มในการพยากรณ์การยอมรับบริการ e-Tax Filing พบว่า ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความไม่ซับซ้อน ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต มีอำนาจในการพยากรณ์การยอมรับบริการ e-Tax Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ และความไม่ซับซ้อน มีอำนาจในการพยากรณ์การ

คาดว่า จะยอมรับบริการ e-Tax Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งชุดตัวแปรทั้ง 9 ตัวนี้ สามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับบริการ e-Tax Filing ได้ร้อยละ 50.9 หมายความว่า การยอมรับบริการ e-Tax Filing มีสาเหตุจากความผันแปรของตัวแปรทั้ง 9 ตัว เท่ากับ 50.9% ส่วนการยอมรับบริการ e-Tax Filing ที่เหลืออีก 49.1% เกิดจากสาเหตุอื่น ๆ โดยพบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายการยอมรับบริการ e-Tax Filing ได้ดีที่สุด คือ ความไม่ซับซ้อน รองลงมาคือ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่สามารถทำนายการคาดว่าจะยอมรับบริการ e-Tax Filing ได้ดีที่สุด คือ อายุ และความไม่ซับซ้อน ตามลำดับ

เนื่องจาก ตัวแปรตาม (Y) มี 3 ค่า จะได้ค่า odds จำนวน 2 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มจะเปรียบเทียบกับกลุ่มฐาน (Baseline Category Logit) ซึ่ง = 0 โดยที่ odds หรือ odd ratio จะแสดงถึงโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ของกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 เมื่อแต่ละกลุ่มเทียบกับกลุ่มที่ 3

$$\text{odds} \left[ \frac{P(\text{กลุ่มที่ 1})}{P(\text{กลุ่มที่ 3})} \right] \quad \text{และ} \quad \text{odds} \left[ \frac{P(\text{กลุ่มที่ 2})}{P(\text{กลุ่มที่ 3})} \right]$$

$$\log(\text{odds}) = \log \left[ \frac{P(\text{กลุ่มที่ 1})}{P(\text{กลุ่มที่ 3})} \right] \quad \text{และ} \quad \log(\text{odds}) = \log \left[ \frac{P(\text{กลุ่มที่ 2})}{P(\text{กลุ่มที่ 3})} \right]$$

ผลลัพธ์ที่ได้จะเป็นค่าสัมประสิทธิ์ 2 กลุ่ม (ค่าโลจิท 2 ค่า) คือ ยอมรับ (adopt: g1) คาดว่า จะยอมรับ (likely adopt: g2) และ กลุ่มฐาน (Baseline Category Logit) คือ ไม่ยอมรับ (non-adopt: g3) บริการ e-Tax Filing ซึ่งเมื่อ take log แล้วความสัมพันธ์จะอยู่ในรูปเชิงเส้น เป็นแบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยสามารถเขียนสมการการพยากรณ์การยอมรับ ออกเป็น 2 สมการ ได้ดังนี้

โดยที่  $g_1$  แสดงค่าสัมประสิทธิ์เมื่อ Y1 เปรียบเทียบกับ Y3

$$g_1 = \log \left[ \frac{P(\text{กลุ่มที่ 1})}{P(\text{กลุ่มที่ 3})} \right] = b_{10} + b_{11} X_1 + \dots + b_{1p} X_p$$

$$g_1 = \log \left[ \frac{P(\text{กลุ่มที่ 1})}{P(\text{กลุ่มที่ 3})} \right] = -13.079 + 2.153 X_1 + 1.411 X_2 + 0.501 X_3$$

$g_3 = 0$  เนื่องจาก non-adopt เป็น Baseline Category หรือเป็นฐานในการถูกเปรียบเทียบ

เมื่อ:

B	=	สัมประสิทธิ์โลจิสติก
$X_1$	=	ความไม่ซับซ้อน
$X_2$	=	ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ
$X_3$	=	ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

โดยที่  $g_2$  แสดงค่าสัมประสิทธิ์เมื่อ Y2 เปรียบเทียบกับ Y3

$$g_2 = \log \left[ \frac{P(\text{กลุ่มที่ 2})}{P(\text{กลุ่มที่ 3})} \right] = b_{10} + b_{11} X_1 + \dots + b_{1p} X_p$$

$$g_2 = \log \left[ \frac{P(\text{กลุ่มที่ 2})}{P(\text{กลุ่มที่ 3})} \right] = -0.110 + 1.509X_1 - 0.129X_2$$

$g_3 = 0$  เนื่องจาก non-adopt เป็น Baseline Category หรือเป็นฐานในการถูกเปรียบเทียบ

เมื่อ:

B	=	สัมประสิทธิ์โลจิสติก
$X_1$	=	ความไม่ซับซ้อน
$X_2$	=	อายุ

สมการที่ได้มีเปอร์เซ็นต์รวมของการพยากรณ์ที่ถูกต้องคือ 85.6% คือเมื่อนำสมการที่ได้ไปใช้ในการพยากรณ์การยอมรับบริการ e-Tax Filing จะเกิดความผิดพลาดในการพยากรณ์ได้

