

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษา งานสิทธิประโยชน์ทางภาษี
อากร กรมศุลกากร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Factors Affecting the Adoption of Government e-Service: A Case Study of Tax
Incentives Service, the Customs Department



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ กรณีศึกษา งานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรม ศุลกากร
โดย	น.ส.สโรชา สাত্রบำรุง
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กุลพัช ศักดิ์วิทย์)	
.....	กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพันธ์ ไส้ประกอบทรัพย์)	

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สโรชา สาตร์บำรุง : ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ
กรณีศึกษา งานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร. (Factors Affecting the
Adoption of Government e-Service: A Case Study of Tax Incentives Service,
the Customs Department) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.สุธรรมา นิติเกษตรสุนทร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการ
อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณคือผู้ใช้งานระบบ
จำนวน 567 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและวิเคราะห์ด้วยสถิติหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ T-Test สถิติ One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ
ส่วนกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพคือผู้ใช้งานระบบ จำนวน 8 คน ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกและแปรผล
โดยการวิเคราะห์จากเนื้อหา จากนั้นจะนำผลของทั้งสองวิธีมาเปรียบเทียบกัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการยอมรับของผู้ใช้งานอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคล
ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้ระบบ ที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้ใช้งานมีระดับการ
ยอมรับระบบที่แตกต่างกัน แต่สำหรับสถานภาพในการทำงาน ในการวิจัยเชิงปริมาณพบว่าไม่มีผล
แต่การวิจัยเชิงคุณภาพพบว่ามีผล 3) ปัจจัยหลัก ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความ
น่าเชื่อถือของระบบ และการสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของผู้ใช้งาน ส่วน
การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน ในเชิงปริมาณพบว่าไม่มีผล แต่ในเชิงคุณภาพพบว่ามีผล 4) ใน
การพัฒนาารระบบ ต้องคำนึงถึงผู้ใช้งานทุกกลุ่ม ให้ข้อมูลวิธีใช้งานอย่างง่ายและข้อมูลด้านความ
ปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ ประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ของระบบ ตลอดจนผลักดันให้องค์กรของผู้ใช้
สนับสนุนระบบ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6280127424 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Technology Acceptance, Government e-Service, The Customs
Department

Sarocho Satbamrung : Factors Affecting the Adoption of Government e-
Service: A Case Study of Tax Incentives Service, the Customs Department.

Advisor: Asst. Prof. SUTHAMMA NITIKASETSOONTORN, Ph.D.

The object of this research is to study the factors that affect the adoption of Government e-Service. By using mixed methods research, the quantitative study group are 567 system users, using questionnaire to collect data and calculate the Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, T-Test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis by statistic method, and 8 system users in qualitative study group, using in-dept interview and interpreted by analyze the contents. Then, the result of both study methods would be compared.

The results of the study are 1) the level of user acceptance is at a high level 2) the different personal factors, such as age, education, and experience of using the system, have effects to the level of user acceptance. However, for working status, as the quantitative study found no effect in this factor while the qualitative study found the effect in this factor. 3) the main factors, such as Perceived Ease of Use, Trustworthiness of the system, and supporting from the organization, have effects to the level of user acceptance. However, for Perceived Usefulness of system usage, as the quantitative study found no effect in this factor while the qualitative study found the effect in this factor. 4) the system must be developed by taking all kind of users, provide easy-to-use information and reliable security information, publicize the benefits of the system, as well as encourage the user's organization to support the system

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือ ทั้งการให้ความรู้และคำแนะนำในการทำวิจัย ตลอดจนให้คำปรึกษาและให้กำลังใจในทุกเรื่อง จากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตินิเทศสุนทร ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ ศิริประกอบ รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพันธ์ ไส้ประกอบทรัพย์ และอาจารย์ ดร.กฤษฏ์ ศักดิ์วิทย์ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่เมตตาให้คำแนะนำในการปรับปรุงและเพิ่มเติมเนื้อหาข้อมูลเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึงรองศาสตราจารย์ วันชัย มีชาติ คุณเยาวนิจ ครองสิทธิเดช และคุณรัชณี คงสินทวีสุข ที่ให้เกียรติเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการอนุเคราะห์ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และชี้แนะในการจัดทำแบบสอบถามสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทั้งผู้ให้สัมภาษณ์และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่เสียสละเวลาในการอนุเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนผู้ช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถามทุกท่าน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้แก่ผู้วิจัย คนในครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจสำคัญ และเพื่อนพี่น้องกรมศุลกากรที่คอยสนับสนุนเสมอมา

หากมีสิ่งผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขอน้อมรับ พร้อมยินดีรับคำแนะนำเพื่อปรับปรุง และขออภัยมา ณ ที่นี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สโรชา สาสตร์บำรุง

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 คำถามการวิจัย.....	14
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	14
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	15
1.5 นิยามศัพท์.....	15
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	17
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.1 งานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร.....	18
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ.....	25
2.3 แนวคิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร.....	29
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี.....	35
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38

2.6	กรอบแนวคิด.....	48
2.7	สมมติฐานการวิจัย.....	49
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย		50
3.1	ประเภทของงานวิจัย	50
3.2	ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	51
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	53
3.4	การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	56
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....		59
4.1	ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ.....	59
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....		59
ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการ		
อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร		60
ตอนที่ 3 ระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษี		
อากร กรมศุลกากร.....		65
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มตามปัจจัยส่วนบุคคล		66
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อหาค่าความมีอิทธิพลของปัจจัยหลักต่อการยอมรับระบบบริการ		
อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร		71
ตอนที่ 6 ปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิ		
ประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร.....		72
4.2	ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ	72
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....		72
ตอนที่ 2 ระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษี		
อากร กรมศุลกากร.....		73
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มตามปัจจัยส่วนบุคคล		77

ตอนที่ 4 การให้ความเห็นต่อปัจจัยหลักที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร	80
ตอนที่ 5 ปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิ ประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร.....	85
4.3 เปรียบเทียบผลการศึกษา	86
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	88
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	88
5.2 อภิปรายผล.....	91
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	97
ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้.....	97
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	99
ภาคผนวก.....	100
ภาคผนวก ก	101
ภาคผนวก ข	103
บรรณานุกรม.....	108
ประวัติผู้เขียน.....	116

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ขั้นตอนกระบวนการงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร.....	25
ตารางที่ 2 เป้าหมายการยกระดับงานบริการ (e-Service)	29
ตารางที่ 3 ตารางจำแนกผลประโยชน์จากการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	46
ตารางที่ 4 สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	52
ตารางที่ 5 สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการ	53
ตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ	59
ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน.....	61
ตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน.....	62
ตารางที่ 9 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความน่าเชื่อถือของระบบ.....	63
ตารางที่ 10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร.....	64
ตารางที่ 11 ระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ของผู้ใช้งาน จากกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ.....	65
ตารางที่ 12 เปรียบเทียบระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันตามอายุ	66
ตารางที่ 13 เปรียบเทียบระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันตามอายุเป็นรายคู่	67
ตารางที่ 14 เปรียบเทียบระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา ..	67
ตารางที่ 15 เปรียบเทียบระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันตามระดับการศึกษาเป็น รายคู่.....	68
ตารางที่ 16 เปรียบเทียบระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันตามประสบการณ์การใช้ ระบบ	69
ตารางที่ 17 เปรียบเทียบระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันตามประสบการณ์การใช้ ระบบเป็นรายคู่.....	69

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันตามสถานภาพในการทำงาน.....	70
ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยหลักที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร	71
ตารางที่ 20 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ.....	73
ตารางที่ 21 ระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของผู้ใช้งาน จากกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ	77
ตารางที่ 22 เปรียบเทียบระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันจากกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ.....	78
ตารางที่ 23 เปรียบเทียบผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ	86



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แนวทางการออกแบบการใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	27
ภาพที่ 2 ภาพเปรียบเทียบการทำงานรูปแบบเดิมกับรูปแบบการใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์.....	34
ภาพที่ 3 ตัวแบบทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT).....	37
ภาพที่ 4 การออกแบบวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research).....	50
ภาพที่ 5 ภาพแบบจำลองสมมติฐานของปัจจัยหลักที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร.....	71



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากบริบทโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) มาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงยังเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน ทำให้ในสังคมแห่งการเรียนรู้ของศตวรรษที่ 21 นี้ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นการปรับปรุงความสามารถด้านการแข่งขันในระดับชาติ ซึ่งต่อไปแนวคิดนี้จะไม่ใช่เพียงแต่ตัวเลือกเท่านั้น หากแต่เป็นสิ่งที่รัฐบาลจะต้องทำ (วชิระ ปากดีสี สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2545) ดังนั้น ประเทศต่างๆ ทั่วโลกจึงให้ความสำคัญกับการก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และมีการประกาศใช้นโยบายเรื่องนี้อย่างเป็นทางการ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2544)

สำหรับรัฐบาลไทยในปัจจุบันได้ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในภาครัฐเพื่อมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการแก่ภาคประชาชนและภาคธุรกิจ ซึ่งจะต้องดำเนินการนำ ICT มาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัยและโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศและบริการภาครัฐได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม และขณะเดียวกันยังช่วยให้เกิดการปฏิรูประบบบริหารภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.), 2558)

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ขานรับนโยบายการพัฒนาการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเสมอมา โดยมีโครงการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) เพื่อพัฒนากระบวนการทางศุลกากรด้วยการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) โดยผู้ประกอบการต้องจัดทำเอกสารการผ่านพิธีการในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับส่งข้อมูลกับกรมศุลกากร (กรมศุลกากร, 2559) ทำให้ผู้ประกอบการไม่ต้องนำเอกสารมายื่นกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรในเบื้องต้น รวมถึงมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงถือเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน (Process Redesign) เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ ลดการใช้กระดาษ อันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการบริหารจัดการภายใน ป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งแก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (ณัฐินี สวัสดิ์วอ, 2554)

โดยในปัจจุบัน กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร จึงมีแนวคิดในการจัดทำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ คือการจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้สำหรับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ประกอบการที่ใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ซึ่งในขณะนี้มีระบบที่กำลังพัฒนาอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ ระบบ e-Drawback คือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในงานคืนอากรตาม มาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 เพื่อให้เกิดการทำงานอยู่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์และทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงานทั้งแก่ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ รวมถึงลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าเดินทาง ค่ากระดาษ เป็นต้น (กรมศุลกากร, 2562a) และอีก ระบบหนึ่งซึ่งกำลังพัฒนาคือ ระบบบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Tax Compensation : DTC) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อปรับปรุงวิธีการจ่ายเงินชดเชยค่าภาษีอากร จากเดิมที่ใช้บัตรภาษีในรูปแบบกระดาษเปลี่ยนเป็นการใช้บัตรภาษีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและเพิ่มสภาพคล่องในการดำเนินการแก่ผู้ประกอบการ และเป็นการลดภาระต้นทุนของกรมศุลกากรในการจัดพิมพ์และเก็บรักษาบัตรภาษี (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2561) ทั้งนี้ แนวคิดและลักษณะ การให้บริการของทั้งสองระบบมีความคล้ายคลึงกัน ทำให้เห็นว่ากองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร มีแนวคิดในการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถยื่นคำขอ และยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการชำระค่าธรรมเนียม การอนุมัติ การอนุญาต และการออกเอกสารทางราชการได้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งหมด ซึ่งเป็นไปตาม เป้าหมายที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (วิริยา เนตรน้อย สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2563)

อย่างไรก็ตาม ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐทั้งสองระบบยังไม่เปิดให้ใช้งานจริง เนื่องจากยังอยู่ในขั้นตอนของการทดสอบขั้นสุดท้าย แต่ช่วงที่ผ่านมาได้มีการจัดฝึกอบรมเพื่อสาธิต การใช้งานให้แก่ผู้ใช้งานทั้งในกลุ่มของผู้ประกอบการและกลุ่มเจ้าหน้าที่ ซึ่งจากเสียงตอบรับ ในเบื้องต้น พบว่า แม้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ได้มากขึ้น แต่เจ้าหน้าที่บางรายกลับเห็นว่า ระบบไม่สามารถรองรับการทำงานของตนได้ เช่น หากมีเอกสารที่ต้องพิจารณาจำนวนมาก เจ้าหน้าที่จะต้องใช้กระดาษพิมพ์เอกสารออกมาตรวจ ทำให้ไม่สะดวกในการทำงานเท่าที่ควร (นางสาว ส. เจ้าหน้าที่กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร, 2563) เช่นเดียวกับผู้ประกอบการบางรายที่มองว่าการใช้ระบบจะทำให้บริษัทของตนต้องเปลี่ยนแปลง การทำงานให้รองรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในขณะนี้ทางบริษัทยังไม่มีความพร้อม (นางสาว พ. ผู้ประกอบการในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร, 2563)

ความเห็นเหล่านี้สะท้อนว่า ผู้ใช้งานบางรายยังมีความกังวลในการใช้ระบบบริการ อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจทำให้พวกเขาไม่สนับสนุนการนำระบบมาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบการที่อาจเลือกไม่ใช้ระบบในการติดต่อขอรับบริการ ทั้งนี้ การคำนึงถึง

ความต้องการ ความคาดหวัง ค่านิยม ทักษะ และประสบการณ์ของผู้ที่จะต้องใช้งานนวัตกรรม มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจว่านวัตกรรมนั้นสามารถนำไปใช้ได้จริงหรือไม่ ดังนั้น คน (ผู้ใช้งาน) จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องพิจารณาเมื่อมีการวางแผนที่จะเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Daniel W. Surry, 2002) เพื่อให้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐเกิดประโยชน์ต่อการใช้งานได้มากที่สุด และสร้างเสริมความร่วมมือในการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันพบว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่ายังขาดความพร้อมในการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าคะแนนเพียง 59.9 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ตามผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐไทย ประจำปี 2563 (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.), 2563)

จึงเป็นที่มาของงานวิจัยชิ้นนี้ที่มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษา งานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร โดยวิเคราะห์จากทัศนคติของผู้ใช้งาน (user) ทั้งผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งานมากที่สุด สามารถตอบสนองการใช้งานได้จริง ทำให้ระบบเป็นที่ยอมรับและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ตลอดจนสามารถนำผลวิจัยไปปรับใช้กับส่วนงานอื่นที่คล้ายคลึงกันได้ต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1. การยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ของผู้ใช้งานอยู่ในระดับใด
2. การยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ของผู้ใช้งานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้ระบบ และสถานภาพในการทำงาน (ผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่) มีความแตกต่างกันหรือไม่
3. ปัจจัยใดที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ของผู้ใช้งาน

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ของผู้ใช้งานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

4. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ได้แก่

1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัดกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว รวมจำนวน 261 คน (ที่มา : รายงานประจำปี 2562 กรมศุลกากร ณ วันที่ 16 เมษายน 2563)

1.2 ผู้ประกอบการในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ของกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ได้แก่ การคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 คลังสินค้าทัณฑ์บน เขตปลอดอากร และการชดเชยค่าภาษีอากร รวมจำนวน 6,018 คน (ที่มา : ข้อมูลจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร (ระบบ e-Tax Incentives) และฐานข้อมูลผู้ประกอบการส่วนชดเชยค่าภาษีอากร ณ วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2564)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการศึกษาเฉพาะระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ของกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

ช่วงเวลาที่ทำการศึกษา คือ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2564 ถึง เดือนพฤษภาคม 2564

1.5 นิยามศัพท์

ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

หมายถึง การให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมของภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและบูรณาการการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการสาธารณะที่ดีแก่กลุ่มเป้าหมาย ทั้งประชาชน หน่วยงานราชการ ภาคธุรกิจ รวมถึงองค์กร อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ และเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ประชาชน โดยอาศัยการประสานแนวคิดจากทั้งภาครัฐและภาคประชาชน

ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

หมายถึง ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐสำหรับใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ของกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

งานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

หมายถึง งานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ของกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ได้แก่ การคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 คลังสินค้าทัณฑ์บน เขตปลอดอากร และการชดเชยค่าภาษีอากร

ผู้ใช้งาน

หมายถึง ผู้ที่ต้องใช้/ได้ใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ซึ่งประกอบด้วย ผู้ประกอบการในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัดกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

ผู้ประกอบการ

หมายถึง ผู้มีอำนาจกระทำการ หรือผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัท ในการดำเนินงานด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรกับกรมศุลกากร

การยอมรับเทคโนโลยี

หมายถึง การแสดงออกว่าเห็นด้วยหรือมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยี และการมีพฤติกรรมตั้งใจนำเทคโนโลยีไปใช้ โดยการยอมรับเทคโนโลยีนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งผู้ใช้งานจะประเมินจากการที่เทคโนโลยีนั้นได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง และจึงตัดสินใจรับเทคโนโลยีนั้นไปใช้ หรือเกิดความรู้สึกว่าควรใช้งานเทคโนโลยีนั้น

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้งานว่าจะสามารถใช้ระบบได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายาม กล่าวคือ สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้ หรือหากผิดพลาดก็สามารถแก้ไขได้โดยง่าย ซึ่งระบบจะต้องมีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน และมีความสะดวกในการเข้าถึง

การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน (Perceived Usefulness)

หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้งานว่าการใช้ระบบจะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตน กล่าวคือ การใช้ระบบจะได้รับผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ ช่วยให้การงานมีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น ตลอดจนช่วยลดต้นทุนในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ความน่าเชื่อถือของระบบ (Trustworthiness)

หมายถึง ระดับที่บุคคลมีทัศนคติว่าการใช้บริการระบบมีความเชื่อถือได้ โดยเกิดจากความมั่นใจในผู้ดูแลระบบ รวมถึงเทคโนโลยีของระบบ ว่ามีความมั่นคงปลอดภัยทั้งด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของระบบ ซึ่งการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของระบบจะช่วยให้ผู้ใช้งานเกิดความยอมรับระบบมากขึ้นได้

การสนับสนุนจากองค์กร (Support)

หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมีจะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกต่อการใช้งานระบบ ซึ่งพิจารณาจากสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitation conditions) เช่น การเปิดให้ผู้ใช้งานเทคโนโลยีมีช่องทางต่างๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การจัดฝึกอบรม การสร้างคู่มือในการใช้งาน เป็นต้น

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ให้มีความเหมาะสมกับกระบวนการงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ของกรมศุลกากร ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่ทั้งผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเสริมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ของกรมศุลกากร ซึ่งจะนำไปสู่การสนับสนุนและให้ความร่วมมือจากผู้ใช้งานระบบได้มากขึ้น
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อในเรื่องที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้ในการทำวิจัยหรือการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 งานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

การให้สิทธิประโยชน์ด้านภาษีอากรที่เกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออก เป็นนโยบายสำคัญของทุกรัฐบาลที่ต้องการสนับสนุนกิจกรรมการผลิตและการส่งออกสินค้าของผู้ประกอบการ เพื่อช่วยลดต้นทุนการผลิตสินค้า และทำให้ผู้ประกอบการสามารถกำหนดราคาสินค้าที่สามารถแข่งขันในตลาดการค้าระหว่างประเทศได้ อันเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และเป็นการส่งเสริมความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจให้เติบโตก้าวหน้าได้มากยิ่งขึ้น

โดยกรมศุลกากร ถือเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบในภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตและการส่งออกของประเทศ ซึ่งมีกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องการกำหนดแนวทาง มาตรการ และหลักเกณฑ์ด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร รวมถึงดำเนินการเกี่ยวกับการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และสิทธิประโยชน์อื่นใดตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (กระทรวงการคลัง, 2562) ซึ่งในปัจจุบันงานด้านสิทธิประโยชน์ที่กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรดูแล มีดังนี้

1. การคืนอากรตามตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560
2. คลังสินค้าทัณฑ์บน (Bonded Warehouse)
3. เขตปลอดอากร (Free zone)
4. การชดเชยค่าภาษีอากร (สิทธิประโยชน์ตามพระราชบัญญัติชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร พ.ศ.2524)

1. การคืนอากรตามตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560

การคืนอากรตามตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 (กรมศุลกากร, 2563a) เป็นการให้สิทธิขอคืนอากร ได้แก่ อากรศุลกากร ภาษีสรรพสามิต ภาษีมหาดไทย อากรตอบโต้ การทุ่มตลาดหรืออากรปกป้อง แต่ไม่รวมถึงภาษีมูลค่าเพิ่ม สำหรับวัตถุดิบที่นำเข้าที่ได้เสียอากรขาเข้าหรือวางประกันค่าภาษีอากรไว้ขณะนำเข้า ซึ่งสามารถพิสูจน์ได้ว่า ได้นำวัตถุดิบที่นำเข้านั้นไปผลิต

ผสม ประกอบ บรรจุ หรือดำเนินการด้วยวิธีอื่นใดเป็นสินค้าส่งออก โดยมีเงื่อนไขว่าจะต้องส่งออก ภายใน 1 ปีนับแต่วันที่ได้นำเข้า และต้องขอคืนอากรภายใน 6 เดือนนับแต่วันที่ส่งของนั้นออกไป

ของที่ได้รับคืนอากรตามมาตรา 29 ได้แก่

1. วัตถุดิบที่เห็นได้ชัดเจนว่ามีอยู่ในของที่ผลิตเพื่อส่งออก เช่น ผ้า กระดุม ซิป ด้าย ในผลิตภัณฑ์เสื้อผ้าสำเร็จรูป เม็ดพลาสติก แผ่นพลาสติก ในผลิตภัณฑ์ประเภทพลาสติก เป็นต้น

2. วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตโดยตรงที่มีอยู่ในของที่ผลิตเพื่อส่งออก แต่ไม่ปรากฏให้เห็นอย่าง ชัดเจน เช่น เคมีภัณฑ์ที่ใช้รักษาสภาพอาหารในผลิตภัณฑ์ประเภทอาหารกระป๋อง เคมีภัณฑ์ชนิด สเปรย์ที่ใช้ฉีดคอเสื้อให้แข็งในผลิตภัณฑ์เสื้อผ้าสำเร็จรูป น้ำยากันสนิมในผลิตภัณฑ์ประเภท วงจรไฟฟ้า (I.C.) เป็นต้น

3. วัตถุดิบจำเป็นที่ใช้ในการผลิต เช่น เคมีภัณฑ์ที่ทำให้เส้นด้ายเหนียว (Sizing Material) เคมีภัณฑ์ที่ใช้ในการซักฟอก (Bleaching Agent) ในผลิตภัณฑ์ประเภท สิ่งทอ กระดาษทราย ผงขัด น้ำยาขัดเงาสักหลาด น้ำยาผสมที่ใช้ในการขัด สิ่งที่ใช้ในการขัดต่างๆ ซอล์ค กระดาษคาร์บอน และแบบ (Pattern) เป็นต้น

อย่างไรก็ดี สิทธิประโยชน์นี้ได้ยกเว้นการให้คืนเงินอากรสำหรับของนำเข้ามาบางประเภท ได้แก่ เครื่องจักร หรือเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีลักษณะคงทนใช้ซ้ำได้ เช่น แม่พิมพ์ (Mold) รวมถึงเชื้อเพลิง ที่ใช้ในการผลิต และผลิตภัณฑ์หล่อขึ้นเพื่อใช้สำหรับเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต เช่น น้ำมัน ไม้พิน ถ่านหิน แก๊ส และน้ำมันหล่อลื่น เป็นต้น

ขั้นตอนการคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560

1. ดำเนินการลงทะเบียนในระบบทะเบียนผู้มาติดต่อของกรมศุลกากร

2. ขออนุมัติหลักการ ผู้นำของเข้าต้องยื่นคำขอก่อนการนำเข้าสินค้าด้วยแบบ กศก.29 พร้อมแนบเอกสารหลักฐาน ณ ส่วนคืนอากรเพื่อการส่งออก กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ซึ่งเจ้าหน้าที่จะพิจารณาอนุมัติหลักการจากการตรวจสอบคุณสมบัติด้วยเอกสาร หลักฐาน เมื่อได้รับอนุมัติแล้วจะได้รับการลงทะเบียนระบบทะเบียนสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร (e-Tax Incentive) เพื่อใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากร

3. ผ่านพิธีการนำของเข้าและชำระอากร โดยต้องสำแดงการใช้สิทธิประโยชน์ตามมาตรา 29 และระบุเลขทะเบียนสิทธิประโยชน์ และการชำระวัตถุดิบนำเข้าต้องเป็นไปตามที่ได้รับอนุมัติหลักการ

4. ยื่นสูตรการผลิต ก่อนการส่งออก ผู้ประกอบการจะต้องยื่นสูตรการผลิตของผลิตภัณฑ์ที่จะ ส่งออกพร้อมเอกสารต่างๆ ได้แก่ แบบแสดงสูตรการผลิต สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกข้อมูล รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ส่งออกตามแบบที่ศุลกากรกำหนด กรรมวิธีการผลิตหรือขั้นตอนการผลิต รวมถึงภาพถ่ายวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ เพื่อเป็นการแสดงรายการวัตถุดิบ จำนวนวัตถุดิบ และ กระบวนการผลิตสำหรับสินค้าส่งออกที่บริษัทต้องการขอคืนภาษีอากร

ทั้งนี้ กรณีผู้ส่งของออกที่ประสงค์จะโอนสิทธิ์การใช้วัตถุดิบที่นำเข้าให้แก่ผู้นำของเข้า ให้ผู้ส่งของออกจัดทำตารางโอนสิทธิ์โดยสำแดงข้อมูลในแบบรายการโอนสิทธิ์ และยื่นต่อกรมศุลกากร เพื่อนำข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรก่อนการผ่านพิธีการส่งออก

5. ส่งออกและขอคืนอากร การขอคืนอากรตามมาตรา 29 ต้องยื่นเอกสาร ได้แก่ ใบขอคืนค่าภาษีอากร บัญชีรายละเอียดแนบใบขอคืนค่าภาษีอากร และรายงานคอมพิวเตอร์ที่แสดงรายการสินค้าและยอดอากรที่ขอคืน ซึ่งเจ้าหน้าที่จะพิจารณาอนุมัติการคืนอากร โดยตรวจสอบรายละเอียดเอกสาร และเสนออนุมัติการคืนเงินอากรต่อไป

6. เรียกเก็บอากรวัตถุดิบ กรณีวัตถุดิบที่นำเข้าเพื่อใช้ในการผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ หรือดำเนินการด้วยวิธีอื่นใด ไม่ได้ใช้หรือใช้ไม่หมดตามเงื่อนไข ซึ่งผู้นำของเข้าจะต้องยื่นใบสรุปยอดเงินภาษีอากรขาเข้า และเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบและคำนวณค่าภาษีอากรพร้อมเงินเพิ่ม เพื่อให้ผู้นำของเข้าไปชำระค่าภาษีอากรและเงินเพิ่ม และรับคืนหนังสือค้ำประกันของกระทรวงการคลัง/หนังสือธนาคารค้ำประกัน ณ ท่าที่นำเข้า (ถ้ามี)

2. คลังสินค้าทัณฑ์บน (Bonded Warehouse)

คลังสินค้าทัณฑ์บน (กรมศุลกากร, 2563b) คือ พื้นที่ที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งเป็นคลังสินค้าทัณฑ์บนตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรเพื่อใช้สำหรับเก็บของ หรือแสดงและขายของที่เก็บหรือผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ หรือดำเนินการด้วยวิธีอื่นใดกับของที่เก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บน โดยสิทธิประโยชน์ของคลังสินค้าทัณฑ์บน คือ

1. ยกเว้นการเก็บอากรขาเข้าและอากรขาออก สำหรับของที่ปล่อยออกไปจากคลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อส่งออกนอกราชอาณาจักร ไม่ว่าจะปล่อยออกไปในสภาพเดิมที่นำเข้าหรือในสภาพอื่น แต่ไม่รวมถึงการนำของในราชอาณาจักรที่ต้องเสียอากรขาออกเข้าไปในคลังสินค้าทัณฑ์บน และได้ส่งออกนอกราชอาณาจักรในสภาพเดิม

2. ยกเว้นการเก็บอากรขาเข้าและอากรขาออก สำหรับของที่ปล่อยออกไปจากคลังสินค้าทัณฑ์บน หากเป็นการโอนเข้าไปในคลังสินค้าทัณฑ์บนอื่น หรือจำหน่ายให้แก่ผู้นำของเข้าตามมาตรา 29 หรือผู้มีสิทธิได้รับยกเว้นอากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากรหรือกฎหมายอื่น

โดยคลังสินค้าทัณฑ์บนจะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. คลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อเก็บของในคลังสินค้าทัณฑ์บน ได้แก่ คลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป คลังสินค้าทัณฑ์บนสำหรับเก็บก๊าซปิโตรเลียมเหลว คลังสินค้าทัณฑ์บนสำหรับอุ้มหรือสร้างเรือ และคลังสินค้าทัณฑ์บนสำหรับเก็บน้ำมัน

2. คลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อแสดงและขายของที่เก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บน ได้แก่ คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากร คลังสินค้าทัณฑ์บนสำหรับจัดแสดงหรือนิทรรศการ และคลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อกิจการจำหน่ายสินค้าปลอดอากรบนเที่ยวบิน

3. คลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ หรือดำเนินการด้วยวิธีอื่นใดกับของที่เก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บน ได้แก่ คลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า และคลังเสบียงทัณฑ์บน

ขั้นตอนการใช้สิทธิประโยชน์คลังสินค้าทัณฑ์บน

1. ดำเนินการลงทะเบียนในระบบทะเบียนผู้มาติดต่อของกรมศุลกากร
 2. ยื่นคำขออนุญาตจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บน และลงทะเบียนระบบทะเบียนสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร (e-Tax Incentive)
 3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณสมบัติ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข รวมถึงตรวจสอบสถานที่ เพื่อเสนออธิบดีเพื่อพิจารณาอนุญาต
 4. ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและขอรับใบอนุญาต
 5. กรมศุลกากรออกใบอนุญาต พร้อมทั้งแจ้งเงื่อนไขให้ดำเนินการภายใน 90 วัน
 6. ดำเนินการเสร็จตามเงื่อนไขและแจ้งขอเปิดดำเนินการ
 7. เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบสถานที่ และเสนอขออธิบดีพิจารณาอนุญาตให้เปิดดำเนินการ
- ทั้งนี้ ส่วนตรวจสอบคลังสินค้าทัณฑ์บน จะดำเนินการควบคุมและตรวจสอบ โดยการตรวจนับของคงเหลือ ตรวจสอบรายงานประจำงวด และตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด (กรมศุลกากร, 2561b)

3. เขตปลอดอากร (Free zone)

โดยภาพรวมแล้ว เขตปลอดอากรจะมีการประกอบกิจการใน 2 ลักษณะ (กรมศุลกากร, 2561a) คือ

1. เขตปลอดอากร คือ เขตพื้นที่ที่กำหนดไว้เพื่อประโยชน์ทางอากรศุลกากรในการประกอบอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม หรือกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่การเศรษฐกิจของประเทศ โดยผู้ที่ประสงค์จะจัดตั้งเขตปลอดอากรต้องได้รับใบอนุญาตจากอธิบดี

2. ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการในเขตปลอดอากร คือ ผู้ที่ได้รับอนุญาตจากอธิบดีให้ประกอบอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม หรือกิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์แก่การเศรษฐกิจของประเทศในเขตปลอดอากร

การให้สิทธิประโยชน์ในเขตปลอดอากร จะมีทั้งรูปแบบการยกเว้นอากรขาเข้า การยกเว้นอากรขาออก การยกเว้นอากรแก่ของที่ได้รับยกเว้นหรือคืนอากรเมื่อส่งออก รวมถึงการไม่อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย ซึ่งแต่ละรูปแบบมีรายละเอียดเงื่อนไขดังนี้

1. การยกเว้นอากรขาเข้า ให้สำหรับของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อเข้าไปในเขตปลอดอากร ได้แก่ เครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งส่วนประกอบสำหรับของดังกล่าวที่จำเป็นต่อการประกอบกิจการ โดยให้รวมถึงของที่ใช้ในการสร้าง ประกอบหรือติดตั้งโรงงานหรืออาคารในเขตปลอดอากร ของที่นำเข้ามาเพื่อใช้ในการประกอบอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม หรือกิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์แก่การเศรษฐกิจของประเทศ และของที่ปล่อยออกมาจากเขตปลอดอากรอื่น

