

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

FACTORS AFFECTING THE USE OF THE D-MYTAX (DIGITAL MYTAX) SYSTEM FOR FILING PERSONAL INCOME TAX RETURNS OF TAXPAYERS IN NORTHEASTERN THAILAND

ชนัญชิตา นาคกระโทก¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 400 คน โดยใช้หลักคำนวณของ W.G. Cochran และใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, F-test (One-way ANOVA) และ Multiple Linear Regression

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้เสียภาษีที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านทัศนคติของผู้ใช้งานระบบ และด้านความตั้งใจในการใช้งาน ส่งผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax ของผู้เสียภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความรวดเร็ว และด้านความถูกต้อง ส่งผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax ของผู้เสียภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) พฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax ของผู้เสียภาษีเรียงตามค่าคะแนนเฉลี่ย สูงที่สุด คือ จะใช้บริการระบบ D-MyTax ในการยื่นภาษีครั้งต่อไป รองลงมาคือ ต้องการให้มีการพัฒนาระบบ D-MyTax ให้ทันสมัยและใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้นไปเรื่อย ๆ และน้อยที่สุด คือ จะแนะนำระบบ D-MyTax ให้แก่ผู้อื่น

คำสำคัญ ประชากรศาสตร์, การยอมรับเทคโนโลยี, แรงจูงใจ, พฤติกรรมหลังการใช้

¹นักศึกษานิพนธ์โท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, Graduate study, Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University. Email: 6724101407@ru.ac.th

ABSTRACT

This independent study aimed to (1) examine the demographic factors influencing post-usage behavior of the D-MyTax (Digital MyTax) system for filing personal income tax returns in the Northeastern region of Thailand; (2) investigate the effects of technology acceptance factors on post-usage behavior of the D-MyTax system; and (3) explore the motivational factors affecting post-usage behavior of the D-MyTax system. The sample consisted of 400 taxpayers in the Northeastern region, determined using W.G. Cochran's formula. A questionnaire was used as the research instrument. Statistical methods employed for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, F-test (One-way ANOVA), and Multiple Linear Regression.

The findings revealed that: (1) taxpayers of different ages, educational levels, and occupations demonstrated significantly different post-usage behaviors of the D-MyTax system at the 0.05 significance level; (2) technology acceptance factors—perceived usefulness, user attitude toward the system, and intention to use—significantly influenced post-usage behavior at the 0.05 level; (3) motivational factors—speed and accuracy—also significantly affected post-usage behavior at the 0.05 level; and (4) among the aspects of post-usage behavior, the highest mean score indicated that taxpayers intend to use the D-MyTax system again for future tax filings. This was followed by the desire for continuous improvement of the system to make it more modern and easier to use. The lowest mean score indicated the intention to recommend the D-MyTax system to others.

Keywords: Demographic Factors, Technology Acceptance, Motivation, Post-Usage Behavior

บทนำ

กระทรวงการคลังมีนโยบายผลักดันให้หน่วยงานในสังกัดใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการบริหารจัดการเก็บและการให้บริการ กรมสรรพากรจึงได้กำหนดกลยุทธ์ในการตอบสนองนโยบายของกระทรวงการคลัง โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดเก็บและการให้บริการประชาชนและผู้เสียภาษี คิดค้นระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ซึ่งเป็นการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการผู้เสียภาษีในรูปแบบ One Portal เพื่อให้ผู้เสียภาษีรับบริการที่เกี่ยวข้องกับภาษี จบได้ในระบบ One Portal มีเป้าหมายเพื่อสร้างประสบการณ์ในการใช้บริการของผู้เสียภาษีที่ทำให้เรื่องเกี่ยวกับภาษีของแต่ละคนหรือแต่ละผู้ประกอบการเป็นเรื่องง่าย โดยมีหลักการในการพัฒนา 3 หลักการ คือ Single Experience การได้รับประสบการณ์เดียวกันจากการใช้บริการทุกระบบ Single Sign On การเข้าสู่ระบบเพียงครั้งเดียวสามารถใช้งานได้ทุกบริการ Single Touch Point การรวมระบบบริการต่างๆ ไว้ในที่เดียว โดยระบบ D-MyTax (Digital MyTax) เริ่มเปิดให้ใช้งานเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2568 ซึ่งเป็นวันเริ่มต้นการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2567 สำหรับ

