



**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี
ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ
อีไฟล์ลิ่ง (e-Filing) ในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว**

**Factors influencing taxpayer satisfaction in filing personal income
tax returns through the e-Filing system in SaKaeo Province**

ไพรรินทร์ พรหมณี

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-Filing) ในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เสียภาษีที่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-Filing) ในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยเก็บข้อมูลโดยใช้การแจกแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ และใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย พบว่า (1) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่รัฐ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท (2) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ความปลอดภัยในการทำงาน ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความมีเสถียรภาพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ร้อยละ 36 (3) ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านความทันต่อเวลา ด้านความถูกต้อง และด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ร้อยละ 60.40 (4) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ร้อยละ 57.60 โดยทุกปัจจัยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: อิทธิพลต่อความพึงพอใจ, ระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-Filing), ปัจจัยด้านคุณภาพ

Abstract

This research has the objective To study factors that influence taxpayer satisfaction. To submit a personal income tax return through the local e-Filing system. SaKaeo Province The sample group was taxpayers who had previously filed personal income tax returns through the e-Filing system in SaKaeo Province. A total of 400 people were collected by using electronic questionnaires. and use statistics to analyze data

The results of the research found that (1) the majority were female, aged between 41 - 50 years, education at the bachelor's degree level. Occupation: government service/state enterprise/government official and have an average monthly income not exceeding 20,000 baht (2) System quality factors safety at work quickness of response stability Influences taxpayer satisfaction by 36 percent (3) Data quality factors Timeliness Aspect of correctness and completeness Influences the satisfaction of taxpayers 60.40 percent (4) Service quality factors Reliability In terms of building confidence and the aspect of caring It influences taxpayer satisfaction by 57.60 percent, with every factor having statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: influence on satisfaction, e-Filing system, quality factors

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรมีหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อเป็นรายได้ในการนำมาใช้พัฒนาประเทศ กรมสรรพากรมีเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีอากรประมาณ 2.28 ล้านล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากที่จัดเก็บได้ในปีก่อน ๆ

ผลการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลของกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2566

หน่วยงาน	ผลการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2566			
	2563 (ล้านบาท)	2564 (ล้านบาท)	2565 (ล้านบาท)	2566 (ล้านบาท)
กรมสรรพากร	1.83	1.88	2.17	2.21

ที่มา : ส่วนบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศกระทรวงการคลัง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, สำนักปลัดกระทรวงการคลัง, 2567

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กรมสรรพากรมีเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีอากรเพิ่มขึ้น จากที่จัดเก็บได้ในปี 2566 กรมสรรพากรได้นำระบบ e-Filing ซึ่งเป็นกระบวนการยื่นเอกสาร หรือข้อมูลต่าง ๆ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีหัก ณ ที่จ่าย สามารถกรอกข้อมูลรายได้ ค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อนต่าง ๆ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง นอกจากการยื่นแบบแล้วยังมีช่องทางการชำระภาษี อากรผ่านระบบ e-Filing ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีต่าง ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา ช่วยลดเวลา ค่าใช้จ่าย ลดความผิดพลาดเนื่องจากระบบช่วยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

ทั้งนี้ หากพิจารณาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในพื้นที่จังหวัด สระแก้ว พบว่า มีปริมาณการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์เปรียบเทียบกับปริมาณการยื่นแบบฯ ทั้งหมด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 35,612 แบบ คิดเป็นร้อยละ 85.25 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 39,085 แบบ คิดเป็นร้อยละ 86.40 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 45,327 แบบ คิดเป็นร้อยละ 94.94 แต่ผู้เสียภาษีบางส่วนก็ยังคงดำเนินการยื่นภาษีและชำระ ภาษีแบบเดิม

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ อีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว” เพื่อทราบว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของผู้เสียภาษี โดยจะศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล และ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ว่าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอย่างไร เพื่อนำ ผลการวิจัยไปเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพของระบบข้อมูล และการบริการ นำไปปรับปรุง หรือประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยในประเด็นอื่น ๆ ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่ จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่ จังหวัดสระแก้ว
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีใน การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่จังหวัด สระแก้ว

