

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักบริหาร ภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ในการปฏิบัติงานสรรพากร” ครั้งนี้ เป็นการวิจัยในเชิงสำรวจ (survey research)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน สรรพากรของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน สรรพากรของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ตามลักษณะทางชีวสังคมของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการปฏิบัติงาน และอายุการทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศกับความสามารถใน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรของเจ้าหน้าที่สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในศึกษา ได้แก่ บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน 660 คน โดยใช้ตารางกำหนดสัดส่วนของเครจซี่และมอร์แกน และสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของแต่ละฝ่าย/ส่วน ได้จำนวนตัวอย่าง 242 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการปฏิบัติงาน และอายุการทำงาน จำนวน 5 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร แบ่งเป็น 2 ด้าน รวม 20 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าด้วยคำตอบจำกัด (itemized rating scale) แบบกำหนดคำตอบเป็นข้อความ 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร แบ่งเป็น 3 ด้าน รวม 24 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าด้วยคำตอบจำกัด (itemized rating scale) แบบกำหนดคำตอบเป็นข้อความ 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ตอบได้อย่างมีอิสระ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เพื่อใช้อธิบายปัจจัยทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง และระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร หาค่า t -test เพื่อทดสอบสมมติฐานความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความสามารถในการปฏิบัติงานสรรพากร จำแนกตามเพศ และค่า F -test เพื่อทดสอบสมมติฐานความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความสามารถในการปฏิบัติงานสรรพากร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการปฏิบัติงาน และอายุการทำงาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์แล้วทำการแปลผลข้อมูลในรูปตารางนำเสนอประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ในการปฏิบัติงานสรรพากรสามารถ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 25-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานอยู่ระดับ 4-6 และมีอายุการทำงาน 1-10 ปี

2. ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร ของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ พบว่า

2.1 ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการสืบค้นข้อมูลอยู่ในระดับมาก

2.3 ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลจากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร กับปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และอายุการทำงาน พบว่า

3.1 เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ต่างกัน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 อายุในการทำงาน ต่างกัน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ กับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากการศึกษาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ผู้วิจัยดำเนินการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

(1) ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการสืบค้นข้อมูล ด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งในแต่ละด้านมีประเด็นสำคัญที่ควรกล่าวถึง ดังนี้

(1.1) ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ มีระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรอยู่ในระดับปานกลาง

เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าบุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ในระดับหนึ่ง ที่สามารถบันทึกข้อมูลและใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้อย่างดี แต่ก็ยังมีบุคลากรบางส่วนในสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ไม่ได้เป็นผู้ปฏิบัติผ่านระบบเครือข่าย หรือต้องใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ด้วยตนเอง ทำให้เมื่อถึงเวลาในการปฏิบัติงานจริง ทำให้งานล่าช้าเพราะขาดความชำนาญ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่จึงควรที่จะมีความชำนาญในการที่จะนำประสบการณ์ ที่ได้รับจากการเรียนรู้ในอดีตมาปรับเปลี่ยนและพัฒนาในการที่จะปฏิบัติงานสรรพากรให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของธงชัย สันติวงษ์ (2535: 21) ความสามารถเกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเองและประสบการณ์ที่ผ่านมาจนทำให้เกิดเป็นความชำนาญในที่สุด

(1.2) ด้านการสืบค้นข้อมูล พบว่า บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรอยู่ในระดับมาก

เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า ในการสืบค้นข้อมูลต่างๆ ของผู้ประกอบการหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ จะต้องสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย เนื่องจากกรมสรรพากรได้พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้บนระบบอินทราเน็ตและอินเทอร์เน็ต เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติ กฎหมายประมวลรัษฎากรและข่าวสารต่างๆ เพื่อใช้ประกอบในการปฏิบัติงานสรรพากร ดังนั้น บุคลากรจึงควรที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้เกิดความพร้อมที่จะปฏิบัติงานและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของเทพนวม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2529: 125) บุคคลควรมีความพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เกิดทักษะที่เป็นประโยชน์หรือมีคุณค่าต่อการที่จะแก้ไขปัญหาหรือต่อการทำงานในบทบาทที่มีอยู่

(1.3) ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ในการที่จะติดต่อสื่อสารกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานนั้น เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานสรรพากรจึงใช้วิธีการติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต หรือที่เราเรียกกันว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่บุคลากรบางส่วนของสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ยังใช้การติดต่อแบบวิธีการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ เนื่องจากต้องการเอกสารหลักฐานการรับหนังสือจากผู้ประกอบการ ทำให้ขาดการเรียนรู้และความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของกรมสรรพากรที่จะพัฒนาคนให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับที่ เสนาะ ดิยาว์ ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลต้องมีความพร้อมที่จะกระทำหรือเรียนรู้ เพื่อให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงาน

(2) การเปรียบเทียบความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรกับปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และอายุในการทำงาน พบว่า

(2.1) เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรไม่ต่างกัน

(2.1.1) เพศ การที่เพศต่างกันทำให้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ กล่าวคือ เพศ ต่างกัน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะว่าบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ส่วนมากมักจะมีความรู้ความเข้าใจและความสามารถเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์อย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของสมโภชน์ อเนกสุข (2539: 29 อ้างจาก เซน Shane, 1987) ได้ให้ความเห็นว่า ความสามารถพื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ รวมถึงการเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทคอมพิวเตอร์ ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งมีชีวิตบนโลก บทบาทของวงจรถิลิคอน (silicon chip) ในการเก็บและเรียกใช้ข่าวสาร สิ่งที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำได้และทำไม่ได้ การใช้โปรแกรม การประเมินคุณค่าของโปรแกรมที่ใช้งาน และวิธีการทำให้เกิดทักษะทางคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้โปรแกรมการพิมพ์ ระบบเครือข่าย และการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ

สำหรับบุคลากรของสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายมีความสามารถที่จะให้งานคอมพิวเตอร์และให้โปรแกรมสำเร็จรูป รวมถึงการทำงาน

ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศได้อย่างดี อันเกิดจากบุคลากรมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้รู้ทันต่อเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่เสมอ

(2.1.2) อายุ การที่อายุต่างกันทำให้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ กล่าวคือ อายุต่างกันความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะว่า บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ส่วนมากพร้อมที่จะยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของซูซีฟ อ่อน โลกสูง (2522: 108) กล่าวว่า ทักษะคิด หมายถึง ความพร้อมที่จะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกต่อวัตถุ สิ่งของ คน หรือสิ่งอื่น ๆ ตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งความรู้สึกหรือการตอบสนองดังกล่าวอาจเป็นไปในทางชอบ (เข้าไปหา) หรือไม่ชอบ (หลีกเลี่ยงถอยหนี)

สำหรับบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ถึงแม้จะมีอายุที่แตกต่างกัน แต่ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานไม่ได้แตกต่างกัน รวมถึงบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่มีความรู้สึกที่ดีต่อการที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

(2.1.3) ระดับการศึกษา การที่ระดับการศึกษาต่างกันทำให้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ กล่าวคือ ระดับการศึกษา ต่างกันความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะว่า บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ส่วนมากมีแนวโน้มของความคิดที่จะเรียนรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของอเนกกุล กริแสง (2521: 12) ได้กล่าวว่า ทักษะคิด หมายถึง ระบบของความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งในด้านที่เกี่ยวกับตัวบุคคล สิ่งของ และความคิดเห็น ทักษะคิดเป็นแรงขับที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลพิจารณาความสำคัญของสถานการณ์ต่างๆ ในสังคม และมีอิทธิพลต่อการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัน สำหรับบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ระดับการศึกษาที่จบไม่ได้มีผลต่อความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมใส่ตนเองอยู่เสมอ รวมถึงมีความรู้สึกที่ดีในการที่จะปฏิบัติงาน โดยยึดหลักการทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายของกรมสรรพากร

(2.1.4) ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน การที่ตำแหน่งในการปฏิบัติงานต่างกันทำให้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ กล่าวคือ ตำแหน่งในการปฏิบัติงานต่างกัน ความสามารถในการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะว่า บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ส่วนใหญ่ มีการจัดแบ่งตำแหน่งในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนตามระดับการศึกษา คือ ระดับผู้ปฏิบัติงาน ผู้ควบคุมงาน และผู้บริหารงาน ทุกระดับของการปฏิบัติงานจะมีความคุ้นเคยกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดีทำให้ทุกระดับการปฏิบัติงานเกิดความรู้ที่ต้องใช้ในการที่ต้องปฏิบัติซึ่งสอดคล้องกับหลักทฤษฎีของคาสท์และโรเซนวิก (Hast & Rossenzweig, 1985: 150) ได้กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติตามหน้าที่หนึ่งๆ ของบุคคลตามความรู้ ทักษะ และวิธีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเฉพาะสาขาเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงระดับการปฏิบัติที่สามารถกระทำได้

สำหรับบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ไม่ได้มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะว่าบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ได้จัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานที่จะต้องปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นเมื่อบุคลากรรู้ขอบเขตของความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานผ่านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ หรือเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจึงไม่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานสรรพากร

(2.2) อายุในการทำงานต่างกัน ทำให้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรต่างกัน

อายุในการทำงาน การที่อายุในการทำงานต่างกันทำให้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ อายุในการทำงานต่างกันความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Koochang (1986) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของอายุสถานภาพของมหาวิทยาลัย และประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ที่มีอิทธิพลต่อเจตคติที่มีต่อการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด พบว่า ประสบการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวล ความชอบ ไม่ชอบคอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของธงชัย สันติวงษ์ (2535: 21) ว่า ความสามารถของบุคคลจะเกิดจากความชำนาญที่มีอยู่ในแต่ละบุคคล โดยพัฒนาจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากสิ่งแวดล้อมรอบตัว และจากประสบการณ์ในอดีต

สำหรับบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ที่พบว่าอายุในการทำงานแตกต่างกัน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรแตกต่างกันนั้น เพราะว่าเมื่อบุคลากรมีอายุการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดประสบการณ์ในการที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ในด้านการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ รวมถึงการมีทักษะและความชำนาญในการคิดแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้มากกว่าบุคคลที่อายุการทำงานน้อยที่ขาดประสบการณ์และความชำนาญในการปฏิบัติงาน

(3) ทักษะคิดต่อเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความสามารถในการปฏิบัติงานสรรพากร

การที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจ และความรู้สึกที่ดีต่อการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงานสรรพากร เมื่อเกิดทัศนคติที่ดี ทำให้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ให้ในตัวของแต่ละบุคคลแสดงออกผ่านทางพฤติกรรมการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เพราะเมื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานคล่องตัวรวดเร็วขึ้น การค้นหาข้อมูลต่างๆ ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น ลดการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง การติดต่อสื่อสารรวดเร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ประจวบ อินออด (มปป) ได้กล่าวว่าความรู้สึกภายในตัวบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือชอบ ไม่ชอบ ทัศนคติจะปรากฏก็ต่อเมื่อมีพฤติกรรมแสดงออกมาในลักษณะเป็นคำพูด ภาษาเขียน หรือกริยาท่าทาง และสอดคล้องกับอเนกกุล กริแสง (2521: 12) ได้กล่าวว่า ระบบของความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งในด้านที่เกี่ยวกับตัวบุคคล สิ่งของ และความคิดเห็น ทัศนคติเป็นแรงขับที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลพิจารณาความสำคัญ ของสถานการณ์ต่างๆ ในสังคม และมีอิทธิพลต่อการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตน และ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วูด (Wood, 1996: 1036-A) ได้ทำการศึกษา เรื่องกระบวนการให้คำปรึกษาที่ส่งผลต่อเจตคติการใช้คอมพิวเตอร์ของฝ่ายแนะแนว โดยจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ ที่ได้รับการฝึก ตลอดจนการใช้คอมพิวเตอร์ โดยใช้เครื่องมือวัดเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ พบว่า การใช้และการฝึกคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับสูง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. สำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

(1.1) ควรนำผลวิจัยไปใช้ในการเพิ่มการฝึกอบรมในด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และโปรแกรมการปฏิบัติงานผ่านระบบอินทราเน็ตและอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจตรงกันในการปฏิบัติงาน

(1.2) ควรนำผลวิจัยไปใช้ในการเพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

(1.3) ควรนำผลวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงข้อมูลในระบบอินทราเน็ต และอินเทอร์เน็ตให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการใช้ข้อมูล

2. สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

(2.1) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรกับหน่วยงานอื่นๆ ภายในกรมสรรพากร

(2.2) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มระเบียบวิธีวิจัยในเชิงคุณภาพ เช่น การจัดสนทนากลุ่ม (focus group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและลึกซึ้งกว่านี้

(2.3) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในระดับของผู้บริหารเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร เพื่อให้ทราบปัญหาอย่างครบวงจร

