

ปีที่ 16 ฉบับที่ 32 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย

Factors Affecting the Acceptance of Using Online Tax Filing and Payment System (E-filing) for Personal Income Tax. In the Nong Khai Area Revenue Office.

ณรงค์วัฒน์ บุตรจันทร์¹, ธเนศ วัฒนกุล², John Murphy³

Narongwat Butchan¹, Thanet Wattanakul², John Murphy³

Received : February 3, 2025 / Revised : March 12, 2025 / Accepted : April 4, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ยื่นแบบในท้องที่ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยเก็บแบบสอบถามจากผู้ให้บริการ จำนวน 400 คน ประเมินค่าตามแบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) โดยแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ออกเป็น 3 ด้าน ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ ได้แก่ 1) ความตั้งใจในการใช้งาน การมีความตั้งใจและการทดลองใช้งานจริงส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับการใช้ระบบ ซึ่งการให้ความรู้และการทดลองใช้จริงสามารถช่วยเพิ่มการยอมรับของผู้ใช้งานได้ โดยแนะนำให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ 2) คุณภาพการบริการ ความน่าเชื่อถือของระบบ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญ ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพสูงและสามารถตรวจสอบได้จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในการใช้ระบบยื่นภาษีออนไลน์ 3) ความเสี่ยงจากการใช้งาน ผู้ให้บริการยังคงกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ความเสี่ยงจากข้อมูลรั่วไหลและความไม่มั่นใจในการทำรายการออนไลน์ โดยแนะนำให้มีการสร้างความมั่นใจในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และสามารถตรวจสอบสถานะการยื่นภาษีได้ การศึกษาแสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมการยอมรับระบบ e-filing ต้องให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลที่เข้าใจง่าย การสร้างความมั่นใจเกี่ยวกับความปลอดภัย และการมีการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ในการใช้งานระบบอย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: การยื่นแบบภาษีออนไลน์ (e-filing) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การยอมรับการใช้งานระบบออนไลน์

¹ นักศึกษาลัทธิเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต Email: narongwat.b@kkumail.com

² หัวหน้าสาขาสังคมศาสตร์ และประธานหลักสูตรเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต คณะสหวิทยาการ Email: thanet@kku.ac.th

³ อาจารย์สาขาเศรษฐศาสตร์

Abstract

Study of Factors Affecting the Acceptance of Using the Online Tax Filing and Payment System (e-Filing) for Personal Income Tax in Nong Khai Province This study examines the factors influencing the acceptance of the online tax filing and payment system (e-filing) for personal income tax in the jurisdiction of the Nong Khai Area Revenue Office. The objectives are: (1) to identify factors affecting the acceptance of the e-filing system, and (2) to investigate problems and obstacles faced by users of the system in Nong Khai Province. The research adopts a quantitative approach, collecting data through questionnaires from 400 service users. The data were analyzed using a multiple regression model, focusing on three key areas influencing e-filing acceptance. The findings reveal that The key factors influencing the acceptance of the system usage are as follows: 1) Intention to use: The intention to use and the actual trial usage significantly affect the acceptance of the system. Providing knowledge and real-world trials can help increase user acceptance. It is recommended to have clear communication and steps for usage to build confidence among users. 2) Service quality: The system's reliability and the tangibility of services are key factors that users prioritize. High-quality services that are verifiable will help build trust in using the online tax filing system. 3) Risk from usage: Users are still concerned about the security of their personal information, such as the risk of data leaks and uncertainty about online transactions. It is recommended to ensure the protection of personal data and the ability to verify the tax filing status. The study shows that promoting the acceptance of the e-filing system requires clear, easy-to-understand information, confidence in security, and appropriate support from officials in using the system.

Keywords: Online Tax Filing (e-filing), Personal Income Tax, Acceptance of Using the Online System

ปีที่ 16 ฉบับที่ 32 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากร (The Revenue Department) เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง กรมสรรพากร มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสนใจในการเสียภาษี โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลังปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรี โดยมีวัตถุประสงค์ในการหารายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาล ในปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโตทางธุรกิจการค้า รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน หรือเพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล

กรมสรรพากรยังมีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-filing) ที่เป็นช่องทางในการยื่นและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ซึ่งได้รับการตอบรับจากผู้ใช้บริการยื่นภาษีอย่างมาก เป็นหนึ่งในระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Service) เพื่อสนับสนุนระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้สามารถรองรับธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจร ในปัจจุบันกรมสรรพากรมีการรณรงค์ให้ผู้เสียภาษียื่นแบบฯ ผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิรูปราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 คือ การให้บริการ e-Filing เป็น 100% ของทุกประเภทภาษี ให้บริการแบบ One Click Service Unit RD Platform เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ส่งเสริมการใช้ e-Filing และ e-Tax Invoice เพิ่มจำนวนการยื่นแบบฯ ทุกประเภทแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ความสำเร็จของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) ของกรมสรรพากรขึ้นอยู่กับความยอมรับและการใช้บริการของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ เพราะหากบริการดังกล่าวได้รับการยอมรับ ก็จะเกิดประโยชน์กับกรมสรรพากรและผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย มีข้อมูลจำนวนแบบฯ ที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Filing) เฉพาะประเภทภาษี ภ.ง.ด.91 และภ.ง.ด.90 ของปีงบประมาณ 2566 (ตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2565 – พฤษภาคม 2566) ของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย จำนวน 45,556 แบบ มีการยื่นแบบฯ ภ.ง.ด.91 และ ภ.ง.ด.90 ที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Filing) เป็นแบบฯ จำนวน 44,780 แบบ คิดเป็นร้อยละ 98.256 ของจำนวนแบบฯ ภ.ง.ด.91 และ ภ.ง.ด.90 ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2566)

ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่ได้มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ และขอความร่วมมือในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) แล้วนั้น ยังคงพบปัญหา คือ ยังมีประชาชนจำนวนมากที่ยังเข้าไม่ถึงการชำระภาษีทางออนไลน์ ซึ่งการใช้รูปแบบกระดาษ ในปัจจุบันนั้นจะส่งผลให้เกิดความล่าช้าและเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย ซึ่งยังคงมีกลุ่มประชาชนผู้มีเงินได้จากเงินเดือน ค่าจ้างค่าบริการ ผู้ประกอบการ ร้านค้า หน่วยงานรัฐบาลและเอกชน จำนวนหนึ่ง ไม่ให้ความร่วมมือยื่นแบบฯ ออนไลน์ เนื่องจากยังใช้งานไม่เป็น ขาดความรู้ความเข้าใจ ในการใช้งานระบบ

ปีที่ 16 ฉบับที่ 32 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) หรือระบบไม่เสียร หน้าเว็บไซต์มีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน กรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง ภาษากฎหมายเข้าใจยากต้องแนบเอกสารอย่างไร ชำระเงินไม่ได้ ทำให้เกิดความผิดพลาดบ่อย ทำให้ผู้เสียภาษีไม่ต้องการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) จึงเดินทางมายื่นแบบกระดาษ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา แต่เนื่องจากมีผู้คนมาใช้บริการจำนวนมาก ทำให้ต้องรอคิวนาน เพราะการให้บริการการยื่นแบบฯ ของผู้เสียภาษีแต่ละคน มีรายละเอียดประเภทเงินได้และเอกสารค่อนข้างมาก ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลและความถูกต้อง บางครั้งผู้เสียภาษีนำเอกสารมายื่นไม่ครบถ้วน ต้องกลับไปนำเอกสารมายื่นอีกครั้ง ทำให้เสียเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการหลายครั้ง ทำให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ กรอกข้อมูลผิดพลาดหรือกรอกไม่ถูกต้องครบถ้วน และต้องมายื่นแบบฯ เพิ่มเติมเพื่อแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องซึ่งทำให้เสียเวลาในการยื่นแบบฯ ซ้ำหลายครั้ง และกรณีที่มีภาษีต้องชำระอาจทำให้ผู้เสียภาษีต้องชำระเงินเพิ่มอีกด้วย

ดังนั้น ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร จึงสนใจศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย” ซึ่งศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถบรรจุแผนปฏิบัติการด้านนโยบายและการจัดเก็บภาษีและด้านการบริการให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้เสียภาษีอย่างรวดเร็ว และประชาชนได้ประโยชน์สูงสุดจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและพัฒนาการให้บริการต่อไป (แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565)

2. วัตถุประสงค์งานวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย
- 2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย

3. ขอบเขตของงานวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) เพื่อเป็นการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและส่งเสริมการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคายที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย

ปีที่ 16 ฉบับที่ 32 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มีเงินได้ประเภทเงินเดือน ตามมาตรา 40(1) ที่ใช้ที่อยู่ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประจำปี 2564 ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 8 เมษายน 2566 ในเขตพื้นที่จังหวัดหนองคาย จำนวน 44,780 ราย (กรมสรรพากร, 2566)

3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาในจังหวัดหนองคาย

3.4 ขอบเขตระยะเวลา ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2566 – มิถุนายน 2567

4. วิธีการดำเนินวิจัย

4.1 ข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล

4.1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้นำมาคำนวณภาษี ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย

4.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลข่าวสารจากสื่ออินเทอร์เน็ต เช่น ข้อมูลการให้บริการประชาชน จากกรมสรรพากร (ส่วนกลาง) สถิติผู้ที่มีเงินได้ประเภทเงินเดือน ตามมาตรา 40(1) ที่ใช้ที่อยู่ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประจำปี 2564 ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 8 เมษายน 2566 ในเขตพื้นที่จังหวัดหนองคาย จากกรมสรรพากรหนองคาย

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีที่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านกระดาษ ในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย จำนวน 44,780 คน (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, กรมสรรพากร 2566)

4.2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจะใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคิดตามแบบของ Krejcie and Morgan (Krejcie and Morgan, 1970 cited in Adaora, 2015) จากการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380.86 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 20 คน รวมจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยเท่ากับ 400 คน ซึ่งใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ปีที่ 16 ฉบับที่ 32 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