ในระยะแรกเดือนมกราคม 2568 มีบริการที่พร้อมใช้งาน เช่น ระบบ My Tax Account ที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีในการจัดเตรียมข้อมูลการยื่นแบบฯ ระบบ e-filing สำหรับการยื่นแบบภาษีออนไลน์ ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) ที่อำนวยความสะดวกในการติดตามข้อมูลการบริจาค ระบบนัดหมาย (E-Appointment) เพื่อให้คำปรึกษาประเด็นภาษีระหว่างประเทศ นอกจากนี้ยังมีระบบที่เชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างกรมสรรพากรและหน่วยงานงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการให้บริการที่ไร้รอยต่อ ทำให้ผู้ใช้งานประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปที่มีเงินได้ไม่ว่าประเภทใด ชนิดใด ถ้าไม่มีกฎหมายยกเว้นให้ก็อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีผลการจัดเก็บเป็นอันดับ 3 ของกรมสรรพากร จัดเก็บได้จำนวน 379,245.997 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 21.23 ของภาษีที่จัดเก็บได้ทั้งหมด และในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นพื้นที่กว้าง มีประชากร จำนวนทั้งสิ้น 21,619,050 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2568 สำนักงานสถิติแห่งชาติ : จำนวนประชากรจากการทะเบียน ชาย หญิง และบ้าน จำแนกเป็นรายภาค และจังหวัด พ.ศ. 2564-2567) และมีการแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานสรรพากรภาค 9 และสำนักงานสรรพากรภาค 10 ครอบคลุมทั้งสิ้น 20 จังหวัด มีผลการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นจำนวน 8,047.429 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.12 ของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่จัดเก็บได้ทั้งหมด (กองมาตรฐานการจัดเก็บภาษี กรมสรรพากร, 2567) จำแนกเป็นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, 91) จำนวน 2,187,393 ฉบับ จำนวนเงินภาษี ที่ชำระพร้อมแบบฯ 2,208,400,258.03 บาท (ข้อมูล ณ วันที่ 21 สิงหาคม 2568 : กลุ่มพัฒนาระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรมสรรพากร, 2568)

ด้วยข้อเท็จจริงที่ว่าระบบ D-MyTax (Digital MyTax) เป็นระบบงานที่เปิดให้บริการใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2567 ย่อมส่งผลต่อการรับรู้เทคโนโลยี (สารุภณ ดำแลลิบ และ มัตธิมา กรงเต็น, 2568, หน้า 258-259) แรงจูงใจในการใช้งาน (อริสรา ธนาวัฒน์ และ สมบูรณ์ สารพัด, 2566, หน้า 372) รวมถึงพฤติกรรมหลังการใช้งาน (อุบล ไม้พุ่ม, 2566, หน้า 44) กอปรกับพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นพื้นที่กว้าง มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังเป็นที่ตั้งของสำนักงานสรรพากรภาคถึง 2 แห่ง จึงเป็นสาเหตุที่ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้ทราบปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการใช้งานระบบ D-MyTax (Digital MyTax) และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพากรในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยแรงจูงใจแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกัน

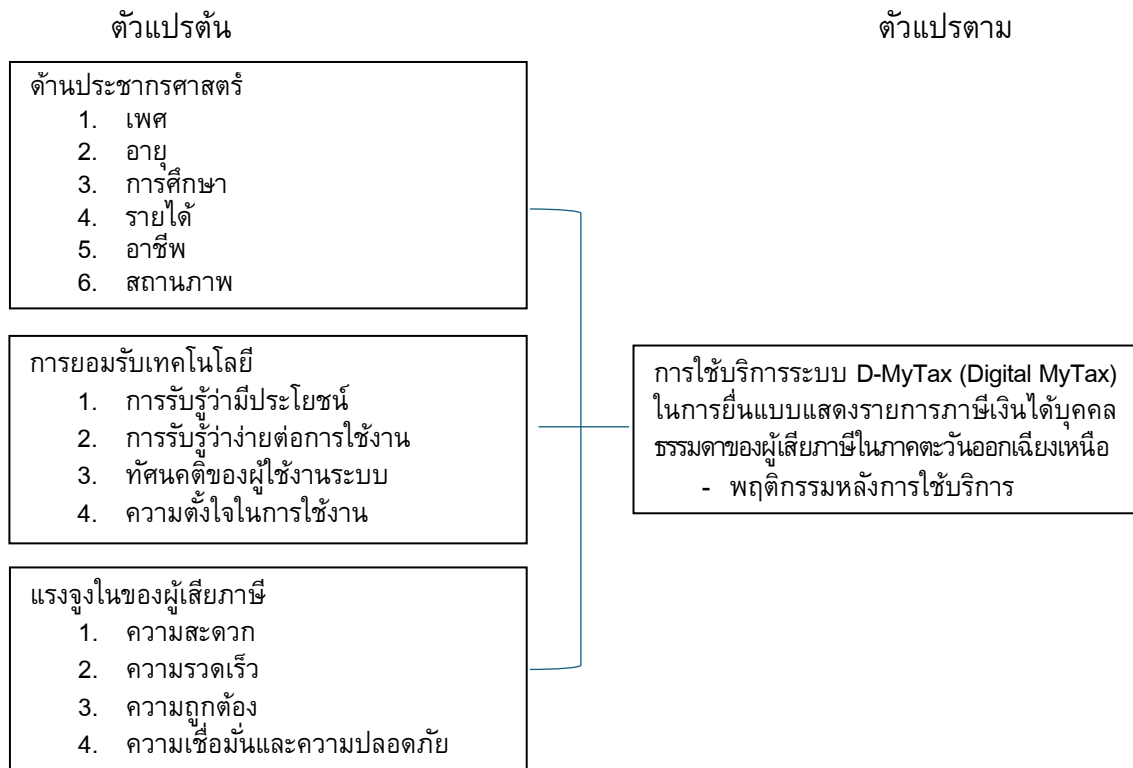
ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรต้น ได้แก่ 1. ด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ (1) เพศ (2) อายุ (3) การศึกษา (4) รายได้ (5) อาชีพ 2. การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ (1) การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (2) การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (3) ทศนคติของผู้ใช้งานระบบ (4) ความตั้งใจในการใช้งาน 3. แรงจูงใจของผู้เสียภาษี ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ (1) ความสะดวก (2) ความรวดเร็ว (3) ความถูกต้อง (4) ความเชื่อมั่นและความปลอดภัย ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่ม ประชากรคือผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ Cochran จำนวน 400 คน
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนสิงหาคม 2568 – ธันวาคม 2568

