

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในยุคปัจจุบันนี้ เป็นยุคที่ข้อมูลสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาท อาจกล่าวได้ว่าปัจจัยที่สำคัญยิ่งปัจจัยหนึ่งก็คือ วิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) ซึ่งหมายถึง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล ระบบประยุกต์สารสนเทศต่างๆ การสื่อสาร โทรคมนาคม และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดเก็บข้อมูล การสร้างสารสนเทศและการนำสารสนเทศไปใช้ในงานต่างๆ โดยเฉพาะระบบเครือข่ายการสื่อสารที่เป็นที่รู้จักกันดีในปัจจุบัน ก็คือระบบอินเทอร์เน็ต (internet) ซึ่งเข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์และการดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างมากมาย นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยเพิ่มพูนความรู้และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ดังนั้นคนในสังคมจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึงบทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ (สุชาติ ธีระนันท์, 2542: 20)

ดร.ครรชิต มาลัยวงศ์ (2537: 12) ได้กล่าวไว้ในหนังสือไอทีกับธุรกิจ แนวคิดและแนวทางว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่น่าสนใจเพราะจะเป็นตัวการที่ก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงในวิถีการทำงาน ดังนั้น ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนได้เกิดการค้นคว้าหาทางนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินงานมากขึ้น การที่จะก้าวตามเทคโนโลยีสารสนเทศได้นั้น ต้องเตรียมตัวให้พร้อมทางด้านต่างๆ ได้แก่ การทำความเข้าใจบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อหน่วยงานของตัวเอง และพิจารณาความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ซึ่งจะประกอบไปด้วยการเตรียมบุคลากรทั้งระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ให้เริ่มเห็นความสำคัญ และความจำเป็นที่จะต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

หากพิจารณาเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจเอกชน จะพบว่าสภาพโลกาภิวัตน์ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ได้ก่อผลกระทบอย่างมากต่อธุรกิจ ทำให้ประเทศต่างๆ ต้องลดการกีดกันด้านภาษี เปิดโอกาสให้ประเทศอื่นส่งสินค้าและบริการเข้ามาในประเทศของตนเพิ่มขึ้น ดังนั้นสินค้าและบริการจึงต้องพัฒนาไปสู่คุณภาพมาตรฐานระดับโลก ธุรกิจจึงต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาทำให้กระบวนการผลิตเป็นกระบวนการที่ปรับได้ตาม

ความต้องการของผู้บริโภค นอกจากนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีผลในการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาการพัฒนาตัวสินค้า สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สร้างพันธมิตรในการดำเนินงาน ช่วยในการปรับกลยุทธ์หรือปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของหน่วยงาน และช่วยให้กระบวนการตัดสินใจทำได้ดีขึ้น (สุชาติ กิระนันท์ , 2542: 27)

สำหรับในภาคองค์กรภาครัฐนั้น เนื่องจากภาครัฐเป็นผู้กำหนดนโยบายการวางแผน และตัดสินใจในระดับประเทศ ซึ่งอยู่ภายใต้สถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี รวมทั้งกำหนดนโยบาย กำกับดูแลและให้การสนับสนุนองค์กรธุรกิจต่างๆ ภาครัฐจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในสภาพการณ์ต่างๆ ทั่วโลกในทุกด้าน เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมและทันกาลจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีเชื่อถือได้และทันสมัย มีเครือข่ายการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อรับ-ส่ง และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งเพื่อการจัดการเชิงกลยุทธ์