14.4% โดยที่มีค่า log (odds) หรือโอกาสที่ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จะยอมรับบริการ e-Tax Filing คือ ถ้า  $X_1$  เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ค่า log (odds) หรือโอกาสที่ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จะยอมรับบริการ e-Tax Filing เพิ่มขึ้น เมื่อ  $X_2$  และ  $X_3$  คงที่ แต่เนื่องจากค่า log (odds) มีความยุ่งยากในการพิจารณา จึงสามารถพิจารณาโอกาสที่จะยอมรับบริการ e-Tax Filing ได้จากค่า Exp (B) ได้ คือ

ถ้า  $b_1 > 0$  จะทำให้ Exp (B)  $> 1$  ทำให้โอกาสที่จะยอมรับบริการ e-Tax Filing เพิ่มมากขึ้น

ถ้า  $b_1 < 0$  จะทำให้ Exp (B)  $< 1$  ทำให้โอกาสที่จะยอมรับบริการ e-Tax Filing ลดลง

ถ้า  $b_1 = 0$  จะทำให้ Exp (B) = 1 ทำให้โอกาสที่จะยอมรับบริการ e-Tax Filing ไม่เพิ่มขึ้นหรือลดลง

จะเห็นได้ว่าสัมประสิทธิ์โลจิสติกของตัวแปรประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ เท่ากับ 1.411 มีค่ามากกว่าศูนย์ ทำให้ค่า Exp (B) มีค่ามากกว่า 1 ซึ่งอธิบายได้ว่า หากเพิ่มตัวแปรประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ 1 หน่วย จะทำให้โอกาสที่ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จะยอมรับบริการ e-Tax Filing เพิ่มขึ้น 4.100 เท่า ส่วนสัมประสิทธิ์โลจิสติกของตัวแปรความไม่ซับซ้อน เท่ากับ 2.153 มีค่ามากกว่าศูนย์ ทำให้ค่า Exp (B) มีค่ามากกว่า 1 ซึ่งอธิบายได้ว่า หากเพิ่มตัวแปรความไม่ซับซ้อน 1 หน่วย จะทำให้โอกาสที่ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จะยอมรับบริการ e-Tax Filing เพิ่มขึ้น 8.608 เท่า และสัมประสิทธิ์โลจิสติกของตัวแปรความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต เท่ากับ 0.501 มีค่ามากกว่าศูนย์ ทำให้ค่า Exp (B) มีค่ามากกว่า 1 ซึ่งอธิบายได้ว่า หากเพิ่มตัวแปรความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 1 หน่วย จะทำให้โอกาสที่ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จะยอมรับบริการ e-Tax Filing เพิ่มขึ้น 1.650 เท่า นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าสัมประสิทธิ์โลจิสติกของตัวแปรอายุ เท่ากับ -0.129 มีค่าน้อยกว่าศูนย์ ทำให้ค่า Exp (B) มีค่าน้อยกว่า 1 ซึ่งอธิบายได้ว่า หากอายุเพิ่มขึ้น 1 ปี จะทำให้โอกาสที่ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ คาดว่าจะยอมรับบริการ e-Tax Filing ลดลง 0.879 เท่า และสัมประสิทธิ์โลจิสติกของตัวแปรความไม่ซับซ้อน เท่ากับ 1.509 มีค่ามากกว่าศูนย์ ทำให้ค่า Exp (B) มีค่ามากกว่า 1 ซึ่งอธิบายได้ว่า หากเพิ่มตัวแปรความไม่ซับซ้อน 1 หน่วย จะทำให้โอกาสที่ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ คาดว่าจะยอมรับบริการ e-Tax Filing เพิ่มขึ้น 4.522 เท่า

**5.4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5** ผู้วิจัยได้ใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) สำหรับตัวแปรเชิงกลุ่ม เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ 3 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปรเชิงปริมาณของกลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ 3

กลุ่ม ในปัจจัยลักษณะของผู้รับนวัตกรรม ซึ่งประกอบด้วย อายุ การศึกษา ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

1) **อายุ** เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยจะศึกษาว่าอายุที่ต่างกันส่งผลให้มีการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันหรือไม่ ดัง ตารางที่ 5.17

**ตารางที่ 5.17** ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จำแนกตามอายุ

อายุ	การยอมรับบริการ e-Tax Filing			รวม
	ยอมรับ	คาดว่าจะยอมรับ	ไม่ยอมรับ	
ไม่เกิน 35	204 (54.7)	27 (77.1)	27 (42.9)	258 (54.8)
36-45	131 (35.1)	6 (17.1)	32 (50.8)	169 (35.9)
46-55	38 (10.2)	2 (5.7)	4 (6.3)	44 (9.3)
<b>รวม</b>	<b>373 (100.0)</b>	<b>35 (100.0)</b>	<b>63 (100.0)</b>	<b>471 (100.0)</b>

$\chi^2 = 13.603$        $df = 4$        $Sig. = .009$        $\alpha = .05$

จากตาราง 5.17 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มที่มีช่วงอายุไม่เกิน 35 ปี 36-45 ปี และ 46-55 ปี มีการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ร้อยละ 54.7 35.1 และ 10.2 ตามลำดับ ซึ่งผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญที่ได้มีค่าเท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าความแตกต่างของช่วงอายุมีผลทำให้การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าอายุมีความสัมพันธ์กับการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้นจึงทำให้ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลทำให้การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

2) **การศึกษา** เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการยอมรับบริการยื่นแบบ

แสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยจะศึกษาว่าการศึกษที่ต่างกันส่งผลให้มีการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันหรือไม่ ดังตารางที่ 5.18

**ตารางที่ 5.18** ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างในการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	การยอมรับบริการ e-Tax Filing			รวม
	ยอมรับ	คาดว่าจะยอมรับ	ไม่ยอมรับ	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8 (2.1)	1 (2.9)	3 (4.8)	12 (2.5)
ปริญญาตรี	232 (62.2)	26 (74.3)	39 (61.9)	297 (63.1)
ปริญญาโท	133 (35.7)	8 (22.9)	21 (33.3)	162 (34.4)
<b>รวม</b>	<b>373 (100.0)</b>	<b>35 (100.0)</b>	<b>63 (100.0)</b>	<b>471 (100.0)</b>
$\chi^2 = 3.768$	df = 4	Sig. = .438	$\alpha = .05$	

จากตาราง 5.18 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 3 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท มีการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ร้อยละ 2.1 62.2 และ 35.7 ตามลำดับ ซึ่งผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญที่ได้มีค่าเท่ากับ .438 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าความแตกต่างของระดับการศึกษามีผลทำให้การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้นจึงทำให้ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลทำให้การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

**3) ทิศนะต่อการเปลี่ยนแปลง** เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทิศนะต่อการเปลี่ยนแปลงกับการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยจะศึกษาว่าทิศนะต่อการเปลี่ยนแปลงที่ต่างกันส่งผลให้มีการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันหรือไม่ ดังตารางที่ 5.19

**ตารางที่ 5.19** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จำแนกตามทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง

แหล่งที่มาของ ความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	27.882	12	2.324	5.214	.000
ภายในกลุ่ม	204.084	458	.446		
รวม	231.966	470			

จากตาราง 5.19 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ที่มีทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน มีการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญที่ได้มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าความแตกต่างของทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงมีผลทำให้การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้นจึงทำให้ทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงที่ต่างกันมีผลทำให้การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

**4) ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต** เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตกับการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยจะศึกษาว่าความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ต่างกันส่งผลให้มีการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันหรือไม่ ดังตารางที่ 5.20

ตารางที่ 5.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จำแนกตามความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

แหล่งที่มาของ ความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	28.774	13	2.213	4.978	.000
ภายในกลุ่ม	203.192	457	.445		
รวม	231.966	470			

จากตาราง 5.20 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน มีการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญที่ได้มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าความแตกต่างของความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมีผลทำให้การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้นจึงทำให้ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมีผลทำให้การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ได้ว่า กลุ่มผู้ที่ยอมรับ (Adopters) กลุ่มผู้ที่คาดว่าจะยอมรับ (Likely Adopters) และกลุ่มผู้ที่ไม่ยอมรับ (Non-Adopters) บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความแตกต่างกันในด้านลักษณะของผู้รับนวัตกรรม ได้แก่ อายุ ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนการศึกษาไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานดังกล่าว

**5.4.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 6** เป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างการยอมรับบริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาคเอกชน โดยจะศึกษาว่าการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐและภาคเอกชนที่ต่างกัน ส่งผลให้มีการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันหรือไม่ ดังตารางที่ 5.21

**ตารางที่ 5.21** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	N	Mean	Std. Deviation	t	Sig.
ธ. ไทยพาณิชย์	234	1.55	.770	-3.447	.001
ธ. ออมสิน	237	1.77	.611		

จากตารางที่ 5.21 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ของหน่วยงานภาคเอกชน คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่าเฉลี่ยการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 1.55 หน่วยงานภาครัฐ คือ ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีค่าเฉลี่ยการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 1.77 และเมื่อทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ T-Test พบว่า กลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ทั้งของธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารออมสินมีการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Tax Filing) ที่แตกต่างกัน เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญที่ได้มีค่าเท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่าความแตกต่างขององค์การภาครัฐและเอกชนมีผลทำให้การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าลักษณะขององค์การภาครัฐ และภาคเอกชนมีความสัมพันธ์กับการยอมรับบริการ e-Tax Filing ดังนั้นจึงทำให้ลักษณะของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่ต่างกันมีผลทำให้การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า จากสมมติฐานทั้งหมด 12 ข้อ มีสมมติฐาน 5 ข้อ ที่ได้รับการยอมรับ โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 5.22

ตารางที่ 5.22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1: การรับรู้ถึงประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2: การรับรู้ถึงความไม่ซับซ้อนของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3: การรับรู้ถึงความเสี่ยงของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.1: อายุ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2: การศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.3: ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.4: ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.1: พฤติกรรมการสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.2: การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4: ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการรับยอมรับบริการ e-Tax Filing	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5: กลุ่มผู้ที่ยอมรับ (adopters) กลุ่มผู้ที่คาดว่าจะยอมรับ (likely adopters) และกลุ่มผู้ที่ไม่ยอมรับ (non-adopters) บริการ	ยอมรับสมมติฐาน

e-Tax Filing มีลักษณะผู้รับนวัตกรรมที่แตกต่างกัน  
 สมมติฐานที่ 6: บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐ และบุคลากรที่ปฏิบัติ ยอมรับสมมติฐาน  
 งานในองค์การภาคเอกชน มีการยอมรับบริการ e-Tax Filing  
 ที่แตกต่างกัน