2. การยกเว้นอากรขาออก ให้สำหรับของที่ปล่อยออกไปจากเขตปลอดอากรเพื่อส่งออกไปนอกราชอาณาจักร

3. สำหรับของที่มีกฎหมายบัญญัติให้ได้รับยกเว้นหรือคืนอากรเมื่อส่งออก หากนำของนั้นเข้าไปในเขตปลอดอากร จะได้รับยกเว้นหรือคืนอากร โดยให้ถือว่าของนั้นได้ส่งออกไปนอกราชอาณาจักรในเวลาที่นำของนั้นเข้าไปในเขตปลอดอากร

4. การยกเว้นไม่อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวกับการควบคุมการนำเข้ามาในราชอาณาจักร การส่งออกไปนอกราชอาณาจักร การครอบครองหรือการใช้ประโยชน์จากของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร หรือวัตถุใดภายในราชอาณาจักรซึ่งนำเข้าไปในเขตปลอดอากรเพื่อผลิต ผสม ประกอบ บรรจุ หรือดำเนินการด้วยวิธีอื่นใดกับของนั้นและมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งออกไปนอกราชอาณาจักร โดยให้สำหรับผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรพื้นที่ ดังนี้ เขตปลอดอากร ณ สนามบินดอนเมือง สนามบินสุวรรณภูมิ และสนามบินอู่ตะเภา เขตปลอดอากรที่จัดตั้งในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ และเขตปลอดอากรที่จัดตั้งในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

ขั้นตอนการใช้สิทธิประโยชน์เขตปลอดอากร

1. ดำเนินการลงทะเบียนในระบบทะเบียนผู้มาติดต่อของกรมศุลกากร
2. ยื่นคำขออนุญาตจัดตั้งเขตปลอดอากร และลงทะเบียนระบบทะเบียนสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร (e-Tax Incentive)
3. ตรวจสอบคุณสมบัติ หลักเกณฑ์และเงื่อนไข และพื้นที่จัดตั้ง
4. ได้รับใบอนุญาตจัดตั้งเขตปลอดอากร
5. ดำเนินการก่อสร้าง/จัดตั้งเขตปลอดอากร โดยต้องเริ่มก่อสร้างภายใน 90 วันนับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาต และต้องดำเนินการก่อสร้างให้แล้วเสร็จภายใน 2 ปี
6. ยื่นคำขอเปิดดำเนินการต่อกรมศุลกากร
7. เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบความพร้อมก่อนเปิดดำเนินการ
8. ประกาศเปิดเขตปลอดอากร

โดยผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการในเขตปลอดอากร จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข ได้แก่ การจัดทำรายงานประจำงวดทุก 6 เดือน ตามรูปแบบที่กรมศุลกากรกำหนด การอำนวยความสะดวกในการตรวจนับของคงเหลือประจำปี ซึ่งเจ้าหน้าที่จะทำการเข้าตรวจนับของคงเหลือ

ประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ณ สถานประกอบการ สำหรับผู้ประกอบการที่มีของที่มีความเสี่ยง หรือผลการดำเนินงานขาดทุน จะต้องทำการวางเงินค้ำประกัน โดยต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศกรมศุลกากรอย่างเคร่งครัด และต้องมีการชำระค่าธรรมเนียมรายปีตามกำหนด (กรมศุลกากร, 2561b)

4. การชดเชยค่าภาษีอากร

การชดเชยค่าภาษีอากร (กรมศุลกากร, 2562b) เป็นมาตรการหนึ่งของรัฐบาลเพื่อพัฒนา ศักยภาพในการผลิตสินค้าส่งออกและสนับสนุนการส่งสินค้าที่ผลิตในประเทศไทยออกไปจำหน่าย ต่างประเทศให้มากขึ้น อันเป็นไปตามพระราชบัญญัติชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิต ในราชอาณาจักร พ.ศ.2524 โดยคณะกรรมการพิจารณาชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิต ในราชอาณาจักร จะกำหนดอัตราเงินชดเชยค่าภาษีอากรสำหรับสินค้าที่ส่งออก โดยจะมีการจ่ายเงิน ชดเชยค่าสินค้าส่งออกในรูปแบบของบัตรภาษีที่สามารถนำไปชำระภาษีแทนเงินสดได้ที่กรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต

ผู้มีสิทธิขอรับเงินชดเชยค่าภาษีอากร ได้แก่

1. ผู้ส่งออกตามกฎหมายศุลกากร ไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิตเองหรือไม่ก็ตาม และส่งสินค้าออก โดยปฏิบัติตามระเบียบพิธีการที่กรมศุลกากรกำหนดให้ถูกต้องครบถ้วน

2. ผู้ขายสินค้าภายในประเทศให้แก่ส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ตามโครงการเงินกู้ หรือ เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศ

3. ผู้ขายสินค้าประเภทที่ได้รับยกเว้นอากรตามกฎหมายระหว่างประเทศว่าด้วยพิกัดอัตรา ศุลกากรให้แก่องค์การระหว่างประเทศ

ทั้งนี้ สินค้าที่มีสิทธิขอรับชดเชยค่าภาษีอากร จะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

1. ต้องเป็นสินค้าที่ผลิตภายในประเทศไทย

2. ต้องเป็นสินค้าส่งออกเพื่อวัตถุประสงค์ทางการค้า และได้รับชำระค่าสินค้าจากต่างประเทศ

3. ต้องไม่ใช่สิทธิคืนอากร หรือยกเว้นอากร หรือลดหย่อนอากร ตามมาตรา 29 แห่ง กฎหมายว่าด้วยศุลกากร หรือการยกเว้นอากรขาเข้าแก่ของที่ปล่อยออกไปจากคลังสินค้าทัณฑ์บน ประเภทโรงผลิตสินค้าเพื่อส่งออกไปนอกราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร หรือการยกเว้น อากรขาเข้าเกี่ยวกับเขตประกอบการเสรีตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หรือ การยกเว้นลดหย่อนอากรขาเข้าที่ไม่ใช่เครื่องจักรตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน หรือ การยกเว้นอากรขาเข้าเกี่ยวกับเขตปลอดอากรตามหมวด 6 ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร

4. ต้องไม่เป็นสินค้าที่ห้ามมิให้ได้รับเงินชดเชย ได้แก่ แร่ อันเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยแร่ สินค้าที่ต้องเสียภาษีอากรหรือค่าธรรมเนียมเมื่อส่งออก และสินค้าที่คณะกรรมการกำหนดไม่ให้ได้รับ เงินชดเชย

ขั้นตอนการขอรับเงินชดเชยค่าภาษีอากร

1. ดำเนินการลงทะเบียนในระบบทะเบียนผู้มาติดต่อของกรมศุลกากร

2. ดำเนินการส่งออก โดยผู้ส่งของออกที่ต้องจัดทำข้อมูลใบขนสินค้าขาออกตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนดแล้วส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากร ณ ท่า/ด่านศุลกากรที่ให้บริการผ่านพิธีการส่งออก

3. ขอรับเงินชดเชย ต้องยื่นชุดคำขอรับเงินชดเชยค่าภาษีอากรภายใน 1 ปี นับตั้งแต่วันที่ส่งสินค้าออก โดยสำเนาใบขนสินค้าที่มีสถานะ “0409” พร้อมยื่นเอกสารประกอบอื่น ณ ส่วนชดเชยค่าภาษีอากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ได้แก่ แบบคำขอรับเงินชดเชยค่าภาษีอากร แบบแสดงรายละเอียดของสินค้า สำเนาบัญชีราคาสินค้า (Invoice) และหลักฐานการรับชำระค่าสินค้า (Credit Advice /Credit Note) สำหรับกรณีอื่น เช่น การโอนบัตรภาษี หรือกรณีที่มีการส่งออกสินค้าทางอากาศ จะต้องแนบเอกสารประกอบการพิจารณาอื่นให้แก่เจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในแต่ละกรณี

ในส่วนของเจ้าหน้าที่ จะทำการตรวจสอบ Status ใบขนสินค้า ตรวจสอบชุดคำขอรับเงินชดเชย และออกใบรับคำขอชดเชยอากรให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการมารับบัตรภาษีที่ผ่านการอนุมัติคำขอเงินชดเชย

4. รับบัตรภาษี เมื่อเจ้าหน้าที่ทำการพิมพ์บัตรภาษีเรียบร้อยแล้ว จะทำการจ่ายบัตรภาษีให้แก่ผู้ประกอบการ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถรับบัตรภาษีได้โดยยื่นเอกสารใบรับคำขอฯ ที่เจ้าหน้าที่ออกไว้ให้ พร้อมบัตรประจำตัวประชาชน ณ ส่วนชดเชยค่าภาษีอากร กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร (กรมศุลกากร, 2561b)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรทั้ง 4 ประเภท จะพบว่าขั้นตอนในการทำงานของทุกงานมีความคล้ายคลึงกัน โดยเริ่มจากการลงทะเบียน แล้วจึงค่อยเข้าสู่กระบวนการของแต่ละส่วนงาน เช่น การยื่นคำขออนุมัติ การขออนุญาต หรือการขอรับสิทธิประโยชน์ใดๆ รวมถึงการชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับ (ถ้ามี) ตลอดจนการออกเอกสารการอนุมัติ อนุญาต หรือการให้เงิน/คืนเงิน ดังนั้น กระบวนการงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรจึงมีการรับส่งเอกสารและติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่เสมอ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 1 ขั้นตอนกระบวนการงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

ที่มา : สรุปจากการทบทวนวรรณกรรมงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

กระบวนการ	คื่นอากรตาม ม.29	คลังสินค้าทัณฑ์บน	เขตปลอดอากร	ชดเชยค่าภาษีอากร
1.ลงทะเบียน	ทะเบียนผู้มาติดต่อ	ทะเบียนผู้มาติดต่อ	ทะเบียนผู้มาติดต่อ	ทะเบียนผู้มาติดต่อ
2.ยื่นขออนุมัติ ขออนุญาต ขอคืน ขอรับเงิน อากร	-ขอหลักการและ เลขสิทธิประโยชน์ -ขอสูตรการผลิต -ขอคืนเงินอากร	-ขอจัดตั้งและ เลขสิทธิประโยชน์ -ขอจัดตั้ง -ขอเปิดดำเนินการ	-ขอจัดตั้งและ เลขสิทธิประโยชน์ -ขอจัดตั้ง -ขอเปิดดำเนินการ	ขอรับเงินชดเชย
3.ชำระ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ (ถ้ามี)	ค่าอากรวัตถุดิบ คงเหลือ/เงินเพิ่ม	ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาตและ ค่าธรรมเนียมรายปี	ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาตและ ค่าธรรมเนียมรายปี	-
4.ได้รับอนุมัติ ขออนุญาต ขอคืน ขอรับเงินอากร	-อนุมัติหลักการ -อนุมัติสูตรการผลิต -อนุมัติคืนเงินอากร	อนุญาตการขอจัดตั้ง และออกใบอนุญาต จัดตั้ง	อนุญาตการขอ จัดตั้งและออก ใบอนุญาตจัดตั้ง	อนุมัติค่าขอเงิน ชดเชยและออก บัตรภาษีให้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Government e-Service)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (2557) อธิบายว่า ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Government e-Service) คือ การให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมของภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ โดยเกณฑ์ในการพิจารณาว่าระบบสารสนเทศของหน่วยงานจัดว่าเป็นระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ต้องเป็นการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคคลภายนอก โดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้งประชาชน หน่วยงานราชการ ภาคธุรกิจ และองค์กร รวมถึงระบบดังกล่าวมีการให้ข้อมูล สนับสนุน หรือให้บริการที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน

โดยการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐานของภาครัฐ มีตั้งแต่การเผยแพร่ข้อมูล การให้บริการพื้นฐาน อาทิ การทำบัตรประชาชน การจดทะเบียน การขอใบอนุญาต การเสียภาษี รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการทางอีเมลหรือเครื่องมือสื่อสารไร้สาย การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การประมวลผลข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การมีบริการรับชำระเงิน ตลอดจนการสำรวจความคิดเห็น

เป็นต้น การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2544)

ดังนั้น ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ จึงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ทำให้ในการทบทวนวรรณกรรมเรื่องนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ร่วมด้วยเช่นกัน

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2561 (2561) ให้คำจำกัดความ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่าเป็น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ และบูรณาการการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2544) ให้ความหมายว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐ ประการสำคัญจะต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชน

ส่วนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในความหมายของพิชิตวรรณ กิตติคุณ (พิชิตวรรณ กิตติคุณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558) เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ และการให้ข้อมูลต่างๆ แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้น และมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น อีกทั้งทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศ ได้ดีขึ้นด้วยโดยกระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) คือ การนำบริการต่างๆ ของภาครัฐมาทำการออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต โดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ

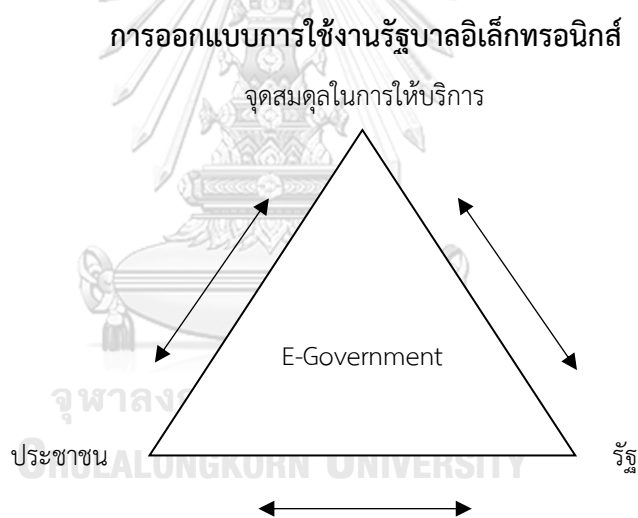
United Nations (2564) ระบุว่า แต่เดิมนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ถือเป็นการใช้ ICT เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐและการให้บริการภาครัฐทางออนไลน์ แต่ต่อมารอบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ขยายกว้างขึ้นเพื่อรวมถึงการใช้ ICT ของรัฐบาลในการดำเนินการติดต่อสื่อสารระหว่างกันกับประชาชนและภาคธุรกิจ ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลของรัฐบาล และการใช้ ICT เพื่อให้เกิดนวัตกรรมในการกำกับดูแล ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงสามารถนิยามได้ว่าเป็นการใช้ ICT เพื่อให้บริการภาครัฐแก่ประชาชนและภาคธุรกิจได้อย่างมี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น และเป็นการประยุกต์ใช้ ICT ในการดำเนินงานของภาครัฐ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของประชาชนด้วยวิธีทางดิจิทัล

ทั้งนี้ Ake Grönlund (อ้างใน กฤษณ์ รักษาติเจริญ, 2555) ระบุว่า การนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้จะต้องคำนึงถึงขอบข่ายด้านงานบริการสาธารณะเป็นหลัก คือการหาแนวทางในการบริหารจัดการด้านงานบริการสาธารณะภายใต้การประสานแนวคิดของทั้งสองกลุ่มระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อหาจุดสมดุล (portal interface) ในการจัดงานบริการสาธารณะ ซึ่งหมายถึงจุดสมดุลภายใต้ความเป็นไปได้ของภาครัฐและภาคประชาชน โดยมุ่งจุดประสงค์ที่ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญต่อการจัดการหน่วยงานภาครัฐ และเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงภาครัฐได้ อันจะเป็นตัวเชื่อมให้เกิดการบริการสาธารณะที่ดี ซึ่งทำให้สามารถลดจำนวนงานที่ซับซ้อน และสามารถสร้างความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้

ภาพที่ 1 แนวทางการออกแบบการใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ที่มา : Ake Grönlund, 2005 (อ้างใน กฤษณ์ รักษาติเจริญ, 2555)



ดังนั้น โดยสรุปแล้ว “ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ” จึงหมายถึง การให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมของภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและบูรณาการการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการสาธารณะที่ดีแก่กลุ่มเป้าหมาย ทั้งประชาชน หน่วยราชการ ภาคธุรกิจ รวมถึงองค์กร อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ และเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ประชาชน โดยอาศัยการประสานแนวคิดจากทั้งภาครัฐและภาคประชาชน

แนวคิดระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในประเทศไทย

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในประเทศไทยได้เกิดขึ้นตั้งแต่ พ.ศ.2542 ที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Agreement) โดยข้อตกลงนี้สร้างขึ้นเพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคอาเซียน ซึ่งประเทศสมาชิกจะต้องมีการดำเนินการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิก ประเทศไทยจึงได้เริ่มพัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand ขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาประเทศเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรม และพัฒนาสังคม บุคลากร และสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการค้า การลงทุน การสร้างความเชื่อมั่น และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) จึงเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จของ e-Thailand (พิรุณวรรณ กิติคุณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558)

รัฐบาลไทยในปัจจุบันจึงได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐเป็นอย่างยิ่ง โดยมุ่งหวังให้งานบริการของส่วนราชการได้รับการยกระดับไปสู่การให้บริการแบบออนไลน์ เพื่อลดภาระการเดินทางมาติดต่อราชการของประชาชน ตามแนวทางของการพัฒนาเพื่อเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดให้ประเด็นการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการงานหรือการให้บริการ (e-Service) กลายเป็นหนึ่งในประเด็นตัวเลือกของการประเมินส่วนราชการด้านการพัฒนาองค์การสู่ดิจิทัล ตามกรอบการประเมินส่วนราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เพื่อส่งเสริมให้เกิดการยกระดับงานบริการ e-Service ของส่วนราชการ โดยได้กำหนดเป้าหมายการยกระดับเป็น 3 ระดับ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2563) ดังนี้

ระดับ 1 (Level 1 : L1) หมายถึง งานบริการนั้นสามารถยื่นคำขอและเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

ระดับ 2 (Level 2 : L2) หมายถึง งานบริการนั้นสามารถยื่นคำขอและชำระค่าธรรมเนียมผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่นๆ และมีการออกใบเสร็จรับเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

ระดับ 3 (Level 3 : L3) หมายถึง งานบริการนั้นสามารถยื่นคำขอ ชำระค่าธรรมเนียม และออกใบอนุญาต ใบอนุญาติ หรือเอกสารทางราชการได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการอนุมัติผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

ตารางที่ 2 เป้าหมายการยกระดับงานบริการ (e-Service)

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2563

หลักเกณฑ์	เป้าหมายขั้นต้น (50)	เป้าหมายมาตรฐาน (75)	เป้าหมายขั้นสูง (100)
ระดับ 1 (Level 1) การยื่นคำขอ*	ยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอและเอกสารประกอบ เป็นกระดาษ แต่ประชาชนไม่ต้องเดินทาง มาติดต่อ ณ สำนักงาน เช่น จัดส่งทาง ไปรษณีย์ อีเมล เป็นต้น	ยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอทางออนไลน์ (e-form) แต่ ยังไม่สามารถแนบเอกสารมาพร้อมกันผ่าน ระบบได้ โดยให้ประชาชนจัดส่งแยกมาใน รูปแบบ scan file	มีระบบยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอทางออนไลน์ (e-form) ที่ประชาชนมีความปลอดภัย รักษา ข้อมูลส่วนบุคคล และแนบเอกสารประกอบ การพิจารณาได้
ระดับ 2 (Level 2) การชำระ ค่าธรรมเนียม	ยื่นชำระ ณ สำนักงาน ผ่านเครื่อง รูดบัตร อิเล็กทรอนิกส์ (EDC) ของ ธนาคารกรุงไทย (ประชาชนไม่ต้อง นำเงินสดไปจ่าย)	ยื่นชำระผ่านช่องทางอื่นๆ ได้โดยประชาชนไม่ ต้องเดินทางไปที่ติดต่อ ณ สำนักงาน เช่น counter ธนาคาร, counter service, 7-ELEVEN เป็นต้น	ยื่นชำระผ่านระบบออนไลน์ของหน่วยงาน และออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้
ระดับ 3 (Level 3) การออกใบอนุญาต/ เอกสารราชการ	ออกเอกสารเป็นกระดาษ พร้อมกับจัดส่ง ให้ผู้รับบริการ (แทนการให้มารับเอกสาร ณ สำนักงาน)	ออกเอกสารเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-License/ e-Certificate/ e-Document) ผ่านทาง Mobile หรือ เว็บไซต์	ออกเอกสารเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-License/ e-Certificate/ e-Document) ตามมาตรฐาน ETDA ผ่าน ทาง Mobile หรือ เว็บไซต์ และผู้รับบริการ สามารถ print out เอกสารได้

อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยในปัจจุบัน ยังคงพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการ โดยจากผลสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐไทย ประจำปี 2563 พบว่า ระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล ในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า มีค่าคะแนนเพียง 59.9 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.), 2563)

ซึ่ง United Nations (อ้างใน เรวัต แสงสุริยงค์, 2549) ระบุว่า ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคหรือขัดขวาง ความก้าวหน้าในการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เกิดได้จากปัจจัยความอ่อนด้อยด้านการบริหารจัดการ เนื่องจากไม่มีการวางแผนที่ชัดเจนจึงทำให้ระบบไม่สมบูรณ์ และนำไปสู่งบประมาณที่บานปลาย ปัจจัยทรัพยากรมนุษย์ เกิดจากการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ ทำให้ขาดระบบการสนับสนุนที่ดี รวมถึงปัจจัยการบริหารงบประมาณที่ไม่เพียงพอจนทำให้โครงการอาจล้มเหลว นอกจากนี้ ปัจจัย สภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสารสนเทศ เช่น ขาดฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้เป้าหมายการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ของแต่ละประเทศไม่ประสบความสำเร็จตามที่ต้องการได้

2.3 แนวคิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

ในปัจจุบันกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรได้พัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ใน กระบวนการทำงานของแต่ละส่วนงาน ซึ่งในอดีตกระบวนการทำงานอาจมีการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศในบางขั้นตอน เช่น การลงทะเบียนในระบบทะเบียนสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร (e-Tax Incentive) การบันทึกข้อมูลเพื่อจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบ THAI CUSTOMS (CB)

รวมถึงระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่ใช้เป็นการทั่วไปในการนำเข้า-ส่งออกสินค้าตามพิธีการของกรมศุลกากร เช่น ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้า (e-Import) ระบบพิธีการศุลกากรส่งออก (e-Export) เป็นต้น ทำให้ผู้ประกอบการในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรจำเป็นต้องมีการใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐอยู่แล้วไม่มากนัก

แต่สำหรับปัจจุบัน กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรได้จัดทำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ขึ้นเพื่อใช้เฉพาะในงานของกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร คือระบบ e-Drawback ของส่วนคินอากรเพื่อการส่งออก และระบบบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (DTC) ของส่วนชดเชยค่าภาษีอากร ซึ่งผู้วิจัยจะทำการศึกษาแนวความคิดการพัฒนาของทั้งสองระบบนี้เพื่อให้เห็นรูปแบบแนวทางในการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของกรมศุลกากร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ระบบ e-Drawback ของส่วนคินอากรเพื่อการส่งออก

ระบบ e-Drawback คือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่กรมศุลกากรใช้สำหรับการปฏิบัติพิธีการในกระบวนการคินอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กรมศุลกากรกำหนด (กรมศุลกากร, 2563d)

ความเป็นมา

เดิมกระบวนการคินอากรเพื่อการส่งออก (ตามมาตรา 29) การติดต่อยื่นเรื่องส่งเอกสารในกระบวนการต่างๆ ทำได้โดยการยื่นเอกสารที่ส่วนคินอากรเพื่อการส่งออก ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งเสริมการส่งออก ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการอำนวยความสะดวกทางการค้า สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล “ไทยแลนด์4.0” ที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศุลกากร ในด้านการคินอากรตามมาตรา 29 ให้เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงเกิดโครงการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบในการคินอากรเพื่อการส่งออกตามมาตรา 29 แห่ง พ.ร.บ.ศุลกากร พ.ศ.2560 (e-Drawback) ขึ้น (กรมศุลกากร, 2563e)(รายงานประจำปี 2562 กรมศุลกากร, 2563)

จากข้อมูลโครงการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบในการคินอากรเพื่อการส่งออกตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 (ระบบ e-Drawback) (กรมศุลกากร, 2562a) ระบบดังกล่าวเกิดจากความต้องการปรับปรุงการทำงานจากรูปแบบเดิมที่มีลักษณะกึ่งอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ แม้มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ THAI CUSTOMS (CB)) มาใช้ในบางกระบวนการ แต่การคินอากรตามมาตรา 29 ยังคงเน้นการใช้ระบบด้วยมือ (Manual) อยู่ โดยผู้ประกอบการจะต้องนำเอกสารมายื่นต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองที่กรมศุลกากร จากนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบด้วยการพิจารณาจากเอกสาร ซึ่งหากไม่ถูกต้องครบถ้วน บริษัทจะต้องแก้ไขและนำมายื่นใหม่ จึงเป็น

ปัญหาแก่ผู้ประกอบการที่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่เกินความจำเป็น ส่วนเจ้าหน้าที่เองก็ต้องปฏิบัติงานด้วยความไม่สะดวกเช่นกัน เพราะจะต้องตรวจสอบเอกสารจากการพิจารณาเอกสารด้วยตาด้วยมือ ซึ่งเอกสารในหนึ่งงานขอคืนอากรของบางรายบริษัท อาจต้องตรวจใบขนสินค้าหลายร้อยฉบับ ยิ่งไปกว่านั้น จะต้องบันทึกข้อมูลต่างๆ ลงระบบด้วยตนเอง จึงเป็นภาระที่หนักหนาสำหรับเจ้าหน้าที่ และอาจเสี่ยงต่อการเกิดข้อผิดพลาดได้อีกด้วย

ทั้งนี้ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานคืนอากรตามมาตรา 29 นั้น ในอดีตมีความพยายามที่จะสร้างระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะเดียวกันนี้หลายครั้ง แต่ก็ไม่ประสบความสำเร็จในการนำมาใช้จริงด้วยข้อจำกัดด้านเทคนิค เนื่องจากคุณลักษณะงานคืนอากรตามมาตรา 29 มีความสลับซับซ้อนเกินไปซึ่งความสามารถด้านเทคนิคในขณะนั้นยังไม่สามารถรองรับการทำงานได้

ดังนั้น เพื่อสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในปัจจุบัน จึงเกิดการจัดทำระบบ e-Drawback ขึ้นเพื่อนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในกระบวนการงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนและลดเวลาดำเนินการขอคืนอากรให้แก่ผู้ประกอบการ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อันจะช่วยส่งเสริมภาคการส่งออกของประเทศได้มากยิ่งขึ้น วัตถุประสงค์หลักของระบบ e-Drawback จึงมีดังนี้

1. ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการสำหรับการยื่นเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถยื่นผ่านระบบได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่จำกัดเฉพาะเวลาราชการ จึงเป็นช่องทางที่มีความรวดเร็วกว่าเดิม

2. ช่วยลดการใช้ดุลพินิจและเพิ่มความถูกต้องของเจ้าหน้าที่บุคลากรในการพิจารณาและอนุมัติเนื่องจากการตรวจสอบผ่านฐานข้อมูลในระบบ รวมถึงลดความเสี่ยงที่จะเกิดการคืนอากรซ้ำซ้อน จึงเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น

3. ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นสำหรับการจัดเตรียมเอกสารในรูปแบบเดิม (แบบ Paper) รวมถึงค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทางของผู้นำเข้า/ผู้ส่งออกในกรณียื่นด้วยตนเอง

4. ช่วยลดช่องทางการทุจริตคอร์รัปชัน เนื่องจากลดการติดต่อระหว่างผู้ประกอบการกับเจ้าหน้าที่บุคลากร จึงลดโอกาสที่จะเกิดการเรียกรับผลประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายลงด้วย

ทั้งนี้ การจัดทำระบบ e-Drawback ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ช่วงเดือนมีนาคม 2562 และได้ดำเนินการพัฒนาระบบ รวมถึงทดสอบใช้งานแล้ว ซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างการทดสอบการใช้งานกับบริษัทผู้นำเข้าที่นำร่อง

การทำงานของระบบ e-Drawback

ระบบ e-Drawback จะทำให้กระบวนการงานคืนอากรตามมาตรา 29 เป็นการปฏิบัติงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ในทุกเรื่อง ทุกขั้นตอน ตั้งแต่ยื่นเอกสารคำร้องหรือส่งเอกสารหลักฐานประกอบอื่น สามารถรับส่งข้อมูลผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ หรือที่เรียกว่า ระบบ

แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ซึ่งมีให้เลือก 2 ช่องทางตามปริมาณเอกสารงานของผู้ประกอบการ ได้แก่ ผู้ประกอบการขนาดย่อมที่มีเอกสารอัปโหลดจำนวนไม่มาก สามารถยื่นผ่านระบบ e-Form ซึ่งเป็นระบบย่อยของระบบ e-Drawback โดยผู้ประกอบการสามารถยื่นเรื่องและนำส่งไฟล์เอกสารต่างๆ มายังเจ้าหน้าที่ได้โดยตรงผ่านหน้าจอ e-form ด้วยระบบอินเทอร์เน็ต แต่สำหรับผู้ประกอบการขนาดใหญ่ที่มีเอกสารมากหรือต้องการอัปโหลดข้อมูลคราวละจำนวนมาก ก็สามารถเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ VAN/VAS หรือผู้ให้บริการ NSW Gateway ซึ่งจะมีการคิดค่าบริการจากผู้ให้บริการ

เมื่อข้อมูลถูกส่งมาแล้ว ระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น หากไม่ครบถ้วนถูกต้อง ระบบจะแจ้งเตือนไปยังผู้ประกอบการ แต่หากข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง ระบบจะส่งข้อมูลไปให้เจ้าหน้าที่เพื่อพิจารณา หากเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วพบว่าข้อมูลไม่ครบถ้วนถูกต้อง เจ้าหน้าที่สามารถแจ้งผ่านระบบไปยังผู้ประกอบการได้ แต่หากครบถ้วนถูกต้อง เจ้าหน้าที่สามารถเสนอให้ผู้มีอำนาจอนุมัติทำการอนุมัติได้ทันที เมื่ออนุมัติแล้วระบบจะแจ้งผลการอนุมัติไปยังผู้ประกอบการ

นอกจากนี้ ในส่วนของการพิจารณาคืนอากร เมื่อผู้ประกอบการได้ยื่นคำขอคืนอากรมาในระบบแล้ว ระบบจะสามารถตรวจสอบการคืนอากรได้โดยอัตโนมัติด้วยการ matching ข้อมูลจากระบบใบขนสินค้าขาเข้า (e-Import) ระบบใบขนสินค้าขาออก (e-Export) และข้อมูลสูตรการผลิต พร้อมทั้งตารางโอนสิทธิ์ (ถ้ามี) เพื่อประมวลผลในการคืนอากร ทั้งนี้ ระบบยังสามารถช่วยคำนวณการเรียกเก็บอากรจากวัตถุดิบคงเหลือ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถชำระอากรหรือค่าปรับต่างๆ เกี่ยวกับการคืนอากรตามมาตรา 29 ได้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อีกด้วย

2. ระบบบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Tax Compensation) ของส่วนชดเชยค่าภาษีอากร กรมศุลกากร

ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร พ.ศ. 2524 (2524) กำหนดให้กรมศุลกากรจ่ายเงินชดเชยค่าภาษีอากรเป็นบัตรภาษี เพื่อให้ผู้มีสิทธิได้รับเงินชดเชยนำไปชำระเงินค่าภาษีอากรดังต่อไปนี้ได้ คือ 1.ภาษีอากรที่จัดเก็บโดยกรมศุลกากร กรมสรรพากร หรือกรมสรรพสามิต 2.ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3.ภาษีอากรที่กรมศุลกากร กรมสรรพากร หรือกรมสรรพสามิตจัดเก็บแทนราชการส่วนท้องถิ่น และ 4.ภาษีอากรอื่นที่คณะกรรมการพิจารณาชดเชยเงินภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักรเห็นสมควรให้นำบัตรภาษีไปชำระได้