4.3.1 กระบวนการออกแบบเครื่องมือวิจัย การเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการในจังหวัดหนองคายที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

4.3.2 วิธีการแจกและเก็บคืนแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะแจก และเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ โดยจะแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางการแจก QR-Code ให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามผ่านทาง Google form และผู้วิจัยขอรับแบบสอบถามคืนโดยผู้ตอบแบบสอบถามจัดส่งคำตอบ

4.3.3 การออกแบบสอบถาม แบบสอบถามสำหรับงานวิจัยขั้นนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการในจังหวัดหนองคายที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย

ส่วนที่สอง คือ ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการในจังหวัดหนองคายที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย โดยกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 2. ปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้ให้บริการในจังหวัดหนองคายที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย (Interval scale)

ทั้งนี้ส่วนที่ 2 ได้กำหนดคำถามเป็นแบบ Likert Scale ลักษณะคำถามที่มีคำตอบอยู่ 5 ระดับ โดย ชัชวาล เรืองประพันธ์ (2543, หน้า 30)

4.3.4. การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยต้องการทราบว่าคำถามในแบบสอบถามตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ จึงได้ขอคำแนะนำจากอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิของมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย 5 ท่าน อ่านแบบสอบถาม และทำการหาค่า IOC อ้างโดย (กวิณ วงศ์ลิติ, 2554) และหลังจากที่ได้ดำเนินการออกแบบสอบถาม และหาค่า IOC เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำ Pilot study โดยนำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ให้บริการในจังหวัดหนองคายที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย จำนวน 30 คน จากนั้นนำผลที่ได้มาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับประมวลผลข้อมูลทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ซึ่งมีการวิเคราะห์ ดังนี้

ปีที่ 16 ฉบับที่ 32 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

4.4.1 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

1) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคายที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จะทำการนำข้อมูลคะแนนจากแบบสอบถามที่ได้จากส่วนที่ 2 มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย โดยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้นสำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้นเพื่อกำหนดช่วงชั้น

2) การวิเคราะห์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในจังหวัดหนองคายที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จะทำการนำข้อมูลคะแนนจากแบบสอบถามที่ได้จากส่วนที่ 2 มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการประมาณค่าตามแบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) มีวัตถุประสงค์เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตามหนึ่งตัว เพื่อศึกษาว่ามีตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ร่วมกันทำนายหรือพยากรณ์ เพื่อทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์

4.4.2 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

โดยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้ดำเนินการวิเคราะห์ จากการสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ในการอธิบายข้อมูลทั่วไป ถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในจังหวัดหนองคาย ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 รวมถึงแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงหรือสนับสนุนการยื่นแบบ และชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากขึ้น ที่ยื่นแบบในท้องที่ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย

4.5 แบบจำลองและสมมติฐานของการศึกษา

ในการศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในจังหวัดหนองคายที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สามารถสร้างแบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) สำหรับการศึกษา ได้ 3 สมการ ดังนี้

$$\widehat{Ep}_i = \beta_0 + \beta_a Se_i + \beta_a Ag_i + \beta_a Ed_i + \beta_a Cr_i + \beta_a Ic_i + \beta_a Mo_i + \beta_a Su_i + \beta_a Ar_i + \beta_a Pu_i + \beta_a Sq_i \text{ (สมการที่ 1)}$$

$$\widehat{Sc}_i = \beta_0 + \beta_a Se_i + \beta_a Ag_i + \beta_a Ed_i + \beta_a Cr_i + \beta_a Ic_i + \beta_a Mo_i + \beta_a Su_i + \beta_a Ar_i + \beta_a Pu_i + \beta_a Sq_i \text{ (สมการที่ 2)}$$

$$\widehat{Fc}_i = \beta_0 + \beta_a Se_i + \beta_a Ag_i + \beta_a Ed_i + \beta_a Cr_i + \beta_a Ic_i + \beta_a Mo_i + \beta_a Su_i + \beta_a Ar_i + \beta_a Pu_i + \beta_a Sq_i \text{ (สมการที่ 3)}$$

โดยกำหนดให้

$\widehat{Ep}_i$ คือ ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นจากปัจจัยการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) เป็นประโยชน์สำหรับท่านในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ระบบยื่นแบบและชำระภาษี

ปีที่ 16 ฉบับที่ 32 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

ออนไลน์ (e-filing) ช่วยให้ท่านบรรลุวัตถุประสงค์ในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) ช่วยให้ท่านสามารถมีเวลาในการทำกิจกรรมอื่นในชีวิตประจำวันมากขึ้น

$\widehat{SC}_i$ คือ ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นจากปัจจัยการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านอิทธิพลทางสังคม ประกอบด้วย การรับรู้ข้อมูลจากสื่อโทรทัศน์ มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) การรับรู้ข้อมูลจากประกาศต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) การรับรู้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) บุคคลรอบข้างมีผลต่อการใช้ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing)

$\widehat{FC}_i$ คือ ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นจากปัจจัยการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ประกอบด้วย การสมัครเข้าใช้บริการระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) มีความปลอดภัยเหมาะสม การจ่ายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านใช้ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) มีความสะดวก