## 5.5 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า สมมติฐานที่ได้รับการยอมรับมี 3 ปัจจัย ได้แก่ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความไม่ซับซ้อน และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งตัวแปรนี้สามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับบริการ e-Tax Filing ได้ร้อยละ 50.9 ส่วนสมมติฐานที่ไม่ได้รับการยอมรับพบว่ามี 7 ปัจจัย ได้แก่ อายุ การศึกษา ทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสาร การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม และยอมรับสมมติฐานที่ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ที่ยอมรับ (Adopters) กลุ่มผู้คาดว่าจะยอมรับ (Likely Adopters) และกลุ่มผู้ที่ไม่ยอมรับ (Non-Adopters) บริการ e-Tax Filing ในด้านลักษณะของผู้รับนวัตกรรม ด้วยการวิเคราะห์สถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) สำหรับตัวแปรเชิงกลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA) สำหรับตัวแปรเชิงปริมาณ รวมทั้งยอมรับสมมติฐานที่ทดสอบความแตกต่างระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาคเอกชน ในด้านการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยการวิเคราะห์สถิติทดสอบที (T-Test) ดังต่อไปนี้

### 5.5.1 สมมติฐานที่ได้รับการยอมรับพบว่ามี 5 สมมติฐาน ได้แก่

5.5.1.1 ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Anucha Thirakanont (2000: บทคัดย่อ) พบว่า ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตโดยนักหนังสือพิมพ์ไทย และงานวิจัยของ Carter and Belanger (2004a) พบว่า ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการยอมรับของประชาชนต่อโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงงานวิจัยของ Hansen (2005: 117) ซึ่งพบว่า กลุ่มผู้ที่ซื้อของใช้ออนไลน์

ได้รับประโยชน์เชิงเปรียบเทียบสูงกว่ากลุ่มผู้ที่เคยซื้อสินค้า/บริการออนไลน์แต่ไม่ใช่ของชำ และกลุ่มผู้ที่ไม่เคยซื้ออะไรออนไลน์ ซึ่งอภิปรายได้ว่า ยิ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าบริการ e-Tax Filing มีประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบสูง ก็ยิ่งจะทำให้ยอมรับบริการ e-Tax Filing กล่าวคือ หากกลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าการบริการ e-Tax Filing สามารถช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ สามารถอำนวยความสะดวก เนื่องจากไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่หน่วยบริการภาษีต่าง ๆ และสามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ก็จะยอมรับบริการ e-Tax Filing ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกรมสรรพากรได้เปิดให้บริการ e-Tax Filing มาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2545 ซึ่งผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จำนวนมากได้เคยลองใช้บริการนี้ในปีที่ผ่านมา ๆ มาบ้างแล้ว จึงเห็นประโยชน์จากการใช้บริการ e-Tax Filing ได้อย่างชัดเจน เมื่อเทียบกับการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ ดังนั้นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ต้องเห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการ e-Tax Filing เมื่อเทียบกับการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ จึงจะยอมรับบริการ e-Tax Filing

5.5.1.2 ความไม่ซับซ้อน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์หัตถถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า การรับรู้ถึงความไม่ซับซ้อนของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และพบว่าความไม่ซับซ้อนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการคาดว่าจะยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐริธา รัตนชาญพิชัย (2544: 63-64) พบว่า การรับรู้ว่าไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ และงานวิจัยของ Hansen (2005: 117) พบว่า กลุ่มผู้ที่ซื้อของชำออนไลน์รับรู้ถึงความไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากกว่ากลุ่มผู้ที่เคยซื้อสินค้า/บริการออนไลน์แต่ไม่ใช่ของชำ และกลุ่มผู้ที่ไม่เคยซื้ออะไรออนไลน์ ซึ่งอภิปรายได้ว่า ยิ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าบริการ e-Tax Filing มีความไม่ซับซ้อน ก็ยิ่งจะทำให้ยอมรับบริการ e-Tax Filing กล่าวคือ หากกลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าการบริการ e-Tax Filing มีขั้นตอนการใช้บริการที่ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีวิธีปฏิบัติที่ง่ายกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ ก็น่าจะยอมรับและมีแนวโน้มที่คาดว่าจะยอมรับบริการ e-Tax Filing ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกรมสรรพากรเปิดให้บริการ e-Tax Filing มา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 ซึ่งผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จำนวนมากได้เคยลองใช้บริการนี้ในปีที่ผ่านมา ๆ มาบ้างแล้ว จึงเกิดความคุ้นเคยกับบริการดังกล่าว ทำให้รู้สึกว่าการบริการนี้ใช้งานง่ายกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ ดังนั้นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ต้องเห็นว่าบริการ e-Tax Filing ไม่ซับซ้อนต่อการใช้บริการ จึงจะยอมรับบริการ e-Tax Filing