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อเป็นแนวทางให้กรมสรรพากรนำไปพิจารณาประกอบการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ระบบ D-MyTax (Digital MyTax) เป็นระบบให้บริการภาษีออนไลน์แบบ One Portal ที่รวมบริการภาษีต่างๆ ไว้ที่เดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษีทุกประเภท ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและปลอดภัย

การยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, 91) ผ่านระบบ D-MyTax เข้าไปที่เว็บไซต์ของกรมสรรพากร www.rd.go.th โดยสามารถเข้าสู่ระบบได้ 2 ช่องทาง คือ

- การเข้าสู่ระบบผ่าน Digital ID แบ่งเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiID ผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง และผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร

- การเข้าระบบด้วย RD ID ต้องกรอกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร หรือชื่อผู้ใช้งาน e-filing และรหัสผ่าน หากเป็นการเข้าใช้บริการครั้งแรกให้สมัครสมาชิกก่อนเข้าใช้บริการ และยืนยันตัวตนด้วยรหัส OTP เพื่อความปลอดภัย

ระบบจะเข้าสู่หน้า My Tax Account ซึ่งแสดงข้อมูลรายได้และค่าลดหย่อนให้ตรวจสอบก่อนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เมื่อเลือกยื่นแบบโดยใช้ข้อมูลระบบจะเข้าสู่หน้า e-filing และ

ดึงข้อมูลค่าลดหย่อนและรายได้จาก My Tax Account กรอกในแบบ ภ.ง.ด.90, 91 ให้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี อย่างไรก็ตามผู้เสียภาษีจำเป็นต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในแบบแสดงรายการภาษีอีกครั้งก่อนยื่นยื่นการยื่นแบบฯ เพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การเปิดให้ใช้ระบบโดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา ผู้ใช้บริการสามารถทำรายการได้ 24 ชั่วโมง เช่น การโอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเห็นประโยชน์ด้านความสะดวกและรวดเร็วของบริการเทคโนโลยีได้ชัดเจน (ณ.ชนม์ ประยูรวงศ์, 2564, หน้า 81) เมื่อผู้เสียภาษีมองว่าการยื่นภาษีออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ตอบโจทย์วิถีชีวิตยุคใหม่ และช่วยส่งเสริมให้ยอมรับการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น (ณัฐนิช สังหิตกุล และ เอกลักษณ์ ไชยภูมิ, 2567 หน้า 454) นอกจากกระบวนการยื่นภาษีออนไลน์ จะช่วยให้การยื่นภาษีมีความสะดวก รวดเร็ว ทันท่วงที ช่วยลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาในการเดินทางแล้วยังช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ป้องกันการเสียเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มอีกด้วย (สาธุภณ ดำแลลิบ และ มัตติมา กรงเต้น, 2568, หน้า 259)