กรมสรรพากรเป็นหนึ่งในองค์กรภาครัฐที่เล็งเห็นความสำคัญและนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในการทำงานโดยเริ่มแรกเมื่อปี พ.ศ. 2542 ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการติดต่อระหว่างหน่วยงานภายในกรมสรรพากร โดยส่งข่าวสารเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และได้มีการพัฒนาให้รองรับต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกรมสรรพากรมากขึ้น หลังจากมีการปฏิรูประบบราชการเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2545 กรมสรรพากรได้นำแนวนโยบายในการจัดการะงานของรัฐบาลมาดำเนินงาน โดยเน้นภารกิจให้การปฏิบัติงานของข้าราชการ มีความคล่องตัว และสร้างการบริการที่ดีต่อประชาชน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพที่ เปลี่ยนแปลง กรมสรรพากรจึงได้พัฒนาในด้านต่อไปนี้ (กรมสรรพากร: 2542)

(1) ปรับปรุงระบบงานภายในสรรพากร คือ การมุ่งเน้นจัดเก็บภาษีให้เป็นปัจจุบันแทนการตรวจสอบย้อนหลัง ปรับปรุงระบบงานคืนภาษี เร่งสำรวจเพื่อขยายฐานภาษี รวมถึงการส่งเสริมให้มีการแจ้งเบาะแสการหลีกเลี่ยงภาษีอากร และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

(2) แผนการพัฒนาระบบเครือข่าย (e-revenue) ที่มีขอบเขตการติดต่อสื่อสารที่ไม่จำกัด เฉพาะภายในองค์กร โดยมุ่งขยายระบบงานให้กว้างขวางขึ้นและเร่งพัฒนาการทำงานแบบเชื่อมโยงเครือข่าย ให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการพัฒนาการเสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายของกรมสรรพากร และใช้ในการติดต่อกับประชาชนและหน่วยงานอื่นให้มากขึ้น

(3) พัฒนาศักยภาพบุคลากรและโครงสร้างองค์กร คือ การมุ่งพัฒนาให้ข้าราชการได้รับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการทำงานและให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงการฝึกอบรมเน้นความรู้

ความเข้าใจทางธุรกิจ และการฝึกอบรมเน้นทัศนคติให้บริการ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมีความโปร่งใส และปรับโครงสร้างขององค์กรให้สอดคล้องกับภารกิจ

เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2545 กรมสรรพากรได้นำโครงสร้างใหม่มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ มุ่งเน้นให้ผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง โดยมีเป้าหมายให้เกิดความโปร่งใสในการตัดสินใจ และมีวิธีการทำงานที่รวดเร็วและคล่องตัว เพื่อสนองความต้องการของผู้เสียภาษีให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรกรมสรรพากรในครั้งนี้ เพื่อมุ่งหวัง คือ

- (1) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการและให้ความรู้ข่าวสาร
- (2) เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการทางด้านภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่เป็นหน่วยงานหนึ่งในกรมสรรพากรที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานสรรพากร โดยมุ่งเน้นที่การใช้ระบบเครือข่ายที่มีขอบเขตการติดต่อ สื่อสารที่จำกัดภายในองค์กร (intranet) เป็นส่วนใหญ่ โดยระบบเครือข่ายที่ใช้จะประกอบด้วย 3 กลุ่มงานใหญ่ ดังนี้

(1) ฐานข้อมูลภาษีอากรหมายถึง ฐานข้อมูลที่ให้ความรู้ในด้านของประวัติการจัดตั้งกรมประวัติการจัดเก็บภาษีการปฏิรูป โครงสร้างกรมสรรพากร วิสัยทัศน์ของกรมสรรพากร ภารกิจและยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร ผู้บริหารระดับสูงของกรมสรรพากร รวมถึงโครงสร้างการบริหาร โครงสร้างอัตราค่าสิ่ง และหน่วยบริการภาษี ประมวลรัษฎากร ระเบียบ ข้อหารือภาษีอากร คำสั่งแนวปฏิบัติของกรมสรรพากร คำพิพากษาศาลฎีกาในแต่ละปีพุทธศักราช รวมถึงแนวทางการพิจารณาอุทธรณ์เกี่ยวกับภาษีอากร กฎหมายปฏิรูประบบราชการ และกฎหมายอื่นๆ