5.5.1.3 ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์หัตถดอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า ความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมณูติ คำปาละ (2537: บทคัดย่อ) พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสอบสวนเป็นปัจจัยเดียวที่มีความสัมพันธ์เชิงปฏิฐานกับการยอมรับการใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ในงานสอบสวน งานวิจัยของอรพรรณณี ลิ้มเจริญ (2537: บทคัดย่อ) พบว่า ความรู้ทางคอมพิวเตอร์เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ของบุคลากรในเครือข่ายบริษัทศรีวรา และงานวิจัยของ Al-Jalahma (2003: บทคัดย่อ) พบว่า ประสบการณ์ในอดีต (Previous Experience) เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศกำลังพัฒนา รวมถึงงานวิจัยของ Gerrard and Cunningham (2003: 24) พบว่า ทักษะและความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์ (PC Proficiency) ที่เพียงพอเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญสำหรับผู้ประสงค์จะใช้บริการธนาคารออนไลน์ ซึ่งอภิปรายได้ว่า ยิ่งกลุ่มตัวอย่างมีความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมาก ก็ยิ่งจะทำให้ยอมรับบริการ e-Tax Filing กล่าวคือ การมีความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การสื่อสารออนไลน์ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) หรือการสนทนาออนไลน์ (Cyber Chat) การหางานออนไลน์ และการดาวน์โหลดข้อมูลซอฟต์แวร์ หรือเพลง รวมถึงการซื้อสินค้า/บริการออนไลน์ เป็นต้น ก็จะมีส่วนทำให้ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมากขึ้นเท่านั้น ทำให้ไม่เกิดปัญหาในการใช้งาน สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง หรือสามารถสื่อสารกับผู้อื่นที่รู้ เช่น Webmaster ในการช่วยแก้ไขปัญหาก็ดีกว่าผู้ที่มีความรู้เพียงเล็กน้อยหรือไม่มีความรู้เลย ดังนั้นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ต้องมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ จึงจะสามารถใช้บริการ e-Tax Filing ได้ ในขณะเดียวกัน การมีทักษะด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับที่ต่ำหรือไม่มีเลย จะมีผลอย่างมากต่อการไม่เลือกใช้บริการ e-Tax Filing

5.5.1.4 กลุ่มผู้ที่ยอมรับ (Adopters) กลุ่มผู้ที่คาดว่าจะยอมรับ (Likely adopters) และกลุ่มผู้ที่ไม่ยอมรับ (Non-Adopters) บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีลักษณะของผู้รับนวัตกรรมที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า กลุ่มผู้ที่ยอมรับ (Adopters) กลุ่มผู้ที่คาดว่าจะยอมรับ (Likely adopters) และกลุ่มที่ไม่ยอมรับ (Non-Adopters) บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีลักษณะของผู้รับนวัตกรรมที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ การศึกษา ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนการศึกษาไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตัวแปรอายุ อภิปรายได้ว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยต้องใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานโดยตรง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่าส่วนใหญ่มักจะเป็นระดับผู้บริหารขึ้นไป ซึ่งอาจจะใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานน้อยกว่า และอาจจะไม่ได้เป็นผู้ใช้โดยตรง ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อย จะแนวโน้มที่จะยอมรับบริการ e-Tax Filing มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก

ตัวแปรการศึกษา อภิปรายได้ว่า เนื่องจากการศึกษาในทุกๆระดับมีการบรรจุหลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมากขึ้น จึงทำให้คนคุ้นเคยต่อระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้ผู้ที่มีการศึกษาทุกระดับสามารถเรียนรู้วิธีการใช้บริการ e-Tax Filing ได้ไม่ยาก ดังนั้น ไม่ว่าจะกลุ่มตัวอย่างจะมีการศึกษาอยู่ในระดับใด ต่างก็สามารถใช้บริการ e-Tax Filing ได้

ตัวแปรทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง อภิปรายได้ว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงในชีวิตประจำวันของคนจำนวนมาก หากบุคคลใดมีทักษะต่อการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ และสามารถเปิดรับต่อบริการรูปแบบใหม่ ๆ ได้ง่ายกว่าผู้ที่มีทักษะต่อการเปลี่ยนแปลงในเชิงลบหรือต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และยึดติดกับระบบ/บริการเดิม ๆ ดังนั้น หากกลุ่มตัวอย่างมีทักษะต่อการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกมากขึ้น จะแนวโน้มที่จะยอมรับบริการ e-Tax Filing มากขึ้น

ตัวแปรความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต อภิปรายได้ว่า ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ต้องมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ จึงจะสามารถใช้บริการ e-Tax Filing ได้ ในขณะที่เดียวกันการมีทักษะด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับที่ต่ำหรือไม่มีเลย จะทำให้ไม่คุ้นเคย และจะส่งผลอย่างมากต่อการไม่เลือกใช้บริการ e-Tax Filing

