

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นภาษีและชำระภาษีออนไลน์  
(e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย  
Factors Influencing the Acceptance of the Online Tax Filing and Payment System  
(e-Filing) for Personal Income Tax in Wang Saphung District, Loei Province

นราภรณ์ กุมภาพันธุ์

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นภาษีและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยอาศัยแนวคิดจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis (1989) และทฤษฎีการวางแผนพฤติกรรม (TPB) ของ Ajzen (1991) กลุ่มประชากร ได้แก่ ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ใช้บริการระบบ e-Filing ในเขตอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย จำนวน 110,389 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน คำนวณตามสูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC = 1.00) และมีค่าความเชื่อมั่น 0.707 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งานอยู่ในระดับมาก ขณะที่ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีและทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงความมั่นใจและความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-Filing ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอาชีพมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ รายได้ และระดับการศึกษาไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญและพบว่าปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งานเป็นตัวแปรเดียวที่มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับระบบ e-Filing

**คำสำคัญ:** การยอมรับเทคโนโลยี, ระบบยื่นภาษีและชำระภาษีออนไลน์, e-Filing, การรับรู้ประโยชน์, ความง่ายต่อการใช้งาน, ทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

### ABSTRACT

This study aims to examine the factors influencing the acceptance of the online tax filing and payment system (e-Filing) for personal income tax among users in Wang Saphung District, Loei Province. The research employs a quantitative approach, grounded in the Technology Acceptance Model (TAM) proposed by Davis (1989) and the Theory of Planned Behavior (TPB) developed by Ajzen (1991). The population comprises 110,389 personal income taxpayers who use the e-Filing system in Wang Saphung District, Loei Province. A sample of 400 respondents was determined using

Yamane's formula at a 95% confidence level. The research instrument was a questionnaire that was validated for content validity (IOC = 1.00) and demonstrated a reliability coefficient of 0.707. Data were analyzed using descriptive statistics, one-way analysis of variance (ANOVA), and multiple regression analysis.

The results revealed that most respondents were female, aged between 30–39 years, held a bachelor's degree, and were self-employed. The factors of perceived usefulness and perceived ease of use were rated at a high level, while behavioral intention to use and attitude toward technology usage were at the highest level, indicating users' confidence and satisfaction in using the e-Filing system. The hypothesis testing showed that gender and occupation had a statistically significant effect on the acceptance of the e-Filing system at the 0.05 level, whereas age, income, and education level did not have a significant effect. Moreover, attitude toward technology usage was found to be the only factor that had a positive and significant influence on the acceptance of the e-Filing system.

**Keywords:** Technology Acceptance, Online Tax Filing and Payment System, e-Filing, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Technology Usage, Personal Income Tax

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษีอากรถือเป็นรายได้หลักของประเทศซึ่งกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักที่จัดเก็บได้มากที่สุดในประเทศจัดเก็บตามประมวลรัษฎากรมี 4 ประเภท คือ 1. ภาษีเงินได้แบ่งเป็นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา Personal Income Tax (PIT) และภาษีเงินได้นิติบุคคล Corporate Income Tax (CIT) 2. ภาษีมูลค่าเพิ่ม Value Added 3. ภาษีธุรกิจเฉพาะ Specific Business Tax (SBT) 4. อากรแสตมป์ Stamp Duty (SD) (สุเทพ พงษ์พิทักษ์, 2555) ซึ่งการจัดเก็บภาษีเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารประเทศ เนื่องจากเป็นแหล่งรายได้หลักที่รัฐบาลนำไปใช้ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการสาธารณะการลงทุนในภาคส่วนต่างๆ รวมถึงการดูแลสุขภาพและการศึกษาของประชาชนเพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเป็นธรรม โปร่งใส กรมสรรพากรจึงได้มุ่งเน้นการพัฒนาระบบงานและกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคมและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ ของหน่วยงานที่กล่าวไว้ว่า “องค์กรชั้นนำ ที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรมด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพเพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง (กรมสรรพากร, 2567)

กรมสรรพากรได้กำหนดกรอบแผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566–2570 (กรมสรรพากร, 2566) เพื่อเป็นทิศทางในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายในมิติต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับแผนแม่บทตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ การจัดทำแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรระยะ 5 ปี ได้ยึดหลักการจัดทำติดตามและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักการ PDCA (Plan Do Check Act) กรมสรรพากรได้วิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงานและกำหนดเป้าหมายเร่งด่วนที่จะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการตามพันธกิจของกรมสรรพากรในระยะ 5 ปี ข้างหน้า รวมทั้งกำหนดกลยุทธ์วิธีการที่จะ