(2) ฐานข้อมูลการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ระบบที่นำเสนอประสิทธิภาพจากการตรวจราชการ จุลสารสรรพากร ข่าวแถลงกรมสรรพากร ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ อบรม/สัมมนา/พัฒนาบุคลากร บริการสารสนเทศ (e-texinfo) ข่าวสารของกองการเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบข้อมูลบนเครือข่าย ข้อเสนอในการลดขั้นตอนการทำงาน และข่าวสารอื่นๆ ผลการปฏิบัติงานของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี การสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ รายงานการปฏิบัติงานต่างๆ ค้นหาข้อมูลภาษีคลิกคอมพิวเตอร์ ห้องสมุด ข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานฯ ความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ สถานะระบบขึ้นแบบ ก.จ.ด.90,91

(3) ฐานข้อมูลงานสรรพากร หมายถึง ระบบงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เช่น ระบบงานภาษีอากร เป็นระบบที่ใช้ในการตรวจสอบการเสียภาษีของผู้เสียภาษีที่เป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และภาษีหัก ณ ที่จ่าย ระบบงานทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (TCL) ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษี (TIN) ระบบกำกับดูแล เป็นระบบที่ใช้ในการดูแลผู้เสียภาษีในด้านต่างๆ เช่น การชำระภาษี การค้างภาษีอากร ระบบงานย่อย เป็นระบบที่ใช้ในงานบุคลากร

เช่น โปรแกรมเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ระบบเงินฝากของผู้ค้างภาษีอากร ระบบทะเบียนทรัพย์สิน ระบบจองใช้ยานพาหนะ ระบบงานนำเงินส่งคลัง ระบบรายงานการตรวจราชการ ระบบควบคุมทรัพยากรคอมพิวเตอร์ ระบบรายงานการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม (เงินสด) ระบบงานการทำลายเอกสาร ระบบหนังสือร้องเรียน ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลจากการบันทึกแบบแสดงรายงานภาษี ข้อมูลสำหรับผู้บริหาร โปรแกรมที่ใช้ในหน่วยงาน รูปภาพมาตรฐาน โปรแกรมอำนวยความสะดวกทั่วไป

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน มักจะพบปัญหาจากบุคลากรหรือผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากขาดความสามารถในการใช้ ขาดความรู้ ความเข้าใจ และมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ในการปฏิบัติงานสรรพากร และทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ทราบถึงความสามารถในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานสรรพากร เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้เกิดประโยชน์และคุณค่า รวมถึงทราบทัศนคติของบุคลากรหรือผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และความรู้สึกที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานสรรพากรของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานสรรพากรของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ตามลักษณะทางชีวสังคมของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการปฏิบัติงาน และอายุการทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ กับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่

## สมมติฐานทางการวิจัย

1. ลักษณะทางชีวสังคมของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และอายุการทำงาน ต่างกันจะทำให้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรต่างกัน
2. ทักษะคิดต่อเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

### 1. ด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาบุคลากรของสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งมีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 660 คน

### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 242 คน โดยอาศัยการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครจซ์และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 39-40) จากประชากร 660 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 242 คน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม ตามสัดส่วนของประชากร