5.5.1.5 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาคเอกชน มีการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ T-Test พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาคเอกชน มีการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งอภิปรายได้ว่า การที่กลุ่มตัวอย่างของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีอัตราการการยอมรับบริการ e-Tax Filing น้อยกว่า บุคลากรของธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) เนื่องจากธนาคารไทยพาณิชย์มีตัวแทน (Representative) ที่อำนวยความสะดวกโดยการดำเนินการรวบรวมแบบฟอร์มภาษี และนำส่งให้กับกรมสรรพากร และเป็นนโยบายขององค์การที่ให้สิทธิในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเฉพาะบุคลากรระดับผู้บริหาร ส่วนพนักงานที่ต้องการมีอินเทอร์เน็ตใช้ต้องทำเรื่องขออนุญาตหลายขั้นตอน เนื่องจากกังวลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์ ส่วนธนาคารออมสินนั้น เมื่อก่อนกรมสรรพากรเคยส่งเจ้าหน้าที่มาให้ให้บริการการยื่นแบบฯ ที่หน่วยงานอยู่แล้ว แต่พอมีการให้บริการ e-Tax Filing จึงไม่ส่งเจ้าหน้าที่สรรพากรมาให้บริการอีก เพราะเป็นนโยบายของกรมสรรพากรที่จะสนับสนุนให้มีการยื่นแบบฯ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งในแต่ละฝ่ายจะมีรหัสผ่านของตนเอง ซึ่งสะดวกในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### 5.5.2 สมมติฐานที่ไม่ได้รับการยอมรับพบว่ามี 6 ปัจจัย ได้แก่

5.5.2.1 อายุ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพรภณี ลิ้มเจริญ (2537: บทคัดย่อ) พบว่า อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ของบุคลากรในเครือข่ายบริษัทศรีวรา และงานวิจัยของ Rhee and Kim (2004) พบว่า ผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศเกาหลีใต้มีแนวโน้มที่จะมีอายุค่อนข้างน้อย รวมถึงงานวิจัยของ Tan and Teo (2000: 24) พบว่า ผู้ที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ส่วนใหญ่จะมีอายุค่อนข้างน้อย ซึ่งอภิปรายได้ว่า ไม่ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีอายุในระดับใดก็ใช้บริการ e-Tax Filing แต่โอกาสที่จะสามารถทำให้กลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการ e-Tax Filing ที่มีอายุค่อนข้างน้อยเปิดรับและลองใช้บริการนั้นง่ายกว่าทำให้กลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่าหันมาใช้บริการดังกล่าว ดังนั้นถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีอายุมาก ก็ใช้บริการ e-Tax Filing เช่นกัน

5.5.2.2 การศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า การศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัณชทนา ลิ้มชวลิต (2539: บทคัดย่อ) พบว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารงานของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน งานวิจัยของ Cheong (2002) พบว่า การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถพยากรณ์การใช้อินเทอร์เน็ตที่มาเก่า และงานวิจัยของ Rhee and Kim (2004) พบว่า ผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศเกาหลีใต้มีแนวโน้มที่จะมีการศึกษาที่ดี รวมถึงงานวิจัยของ Vrechopoluos, Siomkos and Doukidis (2001: 144-145) พบว่า กลุ่มที่ยอมรับการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จบปริญญาตรีและสูงกว่า ส่วนกลุ่มที่สนใจจะยอมรับการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตประมาณครึ่งหนึ่งจบปริญญาตรีและสูงกว่า และกลุ่มที่ไม่สนใจจะยอมรับการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตประมาณเกือบครึ่งหนึ่งจบปริญญาตรีและสูงกว่า ซึ่งพบว่า กลุ่มที่ยอมรับการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จบปริญญาตรีและสูงกว่า ส่วนกลุ่มที่สนใจจะยอมรับการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตประมาณครึ่งหนึ่งจบปริญญาตรีและสูงกว่า และกลุ่มที่ไม่สนใจจะยอมรับการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตประมาณเกือบครึ่งหนึ่งจบปริญญาตรีและสูงกว่า ซึ่งอภิปรายได้ว่า ไม่ว่าจะกลุ่มตัวอย่างจะมีการศึกษาในระดับใด ก็ใช้บริการ e-Tax Filing กล่าวคือ ปัจจุบันคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทต่อผู้ที่มีการศึกษาในทุกกระดับ จึงทำให้ผู้ที่การศึกษาในทุกระดับมีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ดังนั้นถึงแม้ว่าผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จะมีการศึกษาน้อย ก็ยอมรับบริการ e-Tax Filing ได้ เพราะสามารถทำความเข้าใจต่อวิธีการใช้บริการ e-Tax Filing ได้ไม่ยาก

5.5.2.3 ความเสี่ยง มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า การรับรู้ถึงความเสี่ยงของนวัตกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Aungkana Wungwanitchakorn (2002) พบว่า การรับรู้ถึงความเสี่ยงไม่ผลต่อการยอมรับบริการของธนาคารผ่านระบบออนไลน์ของลูกค้าธนาคาร แต่ไม่สอดคล้องกับรายงานและการศึกษาวิจัยของต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงความเสี่ยงเรื่องระบบรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ซึ่งเป็นปัจจัยประการหนึ่งที่เป็นปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์ของประเทศต่าง ๆ อาทิเช่น สหรัฐอเมริกา ไอร์แลนด์