Se_{1i} คือ เพศ (1 = เพศชาย, 0 = อื่น ๆ)

Ag_{2i} คือ อายุ (1 = 26-35 ปี, 0 = อื่น ๆ)

Ed_{3i} คือ ระดับการศึกษา (1 = อนุปริญญา/ปริญญาตรี, 0 = อื่น ๆ)

Cr_{4i} คือ อาชีพ (1 = ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ, 0 = อื่น ๆ)

Ic_{5i} คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (1 = 15,001-30,000 บาท/เดือน, 0 = อื่น ๆ)

Mo_{6i} คือ เงินได้ที่นำมาคำนวณภาษี (1 = 150,001-300,000 บาท/ปี, 0 = อื่น ๆ)

Su_{7i} คือ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) (1 = ยื่นด้วยตนเอง, 0 = อื่น ๆ)

Ar_{8i} คือ ค่าความเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (1 = เห็นด้วย, 0 = อื่น ๆ)

Pu_i คือ ค่าความคิดเห็นเฉลี่ยของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ของการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์, การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์, มีความตั้งใจที่จะใช้งานในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์, การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์, การมีทัศนคติที่มีต่อการใช้งานการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์, การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์มาใช้งานจริง

Sq_i คือ ค่าความคิดเห็นเฉลี่ยของปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ประกอบด้วย มีความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) ในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์, การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อลูกค้าอย่างดี (Empathy), การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีความน่าเชื่อถือ (Reliability), การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีการตอบสนองที่ดีต่อลูกค้า (Responsive), การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ มีความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)

ปีที่ 16 ฉบับที่ 32 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

β_0 คือ ค่าคงที่

β_{1a} ถึง β_{5c} คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ

5. สมมติฐานงานวิจัย

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย ด้านอิทธิพลทางสังคม

H_2 : ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ

H_3 : ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน

6. ผลการวิจัย

1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งประกอบด้วยด้าน ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Ep) อิทธิพลทางสังคม (Sc) และสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Fc) ด้วยวิธีถดถอยเชิงเส้น Ordinary Least Squares (OLS) ด้วยโปรแกรม Gretl โดยมีตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ (Se) อายุ (Ed) อาชีพ (Cr) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Ic) เงินได้ที่นำมาคำนวณภาษี (Mo) การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) (Su) ความเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (Ar) ปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Pu) และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Sq)

เนื่องจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นกำหนดให้ตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องเป็นอิสระต่อกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบค่าสถิติ คือ Variance Inflation Factor (VIF) มีค่าเกิน 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ ในระดับสูง แสดงว่าเกิดปัญหา Multicollinearity (ชูศักดิ์ จุฑาธุช, 2551) ซึ่งจากการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีค่า VIF น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ ในระดับสูง แสดงว่าไม่เกิด

ปีที่ 16 ฉบับที่ 32 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

ปัญหา Multicollinearity หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการประมาณค่าซึ่งสามารถอธิบายได้เป็น 3 สมการดังสมการที่ (1) (2) (3) และสามารถอธิบายได้ตามลำดับ ดังนี้

$$Ep_i = 0.49 + (0.11)Se + (0.069)Ag + 0.12Pu + 0.80Sq \dots \text{สมการที่ (1)}$$

$$(3.55) *** \quad (-2.87) *** \quad (-1.82) * \quad (4.06) *** \quad (23.46) ***$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย คือ ตัวแปร เพศ (Se) มีค่าสัมประสิทธิ์ คือ -0.01 (Sig. = 0.001) และ อายุ (Ag) มีค่าสัมประสิทธิ์ คือ -0.06 (Sig. = 0.06) ตัวแปร ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Pu) มีค่าสัมประสิทธิ์ คือ 0.12 (Sig. = 0.001) และตัวแปรด้านคุณภาพการบริการ (Sq) มีค่าสัมประสิทธิ์ คือ 0.80 (Sig. = 0.001 ตามสมการที่ (1) ในขณะที่พิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย ด้านปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.74 แสดงถึงตัวแปรอิสระสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 74 ที่เหลือมาจากปัจจัยอื่น ๆ โดยความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.37 ซึ่งสอดคล้องกับค่าสถิติ F ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99%

$$Sc_{1i} = 0.87 + (0.14)Se + (0.13)Pu + 0.86Sq \dots \text{สมการที่ (2)}$$

$$(5.48) *** \quad (-2.30) ** \quad (-3.91) *** \quad (26.23) ***$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย คือ ตัวแปรเพศ (Ag) มีค่าสัมประสิทธิ์ คือ -0.14 (Sig. = 0.02) ตัวแปรด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Pu) มีค่าสัมประสิทธิ์ คือ -0.13 (Sig. = 0.001) และตัวแปรด้านคุณภาพการบริการ (Sq) มีค่าสัมประสิทธิ์ คือ 0.86 (Sig. = 0.001) ตามสมการที่ (2) ในขณะที่พิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย ด้านปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.54 แสดงถึงตัวแปรอิสระสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 54 ที่เหลือมาจากปัจจัยอื่น ๆ โดยความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.52 ซึ่งสอดคล้องกับค่าสถิติ F ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99%

$$Fc_{1i} = 0.64 + 0.86Sq \dots \text{สมการที่ (3)}$$

$$(5.48) *** \quad (26.23) ***$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย คือ ตัวแปร