โดยกรมศุลกากร (กรมศุลกากร, 2562b) จะจ่ายเงินชดเชยให้ผู้ประกอบการในรูปของบัตรภาษีแบบกระดาษ มีอายุการใช้งาน 3 ปีนับตั้งแต่วันที่ออกบัตรภาษี ซึ่งกรมศุลกากรจะออกให้ตามจำนวนเงินชดเชยที่ผู้ประกอบการได้รับ ทั้งนี้ บัตรภาษีจะมี 2 ชนิด คือ

- 1.บัตรภาษีชนิดกำหนดราคา ได้แก่ ราคา 100,000 บาท ราคา 10,000 บาท และราคา 1,000 บาท
- 2.บัตรภาษีชนิดไม่กำหนดราคา ซึ่งจำนวนเงินต่ำกว่า 1,000 บาท

การจ่ายบัตรภาษีในรูปแบบเดิมมักเกิดปัญหาในกรณีที่ผู้ประกอบการต้องการจ่ายชำระภาษี น้อยกว่าจำนวนเงินที่ระบุในบัตร เนื่องจากบัตรภาษีกระดาษมีระบุจำนวนเงินชัดเจนทำให้ไม่สามารถ ทอนส่วนเกินคืนผู้ประกอบการได้ทั้งหมด ทำให้เกิดแนวคิดในการจัดทำระบบบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Tax Compensation :DTC) ขึ้น เพื่อใช้แทนบัตรภาษีในรูปแบบกระดาษตามที่ใช้อยู่ใน ปัจจุบัน โดยระบบรองรับธุรกรรมของบัตรภาษีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ตั้งแต่การจ่าย บัตรภาษี การใช้จ่าย ตลอดจนการขอต่ออายุบัตรภาษี และการโอนบัตรภาษีให้ผู้อื่น ซึ่งระบบ จะบูรณาการการทำงานระหว่าง 3 กรมหลักที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมสรรพากร กรมศุลกากร และ กรมสรรพาสาไมต์ ทำให้เกิดการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการใช้บัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ชำระเงินค่าภาษีอากร และลดปัญหาในการใช้บัตรภาษีแบบเดิม

การทำงานของระบบบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์

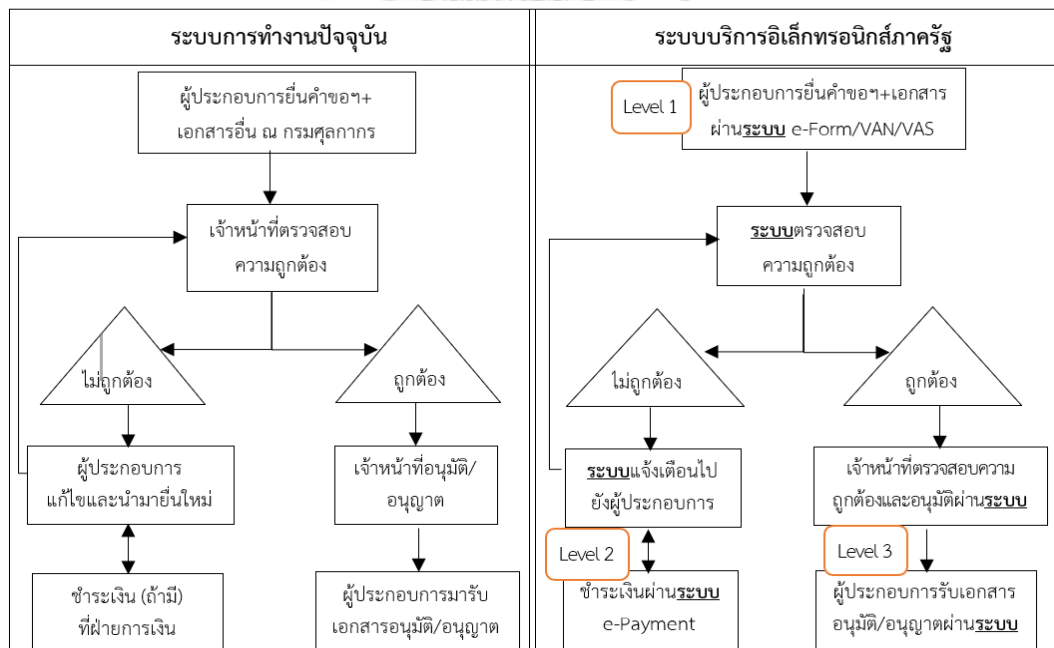
1. ผู้ประกอบการทำการลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ แบบไร้เอกสาร (Paperless)
2. เจ้าหน้าที่ทำการรับข้อมูลคำขอลงทะเบียนการดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการ ชดเชยค่าภาษีอากร หากตรวจสอบข้อมูลแล้วถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลใน ระบบทะเบียนสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และผู้ประกอบการจะได้รับเลขทะเบียนสิทธิประโยชน์ทาง ภาษีอากร ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่วนชดเชยค่าภาษีอากรจะออกหนังสือแจ้งเลขทะเบียนสิทธิประโยชน์ให้แก่ ผู้ประกอบการต่อไป ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถสอบถามข้อมูลเลขทะเบียนผู้รับเงินชดเชยค่าภาษี อากรได้จากระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นกัน
3. ผู้ประกอบการดำเนินพิธีการส่งสินค้าออกไปนอกราชอาณาจักรเพื่อขอรับเงินชดเชยค่าภาษีอากร
4. เมื่อส่งออกเรียบร้อยแล้ว ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอรับเงินชดเชยค่าภาษีอากร โดยระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ประกอบการต้องส่งข้อมูลให้ผู้รับรองเอกสาร การเงิน (ธนาคารต่างๆ) เพื่อตรวจสอบธุรกรรมและจำนวนเงินที่ได้รับจากการส่งออก
5. หากได้รับการรับรองข้อมูลการเงินแล้ว ผู้ประกอบการก็สามารถยื่นขอรับเงินชดเชย ค่าภาษีอากรต่อกรมศุลกากรผ่านระบบบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์
6. จากนั้น ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะทำการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นจาก แพ้มีข้อมูลการลงทะเบียนและระบบพิธีการส่งออก (e-Export) ซึ่งหากพบข้อมูลก็จะออกเลขที่ คำขอรับเงินชดเชยและแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบในระบบ
7. ระบบจะทำการตรวจสอบคำขอรับเงินและข้อมูลอื่นประกอบ เช่น เอกสารการเงิน ใบแสดงรายการสินค้า ข้อมูลการเงินที่ได้รับการรับรอง เป็นต้น หากติดเงื่อนไข ระบบจะแจ้งให้ ผู้ประกอบการพบเจ้าหน้าที่ศุลกากรเพื่อชี้แจง แต่หากข้อมูลถูกต้องเรียบร้อยแล้วระบบจะประมวลผล อนุมัติ และแจ้งวงเงินชดเชย รวมถึงอายุการใช้งานให้ผู้ประกอบการทราบ

8. ผู้ประกอบการสามารถใช้บัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบจะทำการตัดวงเงินการใช้ตามจริง และผู้ประกอบการสามารถเช็คยอดเงินคงเหลือและ วันหมดอายุบัตรภาษีได้ตลอดเวลา (กรมศุลกากร, 2563c)

จากการศึกษาทั้งสองระบบพบว่า แนวทางการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของ กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในปัจจุบัน เป็นการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถ ให้บริการได้แบบระดับ 3 (Level 3 : L3) ตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ กล่าวคือ ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอ ชำระค่าธรรมเนียม รวมถึงการอนุมัติหรือออก ใบอนุมัติ ใบอนุญาต หรือเอกสารทางราชการได้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้น เพื่อปรับปรุงการทำงานจากเดิมที่ผู้ประกอบการต้องยื่นเอกสารเป็นกระดาษต่อ กรมศุลกากรทุกขั้นตอน หากมีการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะทำให้การดำเนินการต่างๆ สามารถทำได้ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในทุกกระบวนการตั้งแต่เริ่มจนจบ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่ทั้งผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ นโยบายการมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ภาพที่ 2 ภาพเปรียบเทียบการทำงานรูปแบบเดิมกับรูปแบบการใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มา : สรุปจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานสิทธิประโยชน์ ทางภาษีอากร



2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

นิยามและความหมาย

คำว่า การยอมรับ (acceptance) ตาม Cambridge (2021) หมายถึง การแสดงออกว่าเห็นด้วยตามข้อเสนอ แผน หรือคำเชิญ

ส่วน การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ นั้น อัจฉรา เต็นเจริญโสภณ (2560) นิยามว่า หมายถึง การที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมความตั้งใจนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ ซึ่งพฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยี จนเกิดความรู้สึกว่าจะควรใช้งานเทคโนโลยีนั้น

ส่วนคำว่า การยอมรับเทคโนโลยี ตามความหมายของ Rogers (อ้างใน นวรัตน์ ช่วยบุญชู และคณะ, 2562) หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้ได้อย่างเต็มที่ โดยการยอมรับเทคโนโลยีเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคล เริ่มจากได้ยินในเรื่องวิทยากรนั้นๆ จนยอมรับนำไปใช้ในที่สุด ซึ่งการที่แต่ละบุคคลจะสามารถยอมรับในเทคโนโลยีได้ต้องอาศัยการรับรู้ของแต่ละคน ดังนั้น ผู้ใช้งานเทคโนโลยีจะมีการประเมินว่าผลิตภัณฑ์ที่ใช้งานมีความปลอดภัย และสร้างความสะดวกสบายจากการใช้งานได้อย่างเห็นได้ชัด (วรุฒิ ราชาสกุล และโสภณทิพย์ สุนธยาธร, 2562)

เกวรินทร์ ละเอียดตึนันท์ และนิตนา ฐานิตรนกร (อ้างใน สุธาสินี ตูลานนท์, 2562) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้ที่ทำความเข้าใจในเทคโนโลยี และตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง จึงตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีนั้นไปประยุกต์ใช้

สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การแสดงออกว่าเห็นด้วย และมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยี หรือการมีพฤติกรรมตั้งใจนำเทคโนโลยีไปใช้ โดยการยอมรับเทคโนโลยีนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งผู้ใช้งานจะประเมินจากการที่เทคโนโลยีนั้นได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง และจึงตัดสินใจรับเทคโนโลยีนั้นไปใช้หรือเกิดความรู้สึกว่าจะควรใช้งานเทคโนโลยีนั้น

ตัวแบบทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการนำไปใช้ในการอธิบายวิธีการและเหตุผลการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ของแต่ละบุคคลหรือแต่ละองค์กร เพื่อเป็นแนวทางที่ช่วยให้ผู้ศึกษาและวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมมนุษย์ได้ใช้เป็นทางเลือกสำหรับอธิบายความตั้งใจ และพยากรณ์พฤติกรรมมนุษย์ในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมี

ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเป็นหลักการที่มีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง (สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555)

1. จุดเริ่มต้นของทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดขึ้นจากตัวแบบทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ของ Fishbein และ Ajzen (1975) ซึ่งว่าด้วยเรื่องของการอธิบายการแสดงพฤติกรรมของบุคคลตามหลักการของเหตุและผล โดยเชื่อว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมออกมาโดยคิดแล้วว่าเป็นสิ่งที่สมควรกระทำ พฤติกรรมจึงเกิดจากการตัดสินใจของตัวบุคคล หรือความตั้งใจนั่นเอง ทั้งนี้ ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการกระทำพฤติกรรมโดยตรงตามทฤษฎีนี้เกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ ทศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude) และบรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norm) ตัวแบบ TRA จึงเป็นแบบที่ใช้หลักความมีเหตุผล (Rational Model) ในการอธิบายพฤติกรรมบุคคล

2. ตัวแบบ TRA ได้รับการพัฒนาและกลายเป็นทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior หรือ TPB) นำเสนอโดย Ajzen (1985) ซึ่งเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social psychology) ที่เพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ ของบุคคล (Perceived behavioral control) และสามารถนำมาปรับใช้เพื่อศึกษาความตั้งใจและพฤติกรรมได้ในบริบทที่หลากหลาย รวมถึงสามารถช่วยสร้างความเข้าใจในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลได้

3. ต่อมา ตัวแบบ TRA ถูกนำมาใช้เป็นฐานความคิดในการพัฒนาตัวแบบการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) นำเสนอโดย Fred D. Davis (1989) ที่ใช้ในการอธิบายพฤติกรรมของบุคคลในบริบทการยอมรับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยตัวแบบ TAM ในระยะแรก ถือเป็นต้นแบบของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การใช้งานจริงของผู้ใช้ (Actual System Use) จะได้รับอิทธิพลจากทัศนคติต่อการใช้ระบบ (Attitude Toward Using the system) ซึ่งมีผลมาจากการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ทั้งนี้ การรับรู้ความง่ายมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ด้วยเช่นกัน

เมื่อบริบททางสังคมเปลี่ยนแปลงไป ความก้าวหน้าในวิทยาการเทคโนโลยี ตลอดจนศาสตร์ในการวิเคราะห์พฤติกรรมบุคคลก็เพิ่มมากขึ้น ทำให้ตัวแบบทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ได้รับการพัฒนาต่อยอดในหลายครั้ง ซึ่งในเวลาต่อมา ทฤษฎี TAM ได้ถูกพัฒนาผสมผสานกับทฤษฎีตัวแบบอื่น ได้แก่

4. ตัวแบบการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU)
5. ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of innovation theory: DOI)
6. ตัวแบบทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation model: MM)

7. ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social cognitive theory: SCT)

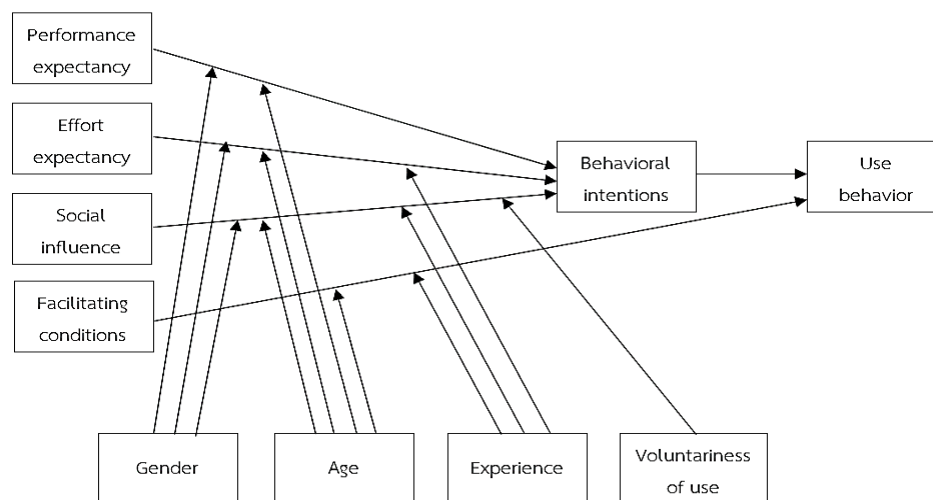
8. ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB: C-TAM-TPB

9. ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) นำเสนอโดย Venkatesh, et al., (2003) เนื่องจากแบบจำลอง 8 ทฤษฎีข้างต้น เมื่อใช้เป็นทฤษฎีพื้นฐานในงานวิจัย อาจทำให้จำเป็นต้องคัดเลือกเฉพาะแบบจำลองที่มีชื่อเสียง หรือทำให้งานวิจัยส่วนใหญ่ละเลยแบบจำลองที่เป็นทางเลือก ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาแบบจำลองเพื่อใช้อธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลภายใต้ทฤษฎีรวม (Unified theory) ที่อาศัยพื้นฐานความสัมพันธ์ที่เด่นชัดของปัจจัยต่างๆ จาก 8 ทฤษฎี และถูกนำไปใช้ศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลในภาคธุรกิจ เช่น ด้านการสื่อสาร (Telecommunication) ธนาคาร (Banking) รวมถึงการบริหารภาครัฐด้วย (Public administration) โดยใช้ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และ/หรือพฤติกรรมการใช้เป็นตัวแปรหลัก

หลักการของทฤษฎี UTAUT ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ 1.ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance expectancy) 2.ความคาดหวังในความพยายาม (Effort expectancy) และ 3.อิทธิพลของสังคม (Social influence) ส่วนสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ สำหรับตัวแปรเสริม/ตัวผันแปร มีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ 1.เพศ 2.อายุ 3.ประสบการณ์ และ 4.ความสมัครใจในการใช้งาน มีความสำคัญในการทำหน้าที่เชื่อมโยง (Conjunction) แบบจำลองทั้ง 8 ทฤษฎี ให้กลายเป็นทฤษฎีรวมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักและตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรตามทฤษฎี UTAUT แสดงในรูปดังนี้

ภาพที่ 3 ตัวแบบทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)

ที่มา : Venkatesh, et al., 2003 (อ้างใน สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555)



แบบจำลอง UTAUT สามารถใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรเป็นส่วนขยายแบบจำลองซึ่งสามารถเพิ่มความถูกต้องของการพยากรณ์ได้มากยิ่งขึ้น

ในเวลาต่อมาตัวแบบ UTAUT ได้ถูกพัฒนาเป็นตัวแบบ UTAUT 2 โดยมีการขยายขอบเขตทฤษฎีโดยการค้นหาปัจจัยสำคัญ (Salient factors) และสามารถปรับใช้ให้ครอบคลุมถึงการศึกษาในบริบทการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งานที่เน้นผู้บริโภค (Consumer technology use) หรือกลุ่มการลงทุนในด้านเทคโนโลยี เช่น อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ แอปพลิเคชัน โดยได้เพิ่มปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) มูลค่าราคา (Price value) และความเคยชิน (Habit) เพื่อลดข้อจำกัด และสามารถปรับใช้เพื่ออธิบายความตั้งใจ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในบริบทของกลุ่มผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น ตัวแบบ UTAUT 2 จึงเน้นการให้ความสนใจในบริบทเฉพาะเจาะจงด้านการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มผู้บริโภค

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ตัวแบบ UTAUT มาเป็นกรอบพื้นฐานในการศึกษา เนื่องจากมีความเหมาะสมในการนำมาใช้ทำนายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสำหรับงานบริหารภาครัฐ และเป็นตัวแบบที่ได้รับการพัฒนาและขยายปัจจัยจนได้ตัวแปรหลัก และตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัย ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน ในบริบทที่ต่างกัน ดังนี้

สุทธิลักษณ์ ชนะสุข และคณะ (2555) ทำการศึกษาการยอมรับและวัฒนธรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์การภาครัฐของประเทศไทย โดยใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed Research) แบ่งการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1.การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสำนักปลัดกระทรวงทั้ง 20 กระทรวง จำนวน 448 คน 2.การใช้เทคนิคสนทนากลุ่มในการเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน และ 3.การใช้แบบประเมินวัฒนธรรม ICT และแบบประเมินวัฒนธรรมองค์การในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจาก 20 กระทรวง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย 1.วิเคราะห์ค่าจากแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง 2.การวิเคราะห์เนื้อหา และ 3.การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และหาค่าเฉลี่ยระดับของวัฒนธรรม ICT ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้ ICT ในองค์การภาครัฐประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้ประโยชน์และความง่าย และพฤติกรรมการประยุกต์ใช้ ICT

Lemuria Carter & France Bélanger (2005) ทำการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างพลเมืองที่มีความแตกต่างกันหลากหลาย ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจของประชาชนที่จะใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กล่าวคือ ประชาชนจะมีความตั้งใจในการใช้บริการเพิ่มขึ้นหากประชาชนรับรู้ถึงการบริการที่สะดวกในการใช้งาน แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีความคุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ทำให้การรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่มีความสำคัญ โดยผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ว่าใช้งานง่าย (Perceived ease of use) ความเข้ากันได้ (กับสิ่งที่มีผู้ใช้งานมี) (Compatibility) และความน่าเชื่อถือ (Trustworthiness) เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถทำนายความตั้งใจของประชาชนที่จะใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

จุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยวิธี Exploratory Factor Analysis (EFA) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ 1.ด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ 2.ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ 3.ด้านความปลอดภัยของระบบ 4.ด้านประสิทธิภาพของระบบ 5.ด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบ 6.ด้านระยะเวลาการให้บริการ

บัญชา หมั่นกิจการ (2560) ทำการศึกษาแบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเพื่อได้เป็นแบบจำลองเชิงโครงสร้าง และทำการทดสอบความสอดคล้องแบบจำลองเชิงโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร 200 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ SEM ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และพบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการใช้งานจริง คือคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ส่วนการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อการใช้งานจริง การรับรู้ความปลอดภัย และประสบการณ์ในอดีต มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการใช้งานจริง

วันทนี มงคลทรัพย์กุล และคณะ (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ โดยระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ประกอบด้วย การทบทวนทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ผลการทบทวนและสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้ 1. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 2. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ 3. คุณภาพของการบริการ และ 4. ความเชื่อถือไว้วางใจ

รุ่งทิวา เงินปัน (2560) ศึกษาเรื่องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ติดของกรมที่ดิน โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้ของเจ้าหน้าที่กรมที่ดิน ซึ่งเครื่องมือวิจัยใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถามที่ได้ประยุกต์มาจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) จำนวน 306 ฉบับ มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล โดยใช้โปรแกรม AMOS 24.0 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำไปสู่การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายของระบบ ทักษะคนที่มีการใช้ระบบ แรงจูงใจในการใช้ระบบ และได้รับปัจจัยอิทธิพลทางอ้อมมาจากปัจจัยด้านความเหมาะสมกับงาน และความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ซึ่งตัวแปรต่างๆ สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของอิทธิพลต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ได้ร้อยละ 75.8

อาริสรา นนทะคุณ (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณบนพื้นฐานการพัฒนารวมทฤษฎีของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT2) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ การคาดหวังการใช้งานง่าย อิทธิพลทางสังคม สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ความพึงพอใจ ค่าใช้จ่าย และความเคยชิน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือผู้ปฏิบัติงานและยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทรายได้ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (สภาพแวดล้อมทางกายภาพ/พนักงาน และความรู้ของเจ้าหน้าที่) มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุธีกันต์ สุขโกมล (2562) ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบใหม่ที่กรมสรรพากรได้พัฒนาขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบของผู้ประกอบการ

ที่จังหวัดปัตตานีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นตรง (Simple Liner Regression Analysis) ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของระบบ รูปแบบของระบบ การตอบสนองของระบบ และความรวดเร็วของระบบ ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล และความทันเวลาของข้อมูล ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายของการใช้ระบบการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญ

สัญญา อุดม (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งาน ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน รวมถึงปัจจัยการรับรู้ด้านความไว้วางใจ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ณัฐณี สวัสดิ์วอ (2554) ศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการจำนวน 392 กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วของระบบ ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบ และด้านการตอบสนองของระบบต่อผู้ใช้บริการ ส่วนอาชีพที่แตกต่างก็มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมที่แตกต่างกันใน 2 ด้านคือ ด้านความรวดเร็วของระบบ และด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ และการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบ พบว่า ตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน

ภาณุกร เตชะชุนทกิจ (2562) ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความพึงพอใจเทคโนโลยี และศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีผ่านคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อความพอใจในการใช้งานเทคโนโลยี โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เคยใช้งานระบบมาก่อน จำนวน 455 คน และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ในด้านการยอมรับเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และความง่ายในการใช้งาน ในระดับมากที่สุด และให้ความสำคัญกับทัศนคติต่อการใช้งานในระดับมาก ส่วนในด้านคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการบรรลุเป้าหมายและความสามารถของระบบในระดับมากที่สุด

ส่วนความมีประสิทธิภาพของระบบและความเป็นส่วนตัวอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยทั้งการยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบของผู้ใช้งาน

นพมาศ เสียมไหม (อ้างใน เสาวนีย์ มหาชัย, 2561) ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ e-Government (G2E) ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) อยู่ในระดับสูง โดยการรับรู้ความง่ายในการใช้มีผลต่อการรับรู้ของประโยชน์ อีกทั้งยังมีปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ถึงประโยชน์ ได้แก่ ความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับงาน ด้านคุณภาพของงาน ผลลัพธ์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์กร บรรทัดฐาน และการสนับสนุนจากองค์กร อีกทั้ง ประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่าย

วิโรจน์ เดชนำบัญชาชัย (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบศุลกากร อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Customs) ของผู้ประกอบการไทยในเขตภาคตะวันออก ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ 1.ปัจจัยผลประโยชน์ 2.ปัจจัยการจัดฝึกอบรมจากกรมศุลกากรและตัว องค์กร 3.ปัจจัยกฎระเบียบหรือคู่มือปฏิบัติ 4.ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ 5.ปัจจัยแรงกดดันจาก อุตสาหกรรม นอกจากนี้พบว่าผู้ประกอบการไทยในเขตภาคตะวันออกค่อนข้างยอมรับระบบ ศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เนื่องจากระบบ e-Customs เป็นระบบใหม่ซึ่งยังพบปัญหาอีก มากมายในระยะแรกและรอการแก้ไขเพื่อให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

อมร สมปัญญา (2560) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของนิสิตวิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 292 คน พบว่า โดยรวมมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก โดยมีรายด้าน คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ และหากเปรียบเทียบระดับการยอมรับจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ จำนวนชั่วโมงที่ใช้คอมพิวเตอร์ต่อวัน พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความต้องการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษาของนิสิต จำนวนชั่วโมงที่ใช้คอมพิวเตอร์ต่อวัน มีผลต่อ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่ผ่านมา ซึ่งเป็นงานวิจัยที่มีบริบทคล้ายคลึง หรือเกี่ยวเนื่อง หรือเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปตัวแปร ในการศึกษาวิจัยได้ดังตารางด้านล่าง

	ตัวแบบ UTAUT Venkatesh, et al. (2003)	สุทธิลักษณ์ และคณะ (2555)	L. Carter and F. Bélanger (2005)	ปุระรัตน์ คุรุฑาคำ (2558)	ปัญญา ทนันทกิจการ (2560)	วันทนี และคณะ (2559)	รุ่งทิภา เงินปัน (2560)	อาริตรา นนทะคุณ (2561)	สุธิกานต์ สุขโกลม (2562)	สัญญา อุปะเตย (2553)	ณัฐินี สวัสดิ์ก่อ (2554)	ภาณุกร เตชะสุนทรกิจ (2562)	นพมาศ เสียมไทย (2554)	วิโรจน์ เดชนำปัญญาชัย (2553)	อมร สมปัญญา (2560)
ตัวแปรตาม															
การยอมรับระบบ		✓				✓			✓		✓		✓	✓	✓
การตัดสินใจใช้/การใช้งานระบบ	✓		✓	✓	✓		✓	✓		✓					
ความพึงพอใจระบบ												✓			
ตัวแปรต้น															
ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล															
เพศ	✓														
อายุ	✓							✓			✓				✓
การศึกษา								✓			✓				✓
รายได้								✓							✓
อาชีพ								✓							✓
ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ระบบ ความสามารถในการใช้	✓	✓			✓						✓		✓		✓
การสมัครใจใช้	✓														
ความมุ่งมั่นของผู้ใช้													✓		
ตัวแปรหลัก															
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน/ ความคาดหวังในความพยายาม ได้แก่ -ใช้งานง่าย ไม่ต้องพยายาม -เข้าถึงง่าย ได้ตลอดเวลา -หากผิดพลาดสามารถแก้ไขได้ง่าย -เหมาะสมกับงาน,ตรงกับความต้องการ -รูปแบบเหมาะสม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
การรับรู้ประโยชน์ของการทำงาน/ ความคาดหวังประสิทธิภาพ ได้แก่ -เกิดประโยชน์,ผลลัพธ์แก่ผู้ใช้งาน -ความถูกต้อง,ครบถ้วน,คุณภาพงาน -ความสะดวกรวดเร็ว,ทันเวลา -ลดต้นทุน -ประสิทธิภาพ,การตอบสนอง	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
อิทธิพลของสังคม	✓														✓
การสนับสนุนจากองค์กร(อบรม,คู่มือ)/ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้/ คุณภาพในการให้บริการ	✓	✓			✓	✓							✓	✓	
ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ,ความปลอดภัยของระบบ			✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓					
ทัศนคติต่อระบบ							✓					✓			
แรงจูงใจ							✓								
ความเหมาะสม/เกี่ยวข้องกับงาน							✓						✓		

ในการเลือกปัจจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเลือกปัจจัยที่พบว่ามีอิทธิพลมากที่สุด จากผลการวิจัยที่ผ่านมา โดยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่อาจส่งผลกระทบต่อการยอมรับระบบบริการ อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ การใช้ระบบ ทั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยสถานภาพในการทำงานของผู้ใช้งานด้วย เพื่อให้ทราบถึง ระดับการยอมรับระบบของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มทั้งผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการนำรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้จะต้องประสานแนวคิดของทั้งสองกลุ่มระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อหาจุดสมดุล (portal interface) ในการจัดงานบริการสาธารณะ สำหรับปัจจัยอื่น พบว่า การรับรู้ ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ และการสนับสนุน จากองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยีตามผลงานวิจัยอื่น ดังนั้น ผู้วิจัยจะนำปัจจัย เหล่านี้มาประกอบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

Fred D. Davis (1989) นิยามว่า หมายถึงระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบใดระบบหนึ่ง จะไม่ต้องใช้ความพยายาม อันหมายถึง มีความง่ายสะดวก (ease) ไม่มีความยากลำบาก หรือไม่ต้อง ใช้ความพยายามในการเรียนรู้มากนัก ซึ่งแอปพลิเคชันที่มีการรับรู้ว่าเป็นงานง่ายกว่ามีแนวโน้มที่จะ ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งานมากกว่า

โดยความง่ายของการใช้งาน ตามตัวแบบ UTAUT นั้น หมายถึง คาดหวังในความพยายาม (Effort expectancy) (สิงหะ นวิสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555) อันประกอบไปด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ 1.การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (จากทฤษฎี TAM/TAM2) วัดจากระดับความสำเร็จ ความง่ายกว่า และไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก 2.นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน (จากทฤษฎี MPCU) วัดจากระดับความซับซ้อน (Complicate) การใช้เวลา (Time) และการเรียนรู้ (Learn) และ 3.ความง่ายต่อการใช้งาน (DOI) วัดจากระดับความง่าย ความยาก สามารถเข้าใจได้ง่าย (Understandable) และระยะเวลาที่ต้องใช้ไป (Time-consuming)

สอดคล้องกับผลจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน คือ ลักษณะที่ระบบสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้ หากผิดพลาด ก็สามารถแก้ไขได้โดยง่าย รวมถึงรูปแบบของระบบที่มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน และมีความสะดวกในการเข้าถึง

โดยสรุปแล้ว การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) จึงหมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้งานว่าจะสามารถใช้ระบบได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายาม กล่าวคือ สามารถใช้ งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้ หรือหากผิดพลาดก็สามารถแก้ไขได้ โดยง่าย ซึ่งระบบจะต้องมีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน และมีความสะดวก ในการเข้าถึง

การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน (Perceived Usefulness)

ปัจจัยนี้ถูกพัฒนาการตีความในหลายวรรณกรรม จึงมีการใช้คำที่แตกต่างกันออกไป เช่น ตามทฤษฎี TAM/TAM2 และ C-TAM-TPB จะใช้คำว่า การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ส่วนทฤษฎี UTAUT ใช้คำว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) หรือทฤษฎี MPCU เรียกว่า ความเหมาะสมกับงาน (Job-fit) ทฤษฎี IDT ใช้คำว่า ความเกี่ยวข้องกับอรรถประโยชน์ (Relative Advantage) ส่วนทฤษฎี SCT ใช้คำว่า ความคาดหวังผลลัพธ์ (Outcome Expectations) เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนบางคนยอมรับว่าทั้งหมดมีความคล้ายคลึงกัน (Venkatesh et al., 2003)