สหราชอาณาจักร และกัวเตมาลา (Wajzman and Solana, n.d.; White, 2002: 18; Langan, 2003: 255; Beynon-Davies, 2005: 18) และงานวิจัยที่พบว่า การรับรู้ถึงความเสี่ยงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะยอมรับบริการธนาคารออนไลน์ (Tan and Teo, 2000: 2) รวมถึงงานวิจัยซึ่งพบว่า การรับรู้ถึงระดับความเสี่ยงที่สูงมีผลต่อระดับการใช้บริการสำรองที่นั่งผู้โดยสารบนสายการบินผ่านระบบออนไลน์ (Cunningham, Gerlach, Harper and Young, 2005: 357) ซึ่งอภิปรายได้ว่า ยิ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าบริการ e-Tax Filing มีความเสี่ยงสูง ก็ไม่ได้ทำให้ยอมรับบริการ e-Tax Filing น้อยลง กล่าวคือ ถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะรับรู้ว่าการ e-Tax Filing มีความเสี่ยงสูงกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษก็ยังสามารถยอมรับกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้เป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ยื่นแบบฯ ภ.ง.ด.91 ซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีปีละครั้ง และโอกาสที่จะเกิดความเสียหายมีเพียง 1 ครั้ง ต่อปีเท่านั้น รวมทั้งจำนวนเงินภาษีที่จะต้องชำระเพิ่มก็เป็นเงินที่ไม่สูงนัก จึงยอมรับความเสี่ยงดังกล่าวได้ หรืออาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ค่อยรู้จักช่องทาง e-payment อยางแพร่หลายนัก และไม่ทราบว่าการดังกล่าวมีระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือเพียงใด จึงไม่สามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นในแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ได้ ดังนั้นถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะรับรู้ถึงความเสี่ยงของบริการ e-Tax Filing สูง แต่ก็ไม่ได้ทำให้ยอมรับบริการ e-Tax Filing น้อยลง

5.5.2.4 ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒนิจ โภชญนาท (2540: บทคัดย่อ) พบว่า ตัวแปรหนึ่งที่สามารถอธิบายการยอมรับการปรับระบบของกรมการศึกษานอกโรงเรียน ได้แก่ ลักษณะการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และงานวิจัยของ Suganthi and Suganthi (2001) พบว่า ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อการยอมรับบริการธนาคารออนไลน์ในประเทศมาเลเซีย เนื่องจากการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเป็นอุปสรรคต่อการขยายตัวของการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ซึ่งอภิปรายได้ว่า ยิ่งกลุ่มตัวอย่างมีทักษะต่อการเปลี่ยนแปลงที่ดี ก็ไม่ได้ทำให้ยอมรับบริการ e-Tax Filing มากขึ้น กล่าวคือ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทำงานในองค์กรธนาคาร ซึ่งจำเป็นต้องใช้ข้อมูลจำนวนมากในการวิเคราะห์ ทำให้หน่วยงานต้องพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรค่อนข้างมาก จึงต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาไม่ว่าตนเองจะมีทักษะต่อการเปลี่ยนแปลงในทางบวกหรือลบ ดังนั้น

ถึงแม้ว่าผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จะมีทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงในทางบวก ก็ไม่ได้มีผลต่อการเลือกใช้บริการ e-Tax Filing

5.5.2.5 พฤติกรรมการสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า พฤติกรรมการสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อูมาพร รามสินธุ์ (2545: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ พฤติกรรมการสื่อสาร เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับร่างพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏของข้าราชการและลูกจ้างประจำ Huang (2005) ซึ่งพบว่า กลุ่มผู้นำการยอมรับนวัตกรรม (Innovators) และกลุ่มผู้ยอมรับเร็วช่วงแรก (Early Adopters) จะเปิดรับข่าวสารเป็นประจำจากช่องทางสื่อสารมวลชนต่าง ๆ ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารจากระบบออนไลน์ (Online news) จากโทรทัศน์เคเบิล (Cable news) จากสถานีโทรทัศน์ท้องถิ่น (Local TV news) จากหนังสือพิมพ์ (Newspaper) และจากระบบข่าวสารบนเครือข่าย (Network news) มากกว่ากลุ่มผู้ยอมรับช้าส่วนมาก (Late Majority) และกลุ่ม ล้าหลัง (Laggards) ซึ่งอธิบายได้ว่า การมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในระดับที่มาก ก็ไม่ได้ทำให้ยอมรับบริการ e-Tax Filing มากขึ้น กล่าวคือ เนื่องจากปัจจุบันเป็นสังคมยุคสารสนเทศ (Information Society) ซึ่งอุดมไปด้วยข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น ดังนั้นถึงแม้ว่าผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จะมีพฤติกรรมการสื่อสารที่มาก ก็ไม่ได้มีผลต่อการเลือกใช้บริการ e-Tax Filing

5.5.2.6 การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ Beynon-Davies ที่กล่าวว่า สาเหตุหนึ่งที่มีผลทำให้จำนวนผู้ใช้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร ในสหราชอาณาจักรมีน้อย อาจเป็นเพราะความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศอันเป็นผลจากเรื่องของการรายได้โดยเฉพาะ ทั้งนี้ผู้เสียภาษีควรจะเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศได้จากที่