2. การรับรู้ว่ายางต่อการใช้งาน การออกแบบแอปพลิเคชันหรือระบบให้ใช้งานง่าย โดยปรับปรุงเมนูและขั้นตอนต่าง ๆ ให้สะดวกและเข้าใจได้รวดเร็ว เพื่อลดเวลาในการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ อาจจะใช้การจัดทำสื่อสาริต เช่น คลิปวิดีโอแนะนำวิธีการใช้งานบนเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการศึกษาด้วยตนเองได้ง่ายขึ้น (ณ.ชนม์ ประยูรวงศ์, 2564, หน้า 81) การให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายและหลีกเลี่ยงความยุ่งยากในการใช้งานเทคโนโลยี การพัฒนาแอปพลิเคชันที่สามารถตอบสนองความต้องการจะช่วยเพิ่มแนวโน้มในการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (อุบล ไม้พุ่ม, 2566, หน้า 44) ผู้เสียภาษีรับรู้ว่าการยื่นภาษีออนไลน์ใช้งานง่าย เพราะมีขั้นตอนชัดเจน เข้าใจง่าย เข้าระบบได้สะดวก ระบบตอบสนองรวดเร็ว และสามารถใช้งานได้ทุกที่อย่างคล่องตัว (ณัฐนิช สังหิตกุล และ เอกลักษณ์ ไชยภูมิ, 2567 หน้า 454) และสำหรับผู้เสียภาษีที่ยังขาดทักษะด้านเทคโนโลยีและความรู้ทางภาษี หากกระบวนการยื่นภาษีออนไลน์มีรูปแบบการใช้งานที่ง่าย สะดวก ใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา และสามารถช่วยคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้อง จะช่วยลดความรู้สึกว่ายากในการใช้งาน (สาธุภณ ดำแลลิบ และ มัตติมา กรงเต้น, 2568, หน้า 258)

3. ทศนคติของผู้ใช้งานระบบ ผู้ซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์มีทัศนคติในเชิงบวกต่อการซื้อสินค้า เนื่องจากมีความสะดวก สามารถซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง ขั้นตอนการซื้อไม่ซับซ้อน สามารถเลือกสินค้าได้ตามต้องการก่อนตัดสินใจซื้อ และยังสามารถติดต่อผู้ขายได้โดยตรงตลอดเวลา (สิทธิชัย พิทักษ์พงศ์, และ จันทนา ปาปัดดา, 2566, หน้า 64) เมื่อผู้ใช้งานมั่นใจว่าระบบมีความแม่นยำ ใช้งานสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และมีประโยชน์ จะทำให้เกิดความไว้วางใจในระบบและยอมรับเทคโนโลยีมากขึ้น (ณัฐภัทร ขาวค้างพลู และคณะ, 2566, หน้า 63) ผู้เสียภาษีมี

ทัศนคติที่ดีต่อการยื่นภาษีออนไลน์ เพราะมองว่าระบบมีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ ใช้งานคล้ายเทคโนโลยีทั่วไป และช่วยให้รู้สึกทันสมัย สะดวกต่อการดำเนินงานมากขึ้น (ณัฐนิช สังหิตกุล และ เอกลักษณ์ ไชยภูมิ, 2567 หน้า 454) ดังนั้น เมื่อระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี ย่อมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้สึกในเชิงบวกต่อระบบการยื่นภาษีออนไลน์ (สาธุกน ดำแลลิบ และ มัตริมา กรงเต้น, 2568, หน้า 259)

4. ความตั้งใจในการใช้งาน การได้รับข้อมูลที่ชัดเจนจะช่วยเพิ่มความไว้วางใจ และกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ที่ดี ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงคุณประโยชน์ของระบบ ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่น และการตัดสินใจใช้บริการ (ณ.ชนม์ ประยูรวงศ์, 2564, หน้า 81) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับผู้ใช้งาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง และการมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยี ส่งผลให้ผู้ใช้เกิดความสนใจ ยอมรับ และพร้อมนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้งานจริง (ธรรมวิมล สุขเสริม และคณะ, 2567, หน้า 68) หากผู้เสียภาษีได้รับความรู้ความเข้าใจ หรือได้รับการตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบออนไลน์มากพอ ทำให้ผู้เสียภาษีมีความเต็มใจในการใช้บริการมากขึ้น (สุขสันต์ โยแก้ว, ปรีชา ปาโนรัมย์, และกุลกัลยา ศรีสุข, 2568, หน้า 94) เพราะได้รับการแนะนำจากคนรอบข้าง การคุ้นเคยกับเทคโนโลยีทางการเงิน และเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้เสียภาษีจึงมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบยื่นภาษีออนไลน์อย่างต่อเนื่อง (ณัฐนิช สังหิตกุล และ เอกลักษณ์ ไชยภูมิ, 2567 หน้า 454) เมื่อมีระบบที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความตั้งใจที่จะใช้ระบบมากขึ้นในที่สุด (สาธุกน ดำแลลิบ และ มัตริมา กรงเต้น, 2568, หน้า 259)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของผู้เสียภาษี