ดำเนินการเพื่อประกอบการยกวางแผนเพื่อเป็นกรอบทิศทางนโยบายการบริหารงานกรมสรรพากรในระยะ 5 ปี และนโยบายดังกล่าวได้แปลงสู่แผนปฏิบัติการที่หน่วยงานผู้ปฏิบัติงานต้องจัดทำแผนงานโครงการให้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารกรมสรรพากรใน 4 มิติเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายดังนี้ 1. ขับเคลื่อนการจัดเก็บภาษีด้วยข้อมูลเป้าหมาย คือ ใช้ Big Data เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บให้ตรงเป้า 2. ทำงานรูปแบบใหม่เป้าหมาย คือ พัฒนาAIเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาทำงาน Work Anywhere และมีระบบงานบูรณาการสำหรับสายงาน 3. ทำภาษีให้เป็นเรื่องง่ายเป้าหมายคือ พัฒนารูปแบบตอบโจทย์ความต้องการของผู้เสียภาษีการให้บริการแบบไร้รอยต่อในการยื่นแบบฯ และตรวจสอบสิทธิประโยชน์ทางภาษีด้วยระบบ D-Mytax, e-Filing 4. องค์กรสมรรถนะสูงทันการเปลี่ยนแปลงเป้าหมาย คือ บุคลากรมี Mindset พร้อมรับมือบริบทโลกยุคใหม่ (กรมสรรพากร, 2566)

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) ของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย
2. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งานมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย
3. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ความง่ายต่อการใช้งานมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย
4. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งานในความตั้งใจใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย
5. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งานด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

### ขอบเขตวิจัย

1. งานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Filing) เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประเด็นเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ขอบเขตการศึกษาประกอบด้วยผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

2. ขอบเขตปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ ปัจจัยด้านการรับ

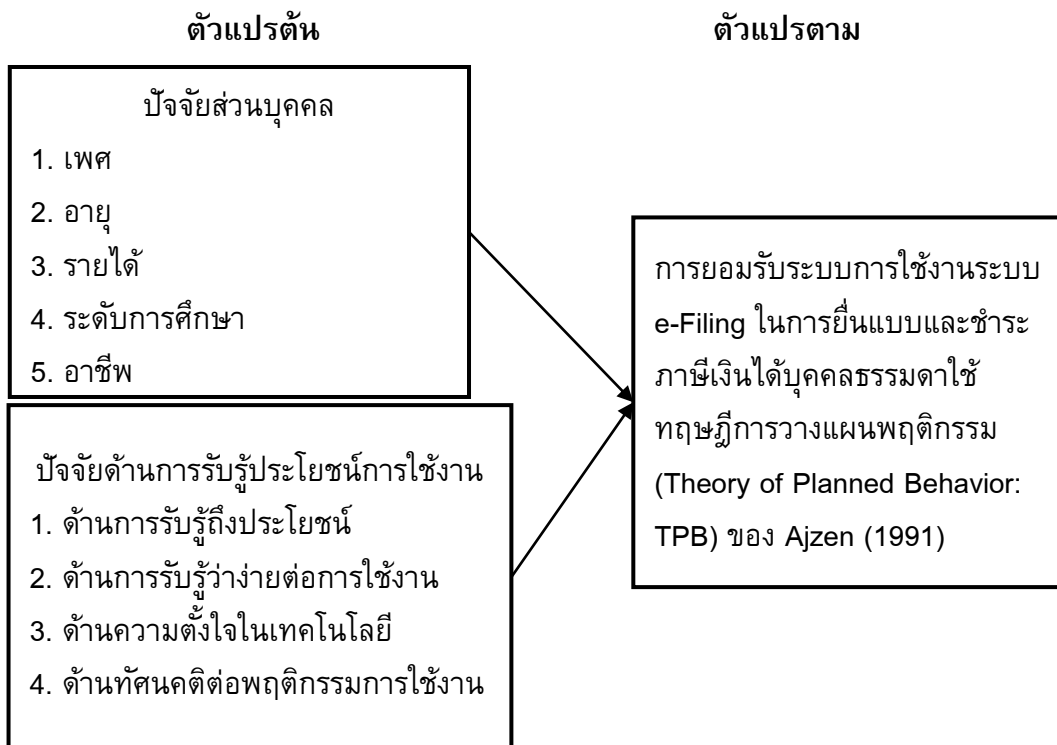
รู้ประโยชน์การใช้งาน ได้แก่ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน

3. ขอบเขตด้านประชากรงานวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตพื้นที่เฉพาะผู้มาใช้บริการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาวิังสะพุง จังหวัดเลย 10 ตำบลประกอบด้วย ตำบลวิังสะพุง