บ้านหรือสถานที่อื่น ๆ ที่ตนสะดวก (Beynon-Davies, 2005: 14-15) และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Suganthi and Suganthi (2001) พบว่า การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อการยอมรับบริการธนาคารออนไลน์ในประเทศมาเลเซีย ซึ่งอภิปรายได้ว่า ยิ่งกลุ่มตัวอย่างเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่าย ก็ไม่ได้ทำให้ยอมรับบริการ e-Tax Filing มากขึ้น กล่าวคือ ในกรุงเทพมหานครนั้นสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่ายมาก และมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนมาก อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการได้ รวมทั้งเนื่องจากการ ยื่นแบบฯ ภ.ง.ด.91 ต้องกระทำเพียงปีละครั้ง นอกจากนี้ยังสามารถฝากผู้อื่นที่มีอินเทอร์เน็ตใช้ดำเนินการยื่นแบบฯ ให้ หรือหากอยู่ที่ทำงานก็อาจจะขออนุญาตใช้อินเทอร์เน็ตชั่วคราวจากเครื่องที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ เพื่อทำการยื่นแบบฯ ดังนั้นถึงแม้ว่าผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ จะสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้สะดวก ก็ไม่ได้มีผลต่อการเลือกใช้บริการ e-Tax Filing

5.5.2.7 ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกพหุกลุ่ม พบว่า ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tan and Teo (2000: 2) พบว่า ธรรมเนียมปฏิบัติไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะยอมรับบริการของธนาคารผ่านระบบออนไลน์ แต่ไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Cheung, Chang and Lai (2000: 83) พบว่า ปัจจัยด้านสังคม (Social Factors) เป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดประการหนึ่งที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ และงานวิจัยของ Hansen (2005: 117) พบว่า กลุ่มผู้ที่ซื้อของชำออนไลน์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อธรรมเนียมปฏิบัติของสังคมมากกว่ากลุ่มผู้ที่เคยซื้อสินค้า/บริการออนไลน์แต่ไม่ใช่ของชำ และกลุ่มผู้ที่ไม่เคยซื้ออะไรออนไลน์ ซึ่งอภิปรายได้ว่า ยิ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม ก็ไม่ได้ทำให้ยอมรับบริการ e-Tax Filing มากขึ้น กล่าวคือ กลุ่มสังคมจะมีอิทธิพลในช่วงแรกที่บริการ e-Tax Filing เข้ามาใหม่ ๆ มากกว่า เนื่องจากคนส่วนใหญ่ยังไม่มีประสบการณ์โดยตรง ในการใช้บริการ e-Tax Filing จึงอาจจะรวบรวมข้อมูลที่เป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการดังกล่าวจากคนรอบข้าง เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง หรือเพื่อนร่วมงาน แต่เนื่องจากกรมสรรพากรเปิดให้บริการ e-Tax Filing มา 4 ปีแล้ว ซึ่งผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ สามารถรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นเพื่อประกอบการตัดสินใจใช้บริการ e-Tax Filing ได้เองจากคำถามที่ถามบ่อย (Frequently Asked Questions: FAQ) โดยไม่ต้องอาศัยข้อมูลจากผู้อื่น ดังนั้นถึงแม้ว่าผู้มีหน้าที่

ยื่นแบบฯ จะมี ความคิดเห็นในเชิงบวกต่อธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม ก็ไม่ได้มีผลต่อการเลือกใช้บริการ e-Tax Filing

## 5.6

## สรุป

โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 234 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.7 เป็นบุคลากรของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 237 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.3 ประกอบด้วยเพศหญิง จำนวน 290 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.6 เพศชาย จำนวน 181 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.4 ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 35 ปี จำนวน 258 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.8 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 297 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.1 ส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 304 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.5

ลักษณะของตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้อง พบว่า คะแนนเฉลี่ยในด้านความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการสื่อสารอยู่ที่ระดับมาก คือ ( $\bar{X}=2.56$ ) และ ( $\bar{X}=2.68$ ) ตามลำดับ ส่วนในด้านของความคิดเห็นจะอยู่ที่เชิงบวก-บวกมาก โดยตัวแปรที่ได้คะแนนสูงสุดคือ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ( $\bar{X}=3.52$ ) รองลงมาคือ ทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง ( $\bar{X}=3.17$ ) สำหรับตัวแปรความเสี่ยงมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความเสี่ยง ( $\bar{X}=2.41$ )

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแบบนี้สามารถอธิบายการยอมรับบริการ e-Tax Filing ได้ร้อยละ 50.9 และมีเพียง 3 ตัวแปรเท่านั้นที่มีผลต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing ได้แก่ ความไม่ซับซ้อนเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญ .000 รองลงมาคือ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญ .001 และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ .036 ตามลำดับ รวมทั้งมีเพียง 2 ตัวแปรที่มีผลต่อการคาดว่าจะยอมรับบริการ e-Tax Filing ได้แก่ อายุเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญ .004 รองลงมาคือ ความไม่ซับซ้อนที่ระดับนัยสำคัญ .010 ตามลำดับ นอกจากนี้ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ที่ยอมรับ (Adopters) กลุ่มผู้คาดว่าจะยอมรับ (Likely Adopters) และกลุ่มผู้ที่ไม่ยอมรับ (Non-Adopters) บริการ e-Tax Filing ในด้านลักษณะของผู้รับนวัตกรรม มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การภาคเอกชน มีการยอมรับบริการ e-Tax Filing ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งในการอภิปรายผลผู้วิจัยได้

นำเอาข้อมูลจากคำแนะนำจากแบบสอบถามและข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์มาเสนอแนะเพิ่มเติม ทั้งในบทนี้และบทต่อไป เพื่อให้การศึกษาสมบูรณ์ยิ่งขึ้น