โดย Fred D. Davis (1989) กล่าวว่า หมายถึงระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบใดระบบหนึ่ง จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตน อันหมายถึง ความมีประโยชน์ หรือสามารถได้รับประโยชน์อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย ซึ่งระบบที่มีการรับรู้ประโยชน์สูงคือระบบที่ผู้ใช้เชื่อในการมีอยู่ของประสิทธิภาพในการใช้งานเชิงบวก คล้ายคลึงกับ Venkatesh et al. (2003) ที่ให้ความหมายว่า หมายถึงระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบจะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ จากงานวิจัยเรื่อง e-Government for Better Government ที่จัดทำโดยองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) เมื่อปี 2005 พบว่าผลประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐและประชาชนผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ (โบลลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) บจก. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2562)

1. ผลประโยชน์ทางตรงในรูปตัวเงิน อาทิ งบประมาณที่หน่วยงานภาครัฐใช้ในการลงทุน รายได้ที่สูงขึ้นของภาครัฐ ต้นทุนค่าบริการของภาครัฐที่ลดลง ต้นทุนค่าพิมพ์เอกสารและการจัดส่งเอกสารที่ลดลง เป็นต้น
2. ผลประโยชน์ทางอ้อมที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน เช่น บริการภาครัฐที่มีคุณภาพมากขึ้น ความปลอดภัยของข้อมูลที่เพิ่มสูงขึ้น การบริการที่มีการตอบสนองได้รวดเร็วขึ้น เป็นต้น
3. ผลประโยชน์ด้านการประหยัด อาทิ เวลาที่ประหยัดได้ และทรัพยากรที่ประหยัดได้จากการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ตารางที่ 3 ตารางจำแนกผลประโยชน์จากการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ที่มา : OECD E-Government Studies, 2005 (โบลลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) บจก.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2562)

	ผลประโยชน์ทางตรง ในรูปแบบตัวเงิน	ผลประโยชน์ทางอ้อม ที่ไม่อยู่ในรูปแบบตัวเงิน	ผลประโยชน์ด้านการประหยัด
ผลประโยชน์ต่อ หน่วยงานภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> - ภาครัฐมีรายได้จากภาษีมากขึ้น - ลดความเสี่ยงจากการทุจริต คอร์รัปชัน - ลดค่าใช้จ่ายการเดินทางและการลงพื้นที่ - ลดต้นทุนค่าตีพิมพ์เอกสารและการจัดส่งเอกสาร - ได้รับรายได้เพิ่มเติมจากการใช้งานบริการหรือข้อมูลภาครัฐในเชิงพาณิชย์มากขึ้น - ตอบสนองความต้องการของประชาชนผ่านบริการที่รวดเร็วขึ้น - ลดต้นทุนที่เกิดจากการมีสถานที่ติดต่อหรือให้บริการภาครัฐ (Physical Presence) 	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้น - สนับสนุนการพัฒนานโยบายภาครัฐ - เพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล - ภาพลักษณ์ที่ดีของภาครัฐ 	<ul style="list-style-type: none"> - การประหยัดเวลา - ลดต้นทุนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต - การสื่อสารในภาครัฐด้วยข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความแม่นยำ ทันสมัย - สามารถบริหารความเสี่ยงได้ง่ายขึ้น - การประหยัดทรัพยากร
ผลประโยชน์ต่อ ผู้ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ราคาการใช้บริการต่าง ๆ ลดลง - ลดต้นทุนในการส่งข้อมูลลง - ลดต้นทุนการเดินทาง - ลดต้นทุนค่าประสานงานช่วยเหลือต่าง ๆ - สร้างโอกาสในการหารายได้ของประชาชนและภาคธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> - การตอบสนองที่รวดเร็วขึ้น - พัฒนาคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูล - พัฒนาความน่าเชื่อถือของข้อมูล - ได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น - การบริการที่หลากหลายและมีทางเลือกมากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ลดระยะเวลาในการให้บริการของผู้ให้บริการ - ลดการส่งข้อมูลซ้ำซ้อน - ลดระยะเวลาเดินทาง

เห็นได้ว่า ผลประโยชน์จากการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คล้ายคลึงกับผลการศึกษาปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ เป็นลักษณะที่ระบบจะเกิดประโยชน์หรือเกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้ใช้งาน ช่วยให้งานมีความถูกต้องครบถ้วนและมีคุณภาพมากขึ้น ช่วยลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการทำงาน และช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

โดยสรุปแล้ว การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน (Perceived Usefulness) จึงหมายถึงระดับความเชื่อของผู้ใช้งานว่าการใช้ระบบจะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตน กล่าวคือ การใช้ระบบจะได้รับผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ ช่วยให้งานมีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น ตลอดจนช่วยลดต้นทุนในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ความน่าเชื่อถือของระบบ (Trustworthiness)

ความน่าเชื่อถือของระบบ หมายถึง การรับรู้และเชื่อมั่นในความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของนักการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้ดูแลระบบ) (Bélanger et al., 2002 (อ้างใน Lemuria Carter & France Bélanger, 2005)) ซึ่งส่งผลกระทบต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้งานระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ ดังนั้นหน่วยงานของรัฐสามารถเพิ่มการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือให้กับประชาชนด้วย

การสร้างความมั่นใจในความน่าเชื่อถือของบริการอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การมีคำชี้แจงสิทธิ์ส่วนบุคคลที่มองเห็นได้ง่ายในเว็บไซต์ (Lemuria Carter & France Bélanger, 2005) ทั้งนี้ ประชาชนต้องมีความมั่นใจในรัฐบาล (ผู้ดูแลระบบ) และเทคโนโลยีที่ใช้ (GAO, 2001 (อ้างใน Lemuria Carter & France Bélanger, 2005))

Teo et al. (อ้างใน วันทนีย์ มงคลทรัพย์กุล และคณะ, 2559) ความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง ระดับที่บุคคลมีทัศนคติว่าการใช้บริการระบบบริการออนไลน์มีความเชื่อถือได้ มีความมั่นคงปลอดภัย

โดยความน่าเชื่อถือของระบบจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านความปลอดภัย ซึ่งหมายถึงความปลอดภัยที่ผู้ใช้พึงจะได้รับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น การรักษาระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล การถ่ายโอนข้อมูลในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้รอดพ้นจากอันตรายอยู่ในสถานะที่มีความปลอดภัยไร้กังวลต่อผู้ใช้บริการ เพื่อป้องกันหรือปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับไม่ให้ถูกเผยแพร่สู่สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งประกอบไปด้วยการไร้ความกังวลในการใช้งาน การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวเป็นความลับ ไม่เกิดความผิดพลาดในการทำธุรกรรม รวมถึงการได้รับการชดเชยความเสียหายจากความไม่ปลอดภัย (บัญญัติ หนั่นกิจการ, 2560)

ดังนั้น ความน่าเชื่อถือของระบบ (Trustworthiness) จึงหมายถึง ระดับที่บุคคลมีทัศนคติว่าการใช้บริการระบบมีความเชื่อถือได้ โดยมีความมั่นใจในผู้ดูแลระบบ รวมถึงเทคโนโลยีของระบบว่ามีความมั่นคงปลอดภัยทั้งด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของระบบ ซึ่งการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัย รวมถึงข้อมูลการชดเชยความเสียหายจากความไม่ปลอดภัยของระบบจะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของระบบได้

การสนับสนุนจากองค์กร (Support)

ในงานวิจัยที่ใช้ตัวแบบ UTAUT ของ Venkatesh et al. (2003) เป็นพื้นฐานการวิจัย การสนับสนุนจากองค์กร (Support) จะพิจารณาจากสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitation conditions) ซึ่งสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน คือความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์การมีจะส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกต่อการใช้งานระบบ หรือเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความง่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยนี้จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมการใช้งาน

ดังนั้น การสนับสนุนจากองค์กร จึงหมายถึงการสนับสนุนจากทุกหน่วยในองค์กร ตลอดจนการเปิดให้ผู้ใช้งานเทคโนโลยีมีช่องทางต่างๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ ซึ่งเชื่อมโยงกับคุณภาพการบริการ คือคุณภาพของความสามารถด้านการให้บริการจากผู้ดูแลระบบ เช่น การจัดการที่มีประสิทธิภาพ การให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา การมีข้อมูลติดต่อกับผู้รับผิดชอบ เป็นต้น และจากการทบทวน

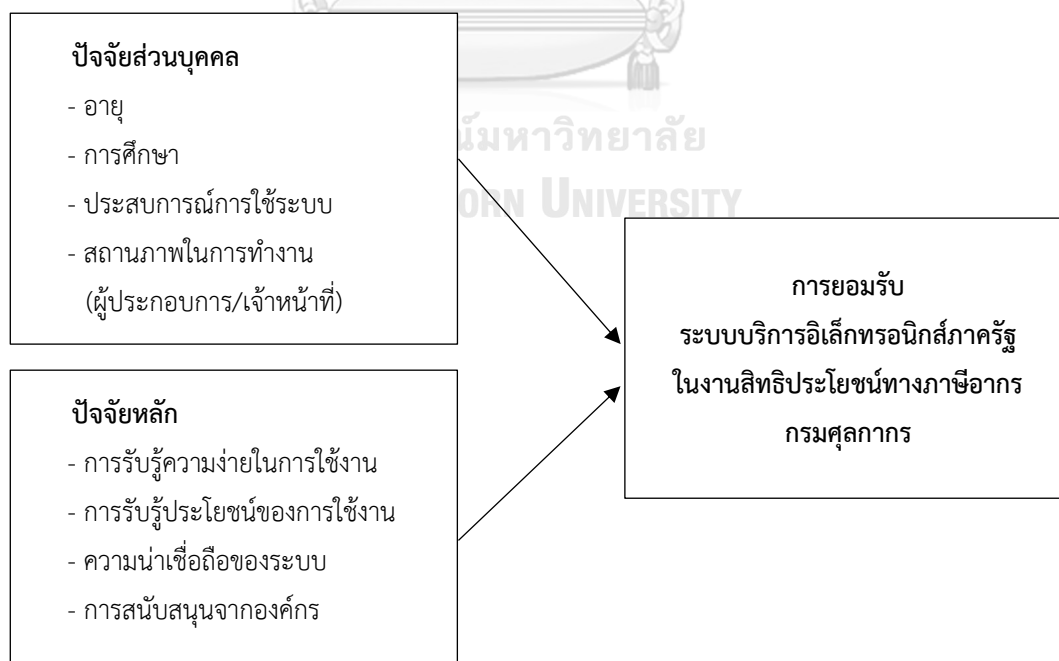
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังพบว่า ทศนคติจากผู้บริหารมีบทบาทที่สำคัญอย่างมากต่อการยอมรับระบบ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กร (Premkumar and Ramamurthy, 1995 (อ้างใน วิโรจน์ เดชนำบัญชาชัย, 2553)) เพราะจะก่อให้เกิดกิจกรรมสนับสนุนการใช้งานระบบ ในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดฝึกอบรม การจัดทำคู่มือการใช้งาน หรือการออกกฎระเบียบรองรับการทำงาน เป็นต้น

โดยสรุปแล้ว การสนับสนุนจากองค์กร (Support) จึงหมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่า โครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมีจะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกต่อการใช้งานระบบ ซึ่งพิจารณา จากสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitation conditions) เช่น การเปิดให้ผู้ผู้ใช้ เทคโนโลยีมีช่องทางต่างๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การจัดฝึกอบรม การสร้างคู่มือการใช้งาน เป็นต้น

2.6 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิด ในการวิจัยการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษา งานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ได้ดังนี้

ที่มา : ดัดแปลงจากตัวแบบ UTAUT (Venkatesh et al., 2003)



2.7 สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร อยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้ระบบ และสถานภาพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร แตกต่างกัน

3. ปัจจัยหลัก ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ และการสนับสนุนจากองค์กร มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาในเรื่องของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษา งานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร เนื่องจากในปัจจุบันกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรได้พัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นใหม่และกำลังจะถูกนำมาใช้ในการทำงานจริง แต่ในเบื้องต้นแล้วยังไม่มีการประเมินการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบมาก่อน ซึ่งผู้ใช้งานถือเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้ระบบประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ใช้งานจะทำให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาระบบให้เป็นอย่างถูกต้องเหมาะสม และตอบโจทย์การใช้งานจริงได้เป็นอย่างดี

3.1 ประเภทของงานวิจัย

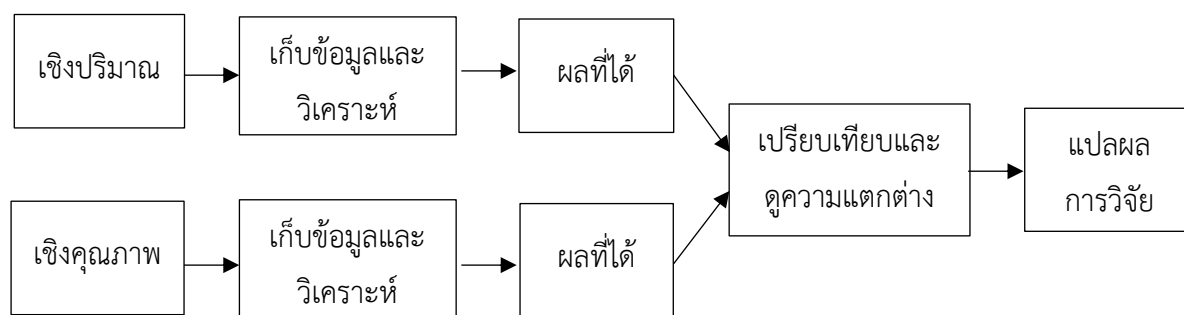
การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดขึ้น โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) (กนกพร กระจำแสง และประสพชัย พสุนนท์, 2561) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งให้ความสำคัญกับทั้งสองวิธีเท่าๆ กัน ดังนี้

ในการเก็บข้อมูลจะดำเนินการพร้อมกันทั้งสองวิธีแต่แยกวิธีการเก็บข้อมูล โดยในเชิงปริมาณจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ (Statistical analysis) ส่วนเชิงคุณภาพจะใช้แบบสัมภาษณ์และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

จากนั้นจะนำผลที่ได้จากทั้งสองวิธีการมาทำการเปรียบเทียบเพื่อหาความสอดคล้องและความแตกต่างของผลที่ได้ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของผลการวิจัยที่ได้จากแต่ละวิธี และสังเคราะห์เป็นผลการศึกษาและนำไปสู่การอภิปรายผลต่อไป

ภาพที่ 4 การออกแบบวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research)

ที่มา : ดัดแปลงจาก Edmonds & Kennedy, 2013 (อ้างใน ภัทราวดี มากมี, 2559)



3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ได้แก่

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัดกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว รวมจำนวน 261 คน ที่มา : รายงานประจำปี 2562 (กรมศุลกากร, 2563e)

2. ผู้ประกอบการในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ของกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ได้แก่ การคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 การลดหย่อนค่าภาษีอากร คลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากร รวมจำนวน 6,018 คน ที่มา : ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร (ระบบ e-Tax Incentives) และฐานข้อมูลผู้ประกอบการส่วนลดหย่อนค่าภาษีอากร (กรมศุลกากร, 2564) ณ วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2564

กลุ่มตัวอย่าง และการเลือกตัวอย่าง

1. เซิงปริมาณ

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยจะแบ่งออกเป็นประเภทสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ การคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 การลดหย่อนค่าภาษีอากร คลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากร ซึ่งแม้ว่าผู้วิจัยจะทบทวนวรรณกรรมแล้วพบว่า ลักษณะงานของทั้ง 4 ประเภทมีความคล้ายคลึงกัน แต่เนื่องจากระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำในปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมสำหรับสิทธิประโยชน์ทุกประเภท ซึ่งอาจทำให้ประชากรแต่ละกลุ่มมีระดับความรู้และความเข้าใจระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรไม่เท่ากัน

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม ซึ่งใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ ที่กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ไม่เกิน 5% จากสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่กำหนด

ดังนั้น จึงสามารถคำนวณจำนวนประชากรของแต่ละกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัดกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

แทนค่า
$$n = \frac{261}{1+261(0.05)^2}$$

$$n = 157.9425 \text{ หรือ } 158 \text{ คน}$$

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ จำนวน 158 คน สามารถคำนวณเป็นกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของแต่ละงานได้ดังตาราง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลกลับมาได้จำนวนทั้งสิ้น 185 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4 สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ลำดับ	งาน	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง ขั้นต่ำ (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บได้ (คน)
1	การคืนอากรตามมาตรา 29	110	67	78
2	การชดเชยค่าภาษีอากร	53	33	37
3	คลังสินค้าทัณฑ์บน	54	32	40
4	เขตปลอดอากร	44	27	30
รวมจำนวน		261	159	185

1.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

แทนค่า
$$n = \frac{6,018}{1+6,018(0.05)^2}$$

$$n = 375.0701 \text{ หรือ } 376 \text{ ราย}$$

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 376 ราย สามารถคำนวณเป็นกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของแต่ละงานได้ดังตาราง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลกลับมาได้จำนวนทั้งสิ้น 382 ราย สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 5 สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการ

ลำดับ	งาน	จำนวน ประชากร (ราย)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง ขั้นต่ำ (ราย)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บได้ (ราย)
1	การคีนอากรตามมาตรา 29	2,578	162	165
2	การชดเชยค่าภาษีอากร	2,154	135	135
3	คลังสินค้าทัณฑ์บน	316	20	20
4	เขตปลอดอากร	970	61	62
รวมจำนวน		6,018	378	382

ทั้งนี้ การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจะใช้ทั้งวิธีแจกแบบสอบถามเป็นกระดาษในสถานที่ทำงาน รวมถึงการแจกแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ Google Form ซึ่งผู้วิจัยจะส่งลิงก์ข้อมูลหรือรหัสคิวอาร์ (QR Code) ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามตามที่ได้กำหนดไว้

2. เชิงคุณภาพ

การวิจัยครั้งนี้ต้องการข้อมูลที่ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้งาน ทั้งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและผู้ประกอบการ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ผู้วิจัยจึงเลือกสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่จากงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ประเภทละ 1 คน จึงเป็นผู้ให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่จำนวน 4 คน และจากผู้ประกอบการจำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 8 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างเป็นแบบเน้นจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก (Purposeful Selection) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติเหมาะสมแก่การให้ข้อมูลภายใต้กรอบของการศึกษาวิจัย ซึ่งกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

- 2.1 เป็นเจ้าหน้าที่หรือผู้ประกอบการ ซึ่งปฏิบัติงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร
- 2.2 มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
- 2.3 มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. เชิงปริมาณ

ในการวิจัยเชิงปริมาณจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้ระบบ และสถานภาพในการทำงานของผู้ใช้งาน (ผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่) ซึ่งเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2-5 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร จำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ 1.การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 2.การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน 3.ความน่าเชื่อถือของระบบ และ 4.การสนับสนุนจากองค์กร เพื่อให้ประเมินระดับความเห็นด้วยของแต่ละบุคคลในแต่ละปัจจัย จำนวนปัจจัยละ 5-6 ข้อ และแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยให้ค่าคะแนนประเมินดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	หมายถึง	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	หมายถึง	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง	1 คะแนน

จากนั้นจะนำค่าคะแนนรวมที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น มีดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตรความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้ใช้การแปลความของค่าเฉลี่ยเป็นแบบแบ่งช่วงการแปลความตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.20 – 5.00	ผู้ตอบเห็นด้วยระดับ มากที่สุด
3.40 – 4.19	ผู้ตอบเห็นด้วยระดับ มาก
2.60 – 3.39	ผู้ตอบเห็นด้วยระดับ ปานกลาง
1.80 – 2.59	ผู้ตอบเห็นด้วยระดับ น้อย
1.00 – 1.79	ผู้ตอบเห็นด้วยระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับการสอบถามระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ
ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

ในส่วนนี้มีข้อความจำนวน 5 ข้อ และแบ่งระดับการยอมรับระบบออกเป็น 5 ระดับ
ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยให้ค่าประเมินดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	หมายถึง	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	หมายถึง	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง	1 คะแนน

จากนั้นจะนำค่าคะแนนรวมที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของ
อันตรภาคชั้นเช่นกัน (ดังที่ได้กล่าวข้างต้น) ใช้การแปลความของค่าเฉลี่ยเป็นแบบแบ่งช่วงการแปลความ
ตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.20 – 5.00	ผู้ตอบยอมรับระบบในระดับ มากที่สุด
3.40 – 4.19	ผู้ตอบยอมรับระบบในระดับ มาก
2.60 – 3.39	ผู้ตอบยอมรับระบบในระดับ ปานกลาง
1.80 – 2.59	ผู้ตอบยอมรับระบบในระดับ น้อย
1.00 – 1.79	ผู้ตอบยอมรับระบบในระดับ น้อยที่สุด

2. เชิงคุณภาพ

ในการวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Protocol) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทบทวน
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยประเด็นในการถามได้แก่ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร สถานภาพในการทำงาน (เจ้าหน้าที่/
ผู้ประกอบการ) อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ
ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร จำนวน 10 ข้อ
ได้แก่

ข้อ 1-4 เป็นประเด็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการยอมรับระบบทั้ง 4 ปัจจัย คือ 1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 2) การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน 3) ความน่าเชื่อถือของระบบ และ 4) การสนับสนุนจากองค์กร

ข้อ 5-6 เป็นประเด็นคำถามเพื่อวัดความสำคัญของปัจจัยหลักทั้ง 4 ว่าปัจจัยใดที่มีความสำคัญหรือไม่สามารถขาดแคลนได้ ตามความเห็นของผู้ใช้งานแต่ละคน

ข้อ 7-10 เป็นคำถามปลายเปิดที่ถามเกี่ยวกับระดับการยอมรับของผู้ใช้งาน ได้แก่ ความพร้อมในการใช้ระบบในปัจจุบัน ความคิดเห็นว่าการนำระบบมาใช้แทนการทำงานรูปแบบเดิมจะประสบความสำเร็จหรือไม่ รวมถึงความพึงพอใจในภาพรวมหากมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ตลอดจนปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการยอมรับระบบของผู้ใช้งาน ซึ่งในส่วนนี้จะแปรความข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ใน 2 ประเด็นคือ 1) การแสดงออกว่าเห็นด้วยหรือมีทัศนคติที่ดีต่อแนวคิดการใช้ระบบ และ 2) การมีพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ ซึ่งจะนำข้อมูลทั้งสองประเด็นมาแปลความโดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

ข้อมูลการให้สัมภาษณ์	แปลความ
ผู้ตอบเห็นด้วยกับแนวคิด และพร้อมใช้ทั้งหมด	มากที่สุด
ผู้ตอบเห็นด้วยกับแนวคิด และพร้อมใช้ในบางเรื่อง/บางส่วน/บางงาน	มาก
ผู้ตอบเห็นด้วยกับแนวคิด แต่ยังไม่พร้อมใช้ หรือมีเงื่อนไขบางอย่าง	ปานกลาง
ผู้ตอบไม่เห็นด้วยกับแนวคิด แต่พร้อมใช้ระบบ	น้อย
ผู้ตอบไม่เห็นด้วยกับแนวคิด และไม่พร้อมใช้ระบบ	น้อยที่สุด

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. เชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือวิจัย โดยใช้วิธีการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) ซึ่งกำหนดให้ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 ถือว่ามีค่าความตรงผ่านเกณฑ์และสามารถนำไปใช้งานได้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 จะไม่ผ่านเกณฑ์ซึ่งจะต้องปรับปรุงแก้ไขหรือตัดทิ้ง

2. เชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยได้กำหนดประเด็นคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหา ของปัจจัยที่ต้องการศึกษา ตามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้วไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณา พร้อมนำคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษามาใช้ในการแก้ไขปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ จนได้เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เชิงปริมาณ

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม SPSS เป็นซอฟต์แวร์ในการคำนวณค่าทางสถิติต่าง ๆ เพื่อนำผลที่ได้มานำเสนอและสรุปผลการวิจัยต่อไป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการบรรยายข้อมูลต่างๆที่ได้มา ได้แก่

1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้ระบบ และสถานภาพในการทำงานของผู้ใช้งาน (ผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่) สถิติที่ใช้คือ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1.การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 2.การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน 3.ความน่าเชื่อถือของระบบ และ 4.การสนับสนุนจากองค์กร สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) ข้อมูลระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการวิเคราะห์สมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้แก่

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้านปัจจัยส่วนบุคคล ว่าผู้ใช้งานที่แตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับที่แตกต่างกันหรือไม่ สถิติที่ใช้คือ Independent Samples T-Test สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม และ One-Way ANOVA สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม

2) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าปัจจัยหลัก ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ และการสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบหรือไม่ โดยสถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2. เชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในทุกประเด็นคำถาม

2.2 จัดระบบข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาจำแนกและจัดหมวดหมู่โดยอิงตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.3 วิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่จัดระบบแล้วมาวิเคราะห์เพื่อหาผลการศึกษาแต่ละประเด็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.4 นำเสนอผลการศึกษาเป็นข้อความแบบบรรยาย

3. เปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้จากทั้งสองวิธี เพื่อหาความสอดคล้องกันของผลการวิจัย รวมถึงวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลที่ต่างกัน เพื่อสรุปเป็นผลของการวิจัยครั้งนี้ และนำไปอภิปรายต่อไป



บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปเป็นผลการศึกษา ผู้วิจัยจะนำเสนอโดยเริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและจากการสัมภาษณ์ จากนั้นจะวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลโดยการเปรียบเทียบผลจากทั้งสองวิธี ดังนั้น จึงแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ผลการศึกษาเชิงปริมาณ ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ และเปรียบเทียบผลการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	-	-
21 – 30 ปี	91	16.0
31 – 40 ปี	155	27.4
41 – 50 ปี	172	30.3
51 – 60 ปี	146	25.8
61 ปีขึ้นไป	3	0.5
Total	567	100.0
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	8	1.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52	9.2
อนุปริญญา/ปวส.	40	7.0
ปริญญาตรี	393	69.3
ปริญญาโท	74	13.1
ปริญญาเอก	-	-
Total	567	100.0

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	จำนวน	ร้อยละ
3. ประสบการณ์การใช้ระบบ		
ไม่เคยใช้เลย	125	22.0
น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	95	16.8
เดือนละ 1 ครั้ง	46	8.1
เดือนละ 2-3 ครั้ง	148	26.1
เดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป	153	27.0
Total	567	100.0
4. สถานภาพในการทำงาน		
ผู้ประกอบการ	382	67.4
เจ้าหน้าที่	185	32.6
Total	567	100.0

จากตารางข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.4 ถัดมาอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.8 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16 และน้อยที่สุดคืออายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.5 ในด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 13.1 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 9.2 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.0 และน้อยที่สุดคือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 1.4 สำหรับประสบการณ์การใช้ระบบ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐเดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาคือใช้เดือนละ 2-3 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.1 ถัดมาคือกลุ่มที่ไม่เคยใช้เลย คิดเป็นร้อยละ 22.0 กลุ่มที่ใช้ น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.8 และสุดท้ายคือกลุ่มที่ใช้เดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.1 สำหรับสถานภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 67.4 ส่วนที่เหลือเป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 32.6

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ซึ่งได้แก่ 1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 2) การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน 3) ความน่าเชื่อถือของระบบ และ 4) การสนับสนุนจากองค์กร มีดังนี้

2.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความเห็น
1. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทาง ภาษีอากร ระบบฯ ต้องใช้งานได้ไม่ซับซ้อน ไม่เกิดความสับสน ในการใช้งานฟังก์ชันต่างๆ	4.28	.8890	มากที่สุด
2. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทาง ภาษีอากร ระบบฯ ต้องมีรูปแบบที่เหมาะสมกับลักษณะการใช้งาน	4.29	.8183	มากที่สุด
3. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทาง ภาษีอากร ระบบฯ ต้องสามารถทำการแก้ไขได้ง่ายเมื่อเกิด ความผิดพลาดในการใช้งาน	4.31	.8567	มากที่สุด
4. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทาง ภาษีอากร ระบบฯ ต้องสามารถเข้าถึงได้ง่ายและตลอดเวลา	4.37	.8834	มากที่สุด
5. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทาง ภาษีอากร ท่านคาดหวังให้ท่านสามารถใช้ระบบฯ ได้อย่าง คล่องแคล่วโดยใช้เวลาไม่นาน	4.31	.9094	มากที่สุด
6. โดยรวมแล้ว ความง่ายในการใช้งานเป็นสิ่งที่ท่านจะพิจารณา หากมีการนำระบบฯ มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	4.35	.9137	มากที่สุด
รวม	4.32	.7657	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานต่อปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานพบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.32 แปลความหมายว่าระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายข้อคำถามพบว่า ข้อที่มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ระบบฯ ต้องสามารถเข้าถึงได้ง่ายและตลอดเวลา ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ โดยรวมแล้ว ความง่ายในการใช้งานเป็นสิ่งที่ท่านจะพิจารณาหากมีการนำระบบฯ มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนข้อที่ว่า หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ระบบฯ ต้องสามารถทำการแก้ไขได้ง่ายเมื่อเกิดความผิดพลาดในการใช้งาน และหากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ท่านคาดหวังให้ท่านสามารถใช้ระบบฯ ได้อย่างคล่องแคล่วโดยใช้เวลาไม่นาน เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาโดยมีค่าเท่ากันคือ 4.31

2.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน

ตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความเห็น
1. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ระบบฯ ต้องทำให้การปฏิบัติงานของท่านสำเร็จได้มากขึ้น	4.20	.7801	มากที่สุด
2. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ระบบฯ ต้องทำให้งานถูกต้องขึ้น และช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานให้แก่ท่าน	4.34	.8125	มากที่สุด
3. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ระบบฯ ต้องช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดเวลาในการทำงานให้แก่ท่าน	4.50	.8213	มากที่สุด
4. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ระบบฯ ต้องช่วยลดต้นทุนในการทำงานให้แก่ท่าน	4.19	.8824	มาก
5. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ระบบฯ ต้องช่วยเพิ่มคุณภาพในการสื่อสารโต้ตอบระหว่างท่านและผู้ให้/ผู้รับบริการ	4.18	.8833	มาก
รวม	4.28	.7353	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานต่อปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานพบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.28 แปลความหมายว่าระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายข้อคำถามพบว่า ข้อที่มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ระบบฯ ต้องช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดเวลาในการทำงานให้แก่ท่าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ระบบฯ ต้องทำให้งานถูกต้องขึ้นและช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานให้แก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.34 และหากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ระบบฯ ต้องทำให้การปฏิบัติงานของท่านสำเร็จได้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยคือ 4.20

2.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความน่าเชื่อถือของระบบ

ตารางที่ 9 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความน่าเชื่อถือของระบบ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความเห็น
1. ข้อมูลด้านความปลอดภัยของระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จะใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร มีผลทำให้ท่านสนใจเข้ามาใช้ระบบฯ ทดแทนการทำงานรูปแบบเดิม	4.16	.8761	มาก
2. ท่านมีความกังวลต่อความปลอดภัยของระบบและข้อมูล หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	4.10	1.0214	มาก
3. ท่านมีความมั่นใจต่อผู้ดูแลระบบ หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	3.96	.8739	มาก
4. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ระบบฯ ต้องสามารถรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และป้องกันข้อมูลรั่วไหลได้	4.36	.7921	มากที่สุด
5. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ระบบฯ ต้องสามารถป้องกันบุคคลอื่นเข้าถึงข้อมูลของท่านได้ก่อนที่ท่านจะอนุญาต	4.38	.7770	มากที่สุด
6. โดยรวมแล้ว ความน่าเชื่อถือของระบบเป็นสิ่งที่ท่านจะพิจารณา หากมีการนำระบบฯ มาใช้ในการสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	4.27	.8267	มากที่สุด
รวม	4.20	.6940	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานต่อปัจจัยความน่าเชื่อถือของระบบ พบว่าผู้ใช้งานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.20 แปลความหมายว่าระดับมากที่สุดเช่นกัน เมื่อพิจารณาในรายข้อคำถามพบว่า ข้อที่มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ระบบฯ ต้องสามารถป้องกันบุคคลอื่นเข้าถึงข้อมูลของท่านได้ก่อนที่ท่านจะอนุญาต ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ระบบฯ ต้องสามารถรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและป้องกันข้อมูลรั่วไหลได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 และโดยรวมแล้ว ความน่าเชื่อถือของระบบเป็นสิ่งที่ท่านจะพิจารณาหากมีการนำระบบฯ มาใช้ในการสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