ตำบลทรายขาว ตำบลหนองหญ้าปล้อง ตำบลหนองงิ้ว ตำบลปากปวน ตำบลผาน้อย ตำบลผาบึง ตำบลเขาลวง ตำบลโคกขมิ้นและตำบลศรีสงคราม

4. ขอบเขตระยะเวลาระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนสิงหาคม – พฤศจิกายน พ.ศ. 2568

### กรอบแนวคิดของการวิจัย



### นิยามศัพท์

การใช้งานระบบ e-Filing หมายถึง การยื่นภาษีและชำระภาษีออนไลน์โดยมีช่องทางผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th)

ปีภาษี หมายถึง ผู้ที่มีเงินได้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม ของทุกปี

ระยะเวลาการยื่นแบบกระดาษ หมายถึง วันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม ของทุกปี

ระยะเวลาการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง วันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคมเพิ่มเวลาขยายไปอีก 8 วันของทุกปี

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (แบบ ภ.ง.ด.90) หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี สำหรับผู้มีเงินได้ในกรณีทั่วไปตั้งแต่เงินได้ประเภทที่ 1-8 ที่ได้รับในระหว่างปีภาษีที่ล่วงมาแล้วให้ยื่นแบบฯภายในเดือนมีนาคมของปีภาษีถัดไป

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (แบบ ภ.ง.ด.91) หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี สำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานประเภทที่ 1 เพียงอย่างเดียวให้ยื่นแบบฯภายในเดือนมีนาคมของปีภาษีถัดไป

การชำระภาษีออนไลน์ หมายถึง การดำเนินการจ่ายเงินภาษีตามที่ได้คำนวณไว้ให้แก่กรมสรรพากรผ่านช่องทางต่างๆออนไลน์ เช่น การหักบัญชีธนาคาร การชำระผ่านบัตรเครดิต/เดบิตหรือการสแกน QR Code

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ของผู้มาใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย
2. ได้ข้อมูลในการพัฒนาการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวปฏิบัติให้กับพื้นที่ใกล้เคียง ในการยื่นแบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Filing) และเป็นการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษี
3. เพื่อเป็นการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและส่งเสริมการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปที่มีเงินได้ไม่ว่าประเภทใดชนิดใดถ้าไม่มีกฎหมายยกเว้นให้แล้วก็อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีหรือภาษีที่จัดเก็บจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยปกติจัดเก็บเป็นรายปีรายได้ที่ได้รับในปีใด ๆ ผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการด้วยตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไปผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯเสียภาษีตอนครึ่งปีสำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายเพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีด้วย (กรมสรรพากร, 2561)

#### แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

ลักษณะของภาษีอากรที่รัฐธรรมนูญบัญญัติให้ประชาชนมีหน้าที่ต้องเสียภาษีอากรตามที่กฎหมายบัญญัติโดยคำนึงถึงประชาชนให้มีความสมัครใจในการเสียภาษีอากรและให้กฎหมายบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งภาษีอากรที่ดีควรมีลักษณะ (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2560) ดังนี้

- 1) มีความเป็นธรรมพิจารณาถึงความสามารถในการเสียภาษีอากรของประชาชนแต่ละคนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการดูแลคุ้มครองของรัฐบาล
- 2) มีความแน่นอนและชัดเจนประชาชนแต่ละคนสามารถเข้าใจ ความหมายได้ง่าย และป้องกันการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าพนักงาน

3) มีความสะดวกวิธีการและการกำหนดเวลาในการเสียภาษีอากรต้องคำนึงถึงความสะดวกของประชาชน

4) มีประสิทธิภาพ สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้มากโดยมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุดซึ่งประหยัดรายจ่ายทั้งของผู้จัดเก็บและประชาชน

### **ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)**

Aggelidis and Chatzoglou (2016) อธิบายว่า ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีเป็นหนึ่งในแนวคิดที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสูงในการอธิบายและทำนายพฤติกรรมการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคล ทฤษฎีดังกล่าวได้รับความนิยมน้อยอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในสาขาระบบสารสนเทศ เนื่องจากสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ของผู้ใช้ เช่น การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีและการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติ ความตั้งใจ และพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ แนวคิดการยอมรับเทคโนโลยียังถูกนำไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางในบริบทที่หลากหลาย เช่น กระบวนการทางธุรกิจ การสื่อสารภายในและระหว่างองค์กร รวมถึงการพัฒนาและการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบต่าง ๆ