ปีที่ 16 ฉบับที่ 32 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

ด้านคุณภาพการบริการ (Sq) มีค่าสัมประสิทธิ์ คือ 0.84 (Sig. = 0.001) ตามสมการที่ (3) ในขณะที่พิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในจังหวัดหนองคาย ด้านปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R2) มีค่าเท่ากับ 0.64 แสดงถึงตัวแปรอิสระสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 64 ที่เหลือมาจากปัจจัยอื่น ๆ โดยความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.44 ซึ่งสอดคล้องกับค่าสถิติ F ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 99%

2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในจังหวัดหนองคาย และแนวทางในการแก้ไขปัญหา

ผลการศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) พบว่า

1) ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการยื่น ภาษีออนไลน์ (e-filing) โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.34) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้ระบบยื่นภาษีออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย = 3.55) รองลงมา คือ การขอรหัสผ่านใหม่เมื่อลืมรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบการยื่นแบบผ่านระบบออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย = 3.52) การยืนยันและตรวจสอบผลการชำระภาษี (ค่าเฉลี่ย = 3.49) และการสมัครใช้บริการยื่นแบบผ่านระบบออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย = 3.43) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ การจดจำรหัสเข้าสู่ระบบยื่นภาษีออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย = 3.40) ไม่มั่นใจในการคำนวณภาษีของระบบยื่นภาษีออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย = 3.05) ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ความรู้ความเข้าใจในระบบการยื่นภาษีออนไลน์สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค่าเฉลี่ย = 2.97) นั้นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2) ด้านเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.11) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ทุกข้อนั้นมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำส่งเอกสารทางระบบภาษีออนไลน์เพื่อขอเงินคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค่าเฉลี่ย = 3.23) รองลงมา คือ การกรอกค่าลดหย่อนในระบบภาษีออนไลน์สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค่าเฉลี่ย = 3.21) การเลือกประเภทเงินได้ของตนเอง และประเภทเงินได้ของคู่สมรส (ค่าเฉลี่ย = 3.20) การกำหนดที่อยู่ในระบบการยื่นภาษีออนไลน์สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค่าเฉลี่ย = 3.16) การกรอกจำนวนเงินได้พึงประเมินให้ตรงกับประเภทของเงินได้พึงประเมินในระบบ (ค่าเฉลี่ย = 3.10) การคำนวณภาษี ผ่านระบบยื่นภาษีออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย = 3.02) และการกรอกสถานภาพผิดพลาดในการยื่นภาษีออนไลน์สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค่าเฉลี่ย = 2.86) ตามลำดับ

3) ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.27) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ทุกข้อนั้นมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแยกประเภทเงินได้พึงประเมิน (ค่าเฉลี่ย = 3.30) รองลงมา คือ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการหักค่าลดหย่อน (ค่าเฉลี่ย = 3.26) และขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายตามประเภทเงินได้พึงประเมิน (ค่าเฉลี่ย = 3.24)

ปีที่ 16 ฉบับที่ 32 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

4) ด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.26) เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่มั่นใจในความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ส่งผ่านการยื่น (ค่าเฉลี่ย = 3.16) รองลงมา คือ ไม่มั่นใจในเสถียรภาพของระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย = 3.10) และท้ายที่สุด คือ มีความกังวลของข้อมูลบนระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย = 3.09)

5) ด้านก่อให้เกิดความล่าช้า กลัวถูกตรวจสอบภายหลังโดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.41) เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ยื่นแบบเพิ่มเติมหลายครั้งจะทำให้ถูกตรวจสอบเอกสาร (ค่าเฉลี่ย = 3.51) รองลงมา คือ การกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วนบนระบบของกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย = 3.41) และสุดท้ายคือ มีเงินคืนภาษีจำนวนมาก ทำให้มีโอกาสถูกตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.31)