2.4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร

ตารางที่ 10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความเห็น
1. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ท่านต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	4.28	.7783	มากที่สุด
2. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร หน่วยงานของท่านต้องอนุญาตให้ปรับวิธีการทำงานเพื่อรองรับการใช้งานระบบได้	4.27	.7933	มากที่สุด
3. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร หน่วยงานของท่านต้องมีการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบด้วย	4.24	.7749	มากที่สุด
4. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร หน่วยงานของท่านต้องมีคู่มือระบอบการทำงานที่มีเนื้อหาครบถ้วนเพียงพอ	4.33	.7693	มากที่สุด
5. หน่วยงานของท่านมีจุดมุ่งหมายที่จะใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	4.13	.9140	มาก
6. โดยรวมแล้ว การสนับสนุนจากองค์กรเป็นสิ่งที่ท่านจะพิจารณา หากมีการนำระบบฯ มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	4.31	.8404	มากที่สุด
รวม	4.26	.6717	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานต่อปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.26 แปลความหมายว่าระดับมากที่สุดเช่นกัน เมื่อพิจารณาในรายข้อคำถามพบว่า ข้อที่มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร หน่วยงานของท่านต้องมีคู่มือประกอบการทำงานที่มีเนื้อหาครบถ้วนเพียงพอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ถัดมาคือ โดยรวมแล้ว การสนับสนุนจากองค์กรเป็นสิ่งที่ท่านจะพิจารณาหากมีการนำระบบฯ มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.31 และการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ท่านต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

**ตอนที่ 3 ระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทาง
ภาษีอากร กรมศุลกากร**

ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทาง
ภาษีอากร ของผู้ใช้งาน มีดังนี้

ตารางที่ 11 ระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร
ของผู้ใช้งาน จากกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความเห็น
1. การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร จะเกิดผลดีกับท่านมากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม	4.22	.9082	มากที่สุด
2. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ท่านจะใช้ระบบฯ เป็นเครื่องมือหลักในการทำงานประจำ	4.11	.9015	มาก
3. แม้ว่าการเริ่มต้นใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรจะทำให้ท่านต้องปรับวิธีการทำงาน ท่านก็จะยังตัดสินใจเลือกใช้ระบบฯ แทนการทำงานแบบเดิม	4.08	.9076	มาก
4. ท่านจะแนะนำ บอกต่อให้ผู้อื่นเปลี่ยนมาใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	4.05	.9012	มาก
5. โดยรวมท่านคิดว่าหากเปิดให้ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรอย่างเป็นทางการแล้ว ท่านจะตัดสินใจเลือกใช้ระบบฯ แทนการทำงานรูปแบบเดิม	4.14	.9093	มาก
รวม	4.12	.8378	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ในเชิงปริมาณ พบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.12 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถามพบว่า ข้อที่มีระดับเห็นด้วยมากที่สุดมีเพียงข้อเดียวคือ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร จะเกิดผลดีกับท่านมากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 อย่างไรก็ตาม ในส่วนของข้ออื่นๆพบว่ามีเพียงระดับมาก

ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ โดยรวมท่านคิดว่าหากเปิดให้ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรอย่างเป็นทางการแล้ว ท่านจะตัดสินใจเลือกใช้ระบบฯ แทนการทำงานรูปแบบเดิม มีค่าเฉลี่ย 4.14 และหากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ท่านจะใช้ระบบฯ เป็นเครื่องมือหลักในการทำงานประจำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.1 ผู้ใช้งานที่อายุแตกต่างกันจะมีระดับการยอมรับแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (F-test) พบว่า ผู้ใช้งานที่มีช่วงอายุแตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของระดับการยอมรับที่ต่างกัน โดยมีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 แสดงดังตารางดังนี้

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันตามอายุ

ระดับการยอมรับ (n=567)					
อายุ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	P-Value
21 – 30 ปี	91	4.200	.6261	26.437	.000
31 – 40 ปี	155	4.342	.6811		
41 – 50 ปี	172	4.352	.8312		
51 – 60 ปี	146	3.578	.8653		
61 ปีขึ้นไป	3	3.200	.6928		
รวม	567	4.120	.8378		

เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายคู่ พบว่า ผู้ใช้งานที่มีอายุ 21-30 ปี, 31-40 ปี และ 41-50 ปี จะมีระดับการยอมรับสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุ 51-60 ปี รวมถึง 61 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้ใช้งานที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไปจะมีค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับที่ต่ำกว่าทุกกลุ่ม แสดงดังตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันตามอายุเป็นรายคู่

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับ (I-J)						
อายุ (I)	ค่าเฉลี่ย	อายุ (J)				
		21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
21-30 ปี	4.200	-	-.7097	-.7616	3.1096*	5.0000*
					(.000)	(.028)
31-40 ปี	4.342	-	-	-.0520	3.8193*	5.7097*
					(.000)	(.011)
41-50 ปี	4.352	-	-	-	3.8712*	5.7616*
					(.000)	(.011)
51-60 ปี	3.578	-	-	-	-	1.8904
61 ปีขึ้นไป	3.200	-	-	-	-	-

4.2 ผู้ใช้งานที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีระดับการยอมรับแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (F-test) พบว่า ผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของระดับการยอมรับที่ต่างกัน โดยมีค่า P-Value เท่ากับ 0.009 แสดงดังตารางดังนี้

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา

ระดับการยอมรับ (n=567)					
การศึกษา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P-Value
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	8	3.650	.7387	3.440	.009
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	52	3.781	.8187		
อนุปริญญา/ปวส.	40	4.185	.9548		
ปริญญาตรี	393	4.178	.8453		
ปริญญาโท	74	4.062	.6840		
รวม	567	4.120	.8378		

เมื่อพิจารณาความแตกต่าง พบว่า กลุ่มผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย เป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของระดับการยอมรับต่ำกว่ากลุ่มอื่นทุกกลุ่ม โดยเมื่อพิจารณารายคู่พบว่า ระดับการยอมรับของผู้ใช้งานที่จบการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายจะมีระดับการยอมรับต่ำกว่าผู้ใช้งานที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงดังตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับ (I-J)						
การศึกษา (I)	ค่าเฉลี่ย	การศึกษา (J)				
		ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.650	-	-0.6538	-2.6750	-2.6406	-2.0608
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.781	-	-	-2.0212*	-1.9867*	-1.4070
อนุปริญญา/ปวส.	4.185	-	-	-	.0344	.6142
ปริญญาตรี	4.178	-	-	-	-	.5798
ปริญญาโท	4.062	-	-	-	-	-

4.3 ผู้ใช้งานที่มีประสบการณ์การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐแตกต่างกัน จะมีระดับการยอมรับแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (F-test) พบว่า ผู้ใช้งานที่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐโดยมีความถี่ในการทำงานแตกต่างกัน จะมีค่าเฉลี่ยของระดับการยอมรับที่ต่างกัน โดยมีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 แสดงดังตารางดังนี้

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันตามประสบการณ์การใช้ระบบ

ระดับการยอมรับ (n=567)					
ประสบการณ์การใช้ระบบ (ความถี่)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	P-Value
ไม่เคยใช้เลย	125	3.706	.9174	25.127	.000
น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	95	3.882	.6281		
เดือนละ 1 ครั้ง	46	3.939	.7954		
เดือนละ 2-3 ครั้ง	148	4.573	.7147		
เดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป	153	4.221	.7780		
รวม	567	4.120	.8378		

เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายคู่ พบว่า ผู้ใช้งานที่ไม่เคยมีประสบการณ์การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐเลย รวมถึงผู้ใช้งานที่ใช้น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง หรือใช้เดือนละ 1 ครั้ง จะมีระดับการยอมรับต่ำกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่มีการใช้เดือนละ 2-3 ครั้งและเดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้ใช้งานที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐเลยเป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของระดับการยอมรับน้อยที่สุด แสดงดังตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันตามประสบการณ์การใช้ระบบเป็นรายคู่

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับ (I-J)						
		ประสบการณ์การใช้ (J)				
ประสบการณ์การใช้ (I)	ค่าเฉลี่ย	ไม่เคย ใช้เลย	น้อยกว่า เดือนละ 1 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	เดือนละ 2- 3 ครั้ง	เดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป
ไม่เคยใช้เลย	3.706	-	-0.8825	-1.1677	-4.3369*	-2.5766*
					(.000)	(.000)
น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	3.882	-	-	-0.2851	-3.4543*	-1.6940*
					(.000)	(.001)

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับ (I-J)					
ประสบการณ์การใช้ (I)	ค่าเฉลี่ย	ประสบการณ์การใช้ (J)			
		ไม่เคยใช้เลย	น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	เดือนละ 2-3 ครั้ง
เดือนละ 1 ครั้ง	3.939	-	-	-3.1692*	-1.4089*
				(.000)	(.031)
เดือนละ 2-3 ครั้ง	4.573	-	-	-	1.7603*
					(.000)
เดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป	4.221	-	-	-	-

4.4 ผู้ใช้งานที่มีสถานภาพในการทำงานแตกต่างกัน จะมีระดับการยอมรับแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent Samples T-Test พบว่า ผู้ใช้งานที่มีสถานภาพในการทำงานแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการและกลุ่มเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยของระดับการยอมรับไม่ต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่า P-Value เท่ากับ 0.297 แสดงดังตารางดังนี้

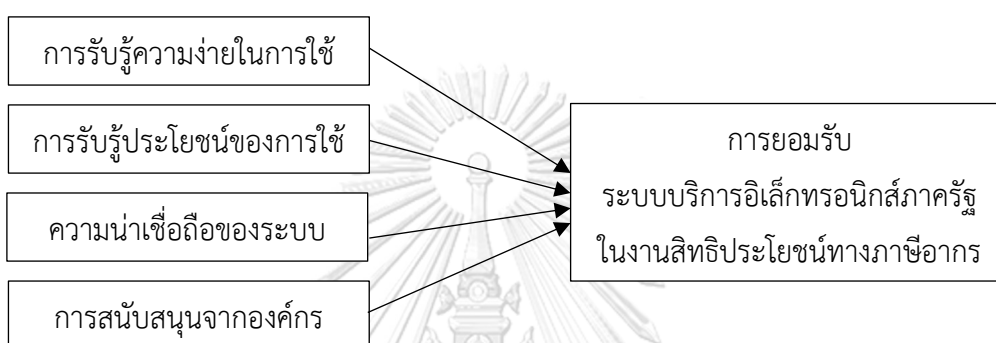
ตารางที่ 18 เปรียบเทียบระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันตามสถานภาพในการทำงาน

ระดับการยอมรับ (n=567)					
สถานภาพการทำงาน	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	T	P-Value
ผู้ประกอบการ	382	20.715	4.4990	1.043	.297
เจ้าหน้าที่	185	20.357	3.4613		

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อหาค่าความมีอิทธิพลของปัจจัยหลักต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกรณีที่มีตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร สามารถอธิบายได้ดังภาพ

ภาพที่ 5 ภาพแบบจำลองสมมติฐานของปัจจัยหลักที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร



ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยหลักที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

ปัจจัย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	p
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	.231	4.172	.000
การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน	.000	-.007	.994
ความน่าเชื่อถือของระบบ	.223	4.879	.000
การสนับสนุนจากองค์กร	.404	9.674	.000

หมายเหตุ n =567, $R^2 = .593$, $F = 206.997$, $Sig = .000$

ผลการวิเคราะห์พบว่า สมการเป็นไปตามสมมติฐาน (sig = 0.000) โดย R^2 มีค่าเท่ากับ .593 ซึ่งหมายถึง ตัวแปรต้นทั้งหมดสามารถอธิบายการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรได้ร้อยละ 59.3 ตามแบบจำลองสมมติฐาน

อย่างไรก็ตาม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการยอมรับ ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ และการสนับสนุนจากองค์กร แต่ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน ไม่พบว่ามีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 6 ปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงาน สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบสามารถเขียนข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ซึ่งมีผู้ที่เขียนให้ความเห็นไว้จำนวน 19 คน เมื่อทำการจำแนกข้อมูลจะสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเด็นหลักตามลำดับดังนี้

1. กลุ่มที่แสดงความเห็นต่อแนวคิดและมีเงื่อนไขหรือข้อเสนอแนะบางอย่าง เช่น การออกแบบระบบต้องเหมาะสมกับลักษณะการทำงาน ต้องทำความเข้าใจร่วมกับผู้ใช้งาน ควรระมัดระวังเรื่องการปลอมแปลงเอกสาร เป็นต้น

2. กลุ่มที่เสนอให้มีกิจกรรมสนับสนุนการใช้งานเพิ่มเติมหรือเสนอแนวทาง ซึ่งประเด็นเหล่านี้ อาจกลายเป็นปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับระบบของผู้ใช้งาน ตัวอย่างเช่น ต้องการให้มีข้อมูลการใช้งานบนเว็บไซต์ของกรม ต้องการให้ทำเป็นรูปแบบของการทดลองใช้ก่อน ซึ่งหากผลตอบรับดี ก็ควรมีการเปลี่ยนมาใช้ระบบ แต่หากผลตอบรับไม่ดีก็ควรกลับไปใช้รูปแบบเดิมได้ นอกจากนี้ การดูแลจากผู้ดูแลระบบก็เป็นสิ่งที่ผู้ใช้งานคำนึงถึง เช่น ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามเมื่อพบปัญหาในขณะที่ใช้งาน โดยผู้ตอบรายหนึ่งระบุว่า “การนำระบบมาใช้เมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้นบ่อยครั้งที่ต้องให้หน่วยงานที่ดูแลระบบ (ฝ่ายผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์) แก้ไขให้ ซึ่งบางครั้งใช้เวลานานกว่าจะได้รับการแก้ไข ส่งผลให้เกิดงานค้างดำเนินการ” ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาประเด็นเหล่านี้เพิ่มเติม

3. กลุ่มที่เน้นย้ำว่าเห็นด้วยกับการนำระบบมาใช้ เช่น ระบบจะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดการเดินทาง และช่วยประหยัดกระดาษ

4.2 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่จากงานสิทธิประโยชน์แต่ละประเภท ทำการเลือกตัวอย่างเป็นแบบเน้นจุดมุ่งหมายของการศึกษา (Purposeful Selection) โดยเลือกมาประเภทละ 1 คน รวมเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 8 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 20 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ

คนที่	อายุ	การศึกษา	ประสบการณ์การใช้ระบบ (ความถี่)	สถานภาพ ในการทำงาน
1	47	ปริญญาโท	เดือนละ 2-3 ครั้ง	เจ้าหน้าที่
2	33	ปริญญาตรี	ปีละ 1-2 ครั้ง (น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง)	เจ้าหน้าที่
3	31	ปริญญาโท	ใช้ทุกวัน (เดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป)	เจ้าหน้าที่
4	31	ปริญญาโท	เดือนละ 10 ครั้งขึ้นไป (เดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป)	เจ้าหน้าที่
5	54	ปริญญาโท	เดือนละ 1 ครั้ง	ผู้ประกอบการ
6	62	ปริญญาตรี	2 เดือนครั้ง (น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง)	ผู้ประกอบการ
7	43	ปริญญาตรี	ไม่เคยใช้เลย	ผู้ประกอบการ
8	39	ปริญญาตรี	เดือนละ 2 ครั้ง (เดือนละ 2-3 ครั้ง)	ผู้ประกอบการ

จากตารางข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุตั้งแต่ 31-62 ปี โดยหากกำหนดช่วงอายุตามการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 ส่วนอายุ 51-60 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีเป็นสัดส่วนเท่ากันคือร้อยละ 12.5 ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจบการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท จึงมีสัดส่วนเท่ากันคือปริญญาตรีร้อยละ 50 และปริญญาโทร้อยละ 50 สำหรับประสบการณ์การใช้ระบบ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25 เช่นเดียวกับกับกลุ่มที่ใช้เดือนละ 2-3 ครั้ง ที่คิดเป็นร้อยละ 25 รวมถึงกลุ่มที่ใช้เดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป ก็มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 25 เช่นกัน ส่วนที่เหลือเป็นกลุ่มที่ใช้เดือนละ 1 ครั้ง และกลุ่มที่ไม่เคยใช้เลย ซึ่งมีสัดส่วนเท่ากันคือร้อยละ 12.5 สำหรับสถานภาพในการทำงานจะมีสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างเท่ากันคือ เป็นผู้ประกอบการร้อยละ 50 และเป็นเจ้าหน้าที่ร้อยละ 50 ตามที่ได้กำหนดแนวทางการเลือกกลุ่มตัวอย่างไว้ให้มีคุณสมบัติเหมาะสมแก่การให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 ระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

ในการวิเคราะห์ระดับการยอมรับของกลุ่มตัวอย่างในเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับความพร้อมต่อการใช้ระบบของผู้ใช้งานในปัจจุบัน ความพึงพอใจต่อการนำระบบมาใช้ รวมถึงสอบถามความเห็นว่าการนำระบบมาใช้จะประสบความสำเร็จกว่าการทำงานแบบเดิมหรือไม่ ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนได้ให้ข้อมูลดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 ได้แสดงออกว่าพร้อมและต้องการที่จะใช้ระบบมาก โดยเห็นว่ากระแสของโลกในปัจจุบันต้องมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้สอดคล้องไปกับกระแสเศรษฐกิจและการค้าโลก ยิ่งในปัจจุบันที่องค์กรมีความพร้อมและได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ รวมถึงบุคลากรรุ่นใหม่ก็มีความพร้อมในการทำงานผ่านระบบเทคโนโลยี ตนจึงรู้สึกพึงพอใจกับการนำระบบมาใช้ในการทำงาน ตัวอย่างเช่น งานบางอย่างที่ไม่มีความซับซ้อน หรืองานรับส่งเอกสาร เหล่านี้สามารถนำระบบมาใช้ได้ อย่างทันที ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์แนะนำว่า การนำระบบมาใช้ต้องสร้างตัวระบบและระเบียบปฏิบัติให้มีความสอดคล้องกัน กล่าวคือ ระเบียบปฏิบัติต้องระบุให้สามารถทำงานผ่านระบบได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ เพราะในอดีตมีการสร้างระบบงานขึ้นมา แต่ระบบนั้นมีปัญหาและไม่สามารถใช้งานได้จริง แต่ระเบียบปฏิบัติกลับกำหนดให้ทุกคนต้องทำงานด้วยระบบ จึงทำให้ระบบกลายเป็นอุปสรรคต่อการทำงานแทน และในส่วนของตัวระบบต้องสามารถใช้งานได้ดี มีความยืดหยุ่น เช่น การบันทึกผิดพลาดหรือข้อมูลไม่ครบถ้วน ก็ต้องมีฟังก์ชันให้แก้ไขหรือสามารถขอเอกสารเพิ่มเติมได้นอกจากนี้ต้องสามารถพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานได้เรื่อยๆ ซึ่งหากทำให้ทั้งหมดแล้วการนำระบบมาใช้จึงจะประสบความสำเร็จ

สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ 2 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกเห็นด้วยกับการนำระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน แต่เมื่อสอบถามถึงความพร้อมในการใช้ระบบในปัจจุบัน พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ยังไม่แน่ใจ โดยแสดงออกว่ายังรู้สึกไม่มั่นใจในการทำงานด้วยระบบว่าจะเหมาะสมและสอดคล้องกับการทำงานได้จริงหรือไม่ เพราะลักษณะงานที่ทำมีความสลับซับซ้อน ซึ่งไม่ทราบว่าระบบจะออกแบบมาให้สามารถรองรับการทำงานได้ทุกรูปแบบหรือไม่ โดยกล่าวว่า ตนคิดว่าการนำระบบมาใช้ต้องช่วยแก้ปัญหาการทำงานแบบเดิม เช่น ลดการทำงานแบบ manual หรือแก้ปัญหา human error ได้ หรืออย่างน้อยต้องไม่สร้างภาระกว่าเดิม ทั้งนี้ ประโยชน์จากการใช้งานระบบ ความง่ายในการใช้ระบบ และความปลอดภัยน่าเชื่อถือของระบบ เป็นปัจจัยที่ควรมีทั้งหมด มิใช่มีเพียงปัจจัยใดหนึ่ง เช่น มีประโยชน์แต่ใช้งานได้ยาก หรือใช้งานได้ง่ายแต่ไม่ปลอดภัย ก็จะทำให้การทำงานด้วยระบบไม่ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น หากมีการส่งเสริมให้เกิดปัจจัยทั้ง 3 ข้อได้แล้วก็จะเกิดความพอใจและต้องการให้มีการใช้ระบบในการทำงานมากขึ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์ 3 กล่าวว่า ตนยินดีที่จะรับการใช้ระบบ เพราะหากระบบสามารถพัฒนาได้ดี จะช่วยลดเวลาการทำงาน ช่วยป้องกันข้อมูลหรือเอกสารสูญหาย และลดต้นทุนการพิมพ์และจัดเก็บเอกสาร ซึ่งหากระบบสมบูรณ์ทุกอย่าง สามารถช่วยตรวจช่วยวิเคราะห์ได้ เป็นมิตรกับผู้ใช้งาน จนผู้ใช้รู้สึกว่าการตอบสนองต่อโจทย์กับการทำงาน รวมถึงเป็นไปตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้ กรณีนี้ถือว่าประสบความสำเร็จ ซึ่งตนจะพึงพอใจและสนับสนุนเต็มที่ แต่ถ้าหากระบบทำไม่ได้ หรือมีจุดที่ต้องปรับปรุงอีกมาก หรือผู้ใช้งานโดยรวมยังไม่พึงพอใจ ก็ถือว่ายังไม่ประสบความสำเร็จ การนำระบบมาใช้ก็ถือว่ายังไม่คุ้มค่า โดยตนมองว่าการใช้ระบบมีความเหมาะสมกับการทำงานที่ไม่ซับซ้อน เช่น การเปลี่ยนจาก

ให้สิทธิประโยชน์แบบกระดาษเป็นการให้รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทน ซึ่งตนเห็นด้วยและพร้อมที่จะใช้ แต่สำหรับเรื่องที่ต้องพิจารณาหรือวิเคราะห์เอกสาร ตนคิดว่าระบบยังมีช่องโหว่หากนำมาใช้อยู่

นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อสังเกตและชวนคิดคือ การใช้ระบบนั้นมีประโยชน์ แต่ต้องแลกมากับการทำงานที่ลำบากขึ้นเมื่อต้องมาตรวจสอบเอกสารบางอย่างจากหน้าจอ ลักษณะนี้จะทำให้ผู้ใช้ระบบรู้สึกไม่มีความสุขกับการใช้ระบบ อีกประเด็นหนึ่งคือ กรณีที่มีการอนุมัติ/อนุญาตผ่านระบบได้แบบอัตโนมัติ ซึ่งผู้ใช้ระบบเพียงแค่ทำการตรวจสอบย้อนหลัง จะเกิดข้อดีคือกระบวนการทำงานจะเสร็จได้รวดเร็วขึ้น แต่ข้อเสียคือหากตรวจพบความผิดพลาดในภายหลัง และต้องมีการเรียกเก็บเงินคืนกลับมาจากผู้ประกอบการ เป็นเรื่องที่ทำได้ยาก อีกทั้งยังมีเบี้ยปรับเงินเพิ่มที่ต้องพิจารณา ซึ่งกลายเป็นความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการต้องรับมือไปโดยปริยาย

เมื่อสอบถามผู้ให้สัมภาษณ์ 4 พบเห็นการแสดงออกว่าเห็นด้วยและมีการยอมรับการทำงานด้วยระบบอย่างชัดเจน โดยผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่า ตนพร้อมที่จะใช้ระบบและพร้อมที่จะเรียนรู้การทำงานรูปแบบใหม่ๆ และองค์กรก็มีความพร้อมของอุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว นอกจากนี้ ผู้บริหารก็เห็นถึงความสำคัญของระบบอิเล็กทรอนิกส์และให้การสนับสนุนในการพัฒนาระบบต่างๆ เพื่อให้งานขององค์กรมีความทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว ดังนั้น ตนมีความพึงพอใจ เพราะจะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น สามารถเรียกดูข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ลดเวลาในการรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล และสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษได้อีกด้วย ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีประเด็นแนะนำว่า การตรวจสอบด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีรูปแบบข้อมูลที่กรมต้องการกับข้อมูลจริงของผู้ประกอบการที่ถูกต้องตรงกัน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบและตรวจสอบกันได้ และป้องกันการผิดพลาด ตัวอย่างเช่น สินค้าต่างๆ ผู้ประกอบการได้บันทึกรายงานสต็อกโดยใช้หน่วยเป็นคู่ แต่ระบบของกรมต้องการข้อมูลที่ใช้หน่วยเป็นชิ้น กรณีแบบนี้ระบบจะไม่ทราบและอาจทำให้การตรวจสอบประมวลผลผิดพลาดได้ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องระมัดระวังในการนำระบบมาใช้ในการตรวจสอบ

สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ 5 ได้แสดงความคิดเห็นเช่นเดียวกับกับผู้ให้สัมภาษณ์ 3 คือเห็นด้วยหากมีการนำระบบมาใช้กับงานที่ง่ายอย่างการอนุมัติหรือการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีหรือคืนเงินภาษีผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่สำหรับการยื่นเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะเหมาะสมและดีได้ก็ต่อเมื่อระบบสามารถตอบโจทย์การทำงานแต่ละอย่างได้ เช่น หากในสิทธิประโยชน์นั้นจำเป็นต้องใช้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นในตรวจสอบ ระบบก็ต้องมีการพัฒนาให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่นที่จำเป็นสำหรับการพิจารณาการให้สิทธิประโยชน์นั้นๆ ได้ โดยหากสามารถสร้างเป็นเครือข่ายการทำงานได้อย่างราบรื่น ทางบริษัทก็จะเชื่อมั่นมากขึ้นและจะเข้าร่วมการใช้ระบบด้วย ทั้งนี้ การจะประเมินได้ต้องพิจารณาจากการได้ใช้งานจริง ซึ่งถ้าหากพบว่าระบบสามารถอนุมัติได้ทั้งงานง่ายและงานยาก และมีการเชื่อมโยงข้อมูลที่จำเป็นได้ ตนมองว่าการนำระบบมาใช้นั้นเป็นแนวคิดที่ดีมาก

ในส่วนของผู้ให้สัมภาษณ์ 6 ระบุว่า ตนยังรู้สึกไม่มั่นใจว่าการทำงานด้วยระบบจะทำได้จริงหรือไม่ โดยกล่าวว่า “พีไม่มีปัญหากับการทำงานผ่านระบบ...แต่งานที่ทำในปัจจุบันมันยากและซับซ้อน...ตอนที่ได้ฟังการอบรม หากเป็นบริษัท (หมายถึงบริษัทที่มีการจ้างชิปปิงทำการแทน) มักเห็นด้วยเพราะฟังแล้วเลิศหรูดูดี แต่สำหรับคนทำงานหรือผู้ที่ต้องใช้งานจริง (ตัวแทนหรือชิปปิงที่เป็นผู้ทำการแทน) ก็ยังคงไม่มั่นใจ” ตัวอย่างเช่น ในการทำงานปัจจุบัน ผู้ทำงานจะทำการบันทึกข้อมูลและพิมพ์รายงานส่งให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเพียงรอบเดียว แต่หากนำระบบมาใช้และกำหนดให้ผู้ประกอบการบันทึกข้อมูลเข้าระบบ ก็เสมือนเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อนและไม่ได้เป็นการลดภาระงานได้อย่างแท้จริง เพราะผู้ประกอบการจะต้องบันทึกข้อมูลทั้งในส่วนของตัวเองและในส่วนของระบบกรรม ดังนั้น หากระบบสามารถลดการคีย์ข้อมูลเข้าระบบจากผู้ประกอบการ หรือช่วยบริษัทดึงข้อมูลจากฐานระบบของกรมได้ ก็จะช่วยลดภาระงานและลดเวลาในการทำงานของผู้ประกอบการได้อย่างแท้จริง

สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ 7 ได้ให้ข้อมูลว่า ผู้บริหารของบริษัทมีความสนใจเกี่ยวกับการอนุมัติ/อนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ให้สัมภาษณ์ก็ไม่ได้มีความกังวลเกี่ยวกับตัวระบบ แต่จะกังวลในเรื่องของความพร้อมของบริษัทมากกว่า โดยระบุว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้อยู่ที่ตัวระบบอย่างเดียว แต่ต้องคำนึงถึงกระบวนการในการจัดเตรียมให้แต่ละบริษัทสามารถทำงานผ่านระบบได้ ซึ่งเมื่อถามถึงความพร้อมของการนำระบบมาใช้ในปัจจุบัน ได้ข้อมูลว่าบริษัทยังมีปัญหาในการทำงานของฝ่ายต่างๆ ที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่มีการจัดการข้อมูลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ ทำให้ตนยังรู้สึกไม่พร้อมที่จะใช้ระบบ โดยเฉพาะบริษัทของตนมีข้อมูลจำนวนมาก มีผลิตภัณฑ์หลายชนิด ซึ่งมีความผิดพลาดในการคีย์ข้อมูลเสมอ ซึ่งหากระบบไม่ยืดหยุ่นในการตรวจสอบก็อาจทำให้บริษัทต้องเสียประโยชน์ไป ดังนั้น หากต้องใช้ระบบจริง คิดว่าบริษัทต้องปรับปรุงฐานข้อมูล แนวทางการทำงาน รวมถึงอาจต้องดำเนินการทั้งหมดเองแทนการจ้างชิปปิง เพื่อให้สามารถควบคุมความถูกต้องทั้งหมดได้ ซึ่งกระบวนการในการเตรียมการนี้ไม่ทราบว่าต้องใช้ระยะเวลาเท่าไรจึงจะสมบูรณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ 8 ได้ให้ข้อมูลว่า ผู้ประกอบการ (บริษัทที่มีการจ้างชิปปิงทำการแทน) และบริษัทของตน (บริษัทชิปปิง) มีความพร้อมที่จะเข้าระบบอยู่แล้ว และโลกในยุคสมัยใหม่ก็จำเป็นที่จะต้องนำระบบมาใช้ ซึ่งโดยส่วนตัวมองว่าหากระบบสามารถตอบสนองต่อการใช้งานได้จริงก็น่าจะพึงพอใจ แต่เนื่องจากเรายังไม่ได้ทดลองใช้งานจริงจึงไม่อาจรู้ได้ว่าการเลือกใช้ระบบจะเกิดผลดีและผลเสียอะไรขึ้นบ้าง โดยเฉพาะบริษัทขนาดใหญ่และข้อมูลเยอะ ซึ่งระบบของกรมต้องสามารถรองรับข้อมูลปริมาณมากได้ และสามารถบริหารจัดการข้อมูลจำนวนมากให้แก่ผู้ประกอบการได้ ซึ่งปัจจุบันตนเห็นว่าระบบสามารถทำงานพื้นฐานหรืองานที่ไม่ซับซ้อนได้ดี แต่ระบบน่าจะมีข้อจำกัดและยังไม่สามารถตอบโจทย์ได้สำหรับบางกรณี หรือกรณีที่ยากหรือซับซ้อน ซึ่งหากได้รับข้อมูลหรือได้ทดลองใช้งานเกิดความพึงพอใจก็จะช่วยให้เกิดความมั่นใจและยอมรับการทำงานด้วยระบบมากขึ้น

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์มาสังเคราะห์และสรุปเป็นระดับการยอมรับของผู้ใช้งานแต่ละคนดังตารางนี้

ตารางที่ 21 ระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของผู้ใช้งาน จากกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ

คนที่	สรุปข้อมูลการให้สัมภาษณ์	แปรผล
1	เห็นด้วยกับแนวคิด และพร้อมใช้ในบางเรื่อง/บางส่วน/บางงาน	มาก
2	เห็นด้วยกับแนวคิด แต่ยังไม่พร้อมใช้ หรือมีเงื่อนไขบางอย่าง	ปานกลาง
3	เห็นด้วยกับแนวคิด และพร้อมใช้ในบางเรื่อง/บางส่วน/บางงาน	มาก
4	เห็นด้วยกับแนวคิด และพร้อมใช้ทั้งหมด	มากที่สุด
5	เห็นด้วยกับแนวคิด และพร้อมใช้ในบางเรื่อง/บางส่วน/บางงาน	มาก
6	เห็นด้วยกับแนวคิด แต่ยังไม่พร้อมใช้ หรือมีเงื่อนไขบางอย่าง	ปานกลาง
7	เห็นด้วยกับแนวคิด แต่ยังไม่พร้อมใช้ หรือมีเงื่อนไขบางอย่าง	ปานกลาง
8	เห็นด้วยกับแนวคิด และพร้อมใช้ในบางเรื่อง/บางส่วน/บางงาน	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ในเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีการยอมรับอยู่ในระดับมาก คือ มีการแสดงออกว่าเห็นด้วยกับแนวคิดการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการทำงาน แต่จะพร้อมใช้กับบางเรื่องหรือบางส่วนของงานเท่านั้น โดยมีผู้ที่อยู่ในกลุ่มนี้จำนวน 4 คน รองลงมาคือกลุ่มที่มีการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง คือเห็นด้วยกับแนวคิดนี้เช่นกัน แต่ยังไม่พร้อมใช้หรือมีเงื่อนไขบางอย่างที่ต้องการ เช่น ความเชื่อมั่นในการทำงานของระบบ ความเชื่อมั่นในความคุ้มค่าจากการใช้ระบบ ความพร้อมในองค์กรของตน เป็นต้น ซึ่งหากบรรลุเงื่อนไขที่ต้องการได้คนกลุ่มนี้ก็พร้อมที่จะใช้ระบบ โดยผู้ที่อยู่ในกลุ่มนี้มีจำนวน 3 คน และสุดท้ายคือผู้ใช้งานที่มีระดับการยอมรับมากที่สุด คือเห็นด้วยกับแนวคิดนี้และพร้อมที่จะใช้งานระบบได้ทั้งหมดและทันที ซึ่งมีจำนวน 1 คน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากข้อมูลระดับการยอมรับของกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพดังตารางที่ 21 เมื่อทำการเปรียบเทียบกันระหว่างกลุ่มตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้ รวมถึงสถานภาพในการทำงาน จะปรากฏดังตารางที่ 22 ซึ่งสามารถใช้ในการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบระดับการยอมรับระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่แตกต่างกันจากกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ

คนที่	อายุ	การศึกษา	ประสบการณ์การใช้ระบบ (ความถี่)	สถานภาพการทำงาน	ระดับยอมรับ
1	47	ปริญญาโท	เดือนละ 2-3 ครั้ง	เจ้าหน้าที่	มาก
2	33	ปริญญาตรี	ปีละ 1-2 ครั้ง (น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง)	เจ้าหน้าที่	ปานกลาง
3	31	ปริญญาโท	ใช้ทุกวัน (เดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป)	เจ้าหน้าที่	มาก
4	31	ปริญญาโท	เดือนละ 10 ครั้งขึ้นไป (เดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป)	เจ้าหน้าที่	มากที่สุด
5	54	ปริญญาโท	เดือนละ 1 ครั้ง	ผู้ประกอบการ	มาก
6	62	ปริญญาตรี	2 เดือนครั้ง (น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง)	ผู้ประกอบการ	ปานกลาง
7	43	ปริญญาตรี	ไม่เคยใช้เลย	ผู้ประกอบการ	ปานกลาง
8	39	ปริญญาตรี	เดือนละ 2 ครั้ง (เดือนละ 2-3 ครั้ง)	ผู้ประกอบการ	มาก

3.1 ผู้ใช้งานที่อายุแตกต่างกันจะมีการแสดงออกถึงการยอมรับในระดับที่ต่างกัน

ในการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21-30 ปี, 31-40 ปี และ 41-50 ปี จะมีระดับการยอมรับสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51-60 ปี รวมถึง 61 ปีขึ้นไป หรือสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 21-50 ปี จะมีระดับการยอมรับสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งหากนำเกณฑ์ช่วงอายุนี้มาพิจารณาในกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ จะพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 8 คน มีกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปเพียงจำนวน 2 คน ซึ่งทำให้การวิเคราะห์ไม่สามารถสรุปผลได้ในเชิงประจักษ์ ดังนั้น ในการเปรียบเทียบระดับการยอมรับของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันในเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงแบ่งกลุ่มตัวอย่างจากค่าเฉลี่ยอายุของกลุ่มตัวอย่างแทน ซึ่งจากตารางที่ 22 พบว่าค่าเฉลี่ยอายุของกลุ่มตัวอย่างคือ 42.5 ปี จึงสามารถแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อย (น้อยกว่าค่าเฉลี่ย) จำนวน 4 คน และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก (มากกว่าค่าเฉลี่ย) จำนวน 4 คน อันเป็นสัดส่วนที่เท่ากัน

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่อายุน้อย พบว่าเป็นผู้ที่มีระดับการยอมรับมากที่สุดจำนวน 1 คน ผู้ที่มีระดับการยอมรับมากจำนวน 2 คน และผู้ที่มีระดับการยอมรับปานกลางจำนวน 1 คน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก พบว่าไม่มีผู้ที่มีระดับการยอมรับมากที่สุด แต่มีผู้ที่มีระดับการยอมรับมากจำนวน 2 คน และระดับการยอมรับปานกลางจำนวน 2 คน ดังนั้น โดยภาพรวมจึงสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุน้อยจะมีระดับการยอมรับระบบสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่อายุมาก

3.2 ผู้ใช้งานที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีการแสดงออกถึงการยอมรับในระดับที่ต่างกัน จากตารางที่ 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจบการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท โดยมีสัดส่วนที่เท่ากันคือเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 4 คน และจบปริญญาโทจำนวน 4 คน

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท พบว่าเป็นผู้ที่มีระดับการยอมรับมากที่สุดจำนวน 1 คน และอีก 3 คนเป็นผู้ที่มีระดับการยอมรับมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาปริญญาตรี พบว่าไม่มีผู้ที่มีระดับการยอมรับมากที่สุด โดยมีผู้ที่มีระดับการยอมรับมากจำนวน 1 คน และอีก 3 คนเป็นผู้ที่มีระดับการยอมรับปานกลาง ดังนั้น โดยภาพรวมจึงสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีระดับการยอมรับระบบสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่ระดับการศึกษาต่ำกว่า

3.3 ผู้ใช้งานที่มีประสบการณ์การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐแตกต่างกัน จะมีการแสดงออกถึงการยอมรับในระดับที่ต่างกัน

ในการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยมีประสบการณ์การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐเลย รวมถึงกลุ่มที่ใช้บ่อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง และใช้เดือนละ 1 ครั้ง จะมีระดับการยอมรับต่ำกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่มีการใช้เดือนละ 2-3 ครั้งและเดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป หรือสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้ระบบเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป จะมีระดับการยอมรับสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้เดือนละ 1 ครั้งหรือต่ำกว่า ซึ่งหากนำเกณฑ์นี้มาพิจารณาในกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพจากตารางที่ 22 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 8 คน มีกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ใช้ระบบมาก (ใช้เดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป) จำนวน 4 คน และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้ระบบน้อย (ใช้เดือนละ 1 ครั้งหรือต่ำกว่า) จำนวน 4 คน อันเป็นสัดส่วนที่เท่ากัน

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้ระบบมาก พบว่าเป็นผู้ที่มีระดับการยอมรับมากที่สุดจำนวน 1 คน ส่วนอีก 3 คนเป็นผู้ที่มีการยอมรับอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผู้กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้ระบบน้อย พบว่าไม่มีผู้ที่มีระดับการยอมรับมากที่สุด มีเพียงผู้ที่มีระดับการยอมรับมากจำนวน 1 คน และระดับการยอมรับปานกลางจำนวน 3 คน ดังนั้น โดยภาพรวมจึงสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ใช้งานที่มีประสบการณ์การใช้ระบบมากกว่าจะมีระดับการยอมรับสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่มีประสบการณ์การใช้ระบบน้อยกว่า

3.4 ผู้ใช้งานที่มีสถานภาพในการทำงานแตกต่างกันจะมีการแสดงออกถึงการยอมรับในระดับที่ต่างกัน

จากตารางที่ 22 กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพในการทำงานเป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่จำนวน 4 คน และเป็นกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 4 คน ซึ่งเป็นสัดส่วนที่เท่ากันดังที่ได้กำหนดไว้

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพในการทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ พบว่ามีระดับการยอมรับมากที่สุดจำนวน 1 คน ระดับการยอมรับมากจำนวน 2 คน และระดับการยอมรับปานกลางจำนวน 1 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการ พบว่าไม่มีผู้ที่ระดับการยอมรับมากที่สุด แต่มีผู้ที่ระดับการยอมรับมากจำนวน 2 คน และระดับการยอมรับปานกลางจำนวน 2 คน ดังนั้น โดยภาพรวมจึงสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นเจ้าหน้าที่มีแนวโน้มของระดับการยอมรับสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นผู้ประกอบการ

ตอนที่ 4 การให้ความเห็นต่อปัจจัยหลักที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์โดยมีข้อคำถามที่ว่า คิดว่าปัจจัยแต่ละข้อมีความจำเป็นหรือไม่อย่างไรหากนำระบบมาใช้ และคิดว่าปัจจัยใดมีความสำคัญจำเป็นมากที่สุดหรือหากขาดแคลนไปก็จะทำให้ไม่เลือกใช้ระบบ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูลไว้ดังนี้

4.1 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่าความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่จำเป็น โดย 2 ใน 8 คนระบุว่า เป็นปัจจัยที่ขาดแคลนไม่ได้หรือหากขาดไปก็จะยังไม่เลือกใช้ระบบ เนื่องจากว่าทุกคนต้องใช้ระบบครั้งแรกและไม่เคยรู้หรือเห็นระบบมาก่อน จึงอยากให้ระบบมีรูปแบบที่เห็นแล้วเข้าใจได้ง่ายโดยไม่ต้องทำความเข้าใจมาก่อน เช่น เห็นตัวเลือกรูปแล้วเข้าใจหรือกดได้ทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ใช้งานมักมีความหลากหลาย เช่น วัย ประสบการณ์การทำงาน ดังนั้น ระบบจึงต้องใช้งานได้ง่ายและไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานของทุกคนทุกกลุ่ม ซึ่งตามคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ 4 ระบุว่า การใช้งานง่ายจะช่วยจูงใจให้ผู้ปฏิบัติอยากใช้ระบบมากขึ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์ 2 กล่าวว่า บางระบบงานหรือเว็บไซต์ของรัฐใช้งานยาก ไม่สามารถหาเมนูหรือคำสั่งต่างๆ ได้โดยง่าย ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ 3 เสริมว่า การมีระบบควรช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน แต่หากระบบมีความซับซ้อน ใช้งานยาก หรือมีขั้นตอนที่มากเกินไป ก็จะทำให้เสียเวลามากกว่าเดิมยิ่งไปกว่านั้น ถ้าระบบไม่ง่ายต่อการทำงานหรือทำความเข้าใจ อาจทำให้เกิดความผิดพลาดที่กระทบกับเรื่องการเงินได้ เช่น หากระบบออกแบบมาสับสน เช่น ชื่อรายงานในระบบไม่ชัดเจนหรือไม่ถูกต้อง อาจทำให้ผู้ใช้งานเรียกดูหรือดึงรายงานผิดพลาด ซึ่งทำให้ข้อมูลที่น่าไปใช้ผิดพลาดอันเกิดผลเสียหายตามมาได้ ดังนั้น ความง่ายในการใช้งานระบบจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนระบุว่า การประมวลผลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด อาจเกิดปัญหาความไม่ยืดหยุ่นในการทำงาน เช่น การเว้นวรรคไม่ตรง หรือกรณีศูนย์กับโอ ที่มักทำให้สับสนและพิมพ์ผิด โดยเฉพาะผู้ให้สัมภาษณ์ 7 ที่ระบุว่าบริษัทได้จ้างชิปปิ้งบันทึกข้อมูลใบขนส่งสินค้า ซึ่งบางครั้งเขาอาจไม่ได้ใส่ใจเรื่องความถูกต้องเท่าที่ควร และบริษัทไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้น

ผู้ใช้งานจึงอยากให้ระบบงานมีความยืดหยุ่น สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้เมื่อพบภายหลัง เพื่อป้องกันการเสียประโยชน์อันพึงได้โดยชอบของบริษัทและเป็นการส่งเสริมการส่งออกได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ควรมีฟังก์ชันที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น การตรวจเบื้องต้นและแจ้งเตือนเมื่อพบการบันทึกผิดหรือพิมพ์ผิด หรือหน้าจอสำหรับสอบทานข้อมูลก่อนการบันทึกเข้าระบบ และอาจมีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นหรือบุคคลที่สามถ้าจำเป็น เช่น หน่วยงานที่ต้องรับรองเอกสารหรือยืนยันเอกสาร เพื่อให้เกิดความราบรื่นและลดความยุ่งยากในการทำงาน อนึ่ง ระบบต้องสามารถแก้ไขหรือพัฒนาเพิ่มเติมได้ในภายหลังเพื่อรองรับการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ 1 เสริมว่า ควรส่งเสริมการเทรนนิ่งให้ผู้ใช้เข้าใจระบบ เช่น ถ้าเป็นคนรุ่นใหม่ก็ต้องเริ่มจากความเข้าใจในกฎระเบียบ คือต้องรู้ว่าขอบข่ายอำนาจหน้าที่ต้องทำอะไรและทำอะไรได้บ้าง ต่อมาก็ต้องเทรนนิ่งโดยผู้ดูแลระบบเพื่อสอนการใช้งานจริง สอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ 3 และ 6 ที่กล่าวว่า ผู้ดูแลระบบควรมีการพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ใช้งานอย่างจริงจัง เพราะหากไม่มีการสื่อสารกันอาจทำให้รายละเอียดการทำงานบางอย่างตกหล่นและทำให้เกิดปัญหาเมื่อใช้งานจริงได้

4.2 การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่กล่าวว่าประโยชน์ของการใช้ระบบเป็นปัจจัยที่จำเป็น โดย 3 ใน 8 คน (ถือเป็นข้อที่มีการถูกเลือกมากที่สุด) ระบุว่า เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถขาดแคลนได้ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ 1 ระบุว่า เพื่อให้สอดคล้องกับผู้ประกอบการเอกชนที่ส่วนใหญ่ใช้ระบบออนไลน์อยู่แล้ว การทำงานผ่านระบบออนไลน์จึงควรมีมากขึ้นเรื่อยๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ อีกทั้งตัวระบบจะมีประโยชน์ต่อการทำงานด้วยเช่นกัน อย่างกรณีที่ใช้ในการคัดกรองเอกสารของผู้ประกอบการที่ส่งมาในเบื้องต้น เช่น ระบบมักมีหลักเกณฑ์ให้ผู้ใช้ได้ทราบก่อนว่าเอกสารที่จำเป็นต้องส่งมีเอกสารใดบ้าง ทำให้สามารถจัดเตรียมและคัดกรองเอกสารก่อนได้ หรือฟังก์ชันแจ้งเตือนกรณีพิมพ์ไม่ครบหรือแนบเอกสารไม่ครบถ้วน ก็จะช่วยลดการเสียเวลาได้ เพราะการที่ผู้ประกอบการเข้ามายื่นเอกสารกับเจ้าหน้าที่เอง บางครั้งเจ้าหน้าที่ได้ตรวจเอกสารไปบ้างแล้วแต่กลับพบที่หลังว่ามีเอกสารบางอย่างขาดไป ทำให้ต้องหยุดการพิจารณาและต้องรอผู้ประกอบการกลับไปบริษัทเพื่อนำมาใหม่ สอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์คนอื่นที่มองว่า ระบบจะช่วยลดปริมาณการทำงาน และลดต้นทุนการจัดเตรียมเอกสาร เก็บเอกสารและพิมพ์เอกสาร ป้องกันเอกสารสูญหาย ทำให้ผู้ประกอบการไม่ต้องมาขอจำลองเอกสารและเสียค่าปรับอีกต่อไป นอกจากนี้ระบบยังช่วยคำนวณเบื้องต้นได้ เช่น ยอดเงิน ระยะเวลา ฯลฯ และช่วยลดข้อผิดพลาดจากการทำงานด้วยคน ซึ่งจะช่วยให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้รวดเร็วขึ้น และประชาชนก็จะได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น

อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้งานบางส่วนมีความกังวลว่า งานบางชนิดต้องอาศัยข้อมูลและการจับคู่ข้อมูลเป็นจำนวนมาก จึงกังวลว่าตัวงานที่มีความซับซ้อนเหล่านี้ ระบบจะสามารถเชื่อมโยงข้อมูลและปรับปรุงข้อจำกัดในการประมวลผลได้หรือไม่ อีกทั้งหากระบบต้องอาศัยการคีย์ข้อมูลเข้าระบบเป็น

ส่วนใหญ่ เกรงว่าจะเกิดความผิดพลาดจาก human error ได้ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ 8 ได้ยกตัวอย่างที่พบมาคือ ระบบการจัดทำใบขนสินค้าในปัจจุบันที่ต้องบันทึกข้อมูลด้วยบุคคล ซึ่งพบความผิดพลาดจำนวนมาก เนื่องจากความรู้ ความแม่นยำ รวมถึงความเอาใจใส่ของแต่ละคนแตกต่างกัน รวมถึงขั้นตอนในการตรวจสอบย้อนหลัง การเรียกเก็บเงินคืน ก็จะทำให้ยากมากขึ้น

สิ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์กังวลอีกเรื่องคือ ระบบอาจลดต้นทุนด้านเอกสารของผู้ประกอบการ แต่ก็อาจจะไปเพิ่มต้นทุนการวางระบบ เช่น ค่าดำเนินการต่างๆ ค่าธรรมเนียมการขอรับรองผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานที่สาม เช่น ธนาคาร ค่าบริการจากผู้ให้บริการระบบ VAN ซึ่งเป็นสิ่งที่กระทบกับผู้ประกอบการโดยเฉพาะบริษัทขนาดเล็ก และอาจส่งผลให้มีผู้ประกอบการเข้ามาใช้ระบบน้อยลงก็เป็นได้

ดังนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ระบุว่า ระบบที่จะนำมาใช้จะต้องสามารถใช้งานได้ดีและราบรื่น ต้องช่วยลดปริมาณการทำงานได้จริง ซึ่งการนำระบบมาใช้อาจมีข้อเสียเกิดขึ้นได้ เพียงแต่ต้องทำให้ผลประโยชน์โดยรวมที่ได้มากกว่าการทำงานแบบเดิม เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าหรือเกิดประโยชน์ในภาพรวม มิเช่นนั้นการสร้างระบบอาจสูญงบประมาณโดยเปล่าประโยชน์ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ 1 กล่าวว่า สุดท้ายแล้วในบางกรณีผู้ประกอบการก็อาจจะต้องยื่นเอกสารแบบกระดาษเพิ่มเติม แต่การมีระบบก็จะช่วยให้ผู้ประกอบการไม่ต้องเดินทางมากรมตลอดเวลา และช่วยเจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้ในเบื้องต้น

ผู้ให้สัมภาษณ์จึงเสนอแนะว่า การนำระบบมาใช้จริง นอกจากจะต้องออกแบบให้ใช้งานได้ง่ายและราบรื่นแล้ว จะต้องมีความเหมาะสมพอดีกับงาน เช่นผู้ให้สัมภาษณ์ 5 กล่าวว่า การยื่นเอกสารผ่านทางออนไลน์นั้นจะมีหรือไม่ก็ได้เพราะไม่ค่อยจำเป็นสำหรับตน ซึ่งตนต้องการเพียงการอนุมัติงานผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ก็เพียงพอแล้ว สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ 2 และ 3 ระบุว่า หากลองทบทวนไปถึงการใช้งานจริง กรณีการยื่นเอกสารออนไลน์จะมีเอกสารที่ต้องตรวจจากหน้าจอจำนวนมาก หรือหากเอกสารหน้าหนึ่งมีขนาดใหญ่ การตรวจจากหน้าจอจะสะดวกหรือไม่ ซึ่งหากเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องสั่งพิมพ์เอกสารออกมาตรวจ ก็จะไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์การช่วยลดกระดาษ นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ 5 และ 6 เสนอว่า หากบางงานต้องอาศัยการใช้ข้อมูลจากหน่วยงานที่สามร่วมด้วย ก็ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น เพื่อให้การทำงานเป็นไปโดยสมบูรณ์ ดังนั้น การออกแบบระบบจึงต้องพิจารณาจากการทำงานจริงทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้าง โดยต้องพิจารณาจากความเหมาะสมของการนำมาใช้ในแต่ละเรื่องและแต่ละงาน

4.3 ความน่าเชื่อถือของระบบ

ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่าความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยของระบบเป็นปัจจัยที่จำเป็นโดย 2 ใน 8 คนระบุว่าปัจจัยที่ขาดแคลนไม่ได้ เนื่องจากเอกสารและข้อมูลเป็นของทางราชการ และเป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับทางการเงิน จึงต้องให้ความสำคัญ อีกทั้งการเก็บรักษาข้อมูลความลับของผู้ประกอบการก็เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องมีความปลอดภัยและป้องกันการเข้าถึงได้โดยง่าย

เพราะหากข้อมูลหรือระบบโดนเจาะได้ จะเกิดความเสียหายอย่างมากต่อทั้งผู้ประกอบการและกรมเอง โดยเฉพาะในช่วงหลังมานี้มีข่าวหน่วยงานราชการเป็นเป้าหมายของอาชญากรรมทางไซเบอร์มากขึ้น โดยผู้ให้สัมภาษณ์ 6 กล่าวว่า ปัจจุบันนี้มีจฉาชีพมีมากขึ้นและเก่งมากขึ้นด้วย การเจาะระบบจึงมักเกิดขึ้นเสมอโดยเฉพาะกับหน่วยงานราชการ กรมจึงต้องมีการป้องกันขั้นสูง เพราะกรมไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านการป้องกันอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์โดยตรง ดังนั้น ตัวระบบจึงต้องออกแบบให้มีความปลอดภัย

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์ 7 และ 8 ระบุว่า ไม่ค่อยกังวลกับความน่าเชื่อถือของระบบกรม เพราะคิดว่าจะมีความปลอดภัย เชื่อถือได้ และน่าจะมีการตรวจสอบที่ดี ทำให้ข้อมูลไม่น่าจะรั่วไหลได้ง่าย

สำหรับข้อเสนอแนะในเรื่องนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ 8 ได้ให้ความเห็นว่า หากกรมจะสร้างระบบเอง จะทำให้เกิดความกังวลเรื่องความเชี่ยวชาญในการเขียนโปรแกรม โดยเฉพาะความสามารถในการประมวลผลหรือตรวจสอบของระบบ เช่น การจับเทียบข้อมูลหรือการ matching รวมถึงการจัดเก็บข้อมูล เช่น กรณีที่มีข้อมูลเข้ามาเป็นจำนวนมาก กรมจะมีระบบรองรับที่เพียงพอหรือไม่ นอกจากนี้ ข้อมูลบนระบบก็มีความสำคัญเช่นกัน โดยผู้ให้สัมภาษณ์ 4 ระบุว่าข้อมูลบนระบบจำเป็นต้องมีความน่าเชื่อถือเช่นกัน มิเช่นนั้นงานที่ออกมาก็จะขาดความน่าเชื่อถือไปด้วย เช่น หากข้อมูลในระบบมีการเปลี่ยนแปลงหรือมีการแก้ไขข้อมูลอยู่เสมอ โดยไม่มีข้อมูลว่าใครบันทึก หรือแก้ไขอะไร เมื่อไร ก็จะทำให้งานไม่น่าเชื่อถือ และผู้ใช้ข้อมูลก็ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้เพราะขาดความเชื่อมั่น

ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 แนะนำ ผู้ที่จะมาใช้ระบบต้องมีการลงทะเบียนในระบบของกรมก่อน เพราะการลงทะเบียนจะช่วยกรองผู้ใช้งานได้ในเบื้องต้นว่า เป็นผู้ประกอบการจริง มีรายละเอียดในการมอบอำนาจ ทั้งหมดให้กับบุคคลใด ในเรื่องใด หรือสามารถทำอะไรได้บ้าง พร้อมกันนี้ ในระบบต้องมีการแจ้งว่าข้อมูลที่ผู้ประกอบการยื่นเข้ามา กรมจะเก็บเป็นความลับและไม่มีการเผยแพร่ อีกทั้งต้องมีการวางแผนทางในการจัดการข้อมูลเอาไว้ กรณีในช่วงเวลาที่มีการยื่นเรื่องหรือยื่นข้อมูลเข้ามาปริมาณมาก เซิร์ฟเวอร์ของกรมจะต้องรองรับได้ รวมถึงควรมีการกำหนดระยะเวลาเก็บข้อมูลว่าจะเก็บไว้เป็นเวลาเท่าไร หลังจากนั้นหากมีการนำข้อมูลออก จะนำออกด้วยวิธีใด เหล่านี้เป็นส่วนที่สำคัญมาก

4.4 การสนับสนุนจากองค์กร

โดยรวมแล้วผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าการสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยที่จำเป็น และมี 1 ใน 8 คน ระบุว่าปัจจัยที่ขาดแคลนไม่ได้ ซึ่งในส่วนของกรมศุลกากรพบว่าการนำระบบมาใช้ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและสามารถทำให้ระบบเกิดขึ้นจริงได้ พร้อมทั้งมีการฝึกอบรมหรือมีการสอนในองค์กร รวมถึงมีคู่มือและประมวลระเบียบปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานผ่านระบบได้จริง

ส่วนทางด้านผู้ประกอบการ พบว่าบางรายได้รับการสนับสนุนและต้องการที่จะใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยในปัจจุบันผู้บริหารของหลายบริษัทสนใจและมีการสอบถามถึงความเป็นไปได้เกี่ยวกับการอนุมัติ/อนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Approvals) เนื่องจากเห็นว่าส่วนงานอื่นของกรมศุลกากรสามารถทำได้แล้ว ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ 8 ระบุว่า ทุกวันนี้บริษัทได้เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการใช้ระบบในอนาคตอยู่แล้ว เพียงแต่ยังกังวลในเรื่องข้อดี ข้อเสีย และความคุ้มค่าแต่จริงๆ แล้วแต่ละบริษัทได้มีการเตรียมตัวกันแล้ว สอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ 6 ที่กล่าวว่า “หากการเข้ามาใช้ระบบไม่มีผลกระทบ บริษัทที่ต้องการที่จะเข้ามาใช้ระบบ เพียงแต่กรมต้องให้ความมั่นใจแก่ผู้ประกอบการได้ ต้องไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่เข้ามาใช้ระบบและลองทำไปก่อน แล้วค่อยมาแก้ไขระบบในภายหลัง...เช่นตัวอย่างงานด้านหนึ่ง ก่อนที่จะมีการใช้ระบบ งานนั้นมีปริมาณมากแต่ก็แล้วเสร็จได้ไว แต่ในปัจจุบันงานน้อยลงเกือบครึ่ง แต่งานกลับเสร็จได้ช้าและมีปัญหามากกว่าเดิมทั้งที่ก่อนจะใช้ระบบไม่มีปัญหานี้เลย...” ดังนั้น กรมจึงต้องเร่งสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ปัญหาภายในขององค์กรก็เป็นอุปสรรคต่อการใช้ระบบเช่นกัน เช่นผู้ให้สัมภาษณ์ 7 ระบุว่า บริษัทมีปัญหาการไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างฝ่ายงานต่างๆ ได้ เนื่องจากบริษัทมีการแบ่งงานของแต่ละฝ่ายไว้ชัดเจน กล่าวคือ ฝ่ายติดต่อด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลนำเข้าจากฝ่ายจัดซื้อวัตถุดิบได้ ทำให้เกิดปัญหาข้อมูลนำเข้ากับข้อมูลที่ยื่นขอสิทธิประโยชน์ทางภาษีอาจตรงกันหรือไม่ตรงกัน และทำให้บริษัทต้องเสียสิทธิในการขอคืนเงินภาษีไป นอกจากนี้ บริษัทที่มีข้อมูลการนำเข้า-ส่งออกปริมาณมาก ก็เสี่ยงเกิดความสับสนและบันทึกข้อมูลผิดพลาดได้เช่นกัน ดังนั้นบริษัทจึงอาจต้องปรับตัวในหลายๆ ด้านเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบ ซึ่งการที่บริษัทต้องมีปรับตัวเพื่อรองรับเหล่านี้ อาจเป็นอุปสรรคต่อผู้ประกอบการรายย่อยที่ไม่ได้มีทรัพยากรมากนัก เช่น ขาดเงินทุน ขาดบุคลากรทั้งในด้านปริมาณและความสามารถ ฯลฯ อันเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ควรคำนึงถึงในมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์ 3

ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ 2 ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ ระบุว่า กรมมีปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ที่มีการประมวลผลช้าในบางครั้ง หรือบางครั้งเกิดการขัดข้องของระบบอินเทอร์เน็ต เพราะฉะนั้นหากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างเต็มรูปแบบแล้ว ระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกรมก็ต้องมีความพร้อมเช่นกัน

การนี้ ข้อเสนอของผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คือ อันดับแรกกรมต้องพิจารณาว่าเรื่องใดบ้างที่อยากให้เกิดเป็นระบบ แล้วค่อยวางแผนการพัฒนาาระบบ ซึ่งการพัฒนาต้องประสานงานกันระหว่างผู้ดูแลระบบและผู้ใช้ระบบ เพื่อให้ฟังก์ชันการทำงานตอบสนองได้กับทุกฝ่าย จากนั้นจึงค่อยออกประกาศและระเบียบว่าจะมีตัวเลือกในการยื่นออนไลน์เพิ่มขึ้นมา พร้อมรับฟังผู้ใช้งาน และจัดการอบรมแก่ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ อีกอย่างที่สำคัญคือระบบและระเบียบต้องเปิดโอกาสให้สามารถแก้ไข

ระบบได้ และหากระบบมีเสียงสะท้อนกลับมาว่ายังไม่ค่อยสมบูรณ์ หรือเมื่อใช้แล้วพบว่าระบบสร้างภาระกับผู้ใช้ทั้ง 2 ฝ่าย หรือพบว่าการทำงานบางอย่างไม่มีความจำเป็น ซึ่งผู้ใช้งานเห็นตรงกันว่าไม่ต้องการใช้อีก ก็ต้องสามารถทำการยกเลิกการใช้นั้นได้ สอดคล้องกับผู้ใช้สัมภาษณ์อื่นที่กล่าวว่า หากองค์กรจะเริ่มใช้ระบบต้องรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้ โดยผู้พัฒนาต้องพูดคุยและทำความเข้าใจร่วมกับผู้ใช้ ไม่ควรพัฒนาเพียงลำพังโดยขาดการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้งาน ซึ่งอาจเปิดให้มีการประเมินผลระบบตามรอบที่กำหนดไว้ด้วย

โดยในระยะเริ่มแรกนี้ผู้ใช้สัมภาษณ์ต้องการให้องค์กรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับระบบอย่างยิ่ง ซึ่งต้องการให้มีการสอนทั้งวิธีการทำงานตามปกติและสอนวิธีแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น ปัญหายอดเงินผิดพลาด ปัญหาหากงานเกินระยะเวลา นอกจากนี้ การจัดทำคู่มือการใช้ระบบควรมีความชัดเจน สามารถอ่านทำความเข้าใจได้ง่าย ใช้ศัพท์และภาษาที่เข้าถึงได้ง่าย และต้องสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกได้ เช่น กรณีที่อนุมัติ (approve) ในระบบไปแล้วจะมีวิธีบริหารจัดการหรือแก้ปัญหาอย่างไร ดังนั้น หน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับการจัดทำคู่มือและการอบรมเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ การสนับสนุนที่ดีจากผู้บริหารก็เป็นสิ่งที่ผู้ใช้สัมภาษณ์กล่าวถึงเช่นกัน โดยมองว่าผู้บริหารจะช่วยทำให้ทุกคนทุกฝ่ายในองค์กรสามารถร่วมมือกันเตรียมความพร้อมกับการใช้ระบบในอนาคตได้