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว
2. ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว
3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขอบเขตในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว โดยแจกแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางออนไลน์ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจาก ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดตัวอย่างอ้างอิงโดยใช้สูตรคำนวณของ (Cochran, 1977) ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% หรือ 0.05 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะนำไปใช้ในการเก็บตัวอย่างสำหรับงานวิจัยทั้งสิ้น 400 คน
2. ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2567 ถึงเดือน ธันวาคม 2567

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพากร

ระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ประเทศไทย แนวคิดเกี่ยวกับระบบยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต REVENUE DEPARTMENT E-FILING (RD E-Filing) มีวัตถุประสงค์ของการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต คือ การให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการภาษีที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต แทนการกรอกแบบแสดงรายการภาษีและยื่นแบบด้วยกระดาษพร้อมชำระภาษี โดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อ

ความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่การยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยังคงมีอยู่ตามปกติ (วรพรรณ บุตรโร, 2563)

ทฤษฎีโมเดลแห่งความสำเร็จระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean

คุณภาพของระบบสารสนเทศและคุณภาพของสารสนเทศ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานย่อมส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และในขณะเดียวกัน ก็จะมีอิทธิพลต่อการใช้งานด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งถ้าแต่ละบุคคลได้รับประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็จะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม (DeLone and McLean, 1992)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ

(DeLone & McLean, 2003) อธิบายว่าคุณภาพของระบบที่ดีนั้นต้องมีความง่าย ความปลอดภัยในการใช้งาน มีเสถียรภาพในการประมวลผล มีเวลาในการตอบสนองที่รวดเร็ว และมีความง่ายในการเข้าถึง

แนวคิดคุณภาพของข้อมูล

(Wang Strong, 1996) อธิบายว่าเนื้อหาที่มีคุณภาพ จะทำให้ผู้บริโภครับรู้ข้อมูลเจ้าของข้อมูลสื่อสารออกไปได้ง่ายข้อมูลมีความถูกต้อง ข้อมูลมีความสมบูรณ์ครบถ้วนของเนื้อหาเพื่อไม่ให้เกิดความสับสน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ

Parasuraman et al. (1988) อธิบายว่าการส่งความพึงพอใจของบริการที่มีคุณค่าแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการให้บริการที่ดีให้ลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและทำให้ลูกค้าภักดีต่อตัวสินค้าและบริการ DeLone and McLean (2003) ได้กล่าวว่าความสำเร็จของระบบสารสนเทศว่า คุณภาพในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้บริการทางด้านคุณภาพที่ส่งผลให้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จและมีส่งผลกับการเพิ่มขึ้นและลดลงของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Reichheld (1994) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นไปตามรูปแบบแนวคิดของผู้ใช้งาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนวัฒน์ ไช้หนู (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครความสำคัญและจำเป็นที่สุด

คือ ด้านคุณภาพของระบบสามารถใช้งานได้ง่าย มีความเสถียร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น Christanti, R, (2020) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้ใช้ในฐานะตัวแปรตัวกลางระหว่างคุณภาพของข้อมูลและการใช้ระบบรายงานภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) เชิงพหุนัย” สะท้อนให้เห็นว่า เมื่อผู้เสียภาษีได้รับข้อมูลที่ต้องการ ข้อมูลที่มีความถูกต้อง และรูปแบบข้อมูลที่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และวิธีการสร้างแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยใช้กูเกิลฟอร์ม (Google forms) เก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือกลุ่มผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดตัวอย่างอ้างอิงโดยใช้สูตรคำนวณของ (Cochran, 1977) คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% หรือ 0.05 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะนำไปใช้ในการเก็บตัวอย่างสำหรับงานวิจัยจำนวน 385 คน เพื่อป้องกัน ความคลาดเคลื่อนของข้อมูลผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็น จำนวน 400 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended response question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ เก็บและตรวจสอบข้อมูลแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม IBM SPSS Statistics นำมาประมวลผลและทำการนำเสนอผลการวิจัยดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่ และการหาค่าวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในแต่ละด้าน ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ในแต่ละด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ในแต่ละด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ในแต่ละด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ในแต่ละด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่ จังหวัดสระแก้ว