### **ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ดาร์วิส (Davis, 1989)**

เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัด ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย ดาร์วิส (Davis) ซึ่งเป็นการปรับแต่งและเพิ่มเติม ต่อจากทฤษฎี TRA เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลอง TAM และใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบ การแสดงพฤติกรรม เข้ามาใช้เป็นปัจจัย ในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง

### **ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)**

เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) ที่พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) โดยเพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (Perceived Behavioral) เพื่อลดข้อจำกัดของทฤษฎี TRA และสามารถนำมาปรับใช้เพื่อศึกษาความตั้งใจ และพฤติกรรมในบริบทที่หลากหลาย รวมถึงสามารถช่วยสร้างความเข้าใจในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลได้ Ajzen (1991) โดยอธิบายว่า ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude Toward Behavior) บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (Perceived Behavioral Control) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะกระทำ พฤติกรรม (Behavioral Intention) ที่ได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของบุคคลโดยรอบการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมด้วย นอกจากนี้ Ajzen (1991) เชื่อว่าบุคคลมีความพยายามที่จะควบคุมปัจจัยต่างๆ ทั้งปัจจัยภายใน เช่น ความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายนอก เช่น สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ นี้จะถูกกำหนดด้วยความเชื่อของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่ส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น (Control Beliefs) และการรับรู้ถึงกำลังของปัจจัยดังกล่าวที่มีผลต่อความเชื่อมั่น (Efficacy) ที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมได้หรือไม่

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุจิตรา พงศ์พัฒน์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ซึ่งจะมีช่วงเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต 18.00 น. – 21.00 น. จำนวนครั้งในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ (ในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมา) คือ 1 – 5 ครั้ง ช่วงเวลาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ 09.01 น. – 12.00 น. ผลการวิจัยพบว่า ประชากรในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอันดับหนึ่งคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับรองลงมาคือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ

หนึ่งฤทัย ศรีสวัสดิ์ (2563) จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน (MYMO) ของลูกค้าธนาคารออมสินผลวิจัยกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 อายุ 21- 30 ปี จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 สถานภาพ โสด จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 จากการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางระบบมีความปลอดภัยในการเข้าใช้งานสามารถซื้อและถอนสลากดิจิทัลได้ตลอดเวลาสามารถเช็คข้อมูลสลากดิจิทัลได้ตลอดเวลาตามที่ต้องการช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางไปซื้อสลากที่ธนาคารและอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้งานไม่ต้องถือเงินสดไปซื้อสลากที่ธนาคารตามลำดับด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานในระดับมากที่สุด ได้แก่ แอปพลิเคชันที่ใช้ในการซื้อสลากดิจิทัลมีความเสถียรในการใช้งานรองลงมาคือขั้นตอนในการซื้อสลากดิจิทัลเข้าใจง่าย สามารถซื้อสลากดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว สามารถซื้อสลากดิจิทัลผ่านมือถือได้ทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android และสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันและติดตั้งเพื่อใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการ วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นภาษีและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย โดยอาศัยแนวคิดจาก ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) และ ทฤษฎีการวางแผนพฤติกรรม (Theory of Planned Behavior: TPB) ของ Ajzen (1991) เพื่ออธิบายพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้เสียภาษี การดำเนินการวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้เสีย

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ใช้บริการระบบ e-Filing โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งเน้นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่จริง การวิจัยนี้จึงเป็นการศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ภายใต้กรอบแนวคิดทางทฤษฎีที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Data) ที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนานโยบายหรือแนวทางส่งเสริมการใช้ระบบ e-Filing ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย จำนวน 110,389 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567)

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) ในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย การสร้างแบบสอบถามนี้ดำเนินการอย่างเป็นระบบตามหลักวิชาการ เพื่อให้เครื่องมือมีความถูกต้อง ครบถ้วน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสามารถวัดตัวแปรได้ตรงตามวัตถุประสงค์

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลปฐมภูมิเป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยจัดเก็บจากกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยตรง เพื่อสะท้อนความคิดเห็นและพฤติกรรมกรายยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) ของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลทุติยภูมิเป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า ศึกษา และรวบรวมจากเอกสาร หนังสือ บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัย และเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมสรรพากร เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการวิเคราะห์ ช่วยสนับสนุนการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย และใช้เปรียบเทียบกับผลการศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิที่ได้มา