ตอนที่ 5 ปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

ในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สอบถามกลุ่มตัวอย่างถึงปัจจัยอื่นที่อาจเกี่ยวข้องกับการยอมรับการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ซึ่งก็พบว่ามีบางคนได้ระบุปัจจัยอื่นไว้ ได้แก่

1. อิทธิพลทางสังคมหรือความแพร่หลายในการใช้ เพราะหากมีผู้ใช้งานจำนวนมาก ก็จะทำให้ผู้ที่ยังไม่ใช้เกิดความมั่นใจและต้องการใช้ระบบมากขึ้น โดยเฉพาะความมั่นใจในกลุ่มผู้ประกอบการที่มีความสำคัญเพราะเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของการพัฒนาระบบ โดยผู้ให้ข้อมูลที่เป็นเจ้าหน้าที่ระบุว่าความสำเร็จของระบบขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ประกอบการด้วยว่ามีการใช้เยอะหรือแพร่หลายหรือไม่ เพราะหากผู้ประกอบการไม่ใช้ เจ้าหน้าที่ก็คงไม่ได้ใช้ ลักษณะดังกล่าวยังรวมไปถึงการบังคับใช้จากกรม โดยผู้ให้สัมภาษณ์ 7 กล่าวว่า หากกรมบังคับให้มีการใช้จริงก็คงปฏิเสธไม่ได้ ก็คงต้องเรียนรู้การใช้ เช่นเดียวกับผู้ให้สัมภาษณ์ 5 ที่แสดงความเห็นว่า หากกรมไม่บังคับให้ใช้ระบบใหม่และยกเลิกระบบเดิม ตนมองว่าก็ยังจะมีคนก็ใช้ระบบเดิมอยู่

2. ต้นทุนการจัดทำระบบ รวมถึงต้นทุนในการพัฒนาต่อ เพราะการที่ระบบมีต้นทุนไม่มากก็จะทำให้ระบบสามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนต่อไปได้เรื่อยๆ

4.3 เปรียบเทียบผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณในข้อ 4.1 และผลการศึกษาเชิงคุณภาพในข้อ 4.2 สามารถนำมาเปรียบเทียบเป็นผลการศึกษิตามสมมติฐานได้ดังนี้

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

เรื่อง	เชิงปริมาณ		เชิงคุณภาพ		เปรียบเทียบ
	ผลการศึกษา	มีผล	ผลการศึกษา	มีผล	
ระดับการยอมรับ	มาก	✓	มาก	✓	เหมือนกัน
ปัจจัยส่วนบุคคล					
อายุ	อายุมากยอมรับต่ำกว่า	✓	อายุมากยอมรับต่ำกว่า	✓	เหมือนกัน
การศึกษา	การศึกษาน้อยยอมรับต่ำกว่า	✓	การศึกษาน้อยยอมรับต่ำกว่า	✓	เหมือนกัน
ประสบการณ์ใช้	ใช้น้อยยอมรับต่ำ	✓	ใช้น้อยยอมรับต่ำ	✓	เหมือนกัน
สถานภาพ (ผภก/จนท)	ทั้งสองกลุ่มไม่ต่างกัน	✗	ผู้ประกอบการรับต่ำกว่า	✓	ไม่เหมือนกัน
ปัจจัยหลัก					
การรับรู้ความง่าย	มีผล	✓	จำเป็น	✓	เหมือนกัน
การรับรู้ประโยชน์	ไม่มีผล	✗	จำเป็น	✓	ไม่เหมือนกัน
ความน่าเชื่อถือ	มีผล	✓	จำเป็น	✓	เหมือนกัน
การสนับสนุน	มีผล	✓	จำเป็น	✓	เหมือนกัน

สมมติฐาน 1 : ระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร อยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีพบว่า ระดับการยอมรับของผู้ใช้งานในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก จึงสรุปได้ว่า ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีมีความสอดคล้องกันและเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐาน 2 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้ระบบ และสถานภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร แตกต่างกัน

1. อายุ ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีพบว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีระดับการยอมรับที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุมากจะมีระดับการยอมรับต่ำกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุน้อย จึงสรุปได้ว่า ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีมีความสอดคล้องกันและเป็นไปตามสมมติฐาน

2. ระดับการศึกษา ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับการยอมรับที่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้งานที่ระดับการศึกษาน้อยมีแนวโน้มที่จะยอมรับระบบต่ำกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาสูง จึงสรุปได้ว่า ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีมีความสอดคล้องกันและเป็นไปตามสมมติฐาน

3. ประสบการณ์การใช้ระบบ ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีพบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐโดยมีจำนวนความถี่ในการใช้งานแตกต่างกัน จะมีระดับการยอมรับที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่ใช้ระบบน้อยจะมีระดับการยอมรับต่ำกว่าผู้ที่ใช้งานบ่อยครั้ง จึงสรุปได้ว่า ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีมีความสอดคล้องกันและเป็นไปตามสมมติฐาน

4. สถานภาพในการทำงาน (ผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่) ผลการศึกษาในเชิงปริมาณ พบว่าทั้งสองกลุ่มไม่ได้มีระดับการยอมรับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นกลุ่มผู้ประกอบการมีระดับการยอมรับต่ำกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นเจ้าหน้าที่ จึงสรุปได้ว่า ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีมีความแตกต่างกันและไม่สามารถสรุปได้ชัดเจนตามสมมติฐาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาเป็นแนวทางการจัดทำระบบต่อไป

สมมติฐาน 3 : ปัจจัยหลัก ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ และการสนับสนุนจากองค์กร มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

1. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีพบว่า การรับรู้ความง่ายมีผลต่อการยอมรับระบบของผู้ใช้งาน จึงสรุปได้ว่า ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีมีความสอดคล้องกันและเป็นไปตามสมมติฐาน

2. การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน แม้ผลการศึกษาในเชิงปริมาณจะพบว่า ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับ แต่ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า ผู้ใช้งานระบุว่าปัจจัยนี้มีความจำเป็นต่อการนำระบบมาใช้ จึงสรุปได้ว่า ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีมีความแตกต่างกันและไม่สามารถสรุปได้ชัดเจนตามสมมติฐาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาเป็นแนวทางการจัดทำระบบต่อไป

3. ความน่าเชื่อถือของระบบ ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีพบว่า ความน่าเชื่อถือของระบบมีผลต่อการยอมรับ จึงสรุปได้ว่า ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีมีความสอดคล้องกันและเป็นไปตามสมมติฐาน

4. การสนับสนุนจากองค์กร ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่อการยอมรับของผู้ใช้งาน จึงสรุปได้ว่า ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีมีความสอดคล้องกันและเป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ กรณีศึกษา งานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร โดยในบทนี้ได้มีการสรุปผลการศึกษาทั้งหมด พร้อมกับการอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นสำคัญ และให้ข้อเสนอแนะจากการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ คือ ผู้ใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 567 คน โดยส่วนใหญ่อยู่อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.3 มีประสบการณ์การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐเดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.0 และสถานภาพในการทำงานส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 67.4

1.2 กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ คือ ผู้ใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ที่ให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์จำนวน 8 คน โดยส่วนใหญ่อยู่อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 ทั้งหมดจบการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทจึงมีสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างเท่ากันคือปริญญาตรีร้อยละ 50 และปริญญาโทร้อยละ 50 สำหรับประสบการณ์การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐพบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ใช้ระบบน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25, ใช้เดือนละ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25, และใช้เดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25 เช่นกัน ส่วนในด้านสถานภาพในการทำงานจะมีสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างเท่ากันคือ เป็นผู้ประกอบการร้อยละ 50 และเป็นเจ้าหน้าที่ร้อยละ 50

2. การสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีให้ผลที่สอดคล้องกัน คือ ผู้ใช้งานมีระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรอยู่ในระดับมาก โดยในเชิงปริมาณ ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับการยอมรับเท่ากับ 4.120 คืออยู่ในระดับมาก ซึ่งรายชื่อคำถามที่มีระดับเห็นด้วย

มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการสนธิประโยชน์ทางภาษีอากร จะเกิดผลดีกับท่านมากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ในข้ออื่นๆ พบว่าอยู่เพียงระดับมาก โดยอันดับสองคือ โดยรวมท่านคิดว่าหากเปิดใช้ระบบอย่างเป็นทางการแล้ว ท่านจะตัดสินใจเลือกใช้ระบบแทนการทำงานรูปแบบเดิม และอันดับสามคือ หากนำระบบมาใช้ ท่านจะใช้ระบบเป็นเครื่องมือหลักในการทำงานประจำ อนึ่ง ประเด็นส่วนใหญ่จากคำถามปลายเปิด ของแบบสอบถาม พบว่าเป็นการแสดงความคิดเห็นแบบมีเงื่อนไขหรือเขียนข้อเสนอแนะที่ยังต้องการ ในส่วนของเชิงคุณภาพพบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวคิดการนำระบบมาใช้ในการทำงาน เพราะจะช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ลดต้นทุน และสอดคล้องกับกระแสเศรษฐกิจและการค้าโลก แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้งานจะพร้อมใช้ระบบกับบางเรื่องหรือบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากยังไม่มั่นใจ ว่าระบบจะมีคุณสมบัติเพียงพอต่อการทำงานทุกอย่างได้จริง จึงทำให้ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่เห็นด้วย กับแนวคิดการนำระบบมาใช้ในการทำงาน แต่จะพร้อมใช้ระบบกับบางเรื่องหรือบางส่วนเท่านั้น ซึ่งแปรความได้ว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงาน สนิธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ของผู้ใช้งานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การใช้ระบบ มีผลต่อระดับการยอมรับระบบของผู้ใช้งาน แต่สำหรับสถานการณ์ในการทำงาน (ผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่) พบว่าผลการศึกษาของทั้งสองวิธีมีความแตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียด ผลการศึกษาแต่ละปัจจัยมีดังนี้

1) อายุ จากผลการศึกษาของทั้งสองวิธีให้ผลที่สอดคล้องกัน คือ อายุที่แตกต่างกันจะมี ระดับการยอมรับที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุมากจะมีระดับการยอมรับต่ำกว่ากลุ่มผู้ใช้งาน ที่มีอายุน้อย ซึ่งรายละเอียดเชิงปริมาณ พบว่าผู้ใช้งานที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไปจะมีค่าเฉลี่ยการยอมรับ ต่ำกว่าทุกกลุ่ม และหากพิจารณารายคู่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 21-50 ปี จะมีระดับการยอมรับสูง กว่ากลุ่มตัวอย่างที่อายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนในเชิงคุณภาพ พบว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุน้อย (อายุน้อยกว่า ค่าเฉลี่ยอายุของกลุ่มตัวอย่าง) จะมีระดับการยอมรับสูงกว่ากลุ่มคนใช้งานที่อายุมาก (อายุมากกว่า ค่าเฉลี่ยอายุของกลุ่มตัวอย่าง)

2) ระดับการศึกษา จากผลการศึกษาของทั้งสองวิธีมีความคล้ายคลึงกัน คือ ระดับ การศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับการยอมรับที่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้งานที่ระดับการศึกษาน้อย มีแนวโน้มที่จะยอมรับระบบต่ำกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาสูง ซึ่งรายละเอียดเชิงปริมาณ พบว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่จบการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายเป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยการยอมรับต่ำกว่า ทุกกลุ่ม และในรายคู่พบว่าผู้ใช้งานที่จบการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายจะมีระดับการยอมรับ ต่ำกว่าผู้ใช้งานที่จบอนุปริญญาหรือปวส. และผู้ที่จบปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนในเชิงคุณภาพนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจบการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ซึ่งพบว่า กลุ่มที่จบการศึกษาปริญญาโทมีระดับการยอมรับสูงกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาปริญญาตรี

3) ประสิทธิภาพการใช้ระบบ จากผลการศึกษาของทั้งสองวิธีให้ผลที่สอดคล้องกัน คือ ผู้ที่มีประสิทธิภาพการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐโดยมีจำนวนความถี่ในการใช้งานแตกต่างกันจะมีระดับการยอมรับที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีการใช้ไม่บ่อยจะมีระดับการยอมรับต่ำกว่าผู้ที่มีการใช้งานบ่อยครั้ง ซึ่งรายละเอียดเชิงปริมาณ พบว่าผู้ใช้งานที่มีประสิทธิภาพการใช้ระบบเดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป จะมีระดับการยอมรับสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้เดือนละ 1 ครั้งหรือต่ำกว่า สอดคล้องกับเชิงคุณภาพ ที่พบว่า กลุ่มผู้ใช้งานที่มีประสิทธิภาพการใช้ระบบมากกว่า (ใช้เดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป) จะมีระดับการยอมรับระบบสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่มีประสิทธิภาพการใช้ระบบน้อยกว่า (ใช้เดือนละ 1 ครั้งหรือต่ำกว่า)

4) สถานภาพในการทำงาน (ผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่) ผลการศึกษาของทั้งสองวิธี มีความแตกต่างกัน โดยในเชิงปริมาณพบว่าทั้งสองกลุ่มไม่ได้มีระดับการยอมรับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นกลุ่มผู้ประกอบการ มีระดับการยอมรับต่ำกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นเจ้าหน้าที่ ดังนั้น จึงไม่สามารถสรุปผลการศึกษาได้ชัดเจนตามสมมติฐาน แต่ก็พบว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นเจ้าหน้าที่มีแนวโน้มของการยอมรับระบบสูงกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นผู้ประกอบการ

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ และการสนับสนุนจากองค์กร มีผลต่อการยอมรับระบบของผู้ใช้งาน ส่วนการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน พบว่าผลการศึกษาของทั้งสองวิธีมีความแตกต่างกัน ซึ่งรายละเอียดผลการศึกษาแต่ละปัจจัยมีดังนี้

1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีสอดคล้องกัน โดยในเชิงปริมาณ พบว่าการรับรู้ความง่ายมีอิทธิพลทางบวกต่อการยอมรับ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .231 ส่วนในเชิงคุณภาพพบว่า ผู้ใช้งานระบุว่าปัจจัยที่มีความจำเป็น และจำนวน 2 ใน 8 ของผู้ใช้งานได้เลือกให้เป็นปัจจัยที่ขาดแคลนไม่ได้เลยหากมีการใช้ระบบในการทำงาน ดังนั้น การรับรู้ความง่ายในการใช้งานจึงมีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

2) การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีมีความแตกต่างกัน โดยในเชิงปริมาณ พบว่าการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ แต่ในเชิงคุณภาพพบว่าผู้ใช้งานระบุว่าปัจจัยนี้มีความจำเป็น และจำนวน 3 ใน 8 ของผู้ใช้งานได้เลือกให้เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถขาดแคลนได้หรือหากขาดไปก็จะไม่ยอมรับหรือไม่เห็นด้วยกับการใช้ระบบ

ดังนั้น แม้ผลการศึกษาโดยรวมไม่สามารถสรุปได้ชัดเจน แต่ปัจจัยนี้ก็ควรได้รับการพิจารณาในการจัดทำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรต่อไป

3) ความน่าเชื่อถือของระบบ ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีสอดคล้องกัน โดยในเชิงปริมาณ พบว่าความน่าเชื่อถือของระบบเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการยอมรับระบบ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .223 สอดคล้องกับเชิงคุณภาพซึ่งผู้ใช้งานระบุว่าปัจจัยที่จำเป็นและจำนวน 2 ใน 8 ของผู้ใช้งานเลือกให้เป็นปัจจัยที่ขาดแคลนไม่ได้ เนื่องจากการเป็นระบบงานของรัฐหากไม่ปลอดภัยจะเสี่ยงต่อการเกิดความเสียหายเป็นอย่างมาก ดังนั้น ความน่าเชื่อถือของระบบจึงมีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

4) การสนับสนุนจากองค์กร ผลการศึกษาของทั้งสองวิธีให้ผลที่สอดคล้องเช่นเดียวกัน โดยในเชิงปริมาณ พบว่าการสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการยอมรับระบบ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .404 สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงคุณภาพซึ่งผู้ใช้งานระบุว่าปัจจัยที่จำเป็น และผู้ใช้งาน 1 คน จาก 8 คน ได้เลือกให้เป็นปัจจัยที่ขาดแคลนไม่ได้เลยเช่นกัน โดยเฉพาะการส่งเสริมจากผู้บริหารขององค์กร การฝึกอบรมการใช้งาน คู่มือการใช้งาน และความพร้อมขององค์กร ที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้ผู้ใช้งานมีพฤติกรรมเลือกใช้ระบบมากขึ้น ดังนั้น การสนับสนุนจากองค์กรจึงมีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

2.4 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร

การให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ผู้วิจัยจะกล่าวถึงในข้อ 5.3 ต่อไป

CHULALONGKORN UNIVERSITY

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาในระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ในปัจจุบันพบว่าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรยา ดอกกลอย (2560) ที่ศึกษาระดับการยอมรับระบบการจัดการวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ ในกลุ่มอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นักศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอกที่ใช้ระบบ และเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาการใช้ระบบ ในมหาวิทยาลัยอุดมศึกษาของรัฐที่มีการใช้ระบบการจัดการวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์จำนวน 21 แห่ง และพบว่าระดับการยอมรับระบบของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ทั้งนี้ หากพิจารณาจากข้อคำถามในเชิงปริมาณ พบว่าข้อคำถามที่วัดระดับความเห็นต่อแนวคิดการนำระบบมาใช้ที่ว่า “การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร จะเกิดผลดีกับท่านมากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม” ก็พบว่าผู้ใช้งานเห็นด้วยในระดับมากที่สุด สะท้อนว่าผู้ใช้งานเห็นด้วยกับการนำระบบมาใช้ หรือเห็นด้วยว่าการนำระบบมาใช้จะเกิดประโยชน์ต่อการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม แต่หากพิจารณาในแง่ของการเลือกที่จะใช้ เช่น “โดยรวมท่านคิดว่า หากเปิดใช้ระบบอย่างเป็นทางการแล้ว ท่านจะตัดสินใจเลือกใช้ระบบแทนการทำงานรูปแบบเดิม” หรือ “หากนำระบบมาใช้ ท่านจะใช้ระบบเป็นเครื่องมือหลักในการทำงานประจำ” จะพบว่าข้อเหล่านี้ มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากเท่านั้น นอกจากนี้ จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม พบว่าผู้ใช้งานยังมีเงื่อนไขหรือมีข้อเสนอนะที่ซึ่งต้องการจากผู้พัฒนาระบบ ซึ่งอาจสรุปได้ว่า ในปัจจุบันผู้ใช้งานเห็นด้วยกับแนวคิดที่จะนำระบบมาใช้ในการทำงาน แต่ยังมีเหตุผลบางประการที่ทำให้ยังไม่เลือกใช้หรือยังไม่พร้อมใช้ระบบ

สอดคล้องกับผลจากการศึกษาเชิงคุณภาพที่พบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวคิดนี้เช่นกัน แต่จะพร้อมใช้ระบบกับการทำงานบางเรื่องหรือบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากยังไม่มั่นใจในประสิทธิภาพและความคุ้มค่าจากการใช้งานทั้งหมด ทำให้ระดับการยอมรับในปัจจุบันยังอยู่เพียงระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า หากผู้ใช้งานได้รับความมั่นใจมากขึ้นว่าการใช้ระบบเกิดความคุ้มค่าและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานได้จริง ผู้ใช้งานก็จะเต็มใจที่จะใช้ระบบมากขึ้นหรือยอมรับระบบมากขึ้นได้

ในส่วนของผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบระดับการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ของผู้ใช้งานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

ด้านอายุ พบว่าอายุที่แตกต่างกันจะมีระดับการยอมรับที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Venkatesh, et al. (2003) ญัฐินี สวัสดิ์วอ (2554) และอมร สมปัญญา (2560) ที่พบว่าอายุมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ ตามผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุมากจะมีระดับการยอมรับต่ำกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุน้อย โดยเฉพาะผู้ที่อายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาริศรา นนทะคุณ (2561) ที่พบว่าปัจจัยด้านอายุมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้ยื่นแบบฯ ที่ช่วงอายุ 55 ปีขึ้นไปจะมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ เมื่อเทียบกับผู้ยื่นแบบที่มีอายุ 19 – 28 ปี ดังนั้น การพัฒนาระบบจึงควรให้ความสำคัญกับผู้ใช้งานที่อายุมาก โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ที่อายุ 51 ปีขึ้นไป เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้งานกลุ่มนี้สามารถใช้งานระบบได้อย่างเต็มที่และไม่ทำให้อายุกลายเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาระบบในอนาคต

ด้านการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับการยอมรับที่แตกต่างกัน ซึ่งคล้ายคลึงกับผลการศึกษาของณัฐินี สวัสดิ์วอ (2554) อมร สมปัญญา (2560) และอาริศรา นนทะคุณ (2561) ที่พบว่าการศึกษาที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า ผู้ใช้งานที่ระดับการศึกษาน้อยมีแนวโน้มที่จะยอมรับระบบต่ำกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุศณี กอจิตตวนิจ และมนวิกา ผดุงสิทธิ (2552) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน และเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาสูงสุดปริญญาโทมีความพึงพอใจโดยรวมในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ดังนั้น การพัฒนาระบบจึงควรคำนึงถึงพื้นฐานการศึกษาของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้งานที่จบการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายที่มีระดับการยอมรับต่ำกว่าทุกกลุ่มตามผลการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งหากระบบสามารถออกแบบให้สามารถใช้งานได้ง่ายและเอื้อต่อผู้ใช้งานทุกระดับการศึกษาก็จะทำให้การยอมรับระบบเพิ่มมากขึ้นได้

ด้านประสบการณ์การใช้ระบบ พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ โดยมีจำนวนการใช้งานที่แตกต่างกันจะมีระดับการยอมรับที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Venkatesh, et al. (2003) บัญชา หมั่นกิจการ (2560) นพมาศ เสียมไหม (อ้างใน เสาวนีย์ มหาชัย, 2561) รวมถึงอมร สมปัญญา (2560) โดยพบว่าผู้ที่มีประสบการณ์ไม่บ่อยครั้งจะมีระดับการยอมรับต่ำกว่าผู้ที่มีการใช้งานบ่อยครั้ง สอดคล้องกับการศึกษาของธนวัต เจริญงาน (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและหน่วยปฐมภูมิของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข (JHCIS) ในจังหวัดพังงา ซึ่งพบว่าระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากประสบการณ์การใช้จะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยเพิ่มระดับการยอมรับระบบให้มากขึ้นเรื่อยๆ ได้ โดยธรวารว หวังสมบูรณ์ดี (2553) ผู้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของพนักงานธนาคารยูโอบี สำนักงานใหญ่ ได้ระบุไว้ว่า เมื่อผู้ใช้มีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้ จะทำให้ผู้ใช้ไม่เกิดความกลัวหรือกังวลเกี่ยวกับการใช้งาน สามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว และรู้แนวทางว่าจะต้องทำอะไรในการที่จะใช้บริการ การที่ไม่กลัวหรือกังวลในการใช้ส่งผลให้ทัศนคติทางลบต่อการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ น้อยลงไปด้วย ดังนั้น หากผลักดันให้ผู้ใช้งานได้รับประสบการณ์ในการใช้ระบบมากขึ้นก็จะช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้งานเปิดใจยอมรับการใช้ระบบได้มากขึ้น

ด้านสถานภาพในการทำงาน (ผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่) ในเชิงปริมาณพบว่าทั้งสองกลุ่มไม่ได้มีระดับการยอมรับที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะระบบกำลังพัฒนาขึ้นมาใหม่ ทำให้ทั้งผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ยังไม่เคยได้ใช้งาน จึงยังไม่เกิดความรู้สึกที่ชัดเจนต่อระบบ และทำให้ผลวิจัย

ไม่พบความแตกต่างของระดับการยอมรับอย่างมีนัยสำคัญ แต่อย่างไรก็ดี จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าสถานภาพในการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับการยอมรับที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มของผู้ประกอบการ จะมีระดับการยอมรับที่ต่ำกว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นเจ้าหน้าที่

สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากผู้ประกอบการยังไม่มั่นใจว่าระบบจะช่วยตรวจสอบหรือตอบโต้ภัยการทำงานในทุกเรื่องทุกอย่างได้จริงหรือไม่ ทำให้กลุ่มผู้ประกอบการยังไม่รับรู้ถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเท่าที่ควร และกังวลว่าการใช้ระบบอาจไม่คุ้มค่ากับสิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลงไป ในขณะที่กลุ่มเจ้าหน้าที่ไม่มีความเสี่ยงที่ต้องกังวลในเรื่องของความไม่คุ้มค่าแบบผู้ประกอบการ ประกอบกับองค์กรของเจ้าหน้าที่คือหน่วยงานราชการ ซึ่งได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรจากนโยบายของภาครัฐ ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มผู้ประกอบการที่บางรายยังมีข้อจำกัดด้านทุนและทรัพยากร ทำให้เจ้าหน้าที่มีสถานภาพในการทำงานที่สนับสนุนการใช้ระบบมากกว่าผู้ประกอบการ สอดคล้องกับประวีร์ มานพ (2563) ที่พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) แตกต่างกัน โดยระบุว่าผู้ใช้งานที่มีอาชีพรับราชการหรือทำงานในรัฐวิสาหกิจ เป็นอาชีพที่มีโอกาสเข้าใช้บริการเว็บไซต์เพื่อหาข้อมูล ข่าวสารประชาสัมพันธ์ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานมากกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่น ซึ่งนี้อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้กลุ่มเจ้าหน้าที่มีการยอมรับระบบมากกว่ากลุ่มผู้ประกอบการ ดังนั้น ผู้พัฒนาระบบจึงควรเร่งหาแนวทางปรับปรุงประเด็นนี้ เนื่องจากกลุ่มผู้ประกอบการถือเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาระบบ ซึ่งหากคนกลุ่มนี้ไม่ได้รับความพึงพอใจก็อาจทำให้ระบบไม่มีการใช้งานอย่างแพร่หลายหรือไม่มีผู้ยินยอมใช้งานในอนาคตได้

สำหรับผลการศึกษาปัจจัยหลักที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร สามารถอภิปรายได้ดังนี้

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่ามีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของหลายคน เช่น Venkatesh, et al. (2003) สุทธิลักษณ์ และคณะ (2555) L. Carter and F. Bélanger (2005) บัญชา หมั่นกิจการ (2560) วันทนีย์ มงคลทรัพย์กุล และคณะ (2559) รุ่งทิวา เงินปัน (2560) ทั้งนี้ เนื่องจากระบบถูกพัฒนาขึ้นมาใหม่ ผู้ใช้งานทุกคนมีการใช้ครั้งแรก จึงคาดหวังให้ระบบมีรูปแบบที่ใช้งานได้ง่ายหรือใช้เวลาไม่นานก็สามารถใช้ได้อย่างคล่องแคล่ว นอกจากนี้กลุ่มผู้ใช้งานที่หลากหลายและแตกต่างกัน เช่น อายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน มีผลทำให้ทักษะการใช้งานระบบของแต่ละคนแตกต่างกัน

ดังนั้น ระบบจึงควรมีรูปแบบที่เข้าใจได้ง่ายและไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานของคนทุกกลุ่ม ซึ่งผู้ใช้งานแนะนำว่า ผู้พัฒนาระบบควรมีการพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและทำความเข้าใจร่วมกับผู้ใช้งานมากขึ้น และควรมีการฝึกสอนวิธีใช้งานอย่างเพียงพอ ซึ่งจากการศึกษาโดยรวมพบว่า ผู้ใช้งานต้องการให้ระบบสามารถเข้าถึงได้ง่ายและตลอดเวลา มีรูปแบบที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน และในกรณีที่ต้องใช้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นประกอบการพิจารณา ก็ควรมีการเชื่อมโยงกับหน่วยงาน

เหล่านั้นร่วมด้วย เพื่อให้ระบบรองรับการทำงานในภาพรวมได้ ที่สำคัญ ควรมีความยืดหยุ่นในการใช้งานระบบ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ในเบื้องต้น อีกทั้งตัวระบบต้องสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ในภายหลัง เพื่อรองรับกับการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต อันจะช่วยสนับสนุนการใช้งานระบบในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่าปัจจัยนี้ไม่มีผลต่อการยอมรับ ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ใช้งานยังไม่มั่นใจในประโยชน์ของการทำงานผ่านระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลปริยา นกดี (2557) ที่พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด เพราะพนักงานเห็นว่าเทคโนโลยี GPS Tracking อาจจะไม่สามารถช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการทำงานได้จริง

อย่างไรก็ตาม ในเชิงคุณภาพผู้วิจัยกลับพบว่าปัจจัยนี้มีผลต่อการยอมรับระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายคนตามการทบทวนวรรณกรรม เช่น Venkatesh, et al. (2003) สุทธิลักษณ์ และคณะ (2555) บัญชา หมั่นกิจการ (2560) วันทนี และคณะ (2559) สัญชัย อุปะเตีย (2553) ภาณุกร เตชะชุนทกิจ (2562) เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่จำเป็นในการทำงาน ซึ่งหน่วยงานรัฐต้องพัฒนาในส่วนนี้เพื่อให้รองรับการทำงานของผู้ประกอบการที่ส่วนใหญ่เป็นรูปแบบออนไลน์กันแล้ว อีกทั้งตัวระบบเองจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ในเบื้องต้น ทำให้ระบบสามารถลดปริมาณการทำงาน ลดต้นทุนด้านเอกสาร ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานด้วยคน อันจะช่วยให้งานสำเร็จได้รวดเร็วขึ้น แม้ในปัจจุบันผู้ใช้งานยังมีความกังวลว่า งานบางชนิดที่มีความซับซ้อนจะทำให้การเชื่อมโยงข้อมูลและการประมวลผลยังมีข้อจำกัดอยู่ อีกทั้งการใช้ระบบอาจมีต้นทุน ซึ่งเป็นสิ่งที่กระทบกับผู้ประกอบการ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้งานมองว่าแม้การใช้ระบบอาจมีข้อเสีย แต่หากปรับปรุงและพัฒนาให้เหมาะสมก็จะเกิดประโยชน์มากกว่าการทำงานแบบเดิมหรือเกิดความคุ้มค่าได้ในภาพรวม ดังนั้นผู้ใช้งานแนะนำว่า ระบบควรนำมาใช้บนพื้นฐานของความเหมาะสมกับแต่ละงานหรือแต่ละเรื่อง ซึ่งหากประยุกต์ใช้ได้อย่างสอดคล้องแล้ว ปัจจัยนี้ก็ช่วยผลักดันให้ผู้ใช้งานยอมรับระบบในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรได้

ความน่าเชื่อถือของระบบ พบว่ามีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของหลายคน ได้แก่ L. Carter and F. Bélanger (2005) จุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) บัญชา หมั่นกิจการ (2560) วันทนี และคณะ (2559) อาริสรา นนทะคุณ (2561) สุธีกานต์ สุขโกมล (2562) และสัญชัย อุปะเตีย (2553) โดยผู้ใช้งานระบุว่าระบบเป็นของทางราชการ เอกสารข้อมูลทั้งหมดจึงเกี่ยวข้องกับเรื่องการเงินและเป็นข้อมูลลับของผู้ประกอบการ ซึ่งในช่วงที่ผ่านมาหน่วยงานราชการมักเป็นเป้าหมายของอาชญากรรมทางไซเบอร์ จากการวิจัยจึงพบว่า ผู้ใช้งานได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันบุคคลอื่นเข้าถึงข้อมูลก่อนได้รับอนุญาต

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและป้องกันข้อมูลรั่วไหลได้ ทำให้ความน่าเชื่อถือของระบบจึงเป็นสิ่งที่จะพิจารณาหากมีการนำระบบมาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร

นอกจากนี้ ผู้ใช้บางรายยังกังวลกรณีที่กรมจัดทำระบบขึ้นเอง เนื่องจากกรมไม่มีบุคลากรด้านการเขียนโปรแกรมโดยเฉพาะ ดังนั้น ผู้ใช้งานจึงต้องการให้กรมมีแนวทางในการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เริ่มจากการมีหน่วยจัดเก็บที่รองรับข้อมูลปริมาณมากได้ การกลั่นกรองข้อมูลบนระบบให้มีความน่าเชื่อถือสำหรับการนำไปใช้ กำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล และวิธีปฏิบัติในการนำข้อมูลออกจากระบบ ตลอดจนมาตรการป้องกันภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งหากผู้ใช้งานได้รับทราบข้อมูลเหล่านี้เพียงพอ ก็จะเกิดความมั่นใจต่อระบบและช่วยทำให้ผู้ใช้งานยอมรับระบบได้มากขึ้น

การสนับสนุนจากองค์กร พบว่ามีผลต่อการยอมรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรเช่นเดียวกับงานวิจัยของหลายคนทั้ง Venkatesh, et al. (2003) สุทธิลักษณ์ และคณะ (2555) บัญชา หมั่นกิจการ (2560) วันทนี และคณะ (2559) นพมาศ เสียมไหม (2554) และวิโรจน์ เดชนำบัญชาชัย (2553) ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากว่า กรมเองยังคงมีปัญหาของระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน ส่วนทางผู้ประกอบการ แม้บางองค์กรมีความพร้อมที่จะใช้ แต่บางรายก็ยังคงมีปัญหาภายในที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้ระบบเช่นกัน เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลภายในบริษัทที่ไม่เป็นแนวทางเดียวกัน ปัญหาการจัดการข้อมูลสำหรับบริษัทที่มีข้อมูลจำนวนมาก การขาดแคลนทรัพยากร เช่น เงินทุน บุคลากรด้านเทคโนโลยี ฯลฯ ในกรณีที่เป็นผู้ประกอบการรายย่อย

ทั้งนี้ การส่งเสริมให้ผู้ใช้งานเลือกใช้ระบบได้มากขึ้นนั้น การสนับสนุนขององค์กรเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญและเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงกับการใช้ระบบสารสนเทศเป็นอย่างมาก (Davis et al., 1989 (อ้างใน ธาวารา หวังสมบูรณ์ดี, 2553)) ซึ่งจากการวิจัยพบว่าสิ่งจำเป็นหลักที่ผู้ใช้งานต้องการ ได้แก่ การสนับสนุนที่ดีจากผู้บังคับบัญชา คู่มือและการอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงระยะเริ่มต้นของการใช้ระบบ การให้ความสำคัญจากผู้พัฒนาระบบก็เป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้ใช้งานต้องการ เพื่อให้ระบบเอื้อต่อการทำงานของทุกฝ่ายได้มากที่สุด โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้ประกอบการที่มีแนวโน้มยอมรับระบบน้อยกว่า นอกจากนี้ ผู้พัฒนาระบบควรเปิดโอกาสให้สามารถแก้ไขระบบได้หากพบว่าระบบมีข้อบกพร่อง หรือหากพบว่าการทำงานบางอย่างไม่มีความจำเป็นและผู้ใช้งานส่วนใหญ่ไม่ต้องการใช้ ก็ควรเปิดโอกาสให้สามารถทำการยกเลิกการใช้งานในส่วนนั้นได้ และอาจจะมีการประเมินผลระบบตามรอบที่กำหนดไว้ด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

ในครั้งนีผู้วิจัยขอนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร ผ่านตัวแบบวงจร PDCA หรือ Deming Cycle เพื่อให้การเสนอแนวทางการพัฒนาระบบใหม่มีความครบถ้วนตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุงการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. Plan คือ การวางแผนจัดทำระบบ ควรวางแผนแนวทางการทำระบบโดยอิงจากความต้องการ ข้อตกลง หรือมติของกลุ่มผู้ใช้งาน เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญในงานอย่างแท้จริงและเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้งานระบบมากที่สุด ทั้งนี้ จากงานวิจัยพบว่าด้านปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการยอมรับ ดังนั้น ต้องให้ความสำคัญกับการออกแบบและพัฒนาโดยคำนึงถึงผู้ใช้งานทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป กลุ่มผู้ที่การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์การใช้ระบบน้อยครั้ง รวมถึงกลุ่มของผู้ประกอบการที่ยังไม่มั่นใจและยังไม่พร้อมใช้ระบบ ซึ่งควรมีการสอบถามเพื่อแลกเปลี่ยนความเห็นร่วมกันเพื่อเปิดรับความเห็นและส่งเสริมให้ผู้ใช้งานทุกกลุ่มสามารถทำงานผ่านระบบได้อย่างเต็มที่และไม่ทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลกลายเป็นอุปสรรคต่อการใช้งานระบบ

2. DO คือ การปฏิบัติโดยนำระบบไปใช้ โดยผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ และการสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับทั้งงานวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ปัจจัยเหล่านี้จึงควรนำมาใช้เป็นแนวทางหลักในการพัฒนา ส่วนการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานแม้ไม่สามารถสรุปผลความมีอิทธิพลได้ชัดเจนแต่ก็ควรนำมาใช้เช่นกัน โดยในช่วงแรกของการใช้ระบบอาจใช้ปัจจัยเหล่านี้ในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้งานอยากใช้ระบบและมีพฤติกรรมตั้งใจใช้ระบบ ส่วนในระยะใช้งานอาจใช้ปัจจัยเหล่านี้ในการส่งเสริมความชำนาญในการใช้ของผู้ใช้งาน ซึ่งแนวทางการนำปัจจัยหลักแต่ละข้อมาใช้ มีดังนี้

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ประเด็นที่ควรให้ความสำคัญคือ 1) ระบบต้องสามารถเข้าถึงได้ง่ายและตลอดเวลา 2) ปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่ผู้ใช้งานจะพิจารณาหากมีการนำระบบมาใช้ ดังนั้นการพัฒนาระบบควรเริ่มเปิดให้มีการทดลองใช้เพื่อสร้างความคุ้นเคยซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับระบบมากขึ้น 3) ระบบต้องสามารถทำการแก้ไขได้ง่ายเมื่อเกิดความผิดพลาดในการใช้งาน และ 4) ผู้ใช้งานคาดหวังให้ระบบสามารถใช้ได้อย่างคล่องแคล่วโดยใช้เวลาไม่นาน ดังนั้น การให้ข้อมูลวิธีการใช้งานแบบง่าย เช่น คู่มือที่เข้าใจได้ง่าย การฝึกสอนวิธีใช้ระบบ จะช่วยทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกไม่ต่อต้านและต้องการใช้ระบบมากขึ้น

การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน ประเด็นที่ควรให้ความสำคัญคือ 1) ระบบฯ ต้องช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและลดเวลาในการทำงานให้แก่ผู้ใช้ได้ 2) ระบบต้องทำให้งานถูกต้องขึ้นและช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานให้แก่ผู้ใช้ได้ และ 3) ระบบต้องทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จได้มากกว่าการทำงานแบบเดิม ซึ่งประเด็นนี้ ไม่เพียงแต่กรมต้องสร้างระบบที่มีประสิทธิภาพเท่านั้น แต่กรมควรประชาสัมพันธ์ข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานระบบมากขึ้นด้วย

ความน่าเชื่อถือของระบบ ประเด็นที่ควรให้ความสำคัญคือ 1) ระบบต้องสามารถป้องกันบุคคลอื่นเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาตได้ 2) ระบบต้องสามารถรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและป้องกันข้อมูลรั่วไหลได้ และ 3) ความน่าเชื่อถือของระบบเป็นสิ่งที่ผู้ใช้งานจะพิจารณาหากมีการนำระบบฯ มาใช้งานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ดังนั้น นอกจากจะต้องสร้างระบบที่มีความปลอดภัยมั่นคงแล้ว กรมต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายด้านความปลอดภัยของระบบ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้งาน

การสนับสนุนจากองค์กร ประเด็นที่ควรให้ความสำคัญคือ 1) ควรมีคู่มือประกอบการทำงานที่มีเนื้อหาครบถ้วนเพียงพอและเข้าใจได้ง่าย 2) การสนับสนุนจากองค์กรเป็นสิ่งที่ผู้ใช้งานจะพิจารณาหากมีการนำระบบมาใช้ ซึ่งการสนับสนุนขององค์กรมี 2 ประเภท คือ การสนับสนุนการพัฒนา ระบบ โดยเฉพาะด้านเครื่องมือที่ถือเป็นตัวช่วยเฉพาะงาน เช่น คำแนะนำในการพัฒนา คำแนะนำการใช้ระบบ เป็นต้น ส่วนอีกประเภทคือการสนับสนุนทั่วไป (Igarria, 1990 (อ้างใน ฐาวรา หวังสมบูรณ์ดี, 2553)) เช่น คู่มือการใช้ การอบรม การจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้ใช้เทคโนโลยีในองค์กรได้อย่างสะดวก (A-Gahtani & King, 1999 (อ้างใน ฐาวรา หวังสมบูรณ์ดี, 2553)) และรวมถึง 3) การสนับสนุนจากผู้บริหาร เนื่องจากผู้ใช้งานเห็นว่าการยอมรับของตนต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารก่อน ดังนั้น กรมอาจจูงใจและผลักดันให้หน่วยงานต่างๆ สนับสนุนการใช้ระบบแก่พนักงานของตน เช่น เปิดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกกับกลุ่มผู้บริหารระดับสูงหากมีโอกาส หรืออาจส่งเสริมแก่กลุ่มระดับกลาง เช่น ผู้จัดการ หัวหน้างาน ที่เป็นเสมือนตัวกลางที่สามารถสื่อสารข้อมูลทั้งกับระดับผู้บริหารไปจนถึงระดับปฏิบัติงาน เพื่อชี้ให้กลุ่มเหล่านี้เห็นถึงประโยชน์และนำไปสู่การส่งเสริมและผลักดันการใช้ระบบขององค์กรต่อไป

3. Check คือ การตรวจสอบประเมินระบบ ซึ่งสามารถทำได้ทั้งการประเมินเพื่อติดตามปัญหา ระหว่างใช้งาน เนื่องจากการให้ความสำคัญจากผู้พัฒนาระบบก็เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้งานต้องการ เพื่อให้ระบบเอื้อต่อการทำงานของทุกฝ่ายได้มากที่สุด รวมถึงการประเมินผลระบบตามรอบที่กำหนดไว้ ก็เป็นสิ่งที่ผู้ใช้งานเสนอแนะไว้เช่นกัน ซึ่งผู้วิจัยขอเสริมว่าการประเมินระบบควรวัดผลทั้งในแง่ของ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพหรือความคุ้มค่า ความเสมอภาค และความยั่งยืนหรือการพัฒนาในอนาคต (วงอร พัวพันสวัสดิ์, 2563) เพื่อให้การวิเคราะห์ครอบคลุมทุกมิติมากขึ้น

4. Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ ผู้ใช้งานได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการว่าอาจทำการวิเคราะห์โดยแยกเป็นบางส่วนงานหรือบางเรื่อง ซึ่งหากพบว่ามีข้อบกพร่องหรือพบว่าการทำงานบางอย่างไม่มีความจำเป็นในความเห็นของผู้ใช้งานโดยรวม ก็ควรเปิดโอกาสให้สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลง หรือทำการยกเลิกการใช้งานในส่วนนั้นได้ หรือเปิดให้มีการใช้งานด้วยมือ (manual) ร่วมด้วยในบางกรณี โดยพิจารณาจากความเหมาะสมกับลักษณะของงานเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำให้ทราบว่ากิจกรรมสนับสนุนการใช้งานเพิ่มเติม เช่น ข้อมูลการใช้งานบนเว็บไซต์ของกรม การดูแลจากผู้ดูแลระบบ เช่น เจ้าหน้าที่ที่คอยดูแลเมื่อพบปัญหาในขณะที่ใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ต้นทุนการจัดทำระบบและต้นทุนในการพัฒนาต่อ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบของผู้ใช้งานเช่นกัน ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรนำประเด็นเหล่านี้มาใช้ในการศึกษาด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลในการวิเคราะห์การยอมรับระบบของผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการทำวิจัยในแนวเดียวกันนี้โดยเป็นการประเมินผลหลังจากนำระบบมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อวัดประสิทธิผลของระบบภายหลังการใช้งานจริงจากการประเมินโดยผู้ใช้งาน ซึ่งจะช่วยให้ได้ผลการวิจัยที่เป็นรูปธรรมและนำไปสู่การพัฒนาที่ใช้อยู่ในขณะนั้นได้อย่างตรงจุดยิ่งขึ้น



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

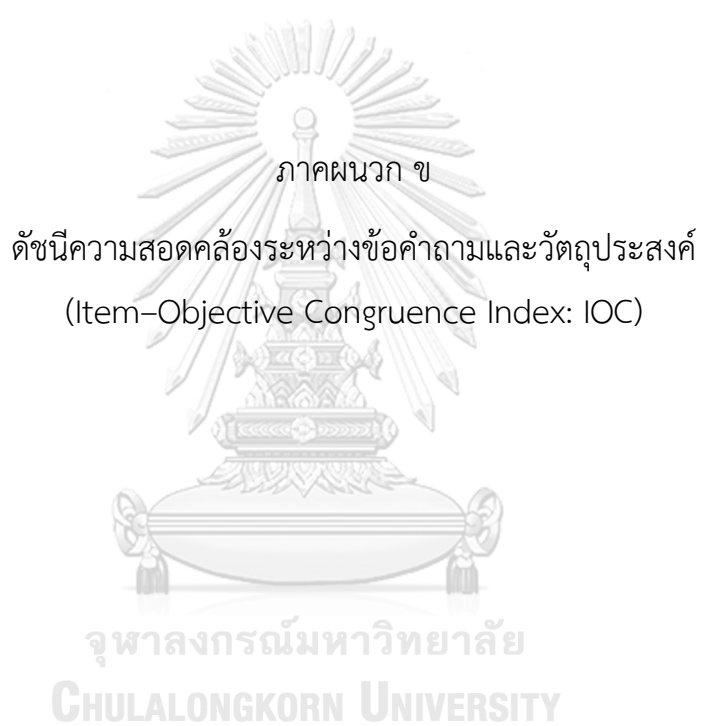
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ วันชัย มีชาติ
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
หน่วยงาน คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. นางเยาวนิจ ครองสิทธิเดช
ตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ
หน่วยงาน กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร
3. นางสาวรัชณี คงสินทวีสุข
ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ
หน่วยงาน บริษัท สยามนพพล จำกัด





ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์
(Item-Objective Congruence Index: IOC)

ข้อคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม คะแนน
	1	2	3	
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม				
1. อายุ <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี <input type="checkbox"/> 2) 21 – 30 ปี <input type="checkbox"/> 3) 31 – 40 ปี <input type="checkbox"/> 4) 41 – 50 ปี <input type="checkbox"/> 5) 51 – 60 ปี <input type="checkbox"/> 6) 61 ปีขึ้นไป	1	1	1	1
2. ระดับการศึกษาสูงสุด <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. <input type="checkbox"/> 3) อนุปริญญา/ปวส. <input type="checkbox"/> 4) ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 5) ปริญญาโท <input type="checkbox"/> 6) ปริญญาเอก	1	1	1	1
3. สถานภาพในการทำงาน <input type="checkbox"/> 1) ผู้ประกอบการ (ผู้มีอำนาจกระทำการ/ผู้รับมอบอำนาจ) <input type="checkbox"/> 2) เจ้าหน้าที่	1	1	1	1
4. ประสบการณ์ในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ (เช่น ระบบการยื่นใบขนสินค้าขาเข้า - ใบขนสินค้าขาออก (e-Import, e-Export), ระบบสอบถามพิกัดศุลกากรออนไลน์, ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์-กรมสรรพากร, ระบบนำส่งงบการเงินอิเล็กทรอนิกส์-กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ฯลฯ) <input type="checkbox"/> 1) ไม่เคยใช้เลย <input type="checkbox"/> 2) น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง <input type="checkbox"/> 3) เดือนละ 1 ครั้ง <input type="checkbox"/> 4) เดือนละ 2 - 3 ครั้ง <input type="checkbox"/> 5) เดือนละ 4 ครั้งขึ้นไป	1	1	1	1

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน				
1. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการงานสิทธิประโยชน์ทางภาษี อากร ระบบฯ ต้องใช้งานได้ไม่ซับซ้อน ไม่เกิดความสับสนใน การใช้งานฟังก์ชันต่างๆ	1	1	1	1
2. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการงานสิทธิประโยชน์ทางภาษี อากร ระบบฯ ต้องมีรูปแบบที่เหมาะสมกับลักษณะการใช้งาน	0	1	1	0.66
3. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการงานสิทธิประโยชน์ทางภาษี อากร ระบบฯ ต้องสามารถทำการแก้ไขได้ง่ายเมื่อเกิดความ ผิดพลาดในการใช้งาน	1	1	1	1
4. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการงานสิทธิประโยชน์ทางภาษี อากร ระบบฯ ต้องสามารถเข้าถึงได้ง่ายและตลอดเวลา	1	1	1	1
5. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการงานสิทธิประโยชน์ทางภาษี อากร ท่านคาดหวังให้ท่านสามารถใช้ระบบฯ ได้อย่าง คล่องแคล่วโดยใช้เวลาไม่นาน	1	1	1	1
6. โดยรวมแล้ว ความง่ายในการใช้งาน เป็นสิ่งที่ท่านจะพิจารณา หากมีการนำระบบฯ มาใช้ในการงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	1	1	1	1
การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน				
1. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการงานสิทธิประโยชน์ทางภาษี อากร ระบบฯ ต้องทำให้การปฏิบัติงานของท่านสำเร็จได้มากขึ้น	1	1	1	1
2. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการงานสิทธิประโยชน์ทางภาษี อากร ระบบฯ ต้องทำให้งานถูกต้องขึ้น และช่วยลดความ ผิดพลาดในการทำงานให้แก่ท่าน	1	1	1	1
3. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการงานสิทธิประโยชน์ทางภาษี อากร ระบบฯ ต้องช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดเวลาใน การทำงานให้แก่ท่าน	1	1	1	1
4. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการงานสิทธิประโยชน์ทางภาษี อากร ระบบฯ ต้องช่วยลดต้นทุนในการทำงานให้แก่ท่าน	1	1	1	1
5. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการงานสิทธิประโยชน์ทางภาษี อากร ระบบฯ ต้องช่วยเพิ่มคุณภาพในการสื่อสารโต้ตอบ ระหว่างท่านและผู้ให้/ผู้รับบริการ	1	1	1	1

ความน่าเชื่อถือของระบบ				
1. ข้อมูลด้านความปลอดภัยของระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จะใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร มีผลทำให้ท่านสนใจเข้ามาใช้ระบบฯ ทดแทนการทำงานรูปแบบเดิม	1	1	1	1
2. ท่านมีความกังวลต่อความปลอดภัยของระบบและข้อมูล หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	1	1	1	1
3. ท่านมีความมั่นใจต่อผู้ดูแลระบบ หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	1	1	1	1
4. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ระบบฯ ต้องสามารถรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และป้องกันข้อมูลรั่วไหลได้	1	1	1	1
5. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ระบบฯ ต้องสามารถป้องกันบุคคลอื่นเข้าถึงข้อมูลของท่านได้ก่อนที่ท่านจะอนุญาต	1	1	1	1
6. โดยรวมแล้ว ความน่าเชื่อถือของระบบ เป็นสิ่งที่ท่านจะพิจารณา หากมีการนำระบบฯ มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	1	1	1	1
การสนับสนุนจากองค์กร				
1. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ท่านต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	0	1	1	0.66
2. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร หน่วยงานของท่านต้องอนุญาตให้ปรับวิธีการทำงานเพื่อรองรับการใช้งานระบบได้	1	1	1	1
3. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร หน่วยงานของท่านต้องมีการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบด้วย	0	1	1	0.66
4. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร หน่วยงานของท่านต้องมีคู่มือประกอบการทำงานที่มีเนื้อหาครบถ้วนเพียงพอ	0	1	1	0.66
5. หน่วยงานของท่านมีจุดมุ่งหมายที่จะใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	0	1	1	0.66
6. โดยรวมแล้ว การสนับสนุนจากองค์กร เป็นสิ่งที่ท่านจะพิจารณา หากมีการนำระบบฯ มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	0	1	1	0.66

การยอมรับการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้				
1. การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร จะเกิดผลดีกับท่านมากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม	1	1	1	1
2. หากนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ท่านจะใช้ระบบฯ เป็นเครื่องมือหลักในการทำงานประจำ	1	1	1	1
3. แม้ว่าการเริ่มต้นใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร จะทำให้ท่านต้องปรับวิธีการทำงาน ท่านก็จะยังตัดสินใจเลือกใช้ระบบฯ ทดแทนการทำงานแบบเดิม	1	1	1	1
4. ท่านจะแนะนำ บอกต่อให้ผู้อื่นเปลี่ยนมาใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	1	1	1	1
5. โดยรวมท่านคิดว่าหากเปิดให้ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรอย่างเป็นทางการแล้ว ท่านจะตัดสินใจเลือกใช้ระบบฯ แทนการทำงานรูปแบบเดิม	0	1	1	0.66

บรรณานุกรม

- Cambridge. (2021). Meaning of acceptance in English. Retrieved from <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/acceptance>. Retrieved 20 March 2021 <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/acceptance>
- Daniel W. Surry. (2002). *A Model for Integrating Instructional Technology into Higher Education* University of South Alabama, Semantic Scholar database.
- Fred D. Davis. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/249008> .
- Lemuria Carter & France Bélanger. (2005). The utilization of e-government services : citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25.
- United Nations. (2564). E-Government. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/about/unegovdd-framework#nomenclature>. Retrieved 19 มกราคม 2564 <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/about/unegovdd-framework#nomenclature>
- Venkatesh et al. (2003). User Acceptance of Information Technology : Toward a Unified View *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2549). การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. Retrieved from <http://www.km.moc.go.th/download/doc/eCRM.doc>
- เสาวนีย์ มหาชัย. (2561). การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
- โบลลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) บจก. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2562). รายงานผลการศึกษาวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ฉบับเผยแพร่). Retrieved from https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2021/03/DGA_CBA_2019.pdf
- กนกพร กระจำแสง และประสพชัย พสุนนท์. (2561). แนวทางการวิจัยเชิงผสมวิธีแบบคู่ขนานใน

งานวิจัยทางการจัดการ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี, 13(1), 130-138.

กรมศุลกากร. (2559). สอบถามเกี่ยวกับ e-customs ว่าคืออะไร. Retrieved from

http://www.customs.go.th/cont_strc_faq.php?lang=th&top_menu=menu_homepage&left_menu=menu_center_004&ini_menu=¤t_id=142231324146505f4a464b46464b49

กรมศุลกากร. (2561a). เขตปลอดอากร. สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร. Retrieved from

http://www.customs.go.th/list_multi_tab.php?link=cont_xsimpler.php&ini_menu=menu_tax_incentive&left_menu=menu_tax_incentive_160928_04&ini_tab=menu_tax_incentive_160928_04&ini_content=tax_incentive_160929_03&tab=menu_tax_incentive_160928_04_170202_01&lang=th&root_left_menu=menu_tax_incentive_160928_04&left_menu=menu_tax_incentive_160928_04_170202_01

กรมศุลกากร. (2561b). คู่มือสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร. Retrieved from

http://tic.customs.go.th/data_files/7d1a83b78de5279f3a7cb0db6e90bb92.pdf

กรมศุลกากร. (2562a). โครงการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบในการคืนอากรเพื่อการส่งออก ตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 (e-Drawback). 25 ตุลาคม 2562.

Retrieved from

http://www.customs.go.th/cont_strc_simple_with_date.php?current_id=142328324148505f4a464b4a464b4d

กรมศุลกากร. (2562b). การขุดเขยค่าภาษีอากร. Retrieved from

http://www.customs.go.th/list_multi_tab.php?link=cont_xsimpler.php&ini_menu=menu_tax_incentive&left_menu=menu_tax_incentive_160928_06_01&ini_tab=menu_tax_incentive_160928_06&ini_content=tax_incentive_160929_04&tab=menu_tax_incentive_160928_06_01&lang=th&root_left_menu=menu_tax_incentive_160928_06&left_menu=menu_tax_incentive_160928_06_01

กรมศุลกากร. (2563a, 9 มกราคม 2563). การคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560. Retrieved from

http://www.customs.go.th/cont_strc_simple.php?ini_content=tax_incentive_160928_01&ini_menu=menu_tax_incentive&lang=th&top_menu=menu_homepage&root_left_menu=menu_tax_incentive_160928_02_180723_02&lang=th&root_left_menu=menu_tax_incentive_160928_02&left_menu=menu_tax_incentive_160928_02

28_02_180723_02

กรมศุลกากร. (2563b). คลังสินค้าทัณฑ์บน. Retrieved from

http://www.customs.go.th/list_multi_tab.php?link=cont_xsimple.php&ini_menu=menu_tax_incentive&left_menu=menu_tax_incentive_160928_03&ini_tab=menu_tax_incentive_160928_03&ini_content=tax_incentive_160928_02_160928_01&tab=menu_tax_incentive_160928_03_170404_01&lang=th&root_left_menu=menu_tax_incentive_160928_03&left_menu=menu_tax_incentive_160928_03_170404_01

กรมศุลกากร. (2563c). คู่มือการดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการชดเชยค่าภาษีอากรด้วยบัตรภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (*Digital Tax Compensation*).

ประกาศกรมศุลกากร ที่ 126/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการปฏิบัติพิธีการศุลกากรในการคืนอากรตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Drawback), (2563d).

กรมศุลกากร. (2563e). รายงานประจำปี 2562. Retrieved from

https://www.customs.go.th/data_files/df9eeeb065e9b724d7ed4e70912a6b5/mobile/index.html

กรมศุลกากร. (2564). ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร (ระบบ *e-Tax Incentives*) และฐานข้อมูลผู้ประกอบการส่วนชดเชยค่าภาษีอากร.

กรรยา ดอกกลอย. (2560). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการจัดการวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร แบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2562, (2562).

กฤษณ์ รักชาติเจริญ. (2555). ตัวแบบการประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์ e-Government Model for Assessment. วารสารนักบริการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 32(3), 103-110.

กุลปรียา นกดี. (2557). การยอมรับเทคโนโลยี *GPS Tracking* ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,

จุไรรัตน์ ครุฑคำ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (*e-Filing*) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (บัญชีมหาบัณฑิต สารนิพนธ์). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์,

ฐาวรา หวังสมบูรณ์ดี. (2553). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง กรณีศึกษาพนักงานธนาคารยูโอบี สำนักงานใหญ่. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

- ณัฐินี สวัสดิ์วอ. (2554). การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (*e-Customs*) ที่มีต่อกรมศุลกากร เขตคลองเตย. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,
- ธนวัต เจริญงาน. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและหน่วยปฐมภูมิของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข : กรณีศึกษา จังหวัดพังงา. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,
- นวรรตน์ ช่วยบุญชู และคณะ. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์. วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 11(1), 31-52. Retrieved from <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/ecbatsu/article/view/178378/136243>
- นางสาว พ. ผู้ประกอบการในงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร. (2563).
- นางสาว ส. เจ้าหน้าที่กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร. (2563).
- บัญชา หมั่นกิจการ. (2560). แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (*e-payment*) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรม) วิทยานิพนธ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- ประวีร์ มานพ. (2563). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของเว็บไซต์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน). Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Pashatai-Charutawephonnukoon/publication/341822137_paccaykaryxmrbthekhnoloyilaeakhunphaphkhxngwebsitthisngphltxkhwamphungphxcikhxng_phuchinganwebsitsanakngannwatkrmmhaengchati_xngkhkarmhachn_TECHNOLOGY_ACCEPTANCE_FACTORS_AND_WEBSITE_QUALITY_AFFECTING/links/5ed61a9592851c9c5e725f3d/paccaykaryxmrbthekhnoloyilaeakhunphaphkhxngwebsitthisngphltxkhwamphungphxcikhxng-phuchinganwebsitsanakngannwatkrmmhaengchati-xngkhkarmhachn-TECHNOLOGY-ACCEPTANCE-FACTORS-AND-WEBSITE-QUALITY-AFFECTING.pdf
- พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2561, (2561).
- พระราชบัญญัติเขตเขตค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร พ.ศ. 2524, (2524).
- พิรุวรรณ กิตติคุณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (*e-Government*) เอกสารวิชาการ, 2.
- ภัทราวดี มากมี. (2559). การออกแบบการวิจัยสำหรับการวิจัยแบบผสมวิธี. วารสารสมาคมนักวิจัย,

21(2), 19-31.

ภานุกร เตชะชุนทกิจ. (2562). อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์. วารสารสมาคมนักวิจัย, 24(3).

รุ่งทิภา เงินปัน. (2560). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน (รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยานิพนธ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

วงอร พัวพันธ์สวัสดิ์. (2563). Policy Analysis Framework (กรอบการวิเคราะห์นโยบาย). In ภาควิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Ed.), *A Framework for Analyzing Public Policies: Practical Guide*: National Collaborating Centre for Health Public Policy (Quebec, Canada).

วชิระ ปากดีสี สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2545). เกาหลีได้กับความสำเร็จของ e-Government. Retrieved from http://web.krisdika.go.th/activityDetail.jsp?actType=l&actCode=76&head=4&item=n5#_ftn1

วรวิมล ราชาสกุล และโสสมฤทัย สุนธยาธร. (2562). ความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อตัวเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 20(2), 178-192.

วันทนี มงคลทรัพย์กุล และคณะ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ : กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 39(1), 3-9.

วิโรจน์ เดชนำบัญชาชัย. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-customs) ของผู้ประกอบการไทยในเขตภาคตะวันออก. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 50(1), 59-79.

วิริยา เนตรน้อย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (Producer). (2563). การขับเคลื่อนการให้บริการแบบออนไลน์ (e-Service) ของภาครัฐ. การประชุมสัมมนาให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์เพื่อสนับสนุนการทำงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. [เอกสารการประชุม]

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2544). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ Ed.). กรุงเทพฯ.

สิญชัย อุปะเตีย. (2553). ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ

- ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร.
(บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การศึกษาเฉพาะบุคคล). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2561). การชดเชยค่าภาษีอากร ตามพระราชบัญญัติชดเชยอากรสินค้า
ส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร พ.ศ. 2524. *Tax Policy Journal*, 2.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (Producer). (2563). การประชุมชี้แจงแนวทางการ
ประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564. [เอกสารการประชุม] Retrieved from https://www.m-culture.go.th/admindevelop/ewt_dl_link.php?nid=227
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2557, 21 มกราคม 2563). คำถามเกี่ยวกับระบบ
บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service).
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (2558). เว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์
ภาครัฐ (e-Government Portal). Retrieved from <https://www.dga.or.th/document-sharing/article/35821/>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (2563). ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาล
ดิจิทัล ประจำปี 2563. Retrieved from
<https://oldweb.dga.or.th/th/content/2174/14385/>
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.
วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง, 1(1).
- สุทธิลักษณ์ ชนะสุข และคณะ. (2555). การยอมรับและวัฒนธรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ในองค์การภาครัฐของประเทศไทย. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม,, 32(3), 316-327.
- สุธาสินี ตูลานนท์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ.
(สารนิพนธ์). มหาวิทยาลัยนเรศวร,
- สุธีกันต์ สุขโกมล. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูล
ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต,
- อมร สมปัญญา. (2560). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของนิสิตวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต งานนิพนธ์). มหาวิทยาลัยบูรพา,
- อัจฉรา เต่นเจริญโสภณ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการ
ปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต งานนิพนธ์). มหาวิทยาลัยบูรพา,

- อาริศรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. (เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- อุศณี กอจิตตวนิจ และมนวิกา ผดุงสิทธิ. (2552). ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาชีพบัญชี, 6(16), 28-42.





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวสโรชา สাত্রบำรุง
วัน เดือน ปี เกิด	28 ธันวาคม 2534
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	บช.บ. (บัญชีบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธนบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	519/96 หมู่บ้านลุมพินี ทาวน์พาร์ค ท่าข้าม-พระราม2 ถนนอนามัยงามเจริญ แขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร 10150



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY