

**ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing
ของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี**
**Factors Affecting The Acceptance Of Tax Payment With e-Filing In The
Udonthani Municipality Area.**

อภินันท์ ศรีเฉลิม Apinun Srichaleam

อุษา บุญถือ Usa Boontue

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี โดยนำผลจากการศึกษามาเป็นข้อมูลสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีอากรใช้งานทางระบบ e-Filing มากยิ่งขึ้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีทางระบบ e-Filing ในเขตเทศบาลเมืองนครอุดรธานี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์และตัวแปรอิสระ สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านอาชีพ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทั้งนี้ปัจจัยความสำเร็จของระบบที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ .69 ดังนั้น ตัวแปรอิสระจากปัจจัยความสำเร็จของระบบโดยรวม สามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 69.20 ทำให้ทราบได้ว่าระบบการชำระภาษีอากร e-Filing มีจุดเด่นที่สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรเป็นเรื่องที่ง่ายสะดวก มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การยอมรับบริการซึ่งจะเป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing มากยิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : ระบบการชำระภาษีอากร e-Filing, การยอมรับการใช้เทคโนโลยี

Abstract

This study research aims to study Factors Affecting The Acceptance Of Tax Payment With Electronic: In Case Of Udonthani Municipality. The results of this study are intended to provide supporting information to encourage more taxpayers to file their tax returns and make tax payments through the e-Filing system. The research sample consisted of 400 individuals who filed tax returns and paid taxes via the e-Filing system in UdonThani Municipality. The quota sampling method was used to select the sample, and data was collected using a questionnaire. The data was analyzed using descriptive statistics, including frequency distribution tables, percentages, means, standard deviations, and multiple linear regression analysis to test the factors affecting the acceptance of the e-Filing tax payment service. The results of the statistical tests for the coefficients and independent variables show that the factors significantly influencing the acceptance of the e-Filing tax payment service at the 0.05 statistical significance level include demographic factors such as gender, age, occupation, and average monthly income. Moreover, the system success factors that significantly impact the acceptance of the e-Filing system at the 0.05 significance level include system quality, information quality, service quality, and user satisfaction. The coefficient of determination (R Square) is 0.69, meaning that the independent variables from the system success factors can explain 69.20% of the variance in the dependent variable. This suggests that the e-Filing tax payment system has strengths that can continuously. This would make the tax filing and payment process easier, more convenient, and efficient, which would increase acceptance and encourage more individuals to use the e-Filing system for tax filing and payment in the future.

Keywords: tax payment e-Filing system, Acceptance of technology

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเริ่มนำระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการเมื่อปี พ.ศ. 2541 ต่อมาได้พัฒนาระบบการรับบริการชำระภาษีอากร New e-Filing เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 6 ตุลาคม 2564 เป็นต้นไป (กรมสรรพากร, 2567) ด้วยการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มทางเลือกบริการรับชำระภาษีอากร ช่วยลดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุนในการดำเนินการ อีกทั้งยังมีความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย และเป็นที่ยอมรับมากขึ้นในยุคปัจจุบัน อย่างไรก็ตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรได้กำหนดเป้าหมายให้มีการใช้บริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing เป็น 100% ของทุกประเภทภาษีในปี 2563 แต่กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากรได้รายงานสถิติการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรย้อนหลังตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2565 พบว่าการใช้บริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ในปี 2563 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 68.53% ปี 2564 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 90.67% และในปี 2565 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 80.58% (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2565) แม้สถิติผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing จะเพิ่มขึ้นแต่ก็ยังมีประชาชนส่วนหนึ่งที่ยังคงดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing โดยศึกษาจากกลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing
- 2) เพื่อเรียนรู้ปัจจัยความสำเร็จของระบบ e-Filing ที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing

สมมติฐานของการวิจัย

- 1) ตัวแปรอิสระด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ที่แตกต่างกัน
- 2) ตัวแปรอิสระด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ที่ไม่แตกต่างกัน

3) ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยความสำเร็จของระบบที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ที่แตกต่างกัน

4) ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยความสำเร็จของระบบที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ที่ไม่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

งานศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี มีระยะเวลาการศึกษาวิจัย เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2567 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2567

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับเรื่อง ระบบ e-Filing กรมสรรพากร (2567) กล่าวไว้ว่า ปี พ.ศ. 2544 กรมสรรพากรนำนโยบาย e-Revenue อันเป็นจุดเริ่มต้นการทำงานแบบ Online มาใช้ในการพัฒนาองค์กรผ่านเว็บไซต์ www.rd.go.th เพื่อสร้างความสะดวก รวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยปัจจุบันระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์เป็นระบบใหม่ หรือ New e-Filing เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 6 ตุลาคม 2564 ช่วยให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ทฤษฎีเกี่ยวกับโมเดลแห่งความสำเร็จระบบสารสนเทศ (Model of Information System Success) DeLone และ McLean (2004) กล่าวว่า องค์การธุรกิจมีแนวโน้มการใช้งานและการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต โดยได้เริ่มศึกษาโมเดลการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Model of Information System Success) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1992 จนกระทั่งปี ค.ศ. 2003 ได้รับการยอมรับนำไปเป็นต้นแบบการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ดังต่อไปนี้ 1) คุณภาพระบบ (System Quality) 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) 3) คุณภาพบริการ (Service Quality) 4) ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use) 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) 6) ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) สฐี พรหมเสนา (2563) ได้กล่าวว่า The Technology Acceptance Model :TAM หรือทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี เป็นพื้นฐานในการบริการจัดการระบบสารสนเทศ เป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนาขึ้น โดยตีพิมพ์ในวารสาร MIS Quarterly ใน ปี 1989 (David, Bagozzi, & Warshaw, 1989) TAM มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ที่มีความเชื่อว่า การที่มนุษย์ จะแสดงพฤติกรรมใดๆ จะต้องมีความตั้งใจหรือเจตนาใช้เป็นระบบ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จจากการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมของตน ซึ่งจากการศึกษา

TAM ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า ปัจจัยสำคัญในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ 1) ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์(Perceived Usefulness) 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และ 3)ทัศนคติต่อการใช้งาน Attitude toward Using (ATU)

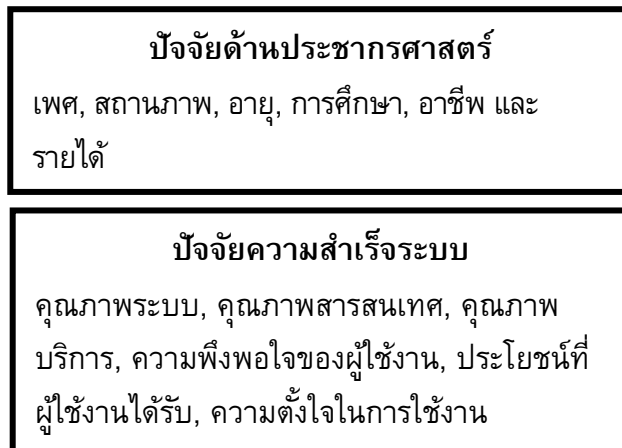
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิกานต์ จันทร์วิทยานุกิต (2564) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน และพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประกอบด้วย ประเภทแบบแสดงรายการเดือนที่ยื่นแบบฯ ลักษณะการยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ และจำนวนการใช้บริการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน และการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากรและด้านการแนะนำ/บอกต่อได้ร้อยละ 48.20 และ 26.30 ตามลำดับ

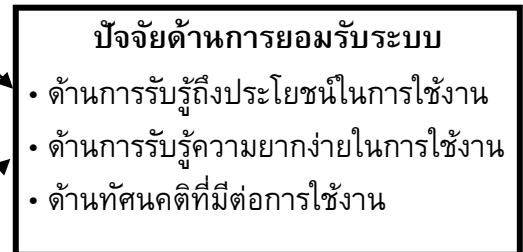
วรพรรณ นุตโร (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 ปี-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีสถานภาพโสด อาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 240,001 บาท ใช้บริการยื่นแบบฯ ด้วยตนเอง และในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมา เคย “ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต” 3-5 ครั้งผลการวิจัยปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านคุณภาพของการให้บริการมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาด้านน้ำหนักของปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต มี 2 ด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านคุณภาพของข้อมูล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.35 ดังนั้น ตัวแปรอิสระทุกตัว อธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 35.42

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ที่มา : Davis, F. (1989)

ที่มา : Delone, W. H., & McLean, E. R. (2004)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของประชากรในเขตเทศบาลนครอุดรธานีทั้งหมดจำนวน 119,635 คน โดยใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) ตามเขตการเลือกตั้งในเขตเทศบาลนครอุดรธานี 105 ชุมชนและเป็นผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรผ่านระบบ e-Filing จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 52 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบ e-Filing และส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับระบบการชำระภาษีอากร e-Filing

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายลักษณะของของกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจง ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรประชากรศาสตร์และทดสอบสมมติฐาน ด้านเพศ ที่มีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี โดยใช้สถิติทดสอบด้วยค่า t (t -test)

พฤติกรรมกรยอมรับระบบ การชำระภาษีอากร e-Filing	เพศ				t	sig
	ชาย (N=165)		หญิง (N=235)			
		S.D.		S.D.		
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน	4.72	0.34	4.67	0.48	1.34	0.00*
2. ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน	4.70	0.33	4.65	0.43	1.11	0.00*
3. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	4.01	0.30	3.97	0.37	0.97	0.01*
ภาพรวม	4.49	0.28	4.44	0.39	1.28	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรประชากรศาสตร์และทดสอบสมมติฐาน ด้านสถานภาพ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี โดยใช้สถิติทดสอบด้วยค่า เอฟ (F -test)

ตัวแปรอิสระ	แหล่งความแปรปรวน	ผลบวกกำลังสอง (SS)	องศาอิสระ (df)	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (MS)	F	Sig.
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.54	3	0.18	1.44	0.23
	ภายในกลุ่ม	49.38	396	0.13		
	รวม	49.92	399			
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	1.92	5	0.39	3.16	0.00*
	ภายในกลุ่ม	48.00	394	0.12		
	รวม	49.92	399			
การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.86	3	0.29	2.31	0.08
	ภายในกลุ่ม	49.07	396	0.12		
	รวม	49.92	399			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.77	5	0.35	2.90	.014*
	ภายในกลุ่ม	48.15	394	0.12		
	รวม	49.92	399			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	2.24	4	0.56	4.64	0.00*
	ภายในกลุ่ม	47.68	395	0.12		
	รวม	49.92	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านอาชีพ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในขณะที่ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพทางครอบครัว และด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std Error	Beta				
ค่าคงที่	0.33	0.49		0.68	0.50		
ด้านคุณภาพระบบ (System Quality)	0.19	0.04	0.21	4.42	0.00**	0.33	3.03
ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	0.18	0.05	0.20	3.63	0.00**	0.26	3.86
ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)	0.27	0.04	0.32	7.05	0.00**	0.38	2.63
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)	0.13	0.04	0.14	2.99	0.03*	0.37	2.67
ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)	0.08	0.04	0.08	1.88	0.06	0.40	2.50
ด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use)	0.02	0.09	0.01	0.26	0.80	0.99	1.01
$R^2 = 0.69$, Adjusted $R^2 = 0.69$, $F = 150.20$, Sig = 0.00**							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบ ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่แตกต่างกัน โดยมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จากการศึกษาพบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพของระบบการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ที่มีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ได้ร้อยละ 69.20

อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ ปัจจัยที่มีต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ดังนี้

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่าปัจจัยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านอาชีพ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.1 ปัจจัยด้านเพศ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 และเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 ทั้งนี้การที่เพศหญิงจะยอมรับและใช้งานบริการ e-Filing ได้ดีขึ้นนั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบให้มีความใช้งานง่าย เข้าใจได้ และปลอดภัย รวมถึงการให้ความรู้และสร้างความมั่นใจให้กับผู้หญิงในการใช้งานเทคโนโลยี

1.2 ปัจจัยด้านอายุ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และช่วงอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 สอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยของ ชนิกันต์ จันทร์วิทยานุชิต (2564) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร ด้านการแนะนำและบอกต่อที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

1.3 ปัจจัยด้านอาชีพ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 อาชีพอิสระ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และอาชีพข้าราชการ/พนักงานบำนาญ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 สอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยของ ชนิกันต์ จันทร์วิทยานุชิต (2564) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 แตกต่างกัน

1.4 ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

30,001-50,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ทั้งนี้กลุ่มผู้ที่มีรายได้สูงมักมีความต้องการที่จะบริหารจัดการเรื่องภาษีอย่างมีประสิทธิภาพและสะดวก จึงมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้ e-Filing สำหรับผู้ที่มีรายได้น้อยอาจมีความกังวลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการใช้งานระบบ

2. ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.1 ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quantitative) โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพรรณ นุตโร (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกาจังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพของระบบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ระบบช่วยให้การชำระภาษีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรผ่านอินเทอร์เน็ตมีรูปแบบที่สวยงาม ง่ายต่อการใช้งาน และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรผ่านอินเทอร์เน็ตทุกขั้นตอนอธิบายการใช้งานได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

2.2 ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ Delone และ McLean (1992) กล่าวไว้ว่า สารสนเทศที่ดีจะช่วยให้เราเข้าใจสถานการณ์ได้อย่างรอบด้าน ทำให้สามารถเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด

2.3 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพรรณ นุตโร (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีผลการศึกษา พบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีรองลงมาคือความสะดวกของช่องทางชำระภาษีหลากหลายช่องทาง การยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้การชำระภาษีหรือการขอคืนภาษีทำได้อย่างรวดเร็ว และมีการใช้เทคโนโลยีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ เพื่อช่วยแจ้งข้อมูลข่าวสารและแนะนำข้อมูลให้แก่ผู้บริการตามลำดับ

2.4 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ Delone และ McLean (1992) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพระบบเป็น ตัวแปรที่สำคัญในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับกรมสรรพากร ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร เกร็ดความรู้ มาตรการทางภาษี และแนวทางการปฏิบัติ โดยมีการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงทุกกลุ่มคนได้โดยง่ายและมีประสิทธิภาพ ให้ผู้เสียภาษียื่นแบบและชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยมากขึ้น โดยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้งาน การปรับปรุงพัฒนาระบบจะต้องดำเนินการควบคู่กับการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบรูปแบบใหม่ เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถเข้าใช้งานระบบ e-Filing ได้อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะต่อกรมสรรพากรไว้ว่า ควรส่งคืนเงินภาษีให้แก่ผู้เสียภาษีอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรทำการศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่มีความหลากหลายนอกจากการศึกษาเพียงเพศหญิงและเพศชาย ซึ่งอาจจะที่มีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing และ 2) ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการยอมรับบริการชำระภาษีอากรทางระบบ e-Filing เพิ่มเติม เช่น ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีอากร การตระหนักถึงหน้าที่พลเมืองที่ดี ทศนคติต่อภาษี ประสบการณ์ในการใช้งาน การสนับสนุนจากภาครัฐ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2567). กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้น 20 กรกฎาคม 2567.

จาก https://www.rd.go.th/fileadmin/download/annual_report/annual_report66.pdf

กรมสรรพากร. (2567). ระบบ E-Filing. สืบค้น 30 ตุลาคม 2567.

จาก <https://efiling.rd.go.th/rd-cms/>

กรมสรรพากร. (2565). แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ

แผนปฏิบัติการกรมสรรพากร ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 -2570) . สืบค้น 30 กรกฎาคม

2567, จาก https://www.rd.go.th/fileadmin/download/plan/Plan_66_Internet.pdf

ชนิกานต์ จันทน์วิทย์นุชิต. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 29 . [สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].

<http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1836/1/g621130264.pdf>

- วรพรรณ นุตโร. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี (วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุธี พรหมเสนา. (2563) The Technology Acceptance Model—TAM (ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี) พื้นฐานที่ต้องรู้ในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ. วันที่เข้าถึงข้อมูล 30 กรกฎาคม 2567, แหล่งที่มา <https://medium.com/@sutheepromsena>
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Davis, F., Bagozza, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems*, 3(1), 60–95.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: Applying the DeLone& McLean information systems success model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9(1), 31-47.