ตารางที่ .1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบ และชำระภาษีออนไลน์ (e-filing)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบ และชำระภาษีออนไลน์ (e-filing)	Mean	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการยื่น ภาษีออนไลน์ (e-filing)	3.34	1.29	ปานกลาง
ความรู้ความเข้าใจในระบบการยื่นภาษีออนไลน์สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	2.97	1.39	ปานกลาง
การสมัครใช้บริการยื่นแบบผ่านระบบออนไลน์	3.43	1.33	มาก
การจดจำรหัสเข้าสู่ระบบยื่นภาษีออนไลน์	3.40	1.17	ปานกลาง
การขอรหัสผ่านใหม่เมื่อลืมรหัสผ่าน เพื่อเข้าสู่ระบบการยื่นแบบผ่านระบบออนไลน์	3.52	1.26	มาก
การยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้ระบบยื่นภาษีออนไลน์	3.55	1.28	มาก
การยืนยันและตรวจสอบผลการชำระภาษี	3.49	1.29	มาก
ไม่มั่นใจในการคำนวณภาษี ของระบบยื่นภาษีออนไลน์	3.05	1.31	ปานกลาง
2. เกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบ	3.11	1.20	ปานกลาง
การกรอกสถานภาพผิดพลาดในการยื่นภาษีออนไลน์สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	2.86	1.29	ปานกลาง
การกำหนดที่อยู่ในระบบการยื่นภาษีออนไลน์สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	3.16	1.23	ปานกลาง
การเลือกประเภทเงินได้ของตนเอง และประเภทเงินได้ของคู่สมรส	3.20	1.24	ปานกลาง
การกรอกจำนวนเงินได้พึงประเมิน ให้ตรงกับประเภทของเงินได้พึงประเมินในระบบ	3.10	1.18	ปานกลาง
การกรอกค่าลดหย่อนในระบบภาษีออนไลน์ สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	3.21	1.19	ปานกลาง
การนำส่งเอกสารทางระบบภาษีออนไลน์ เพื่อขอเงินคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	3.23	1.08	ปานกลาง
การคำนวณภาษี ผ่านระบบยื่นภาษีออนไลน์	3.02	1.18	ปานกลาง
3. ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร	3.27	1.12	ปานกลาง
ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแยกประเภทเงินได้พึงประเมิน	3.30	1.18	ปานกลาง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบ และชำระภาษีออนไลน์ (e-filing)	Mean	S.D	ระดับความคิดเห็น
ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายตามประเภทเงินได้พึงประเมิน	3.24	1.09	ปานกลาง
ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการค่าหักลดหย่อน	3.26	1.09	ปานกลาง
4. ขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า	3.26	1.16	ปานกลาง
ไม่มั่นใจในเสถียรภาพของระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์	3.10	1.18	ปานกลาง
ไม่มั่นใจในความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ส่งผ่านการยื่น	3.16	1.18	ปานกลาง
มีความกังวลของข้อมูลบนระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์	3.09	1.19	ปานกลาง
5. ก่อให้เกิดความล่าช้า กลัวถูกตรวจสอบภายหลัง	3.41	1.13	มาก
ยื่นแบบเพิ่มเติมหลายครั้งจะทำให้ถูกตรวจสอบเอกสาร	3.51	1.11	มาก
มีเงินคืนภาษีจำนวนมาก ทำให้มีโอกาสถูกตรวจสอบ	3.31	1.17	ปานกลาง
การกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วนบนระบบของกรมสรรพากร	3.41	1.10	มาก

ที่มา : ผลการศึกษา

7. การอภิปรายผล

1) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในจังหวัดหนองคาย ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย โดยเรียงตามปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี เพศชาย และอายุ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี นั้นส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในจังหวัดหนองคาย ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย เนื่องจากการที่ผู้ใช้งานนั้นได้มีการรับบริการที่ดี มีการให้คำแนะนำต่าง ๆ จากการได้รับบริการโดยชี้ให้เห็นถึงคุณภาพการบริการ อีกทั้งยังมีความเข้าใจ ความพร้อมในการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้งานนั้นเข้าถึงและยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กานดา ไชยปัญญา (2564) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี พบว่า ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี เช่นเดียวกันกับ วรพรรณ นุตโร (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตัดสินใจให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนหรือผู้ที่มีการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เข้าใจถึงระบบและขั้นตอนในการยื่นภาษีทางออนไลน์ และชักชวน อธิบายถึงข้อดีในการยื่นผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดความตั้งใจในการใช้งาน และมีการสาธิต

ปีที่ 16 ฉบับที่ 32 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

หรือทดลองใช้งานจริง เพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ใช้งาน หรือเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจระบบได้มากขึ้น และสามารถดำเนินการ และตรวจสอบเองได้ในปัดไป ทั้งนี้การมีความตั้งใจที่จะใช้งานในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์นั้น ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดย เพศ และอายุ นั้นส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในจังหวัดหนองคาย อาจเป็นเพราะ เพศชาย มีการไตร่ตรองก่อนการเสียเงินก่อนเสมอ ซึ่งผ่านกระบวนการคิดมาแล้ว ในขณะที่เพศหญิงจะมีการจ่ายเงินที่ง่ายและตัดสินใจเร็วกว่าผู้ชาย และอายุของผู้ยื่นแบบ 26-35 ปี คือสังคมวัยทำงานสมัยใหม่ ต้องการความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการติดต่อนางาน ทำให้เกิดการยอมรับในการยื่นแบบทางออนไลน์ เพื่อความสะดวกสบายของตนเอง ทั้งนี้อาจมีการนำความรู้ การใช้งาน ข้อดี จุดเด่น ของการยื่นแบบทางออนไลน์มาเป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์ที่เน้นให้เห็นถึงประโยชน์ในการยื่นแบบฯ ออนไลน์ และการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานที่เข้าใจง่าย มุ่งเน้นเผยแพร่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงมีนาคมตามสื่อสังคมออนไลน์สถานที่ทำงานและสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพและง่ายต่อการศึกษาข้อมูลการยื่นแบบฯ ต่อไป

