



ตัวแบบความสำเร็จการชำระภาษีสรรพสามิต
ผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์

โดย

นางสาววชิราภรณ์ ชัยน

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2553

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการชำระภาษีสรรพสามิตผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ และตอบคำถามงานวิจัยคือมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการชำระภาษีสรรพสามิตผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยดังกล่าวมีระดับในการส่งผลต่อความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 3 ชุด ซึ่งเป็นไปตามแนวทางของเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) โดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 77 ราย เป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบ มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบชำระภาษีสรรพสามิตผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลในเรื่องที่ศึกษาได้ อันเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของเทคนิคเดลฟาย คือ 1) ต้องมีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่ทำการศึกษา 2) มีความเต็มใจและความสามารถในการให้ข้อมูล 3) มีเวลาอย่างเพียงพอ และ 4) มีทักษะทางด้านการศึกษา (Skulmoski, Hartman, and Krahn, 2007)

ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมุติฐานของงานวิจัย ยกเว้นความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของสารสนเทศและการใช้งาน คุณภาพของระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน รวมถึงการใช้งานและการรับรู้ผลประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานที่ไม่ได้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความไว้วางใจในเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อคุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ความไว้วางใจในเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังมีระดับการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศ

คุณภาพของสารสนเทศส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานมากที่สุด แต่ส่งผลต่อการใช้งานน้อยที่สุดและไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คุณภาพของระบบส่งผลต่อการใช้งานมากที่สุดแต่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานน้อยที่สุดและไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการใช้งานเป็นอันดับที่สามรองจากคุณภาพของระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ในขณะที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นอันดับที่สองรองจากคุณภาพของสารสนเทศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานและการใช้งานต่างส่งผลซึ่งกันและกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความพึงพอใจของผู้ใช้งานส่งผลต่อการใช้งานในระดับที่มากกว่าการใช้งานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ทั้งนี้ การใช้งานจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และเมื่อผู้ใช้งานมีประสบการณ์จากการใช้งานในเชิงบวกย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้น

คุณลักษณะเฉพาะบุคคลส่งผลต่อการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและมีระดับการส่งผลต่อการใช้งานเป็นลำดับที่สี่รองจากคุณภาพของระบบ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานส่งผลต่อการรับรู้ผลประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานมากที่สุด ในขณะที่การใช้งานส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานน้อยที่สุดและไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าการสร้างการรับรู้ผลประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานต้องอาศัยกระบวนการทั้งในเชิงจิตวิทยาและเชิงพฤติกรรม ซึ่งการสร้างควมไว้วางใจในเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การเพิ่มคุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการให้บริการ จะส่งผลไปยังพฤติกรรมในการใช้งานและการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อันจะส่งผลต่อเนื่องเกี่ยวโยงไปยังการรับรู้ประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานได้ในที่สุด (Wang and Liao, 2007) ทั้งนี้ การใช้งานของผู้ใช้งานแต่ละคนยังมีลักษณะและรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลด้วย

Abstract

The rapid growth of E-commerce amongst private sectors and the Internet usage amongst citizens has vastly stimulated the E-government initiatives from many countries such as China, Cambodia and Thailand.

Thailand E-government initiative is based on the government's long-term strategic policy that aim to reform and overhaul the Thai bureaucracy. This modernization process; E-Thailand is the first step in shaping the government to succeed in the digitization of different sectors of Thai society. E-Thailand has five long-term strategies: E-government, E-society, E-education, E-commerce, and E-industry.

The Thai Excise Department is the public sector that provides online excise tax payment (E-excise). Although the E-excise initiative has started since 2003, most companies still prefer off-line transactions, instead of paying the excise tax electronically. This study attempted to identify the E-excise success factors by employing the IS success model. The study focused on finding the factors that may contribute to the success of the E-excise initiative. The research model consists of eight variables: Trust in E-government Web Site, Information Quality, System Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, Individual Characteristics and Perceived Net Benefits. Delphi technique was used to investigate the determinants factors for the success of the E-excise initiative. The three-rounds were conducted with 77 active users from various industries. a quantitative analysis suggest that except for the link from information quality to use, system quality to user satisfaction and use to perceived net benefits, the hypothesized relationships between eight variables are significantly.

Furthermore, the study results suggest that increasing user-perceived net benefits need to psychological and behavioral processes. Increasing trust in E-government web site, information quality, system quality, service quality will influence system usage behavior and user satisfaction evaluation, and relating perceived net benefits. Moreover, system utilization also has many characteristics and different style according to individual characteristics.