1. ความสะดวก กรมสรรพากรพัฒนาระบบยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาออนไลน์เริ่มให้บริการตั้งแต่ปี 2545 และมีจำนวนผู้ใช้เพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี เนื่องจากประชาชนมองว่ามีความสะดวกกว่าการยื่นภาษีด้วยตนเองที่สำนักงานสรรพากร (อริสรา ธนภาวิวัฒน์ และ สมบูรณ์ สารพัด, 2566, หน้า 372) เว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ควรออกแบบให้ใช้งานง่าย มีการจัดเรียงข้อมูลอย่างถูกต้องและเหมาะสม พร้อมทั้งสามารถเข้าใช้งานได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดปัญหาหรือข้อขัดข้อง (นันท์นภัส เกษมสุข และ บุษงา ชัยสุวรรณ, 2565, หน้า 149) ระบบ e-filing ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ผู้ใช้สามารถยื่นแบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง และไม่ต้องคำนวณภาษีด้วยตนเอง (เจตพล ตีปยานนท์ และ ทิฆัมพร ทวีเดช, 2566, หน้า 215) การออกแบบระบบให้ใช้งานง่ายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ช่วยให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ ยอมรับในการใช้งาน และส่งผลให้ระบบประสบความสำเร็จมากขึ้น (วรรณทนีย์ ดอนกลาง, จิรพงษ์ จันทรงาม, และ ธีรวุฒิ ยังสุข, 2568, หน้า 409) ระบบ e-Filing ช่วยให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบและชำระภาษีได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากร ประหยัดค่าใช้จ่ายและลดขั้นตอนการดำเนินงาน อีกทั้งยังมีคู่มือและเจ้าหน้าที่

ให้คำแนะนำ ทำให้สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างเข้าใจง่าย รวมถึงการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการ และใบเสร็จรับเงินก็ทำได้สะดวกในระบบเดียว (พงศ์ศิริภพ ทองดีวิสูตรเกตุ, 2562, หน้า 176-177)

2. ความรวดเร็ว ระบบที่ดีควรประมวลผลและตอบสนองต่อผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาในการทำงาน (อริสรา ธนภาวิวัฒน์ และ สมบูรณ์ สารพัด, 2566, หน้า 372) เว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ควรมีเจ้าหน้าที่ออนไลน์ให้ข้อมูลและตอบคำถามผู้ใช้ได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อสงสัย เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างความมั่นใจในการใช้บริการ (นันทน์ภัส เกษมสุข และ บุษงา ชัยสุวรรณ, 2565, หน้า 149) ระบบ e-Filing ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ทันที ลดเวลาในการยื่นแบบและชำระภาษี กระบวนการดำเนินงานและการรับเอกสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ต้องรอคอยเป็นเวลานาน (พงศ์ศิริภพ ทองดีวิสูตรเกตุ, 2562, หน้า 176-177)

3. ความถูกต้อง ข้อมูลที่ประมวลผลและแสดงผลต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และปราศจากข้อผิดพลาด (อริสรา ธนภาวิวัฒน์ และ สมบูรณ์ สารพัด, 2566, หน้า 372) การยื่นแบบผ่านระบบ e-Filing ช่วยให้ขั้นตอนต่าง ๆ ดำเนินการได้อย่างถูกต้อง ลดความผิดพลาด และไม่จำเป็นต้องย้อนกลับมาแก้ไขภายหลัง (สุวรรณดี เดชวรชัย, ขนบพันธุ์ เอี่ยมโอภาส, และ ณัฐชลัยย์ ธรรมวิฑูรศักดิ์, 2566, หน้า 225) ระบบ E-Filing มีความโดดเด่นในด้านความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล โดยระบบได้รับการออกแบบให้มีคุณภาพในการใช้งาน สามารถคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ ช่วยลดข้อผิดพลาดจากการกรอกข้อมูลของผู้ใช้ ด้วยโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีที่กำหนดที่ตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้น ทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความมั่นใจในการยื่นแบบมากขึ้น อีกทั้งระบบยังเอื้อต่อการเลือกรายการที่ตรงกับข้อมูลจริง และไม่จำเป็นต้องแนบเอกสารหลักฐานในขั้นตอนการยื่นแบบ ช่วยลดภาระงานและสร้างความน่าเชื่อถือ ส่งผลให้ผู้เสียภาษีเลือกใช้บริการออนไลน์มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (พงศ์ศิริภพ ทองดีวิสูตรเกตุ, 2562, หน้า 178)

4. ความเชื่อมั่นและความปลอดภัย เว็บไซต์ควรมีความปลอดภัยและการรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้ไม่ต้องการให้ข้อมูลส่วนตัวรั่วไหลไปยังเว็บไซต์อื่น อีกทั้งระบบต้องสามารถปกปิดและป้องกันข้อมูลสำคัญ เช่น ข้อมูลบัตรเครดิต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นันทน์ภัส เกษมสุข และ บุษงา ชัยสุวรรณ, 2565, หน้า 149) ระบบต้องมีมาตรการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต และรักษาความลับของข้อมูลผู้ใช้อย่างรัดกุม (อริสรา ธนภาวิวัฒน์ และ สมบูรณ์ สารพัด, 2566, หน้า 372) ระบบ E-Filing มีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ผู้เสียภาษีอย่างเหมาะสม โดยกำหนดให้ผู้ใช้ต้องมีรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเฉพาะบุคคลเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอก อีกทั้งยังมีระบบขอรหัสผ่านใหม่เมื่อผู้ใช้ลืมรหัสผ่าน เพื่อให้สามารถกลับมาใช้งานได้อย่างปลอดภัย กลไกเหล่านี้ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษีอากร ทำให้เกิดความไว้วางใจในการใช้ระบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น (พงศ์ศิริภพ ทองดีวิสูตรเกตุ, 2562, หน้า 179)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมหลังการใช้บริการ

การซื้อสินค้า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน ถ้าผู้ขายให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม และคุณภาพของสินค้า มากกว่าการแข่งขันด้านราคา จะช่วยสร้างความเชื่อมั่น ทำให้ผู้บริโภคใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และเกิดการบอกต่อหรือชักชวนผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น (อุบล ไม้พุ่ม, 2566, หน้า 44) ผู้บริหารควรส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยีและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์ความต้องการและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในระยะยาว (นวรรตน์ ช่วยบุญชู, อรจันทร์ ศิริโชติ, และ เจษฎา นกน้อย, 2562, หน้า 31) หากครอบครัวของผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการจะช่วยเพิ่มกระบวนการพิจารณา สร้างความมั่นใจในการใช้บริการ และผู้ให้บริการต้องสามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานได้อย่างทันท่วงที เพื่อสร้างความประทับใจ กระตุ้นให้ผู้ใช้งานใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และแนะนำบริการต่อผู้อื่น (ภูณกัณท์ กฤษณ์ลีรัตน์, และ ชัยฤกษ์ แก้วพรหมมาลัย, 2564, หน้า 105) นอกจากนี้ พฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนถึงความสำเร็จของระบบ และเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาบริการให้ตรงต่อความต้องการและสร้างความภักดีของผู้ใช้อย่างยั่งยืน (วิชุดา ไชยศิริวามงคล และคณะ, 2562, หน้า 339)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรในการวิจัย คือ ผู้เสียภาษีที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้เท่ากับ 385 คน แต่เพื่อให้การเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวกจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) เสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์อีกครั้ง

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ทดลองทำแบบสอบถาม พบว่า ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นโดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.988

เก็บรวบรวมข้อมูล จากการแจกแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) เพื่อกระจายข้อมูลให้กลุ่มตัวอย่างผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ เป็นต้น โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้อย่างอิสระ ตรวจสอบคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามให้ตรงตามเกณฑ์ และจำนวนที่กำหนด เพื่อนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science SPSS for Windows) ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลต่อการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลค่าคะแนนเฉลี่ยต่อพฤติกรรมหลังการให้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลค่าคะแนนเฉลี่ยต่อพฤติกรรมหลังการให้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลค่าคะแนนเฉลี่ยต่อพฤติกรรมหลังการให้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลค่าคะแนนเฉลี่ยต่อพฤติกรรมหลังการให้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลค่าคะแนนเฉลี่ยต่อพฤติกรรมหลังการให้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลค่าคะแนนเฉลี่ยต่อพฤติกรรมหลังการให้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมหลังการให้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกัน

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้ระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คิดเป็นร้อยละ 79.50 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.795$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านทัศนคติของผู้ใช้งานระบบ และด้านความตั้งใจในการใช้งาน ส่งผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax ของผู้เสียภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax ของผู้เสียภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกัน

ปัจจัยแรงจูงใจของผู้เสียภาษี มีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้ระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษี ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 86.40 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.864$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรวดเร็ว และด้านความถูกต้อง ส่งผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax ของผู้เสียภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านความสะดวก และด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax ของผู้เสียภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นค่าคะแนนเฉลี่ยต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นค่าคะแนนเฉลี่ยต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มผู้เสียภาษีที่มีอายุและมีระดับการศึกษาที่สูงกว่า หรือประกอบอาชีพ หากมีประสบการณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีมากกว่า ทำให้มีความพร้อมในการใช้บริการระบบ D-MyTax และมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบ D-MyTax ในเชิงบวกมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม ปัจจัยเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ ไม่ส่งผลแตกต่างกัน เพราะปัจจุบันการใช้ระบบดิจิทัลเป็นเรื่องที่คนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม และการยื่นภาษีเป็นหน้าที่ที่ทุกคนต้องปฏิบัติเหมือนกัน จึงไม่เกิดความแตกต่างกัน ด้านพฤติกรรมหลังใช้บริการระบบ D-MyTax ที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักขณา ธรรมสุภาพงศ์ (2565) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับบริการชำระเงินระบบพร้อมเพย์ของผู้บริโภคในจังหวัดจันทบุรี พบว่า ความแตกต่างด้านอาชีพส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูณุกัณณ์ กฤษณันลือรัตน์ และ ชัยฤกษ์ แก้วพรหมมัลย์ (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่

มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน มากไปกว่านั้น ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขสันต์ โยแก้ว, ปรีชา ปาโนรัมย์, และกุลกัลยา ศรีสุข (2568) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing กรมสรรพากร กรณีผู้เสียภาษีในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing แตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในภาพรวมเป็นปัจจัยมีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีผลกับการตัดสินใจใช้บริการ เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านทัศนคติของผู้ใช้งานระบบ และด้านความตั้งใจในการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้เห็นว่า ผู้ใช้ให้ความสำคัญกับ “คุณค่า” ที่ได้รับจากการใช้ระบบ D-MyTax เช่น ลดเวลา ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความคล่องตัวในการยื่นภาษี พร้อมทั้งมองว่าระบบทันสมัยและมีภาพลักษณ์ที่ดี จึงเกิดความตั้งใจใช้ต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมหลังใช้ระบบ D-MyTax อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะผู้เสียภาษีส่วนใหญ่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่แล้ว จึงไม่ถือว่าความง่ายเป็นปัจจัยตัดสินใจ แต่ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง เช่น ความแม่นยำ หรือความสะดวกในการยื่นเอกสารแทน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สารุณ ดำแลลิบ และ มัทธิมา กรงเต้น (2568) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบการยื่นภาษีออนไลน์ (e-filing) ของกำลังพลกองทัพอากาศที่ 3 พบว่า ปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีและด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบการยื่นภาษีออนไลน์ (e-filing) ของกำลังพลกองทัพอากาศที่ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐนิช สังหิตกุล และ เอกลักษณ์ ไชยภูมิ (2567) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการใช้บริการยื่นภาษีออนไลน์ในระดับมาก ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะเห็นว่าการยื่นภาษีแบบออนไลน์มีความถูกต้อง และช่วยให้สามารถใช้บริการไม่เว้นวันหยุดราชการ/นอกเวลาราชการได้ มากไปกว่านั้น ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ พิมเสน และ ดารณี เอื้อชนะจิต (2565) ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 พบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทัดนคติต่อการใช้ระบบ และความตั้งใจใช้ระบบ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในภาพรวมเป็นปัจจัยมีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีผลกับการตัดสินใจใช้บริการ เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านความรวดเร็ว และด้านความถูกต้อง มีผลต่อพฤติกรรมหลังการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้เห็นว่าผู้เสียภาษีต้องการระบบที่ประมวลผลได้แม่นยำ และลดการผิดพลาด ในขณะเดียวกันด้านความสะดวก และด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมหลังใช้ระบบ D-MyTax อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเกิดจากผู้เสียภาษีส่วนใหญ่รับรู้ระบบ D-MyTax สะดวก และค่อนข้างปลอดภัย จึงไม่ได้เป็นตัวชี้วัดว่าจะใช้หรือไม่ เพราะเป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่คาดหวังอยู่แล้วในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ หากไม่ได้ตอบโจทย์ด้านความเร็วและความถูกต้อง ผู้ใช้ก็อาจไม่เกิดพฤติกรรมการใช้งานที่ต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาศิริ เขตปิยรัตน์, วัชรภรณ์ อาริรัตน์ศักดิ์, สินีนาถ วงศ์รมประสิทธิ, และ อาภา ไสยสมบัติ (2567) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ และกลยุทธ์การตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ออปพลิเคชัน ส่งอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหารให้ความสำคัญกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหารออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก มีขั้นตอนการสมัครและเริ่มใช้งานง่าย สะดวกและรวดเร็ว และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์ศิริภพ ทองศิริวิสุรเกตุ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (e-Filing) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING) คือ ด้านความสะดวกและรวดเร็วมีความสำคัญมากที่สุดต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลทางออนไลน์ (E-FILING) มากไปกว่านั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตร จำลองราษฎร์, และ จักร ดิงศภัทย์ (2564) ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการชำระเงินและการใช้สื่อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัย พบว่า เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกให้ผู้ให้บริการเทคโนโลยีทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินที่สำคัญมากที่สุดคือความสะดวกในการใช้บริการ รองลงมาคือความปลอดภัย

4. การศึกษาปัจจัยพฤติกรรมหลังการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ในภาพรวมมีระดับ