### 3. ด้านตัวแปรที่ศึกษา

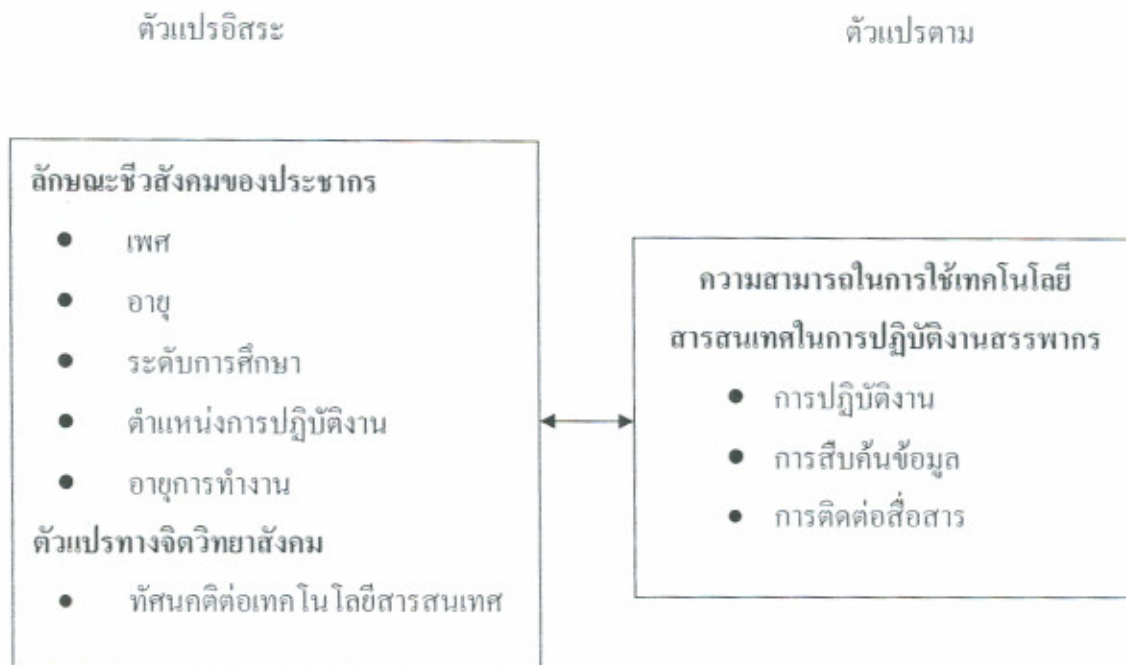
#### 3.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ

3.1.1 ลักษณะทางชีวสังคมของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการปฏิบัติงาน อายุของการทำงาน

3.1.2 ทักษะคิดต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ (cognitive domain) และด้านความรู้สึก (affective domain)

3.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร ประกอบด้วย 3 ลักษณะงาน คือ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสรรพากร การสืบค้นข้อมูล และการติดต่อสื่อสาร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology – IT) หมายถึง การจัดการสารสนเทศ ได้แก่ การจัดหา การจัดเก็บ การเรียกใช้ การประมวลผล การแลกเปลี่ยน การนำเสนอหรือการเผยแพร่ข้อมูล ด้วยเทคโนโลยีทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการประยุกต์ใช้กับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

2. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร หมายถึง ระดับของพฤติกรรมในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน 3 ลักษณะ ดังนี้

2.1 การปฏิบัติงานสรรพากร หมายถึง การทำงานโดยสามารถใช้โปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel และโปรแกรมบนระบบอินทราเน็ต

2.2 การสืบค้นข้อมูลหมายถึง การค้นหาข้อมูลข่าวสารกรมข่าวสารการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ระเบียบ คำสั่ง แนวการปฏิบัติงานสรรพากร ข้อมูลต่างๆ เป็นต้น

2.3 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในการติดต่อกับประชาชนและหน่วยงานอื่นๆ การใช้โปรแกรมสนทนาและกระดานถาม-ตอบปัญหาต่างๆ

3. ทักษะคิดต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจและความรู้สึกที่มีต่อ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานใน 2 ด้าน คือ

3.1 ด้านความรู้ความเข้าใจ (cognitive domain) หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจ ขอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2 ด้านความรู้สึก (affective domain) หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สำนัก บริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ มีความชอบหรือไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. ลักษณะทางชีวสังคมของประชากร หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของ เจ้าหน้าที่ สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการปฏิบัติงาน และ อายุการทำงาน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้ คือ

1. เป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรม ให้กับบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร
2. เป็นข้อมูลในการวางแผนด้านบุคลากร เพื่อปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่
3. เป็นการเสริมสร้างทัศนคติแก่บุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ให้เกิดความรู้ สึกที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร