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถตีความและสรุปผลจากข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมไว้ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยและตรวจสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และความแตกต่างระหว่างตัวแปรต่าง ๆ รายละเอียดการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์เชิงพรรณนาเป็นการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรต่าง ๆ ที่ศึกษา เพื่อให้เห็นภาพรวมของข้อมูลที่ได้ โดยใช้สถิติพื้นฐาน เช่น ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนที่ 3 การยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์เชิงอนุมานเป็นการใช้สถิติขั้นสูงเพื่อทดสอบสมมติฐานและอธิบายความสัมพันธ์หรืออิทธิพลระหว่างตัวแปรต้น (Independent Variables) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable)

### ผลวิเคราะห์ข้อมูล

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

3. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ความง่ายต่อการใช้งาน ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

4. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

5. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งานด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

### ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Filing

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย โดยเฉพาะเพศและอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับระบบ e-Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สะท้อนให้เห็นว่า ความแตกต่างด้านเพศอาจมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ความคุ้นเคย และความพร้อมในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉพาะระบบที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินและภาษีอากร ความแตกต่างดังกล่าวอาจเกิดจากพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์ และระดับความเชื่อมั่นต่อระบบออนไลน์ที่แตกต่างกันระหว่างเพศ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการออกแบบและพัฒนา ระบบ e-Filing รวมถึงการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่คำนึงถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อส่งเสริมการยอมรับและการใช้งานระบบ e-Filing ให้ครอบคลุมผู้เสียภาษีทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิตรา พงศ์วัฒน์ (2561) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร และพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สะท้อนถึงแนวโน้มการยอมรับบริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลของเพศหญิงในสังคมไทย

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย สะท้อนให้เห็นว่าผู้เสียภาษีในช่วงอายุต่าง ๆ มีระดับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Filing ไม่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่าระบบ e-Filing เป็นบริการภาครัฐที่ได้รับการพัฒนาให้มีความสะดวก ขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน และสามารถเข้าถึงได้สำหรับผู้ใช้งานหลากหลายช่วงวัย ส่งผลให้ข้อจำกัดด้านอายุลดลง และอายุจึงไม่ใช่ปัจจัยหลักที่กำหนดการยอมรับการใช้งานระบบ e-Filing ในบริบทของอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย อย่างไรก็ตาม การยอมรับการใช้งานระบบ e-Filing อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นมากกว่า เช่น การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเชื่อมั่นต่อระบบ และการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งข้อค้นพบนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและมาตรการส่งเสริมการใช้งานระบบ e-Filing โดยไม่จำเป็นต้องจำกัดกลุ่มเป้าหมายตามช่วงอายุ แต่ควรมุ่งเน้นการพัฒนา ระบบและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ตอบสนองต่อผู้ใช้งานทุกช่วงวัยอย่างทั่วถึง ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของหนึ่งฤทัย ศรีสวัสดิ์ (2563) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน MYMO ของลูกค้าธนาคารออมสิน ซึ่งพบว่าอายุไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความแตกต่างในการตัดสินใจใช้งานระบบดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญ

3. ปัจจัยส่วนบุคคลรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย สะท้อนให้เห็นว่าระบบ e-Filing เป็นบริการภาครัฐที่เปิดโอกาสให้ผู้เสียภาษีทุกกลุ่มรายได้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้ อย่างเท่าเทียม โดยไม่ถูกจำกัดด้วยฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจึงไม่ใช่ปัจจัยหลักที่กำหนดการยอมรับการใช้งานระบบ e-Filing ในบริบทของพื้นที่ศึกษา ทั้งนี้ การยอมรับการใช้งานระบบ e-Filing มีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ความสะดวกและความง่ายในการใช้งาน ความ

เชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบ รวมถึงการสนับสนุนและการสื่อสารจากหน่วยงานภาครัฐมากกว่า ข้อค้นพบดังกล่าวสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและมาตรการส่งเสริมการใช้งานระบบ e-Filing โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพระบบและการให้ข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อให้ครอบคลุมผู้เสียภาษีทุกกลุ่มรายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิตรา พงศ์วัฒน์ (2561) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร และพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่ได้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความแตกต่างในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญในภาพรวม

4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย แสดงให้เห็นว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Filing ใกล้เคียงกัน ผลดังกล่าวสะท้อนว่าระบบ e-Filing ได้รับการออกแบบให้มีความเข้าใจง่าย ขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน และสามารถเข้าถึงได้สำหรับผู้ใช้งานที่มีพื้นฐานทางการศึกษาหลากหลายระดับ ทำให้ระดับการศึกษาไม่ใช่ปัจจัยหลักที่กำหนดการยอมรับการใช้งานระบบ e-Filing ในบริบทของอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ทั้งนี้ การยอมรับการใช้งานระบบ e-Filing มีแนวโน้มขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นมากกว่า เช่น การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเชื่อมั่นต่อความปลอดภัยของระบบ และการสนับสนุนข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ ข้อค้นพบดังกล่าวสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบและการสื่อสารเชิงนโยบาย โดยมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพระบบและการให้ข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อส่งเสริมการใช้งานระบบ e-Filing ให้ครอบคลุมผู้เสียภาษีทุกระดับ การศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิตรา พงศ์วัฒน์ (2561) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร และพบว่าระดับการศึกษาไม่ได้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความแตกต่างในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญในภาพรวม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของหนึ่งฤทัย ศรีสวัสดิ์ (2563) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน MYMO ของลูกค้าธนาคารออมสิน และพบว่าระดับการศึกษาไม่ได้เป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดการตัดสินใจใช้งานระบบดิจิทัลดังกล่าว ยืนยันให้เห็นว่าการออกแบบบริการดิจิทัลที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้งานสามารถลดข้อจำกัดด้านระดับการศึกษาและส่งเสริมการเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างทั่วถึง

5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สะท้อนให้เห็นว่าลักษณะของอาชีพมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้ การตัดสินใจ และความพร้อมในการใช้งานระบบ e-Filing ของผู้เสียภาษี ผลการศึกษพบว่ากลุ่มอาชีพข้าราชการและรัฐวิสาหกิจมีระดับการยอมรับการใช้งานระบบ e-Filing สูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ซึ่งอาจอธิบายได้จากลักษณะงานที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบราชการและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการทำงานเป็นประจำ รวมถึงมีความคุ้นเคยกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ มีวินัยในการจัดทำเอกสาร และการปฏิบัติตามระเบียบด้านการเงินและภาษีอากร ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและความพร้อมในการใช้งานระบบ e-Filing มากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ดังนั้น ข้อค้นพบนี้ชี้ให้เห็นว่าอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Filing ในบริบทของอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมการใช้งานระบบ e-Filing โดยปรับรูปแบบการสื่อสาร การให้ความรู้ และการสนับสนุน

การใช้งานให้สอดคล้องกับลักษณะงานและความต้องการของแต่ละกลุ่มอาชีพ เพื่อเพิ่มอัตราการยอมรับและการใช้งานระบบ e-Filing อย่างทั่วถึงและยั่งยืน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิตรา พงศ์พัฒน์ (2561) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร และพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอาชีพข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ

### ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ไม่มีผลโดยตรงต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ตระหนักถึงคุณค่าของระบบ e-Filing ในด้านความสะดวก ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการจัดการภาระภาษี แม้ปัจจัยดังกล่าวจะไม่แสดงอิทธิพลทางสถิติอย่างชัดเจนต่อการยอมรับการใช้งานโดยตรงก็ตาม เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับข้อความที่ว่า ระบบ e-Filing ช่วยให้สามารถตรวจสอบข้อมูลภาษีได้อย่างถูกต้อง รองลงมาคือ ระบบ e-Filing ช่วยให้การยื่นภาษีมีประสิทธิภาพมากกว่าการยื่นด้วยตนเอง และการใช้ระบบออนไลน์ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและการจัดการเอกสาร ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าผู้เสียภาษีรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบในเชิงประสิทธิภาพ (Efficiency) และความคุ้มค่า (Cost-Effectiveness) โดยเฉพาะด้านความถูกต้องแม่นยำและการลดภาระด้านเอกสาร ซึ่งสะท้อนถึงทัศนคติเชิงบวกต่อระบบ e-Filing เมื่ออธิบายผลการศึกษาี้ตามกรอบ ทฤษฎีการวางแผนพฤติกรรม (Theory of Planned Behavior: TPB) การรับรู้ถึงประโยชน์สามารถเชื่อมโยงกับองค์ประกอบด้าน ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward Behavior) กล่าวคือ แม้ผู้เสียภาษีจะมีทัศนคติในเชิงบวกต่อประโยชน์ของระบบ e-Filing แต่การเกิดพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานจริงอาจยังขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นของ TPB ได้แก่ บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย (Subjective Norm) และ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) เช่น อิทธิพลจากบุคคลรอบข้าง ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี ความมั่นใจในการใช้งานระบบ หรือการเข้าถึงอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจมีบทบาทสำคัญมากกว่าการรับรู้ถึงประโยชน์เพียงด้านเดียว