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่ จังหวัดสระแก้ว

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่ จังหวัดสระแก้ว

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5

ส่วนที่ 2 สรุปผลจากการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.433) สูงที่สุด คือด้านความปลอดภัยในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.472) รองลงมาคือด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.547) ด้านความง่ายในการเข้าถึง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.605) ความง่ายในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.578) และน้อยที่สุด ด้านความมีเสถียรภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.538) ตามลำดับ และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน

ส่วนที่ 3 สรุปผลจากการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.458) สูงที่สุด คือ ด้านความทันต่อเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.456) รองลงมาด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.523) และด้านที่ต่ำสุด คือด้านความถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.533) ตามลำดับ และระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน

ส่วนที่ 4 สรุปผลจากการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.454) และ พบว่า ด้านที่สูงที่สุด คือความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.482) รองลงมาคือความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.523) การสร้างความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.542) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.617) ตามลำดับ และระดับความคิดเห็นอยู่ในมากที่สุดในทุกด้าน

ส่วนที่ 5 สรุปผลจากการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจของผู้เสียภาษี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.412) และพบว่า ด้านที่สูงที่สุด คือการกลับมาให้บริการอีกครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.423) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.472) และระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ สำหรับวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยสรุปผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ อย่างน้อย 1 ด้าน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Sig. เท่ากับ 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ

จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ความปลอดภัยในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ และความรวดเร็วในการตอบสนอง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี และมีความสามารถร่วมกันในการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ร้อยละ 36.00 (Adjusted R Square = 0.360) ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพของระบบอีกจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านความง่ายในการเข้าถึง ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล อย่างน้อย 1 ด้าน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Sig. เท่ากับ 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันต่อเวลา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี และมีความสามารถร่วมกันในการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ร้อยละ 60.40 (Adjusted R Square = 0.604)

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ อย่างน้อย 1 ด้าน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Sig. เท่ากับ 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี และมีความสามารถร่วมกันในการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ร้อยละ 57.60 (Adjusted R Square = 0.576) ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ อีกจำนวน 1 ด้าน คือด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว พบว่า

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ผลการวิจัยพบว่าเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความมีเสถียรภาพ ตามลำดับ มีความสามารถร่วมกันในการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ร้อยละ 36.00 แต่ในด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านความง่ายในการเข้าถึง ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของธนวัฒน์ ไช้หนู (2564) ที่ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ สอดคล้องกับ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการวิจัยของรติพร มีชัย และคณะ (2563) ที่ว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวม อยู่ในระดับมาก ในด้านความสะดวกและรวดเร็ว ด้านการประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ด้านความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา และด้านคุณภาพ

ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าเมื่อเรียงลำดับ ของปัจจัยด้านคุณภาพ ของข้อมูลจากมากไปน้อย คือ ด้านความทันต่อเวลา ด้านความถูกต้อง และด้านความครบถ้วน สมบูรณ์ ตามลำดับ มีความสามารถร่วมกันในการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ร้อยละ 60.40 สอดคล้องกับการวิจัยของ Christanti, R, (2020) ที่ว่า คุณภาพของข้อมูลส่งผลต่อความ พึงพอใจในการใช้งานระบบรายงานการยื่นภาษีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) งานวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลจากมากไปน้อย คือ ด้านความทันต่อเวลา ด้านความถูกต้อง และ ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเรียงลำดับความมีอิทธิพลหรือ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการจากมากไปน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ ตามลำดับ และ มีความสามารถร่วมกันในการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว ร้อยละ 57.60 แต่ในด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรณ์ ธาตุชาติกรณ (2562) ที่ว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น ด้านความน่าเชื่อถือ และ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีภายในพื้นที่สำนักงาน เขตธนบุรี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง(e-Filing)ในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในแต่ละด้านดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ จากผลการวิจัยพบว่าด้านความมีเสถียรภาพและด้าน ความง่ายในการใช้งานด้านความง่ายในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับรองและสุดท้าย

