

หัวข้อวิทยานิพนธ์	อิทธิพลของความพร้อมด้านเทคโนโลยีและความไว้วางใจ ใน E-Tax Filing ต่อความตั้งใจยื่นชำระภาษีผ่านบริการ E-Tax Filing
ชื่อผู้เขียน	นางสาวพรชนก เต่าทอง
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาการบริหารสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.สุพีชา พาณิชย์ปฐม
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้นำเสนอผลการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และประกอบด้วยตัวแปรการมองโลกในแง่ดี ความสนใจริเริ่มนวัตกรรม ความไม่สบายใจในการใช้เทคโนโลยี และความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย และอิทธิพลด้านความไว้วางใจของผู้เสียภาษี ซึ่งประกอบด้วยความไว้วางใจในองค์กร และความไว้วางใจในระบบ ที่มีต่อแนวโน้มพฤติกรรมความตั้งใจยื่นชำระภาษีออนไลน์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีประสบการณ์ยื่นชำระภาษีจำนวน 250 คน ผ่านการแจกแบบสอบถามออนไลน์ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรม SPSS ด้วยการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือวิเคราะห์องค์ประกอบ และทดสอบความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรที่ศึกษาด้วยสัมประสิทธิ์ถดถอย

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรความไว้วางใจในกรมสรรพากรส่งผลต่อความตั้งใจที่จะยื่นชำระภาษีออนไลน์มากที่สุด โดยได้รับอิทธิพลสูงสุดมาจากปัจจัยการใช้งานง่ายที่รับรู้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะยื่นชำระภาษีออนไลน์รองลงมา คือ ตัวแปรประโยชน์ที่รับรู้ส่งผลต่อความตั้งใจยื่นชำระภาษีออนไลน์มากที่สุด และเมื่อศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์ที่รับรู้พบว่าตัวแปรความสนใจริเริ่มนวัตกรรมนั้นมีอิทธิพลมากที่สุด

งานวิจัยนี้มุ่งต่อยอดความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจยื่นชำระภาษีออนไลน์เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้กรมสรรพากรให้ความสนใจในการอำนวยความสะดวกประชาชนในการยื่นแบบชำระภาษีออนไลน์ให้ได้มากที่สุด การศึกษานี้จึงเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบริการของกรมสรรพากร โดยมุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการดำเนินงาน ให้บริการผู้เสียภาษีให้มีการวางแผน

อย่างรัดกุมเพื่อมุ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ E-Tax Filing ทุกคน ไม่ว่าจะมึระดับทักษะด้านเทคโนโลยีมากแค่ไหน ก็สามารถใช้งานได้อย่างไม่ติดขัด รวมทั้งอธิบายแนวทางแก้ไขกรณีที่เกิดเหตุผิดปกติในการดำเนินงาน เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีเกิดความสบายใจว่ากรมสรรพากรได้วางแผนในการให้บริการอย่างรัดกุม และโดยมุ่งวางกลยุทธ์ให้ผู้ยื่นชำระภาษีเล็งเห็นประโยชน์ที่เหนือกว่าที่จะได้รับจากการยื่นชำระภาษีออนไลน์ ว่าเหนือกว่าวิธีการยื่นชำระภาษีแบบดั้งเดิมอย่างไร โดยเฉพาะประโยชน์ด้านความสะดวกในการยื่นชำระภาษีออนไลน์ได้โดยไม่ต้องเดินทางไปสรรพากรเขต และความยืดหยุ่นด้านเวลากว่าการเดินทางไปติดต่อเอง

คำสำคัญ: ระบบยื่นชำระภาษีออนไลน์, ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี, ความไว้วางใจในการยื่นชำระภาษีออนไลน์, ความตั้งใจที่จะยื่นชำระภาษีออนไลน์

Thesis Title	EFFECTS OF TECHNOLOGY READINESS AND TRUST IN E-TAX FILING ON INTENTION TO USE ELECTRONIC TAX FILING SERVICE
Author	Miss Phonchanok Taothong
Degree	Master of Science Program
Department/Faculty/University	In Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Thesis Advisor	Assoc.Prof.Dr.Supeecha Panichpathom
Academic Years	2013

ABSTRACT

The purpose of this paper is to identify the effects of Technology Readiness Index factors and Trust factors toward intention to use E-tax Filing in Thailand. Technology Readiness is composed of four factors; Optimism, Innovativeness, Discomfort and Insecurity, while Trust consists of two factors; Trust in Organization and Trust in System. The respondents of this study are 250 taxpayers in Thailand who experienced in using E-tax filing. The data was collected by online questionnaire which was shared via social media, and the collected data was analyzed by SPSS statistic program to test reliability, factor analysis and multiple regressions.

The findings show that the first influential factor affecting intention to use e-tax filing is “Trust in Organization”, which means trust in Internal Revenue Service, while “Perceived Ease of Use” is the stimulating factor to enhance trust in organization. The second affecting Intention to use E-Tax Filing is “Perceived usefulness” meanwhile, the strongest factor effecting perceived usefulness is innovativeness.

This research contributes to advance current knowledge on what factors influence intention to use E-Tax filing, and lead a way for IRS to give increased

attention implementing E-Tax Filing that facilitate user to use self-service technology. The study could be applied to plan better e-tax filing service to Thai taxpayers by activate their knowledge on how E-revenue plan and execute the service process to serve best no matter which skill each taxpayer has, prepare the well-planned solution if the process goes wrong and convince the taxpayers to feel safe and confident in E-revenue service . Moreover, E-revenue may focusing on how to convince people to perceived relative advantage from using e-tax filing rather than traditional option, especially the benefits from ubiquity and longer-flexible service hours.

Keywords: E-Tax Filing, Technology Readiness Index, Trust in E-Tax Filing, Intention to Use E-Tax Filing