ผลการศึกษาี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ หนึ่งฤทัย ศรีสวัสดิ์ (2563) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน ซึ่งพบว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญกับประโยชน์ของเทคโนโลยีในด้านความสะดวก ความปลอดภัย ความรวดเร็ว และความสามารถในการเข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา โดยปัจจัยดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมเจตนาพฤติกรรมและการใช้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น แม้ผลการศึกษาครั้งนี้จะไม่พบอิทธิพลทางสถิติโดยตรงของการรับรู้ถึงประโยชน์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Filing แต่ในเชิงแนวคิดตามกรอบ TPB การรับรู้ถึงประโยชน์ยังคงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีบทบาทสำคัญในการหล่อหลอมทัศนคติและสนับสนุนเจตนาพฤติกรรมของผู้เสียภาษีในระยะยาว กล่าวได้ว่าผู้เสียภาษีที่มองเห็นคุณค่าของระบบ e-Filing ในด้านความสะดวก ความถูกต้อง และการประหยัดเวลา มีแนวโน้มที่จะยอมรับและใช้ระบบดังกล่าวมากขึ้นในอนาคต แม้ในระยะสั้นผลทางสถิติอาจยังไม่ปรากฏอย่างชัดเจนก็ตาม

### ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์เชิงบวกต่อระบบ e-Filing โดยมองว่าระบบมีความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน สามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง และมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนเกินไปสำหรับการดำเนินการทางภาษี เมื่อพิจารณาในเชิงรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับข้อความที่ว่า ระบบ e-Filing มีคำแนะนำหรือคู่มือที่ช่วยให้สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง รองลงมาคือ ระบบมีความเสถียร ไม่เกิดปัญหาขัดข้องระหว่างการใช้งานบ่อย และมีขั้นตอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ผลดังกล่าวสะท้อนว่าความเสถียรของระบบ ความเรียบง่ายของขั้นตอน และการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ชัดเจน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติเชิงบวกของผู้ใช้ต่อระบบ e-Filing เมื่อพิจารณาผลการศึกษาในกรอบทฤษฎีการวางแผนพฤติกรรม (Theory of Planned Behavior: TPB) สามารถอธิบายได้ว่า แม้การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานจะไม่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานระบบ แต่มีบทบาททางอ้อมผ่านการเสริมสร้าง ทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Behavior) และ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานง่าย เข้าใจได้ด้วยตนเอง และไม่เกิดอุปสรรคในการใช้งาน ย่อมทำให้เกิดความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการใช้งานระบบ ซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานในระยะยาว แม้ผลทางสถิติจะไม่แสดงอิทธิพลโดยตรงก็ตาม

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานของนพเดช อินทรศิริ (2558) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-DLTV ของบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของระบบอยู่ในระดับสูง และมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ใช้ที่รับรู้ว่าการใช้งานไม่ซับซ้อนและได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสม จะมีแนวโน้มเปิดรับและยอมรับเทคโนโลยีใหม่มากขึ้น

### **ปัจจัยด้านความตั้งใจในเทคโนโลยี**

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use Technology) ไม่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยดังกล่าว พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยี มีความพร้อมในการปรับตัวเข้าสู่ระบบดิจิทัล และมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการใช้งานระบบ e-Filing ได้อย่างอิสระ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุดกับข้อความที่ระบุว่ามีความมั่นใจว่าสามารถใช้งานระบบ e-Filing ได้ด้วยตนเอง รองลงมาคือความตั้งใจที่จะใช้ระบบ e-Filing ในการยื่นภาษีในปีถัดไป และความตั้งใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ระบบดังกล่าว ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงระดับความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Efficacy) และแนวโน้มการถ่ายทอดหรือสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีไปยังผู้อื่น ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยีในระดับพฤติกรรม (Behavioral Level) เมื่อพิจารณาผลการศึกษาในกรอบแนวคิดทฤษฎีการวางแผนพฤติกรรม (Theory of Planned Behavior: TPB) ของ Ajzen ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมถือเป็นตัวแปรสำคัญที่เกิดจากทัศนคติต่อพฤติกรรม การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง แม้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะไม่พบอิทธิพลเชิงสถิติของความตั้งใจใช้เทคโนโลยีต่อการยอมรับการใช้งานระบบ e-Filing โดยตรง แต่ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับสูงมากสะท้อนว่าผู้ใช้มีองค์ประกอบด้านทัศนคติและ

การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมในทางบวก ซึ่งเอื้อต่อการแสดงพฤติกรรมการใช้งานจริงในระยะยาว โดยเฉพาะในบริบทที่การใช้ระบบ e-Filing เป็นพฤติกรรมที่ขึ้นอยู่กับความสมัครใจและประสบการณ์ส่วนบุคคล

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธาสิณี พรหมรักษ์ (2562) ซึ่งศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ในทุกช่วงวัยมีแนวโน้มยอมรับเทคโนโลยีมากขึ้นเมื่อรับรู้ถึงคุณค่าและมีความมั่นใจในศักยภาพของตนเอง

### **ปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน**

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย โดยทัศนคติต่อการใช้งานระบบ e-Filing ของผู้เสียภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าผู้เสียภาษีมุมมองเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยี มีความไว้วางใจในระบบของกรมสรรพากร และเห็นคุณค่าในการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินการด้านภาษี เมื่อพิจารณาตามกรอบแนวคิดทฤษฎีการวางแผนพฤติกรรม (Theory of Planned Behavior: TPB) ของ Ajzen ทัศนคติต่อพฤติกรรมถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) และนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานจริง ผลการศึกษานี้พบว่า ทัศนคติเชิงบวกของผู้เสียภาษีต่อระบบ e-Filing ไม่เพียงสะท้อนความรู้สึกพึงพอใจในการใช้งานเท่านั้น แต่ยังเชื่อมโยงไปสู่ความตั้งใจในการยอมรับและใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานหลักของ TPB ที่อธิบายว่าบุคคลที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อพฤติกรรมใด ย่อมมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมนั้นในระดับที่สูงขึ้น ในรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นในระดับมากที่สุดต่อประเด็นความพึงพอใจในประสบการณ์การใช้งานระบบ e-Filing รองลงมาคือ ความรู้สึกเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานด้านภาษี และความมั่นใจในความปลอดภัยของการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ ประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานต่อคุณภาพของระบบ ทั้งในด้านความเสถียร ความปลอดภัย และมาตรฐานการให้บริการ

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรา ศรีสุวรรณ (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีการยื่นแบบภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ความเชื่อมั่น และทัศนคติต่อเทคโนโลยี มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจและการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะผู้ที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยีมักมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการซ้ำและบอกต่อให้ผู้อื่นใช้บริการเพิ่มเติม ผลดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าผู้เสียภาษีในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจและเชื่อมั่นในระบบ e-Filing ซึ่งส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานในระยะยาว

### **ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา**

1. จากผลการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อระบบ e-Filing และเห็นประโยชน์ในด้านความสะดวก ความรวดเร็ว และความปลอดภัย แต่ยังมีบางกลุ่มที่ขาดความเข้าใจเชิงเทคนิคและขั้นตอนการใช้งาน ดังนั้น กรมสรรพากรควรจัดกิจกรรมให้ความรู้ เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการ การเผยแพร่วิดีโอสาธิตหรือคู่มือออนไลน์ เพื่อเพิ่มความมั่นใจและความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษีในทุกกลุ่มอายุและอาชีพ

2. แม้ผู้ใช้ส่วนใหญ่รับรู้ว่าจะระบบ e-Filing มีความง่ายต่อการใช้งานในระดับมากที่สุดแต่การใช้งานที่สะดวกและไม่ซับซ้อนยังคงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบ ภาครัฐจึงควรพัฒนาอินเทอร์เฟซ (User Interface) ให้เข้าใจง่าย รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ได้ดีขึ้น และปรับปรุงระบบให้มีความเสถียร เพื่อป้องกันปัญหาการขัดข้องในช่วงเวลายี่นภาษีสูงสุด

3. จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้งานให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมผ่านระบบ e-Filing ดังนั้น กรมสรรพากรควรเน้นมาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Security) และจัดให้มีการยืนยันตัวตนหลายชั้น (Two-Factor Authentication) รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการคุ้มครองข้อมูล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ

### บรรณานุกรม

กรมสรรพากร. (2561). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลรัษฎากร*. กรุงเทพฯ:

กรมสรรพากร.

กรมสรรพากร. (2566). *ขั้นตอนการตรวจสอบและคืนเงินภาษี*. สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2568 จาก

<https://www.rd.go.th>

กรมสรรพากร. (2567). *วิสัยทัศน์ พันธกิจ และทิศทางการบริหารงานกรมสรรพากร*. กรุงเทพฯ:

กรมสรรพากร.

นพเดช อินทรศิริ. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบ e-DLTV ของบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2567). *ข้อมูลสถิติประชากร อ.วังสะพุง จ.เลย ปี 2567*.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. สืบค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2568 จาก [https:// www.nso.go.th](https://www.nso.go.th)

สุจิตรา พงศ์พัฒน์. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุเทพ พงษ์พิทักษ์. (2555). *ภาษีอากรกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุราลีณี พรหมรักษ์. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

หนึ่งฤทัย ศรีสวัสดิ์. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน MYMO ของลูกค้าธนาคารออมสิน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Aggelidis, V. P., & Chatzoglou, P. D. (2016). Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS). *Journal of Biomedical Informatics*, 45(3), 566–579.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.