ด้านความมีเสถียรภาพ ผู้ให้บริการควรเพิ่มขีดความสามารถของระบบ (Scalability) เช่น การเพิ่มทรัพยากรเซิร์ฟเวอร์ เพื่อรองรับการใช้บริการพร้อมกัน และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ มีความตื่นตัวในการใช้บริการก่อนช่วงเวลาสิ้นสุดการให้บริการ

ด้านความง่ายในการใช้งาน ควรปรับปรุงระบบการลงทะเบียน เพื่อใช้งานระบบ เสียภาษีออนไลน์ให้ง่ายขึ้นเพื่อสะดวกต่อการใช้งานระบบควรมีความยืดหยุ่น

2. ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่าด้านความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้ให้บริการควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายและข้อกำหนดทางภาษี เพื่อให้ข้อมูลในระบบ มีความถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริง ลดข้อพิพาทระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้เสียภาษี

3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในลำดับสุดท้าย ผู้ให้บริการควรมีการปรับปรุงการให้บริการรวมถึงระบบช่วยเหลือ ผู้รับบริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ โดยการเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ให้บริการให้เพียงพอ กับจำนวนผู้รับบริการ และมีระบบรับฝากปัญหาหลังเวลาทำการ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ติดต่อกลับเพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อเปิดทำการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและแจกแบบสอบถามในช่วงเดือน พฤศจิกายน ถึงเดือน ธันวาคม ซึ่งไม่อยู่ในช่วงกำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี ควรมีการขยายเวลาในการจัดทำวิจัยให้ครอบคลุมในช่วง เดือนมกราคม ถึงเดือน เมษายน ซึ่งอยู่ในช่วงยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของทุกปี ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามกำลังใช้งานระบบ ช่วยให้ข้อมูลที่ได้มีความ สดใหม่ และสะท้อนถึงปัญหาการใช้งานที่แท้จริงมากกว่าความทรงจำ

2. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-Filing) ในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว ควรมีการศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษี ในทุกประเภทภาษี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-Filing) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ควรมีการศึกษาในตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ หรือการตัดสินใจเลือกใช้ บริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง(e-Filing) ในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว เช่น ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ทักษะคติและความคาดหวัง พฤติกรรม การใช้งาน เพื่อพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรณี ธาตุจิตติกรณ.(2562). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- กระทรวงการคลัง. (2567). ผลการจัดเก็บรายได้รัฐบาลสุทธิปีงบประมาณ 2567. สืบค้น 8 กันยายน 2567 สืบค้นจาก <https://www.mof.go.th>
- ธนวัฒน์ ไช้หนู. (2564). ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตรัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รติ พรหมชัย, สำเริง นนศิริ, ชลลดา เหมะธูลิน, นฤมล ชินวงศ์, ศุภกิจ พาณิชย์กุล, ยุทธนา จันทร์ปิติ, ... & อุดุลย์ ทอง แกม. (2020). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี. วารสารวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2(6), 1-13.
- วรพรรณ นุตโร. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- DeLone, W.H. and McLean, E. R. (1992). *Information system success: The quest for the dependent variable*, information System Research.
- DeLone, W.H. and McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information system success: A Ten-Year Update*, Journal of Management information System.
- Christanti, R. (2020). *User Satisfaction as a Mediating Variable between Information Quality and the Conative Use of Annual Tax Reporting E-Filing System*. International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding, 7(8), 562-574.
- Cochran, W.G.(1977). Wiley: Sampling Techniques. 3rd ed. New York: John Wiley & Sons.
- Wang, R. Y., & Strong, D. M. (1996). *Beyond accuracy: What data quality means to data consumers*. Journal of Management Information Systems, 12(4), 5-34.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64, 12-40.