ค่าคะแนนในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมหลังการใช้บริการที่ดีต่อระบบ D-MyTax โดยเฉพาะความตั้งใจใช้งานซ้ำ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้การให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลมีความยั่งยืน และสร้างความมั่นใจให้เพียงพอที่จะส่งเสริมการบอกต่อในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบล ไม้พุ่ม (2566) ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือที่ส่งผลกับความตั้งใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความไว้วางใจ ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ตามลำดับ ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในกรุงเทพมหานคร เกิดความสนใจและเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และบอกต่อหรือชักชวนคนรู้จักให้เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้นได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวรัตน์ ช่วยบุญชู, อรจันทร์ ศิริโชติ, และ เจษฎา นกน้อย (2562) ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การส่งเสริมให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์ความต้องการและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในระยะยาว มากไปกว่านั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูดา ไชยศิริมงคล, กุลยา พัฒนากุล, ธนพงศ์ อินทะระ, พลากร สีน้อย, ภัทราพร เหมมีศรี และ จริยา กองแก้ว (2562) ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการบนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อ คือ พฤติกรรมการซื้อสินค้าหรือบริการบนเว็บไซต์ของบุคคลรอบข้างในยุคดิจิทัล นั่นคือการบอกต่อในรูปแบบของการแสดงรีวิว หรือการแสดงความคิดเห็นเห็นจากผู้ที่เคยซื้อสินค้าหรือใช้บริการมาก่อน ตลอดจนแสดงให้เห็นว่าระบบมีความปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนบุคคล การชำระเงินที่เชื่อถือได้ เป็นต้น และยังก่อให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ขยายพื้นที่ศึกษาไปยังภูมิภาคอื่น เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการระบบ D-MyTax (Digital MyTax) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาไปยังกลุ่มผู้เสียภาษีในภูมิภาคอื่นๆ ด้วย เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้ใช้ในแต่ละภูมิภาคว่าแตกต่างกันหรือไม่
2. เพิ่มตัวแปรอิสระอื่นที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมหลังใช้บริการระบบ D-MyTax เช่น คุณภาพการบริการ (SERVICE QUALITY) ประสิทธิภาพกับระบบภาษีออนไลน์ ปัจจัยด้านสังคมหรือคำแนะนำจากผู้อื่น (SOCIAL INFLUENCE) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. ใช้วิธีวิจัยเชิงลึก (Qualitative) เช่น สัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อค้นหาข้อจำกัด ปัญหา และ มุมมองเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบ D-MyTax ที่ไม่สามารถเก็บได้จากแบบสอบถาม

4. พิจารณาตัวแปรเชิงพฤติกรรมด้านเทคโนโลยีเพิ่มเติม เช่น ความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี (Self-efficacy) หรือความเคยชินต่อระบบออนไลน์ (Habit) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ลักขณา ธรรมสุภาพงศ์. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับบริการชำระเงินระบบพร้อมเพย์ ของผู้บริโภคในจังหวัดจันทบุรี. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*, 16(2), 156–165.

บุญกัณฑ์ กฤษณันลือรัตน์, และ ชัยฤกษ์ แก้วพรหมมาลย์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 26(1), 93–107.

สุขสันต์ โยแก้ว, ปรีชา ปาโนรัมย์, และกุลกัลยา ศรีสุข. (2568). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing กรมสรรพากร กรณีผู้เสียภาษีใน พื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารวิชาการรัตนบุศย์*, 7(1), 94–106.

สาธุณ ดำแลลิม และ มัตติมา กรงเต็น. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจยื่นแบบแสดงรายการ เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบการยื่นภาษีออนไลน์ (e-filing) ของกำลังพลกองทัพบกที่ 3. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่วมฤกษ์*, 43(1), 239–264.

ณัฐนิช สังหิตกุล และ เอกลักษณ์ ไชยภูมิ. (2567). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ใช้ บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา*, 6(3), 443–456.

จารุวรรณ พิมเสน และ ดารณี เอื้อชนะจิต. (2565). คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23. *วารสารการบริหาร นิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 8(10), 261–273.

ภาศิริ เขตปิยรัตน์, วัชรภรณ์ อาริรัตน์ศักดิ์, สีนินาถ วงศ์รมประสิทธิ, และ อาภา ไสยสมบัติ. (2567). แรงจูงใจและกลยุทธ์การตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ออปพลิเคชัน ส่งอาหารของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 4(1), 59–72.

พงศ์ศิริภพ ทองศิริวิสุเกต. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่น แบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (e-Filing). *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 8(2), 176–177.

วิจิตร จำลองราษฎร์, และ จักร ดิงศภักย์. (2564). พฤติกรรมการชำระเงินและการใช้สื่อการชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัย. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร.*, 44(1), 103–106.