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในจังหวัดหนองคาย ด้านอิทธิพลทางสังคม ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย โดยเรียงตามปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ เพศ และด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ซึ่งชี้ให้เห็นถึงว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี นั้นส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในจังหวัดหนองคาย ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย เนื่องจากการที่ผู้ใช้งานนั้นได้รับอิทธิพลทางสังคมการบอกต่อถึงการเข้าถึง คุณภาพการบริการ และความสะดวกต่อการใช้งาน และเมื่อเกิดการใช้งานในวงกว้างทำให้ อิทธิพลทางสังคมของการใช้งานการยื่นแบบภาษีทางออนไลน์ขยายตัวออกไป ผู้ใช้งานเกิดการยอมรับจากการแพร่หลายนี้ ซึ่งสอดคล้องกับ ปรัชญนันท์ นิลสุข (2550) ที่กล่าวว่า ระบบ e-Revenue ของกรมสรรพากร เป็นกรณีศึกษาการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ (E-Government Service) ที่ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ ทั้งนี้เกิดจากนโยบายกระตุ้นการใช้ระบบ e-Revenue อย่างต่อเนื่องผ่านสื่อต่าง ๆ นอกจากอิทธิพลจากสื่อ อิทธิพลจากผู้ใกล้ชิด อิทธิพลจากเพื่อนร่วมงานในองค์กร และอิทธิพลทางสังคมที่อยากมีภาพลักษณ์เป็นคนทันสมัยต่างมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบ e-Revenue ที่เพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ให้บริการในจังหวัดหนองคาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ แสดงให้เห็นถึงด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามนั้นให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการมีความเป็นรูปธรรมของการบริการ เนื่องจาก ข้อมูลที่ใช้การยื่นนั้นเป็นข้อมูลด้านรายได้ส่วนตัว ของผู้ตอบแบบสอบถาม อีกทั้งยังส่งผลถึงค่าเบี่ยภาษีที่จำเป็นต้องจ่ายอีกด้วย ซึ่งการยื่นแบบออนไลน์นั้น ถือเป็นการบริการรูปแบบใหม่ สำหรับวัยทำงานในปัจจุบัน เพราะว่าเดิมที่มีการยื่นผ่านเจ้าหน้าที่ หรือ

ปีที่ 16 ฉบับที่ 32 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

เป็นเอกสารในการแสดงรายละเอียด ทำให้มีหลักฐานในการยื่นแบบ ซึ่งเจ้าหน้าที่จึงเป็นบุคคลสำคัญ ในการให้บริการแก่ผู้ยื่นแบบ เนื่องจากผู้ที่ทำการยื่นแบบออนไลน์ครั้งแรกนั้น อาจจำเป็นต้องได้คำแนะนำในการใช้งานครั้งแรกจากผู้ให้บริการ ดังนั้นกรมสรรพากรควรให้ความสนใจในการพัฒนาเกี่ยวกับช่องทางการเข้าถึงเว็บไซต์กรมสรรพากร และระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตโดยจะต้องจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบไว้เป็นอย่างดี เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการที่จะค้นหาและเข้าถึง รวมถึงต้องสามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก เพื่อเป็นการประทับใจแรกแก่ผู้ใช้บริการต้องพบเจอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อภิสรฯ คงแก้ว (2565) ซึ่งสอดคล้องกับกานดา ไชยปัญญา (2564) ; ชนิกันต์ จันทวิทยานุชิต (2564) และ วันทนี มงคลทรัพย์กุล (2559) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ นั้นส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานในการศึกษา โดยที่ระพีพร แก้วเจริญ (2561) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร เช่นเดียวกันกับ งานศึกษาของสุธิกานต์ สุขโกมล (2561) ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการใช้ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือระบบ รูปแบบของระบบ การตอบสนองของระบบ และความเร็วของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล และความทันเวลาของข้อมูล ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายของการใช้ระบบ การจัดทำและนำส่งข้อมูล ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญ

2) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหา ในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย

ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย ด้านที่เป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด อันดับที่ 1 คือ ด้านก่อให้เกิดความล่าช้า ถัดมาคือรองลงมา อันดับที่ 2 คือ ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการยื่น ภาษีออนไลน์ (e-filing) อันดับที่สามคือ ด้านขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร อันดับที่สี่ คือด้านขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบซับซ้อนก่อให้เกิดความล่าช้า และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างกรกรอกข้อมูลบนระบบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอนงลักษณ์ ไข่มะพัฒน์ (2559) ซึ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปราจีนบุรี ทั้งนี้ สำนักงานสรรพากรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับขั้นตอนในการใช้งาน ความสะดวกและความรวดเร็วของการยื่นแบบทางออนไลน์ อีกทั้งควรให้ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบ และการชี้แจงต่าง ๆ เกี่ยวกับการโดนเรียกเก็บภาษีย้อนหลัง

ปีที่ 16 ฉบับที่ 32 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- 1) สำนักงานในท้องที่ ควรมีการจัดอบรม เผยแพร่ความรู้ ในเรื่องของการยื่นภาษี และการเพิ่มความเข้าใจในการยื่นแบบผ่านระบบ เพื่อจูงใจให้ผู้ยื่นแบบในปัจจุบันนั้นสนใจ ในการยื่นแบบทางออนไลน์
- 2) ควรมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ เมื่อมีนโยบายต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ยื่นภาษี โดยมีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย และครอบคลุมถึงผู้ใช้งานให้ได้มากที่สุด
- 3) การประชาสัมพันธ์ ถึงความสะดวก ในการชำระภาษี การเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งาน
- 4) สำนักงานท้องที่ ควรมีการเพิ่มความเข้าใจ ให้แก่ผู้ใช้บริการ ถึงความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยทางการยื่นแบบทางออนไลน์ เพื่อดึงดูด ให้ผู้ใช้งานในระบบ หันมาใช้ในการยื่นแบบทางออนไลน์

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับนโยบาย

- 1) สำนักงานสรรพากรควรมีนโยบายต่าง ๆ ในการให้ความรู้ความเข้าใจ ในการยื่นแบบภาษีทางออนไลน์ให้ทั่วถึง แก่ผู้ใช้งาน เพื่อเพิ่มความเข้าใจในการใช้งาน อีกทั้งควรมีการอบรมในรูปแบบ VDO หรือเผยแพร่คลิปการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจ และสามารถทำตามได้
- 2) ควรเพิ่มโอกาสในการยื่นแบบย้อนหลังได้ และมีการปรับอัตราการเรียกเก็บภาษีย้อนหลังให้เหมาะสม ซึ่งเป็นทางเลือกที่เหมาะสม แก่ผู้ใช้งานที่กังวลถึงการโดนเรียกเก็บภาษีย้อนหลัง และผู้ที่มีรายได้ที่ยังไม่ได้เข้าระบบการยื่นภาษี หรือแสดงรายได้ถูกต้อง
- 3) การเพิ่มช่องทางการชำระภาษีทางออนไลน์ หรือระบบเคาเตอร์เซอร์วิส เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้งาน
- 4) กรมสรรพากรควรเพิ่มความน่าเชื่อถือ ของระบบการยื่นออนไลน์ โดยการออกมาตรการการป้องกันข้อมูลรั่วไหลที่น่าเชื่อถือ เพื่อให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบทางออนไลน์ อีกทั้งควรปรับปรุงรูปแบบการยื่นแบบทางออนไลน์ ให้มีความทันสมัย เข้าใจง่าย เข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้ผู้ยื่นแบบมีความเข้าใจมากขึ้น

8.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ในการยื่นแบบและชำระภาษีแบบกระดาษ สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ใช้บริการในจังหวัดหนองคาย ที่ยื่นแบบในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคในรูปแบบกระดาษ มาแก้ไขถึงปัญหารูปแบบออนไลน์ และควรมีการกำหนดขอบเขตพื้นที่การศึกษาให้เป็นระดับภูมิภาค หรือในรูปแบบของประเทศ เพื่อนำข้อเสนอจากผู้ใช้งานจริงมาปรับแก้ไข และเพื่อความครบถ้วนของข้อมูล

ปีที่ 16 ฉบับที่ 32 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2560). ประเภทเงินรายได้ที่ต้องเสียภาษี. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก

<https://www.rd.go.th/553.html>

กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์กรมสรรพากร. (2566). การเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อ 20

มิถุนายน 2566, จาก <https://www.rd.go.th/62337.html>

กานดา ไชยปัญญา. (2564). ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี. สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กวิน วงศ์ลีดี. (2554). การศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทย. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ชัชวาล เรืองประพันธ์. (2543). สถิติพื้นฐานพร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Minitab SPSS และ SAS. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชนิกานต์ จันทวิทย์นุชิต. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29. สืบค้นเมื่อ 28 มิถุนายน

2566, จาก <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/handle/123456789/1836>

ชูศักดิ์ จุฑาสวัสดิ์. (2551). การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้สถิติในงานวิจัย. กรุงเทพฯ : บริษัท ส. เสริมมิตรการพิมพ์จำกัด.

ระพีพร แก้วเจริญ. (2561). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่าย

อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2550). กรณีศึกษา : e-Revenue กรมสรรพากร. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2567, จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/86992/>

วรพรรณ นุตโร. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขต

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วันทนิย์ มงคลทรัพย์กุล. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ : กรณีศึกษาการยื่นแบบและ

ชำระภาษีออนไลน์. วารสารวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุริภรณ์ มูลหลวง. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-filing) สำหรับ

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. บทความวิชาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 1-15.

อารีศรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขต

กรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีที่ 16 ฉบับที่ 32 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

อุไรพรรณ แซ่ลี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปัญหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อภิสรดา คงแก้ว. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING. สืบค้นเมื่อ 28 มิถุนายน 2566, จาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/17867>

อนงลักษณ์ ไข่มะพัฒน์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปราจีนบุรี. การศึกษาอิสระเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช