



ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing กรมสรรพากร
กรณีผู้เสียภาษีในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

Factors Affecting the Choice of Personal Income Tax Filing Service through the e-Filing
System of the Revenue Department in A Case of Taxpayers in Ubon Ratchathani Province

สุขสันต์ โยแก้ว

ปรีชา ปาโนรัมย์

กุลกัลยา ศรีสุข

นักศึกษาลัทธิเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

หลักสูตรเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Suksun Yokaew

Preecha Panoram

Kunkanya Sreesuk

Student, Master of Economics Program in Digital Economics, Buriram Rajabhat University

Master of Economics Program in Digital Economics, Buriram Rajabhat University

Email: 640426065009@bru.ac.th

วันที่รับบทความ: 19 มกราคม 2568; วันที่แก้ไขบทความ 1 เมษายน 2568; วันที่ตอบรับบทความ: 2 เมษายน 2568

Received: January 19, 2025; Revised: April 1, 2025; Accepted: April 2, 2025;

บทคัดย่อ

กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีในรูปแบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและลดต้นทุนการบริหารจัดการ ดังนั้นการได้รับทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจึงมีความสำคัญอย่างมาก การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบการเลือกใช้บริการจําแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อการเลือกใช้บริการ และ (3) นำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing กรมสรรพากร กรณีผู้เสียภาษีในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มีเงินได้ในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 439 คน โดยการคำนวณจากสูตรของทอโรยามาเน่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ค่าที ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนบุตร จำนวนผู้ที่ต้องอุปการะเลี้ยงดู และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ (2) ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและปัจจัยการรับรู้ว่าย่ํายต่อการใช้งานมีผลต่อการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing กรมสรรพากร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ และ (3) แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing ประกอบด้วย 1) การจัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้นและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง 2) การจัดบุคลากรกลุ่มหนึ่งเพื่อทำหน้าที่ให้ความรู้เฉพาะกิจนอกเหนือจากระบบแชทบอท และ 3) การนำข้อคำถามที่พบบ่อยมาประมวลออกมาเป็นแนวทางการพัฒนาระบบเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเสียภาษีอย่างสมัครใจ

คำสำคัญ: ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา; e-Filing; ผู้เสียภาษี

Abstract

The Revenue Department has developed an online tax return filing system to facilitate the public and reduce management costs. Therefore, being aware of the factors affecting the selection of services is very important. This research aims to (1) Compare the selection of services classified according to their characteristics Individuals (2) Study the factors that forward the selection of services and (3) Present guidelines for developing a service system for filing personal income tax forms through the e-Filing system of the Revenue Department in a case of taxpayers in Ubon Ratchathani Province. Data was collected from a sample of 439 income earners in Ubon Ratchathani Province. Calculations from Taro Yamane's formula data were analyzed using descriptive statistics and test hypotheses using t-value analysis, ANOVA and MRA.

The results of the research found that; (1) The sample group with the number of children number of people who need to be cared for and different average monthly income. There are different services for filing personal income tax forms through the e-Filing system, with statistical significance at the level of .01 which is in accordance with the assumptions that have been set. (2) Attitude factors towards use and perception factors that are easy to use affect the selection of personal income tax filing services through the e-Filing system the Revenue Department significantly at the level of .01, which is in accordance with the assumptions that have been set, and (3) The guidelines for developing a service system for filing personal income tax forms through the e-Filing system, consisting of 1) organizing training projects to educate the public more and continue to operate, 2) arranging a group of personnel to perform educational duties Specialized in addition to the chatbot system, and 3) taking frequently asked questions and compiling them into guidelines for developing a system to create incentives for voluntary tax payment

Keywords: Personal Income Tax; e-Filing; Taxpayers

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หน่วยงานต่างๆ มีการปรับตัวท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิตเพิ่มมากขึ้น อิทธิพลของเทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีความก้าวหน้าสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ผู้ใช้งานจากทุกมุมโลกสามารถเชื่อมโยงถึงกันอย่างไร้ข้อจำกัด ช่วยลดระยะเวลาและอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูล ทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลบริการและธุรกรรมต่าง ๆ ได้อย่างไร้พรมแดน (มธุมน จินากุล, 2565 : 1) ส่งผลให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมุ่งพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงาน รวมถึงกรมสรรพากรซึ่งเป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหลักซึ่งมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้ และฐานการบริโภคภายในประเทศตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่

เกี่ยวข้องเพื่อให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนาประเทศ และยังเป็นหน่วยงานกำกับตรวจสอบการปฏิบัติด้านภาษีตามมาตรฐาน ติดตาม และเร่งรัดภาษีอากรค้าง เป็นตัวแทนฝ่ายรัฐในการรักษาความเป็นธรรมและรักษาสภาพบังคับใช้กฎหมายภาษี พิจารณาปรับปรุงตัวบทกฎหมาย และระบบการบริหารจัดเก็บภาษี เพื่อส่งเสริมการออม การลงทุน และการแข่งขันในการผลิตและการส่งออกกับนานาประเทศ ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ ดำเนินการในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และทำความเข้าใจผลกระทบระหว่างประเทศเพื่อจัดการเก็บภาษีซ้ำซ้อนระหว่างกัน เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับปรากฏการณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล กรมสรรพากรได้ปรับวิสัยทัศน์และพันธกิจเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล มีการกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ให้บุคลากรมองเป้าหมายร่วมกัน และมีทิศทางการทำงานที่ชัดเจนในสถานการณ์ที่มีความท้าทายรอบด้าน และเร่งเครื่องการขับเคลื่อนกลยุทธ์เพื่อเป็นองค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง เน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร ด้วยการระดมความคิด วิเคราะห์ จุดแข็ง ข้อจำกัด โอกาส และความท้าทายของกรมสรรพากร รับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายหลักคือ จัดเก็บภาษีตรงเป้า นโยบายตรงกลุ่ม และบริการตรงใจ โดยการยกระดับคุณภาพองค์กร มุ่งสู่การบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 เพิ่มขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (กรมสรรพากร, 2566 : 3-4)

นอกจากนี้ในการรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว กรมสรรพากรยังได้พัฒนาแอปพลิเคชัน “น้องอารี” ผู้ช่วยอัจฉริยะเรื่องภาษี ซึ่งเป็นนวัตกรรมการบริการรูปแบบใหม่ที่ช่วยตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้กับผู้เสียภาษีได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านกระดาษ เปลี่ยนมาเป็นการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น และเพื่อให้กรมสรรพากรบรรลุประเด็นทางยุทธศาสตร์ด้านการเสริมสร้างความสมัครใจ มีทัศนคติที่ดีและปลูกจิตสำนึกในการเสียภาษี จึงได้ยกระดับการให้บริการ ปรับภาพลักษณ์องค์กร และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร, 2564 : 4) นอกจากนี้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีในรูปแบบออนไลน์เป็นการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านค่าใช้จ่ายเพื่อลดต้นทุนที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการภาษีได้เป็นอย่างดี ดังที่ จิรภัทร มีชนหมาก และคณะ (2564 : 107) ให้ความเห็นว่าแม้มีผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบ e-Filing จะเพิ่มขึ้น แต่ก็มีประชาชนส่วนหนึ่งยังคงดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งเมื่อพิจารณาตามสัดส่วนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประชากรไทย อยู่ที่ร้อยละ 77.8 เมื่อเทียบกับประชากรโลกถือเป็นค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยโลก ที่มีสัดส่วนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพียงร้อยละ 62.5 ดังนั้นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการใช้งานแอปพลิเคชัน รวมถึงการแนะนำจากผู้อื่นๆ การบริการให้ความช่วยเหลือหรือมีการโฆษณาให้เป็นที่รู้จัก ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสบาย สามารถทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับจังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดใหญ่และเป็นพื้นที่ซึ่งกำลังมีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูงมาก แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 25 อำเภอ 219 ตำบล และ 2,699 หมู่บ้าน มีหน่วยจัดเก็บภาษีที่ควบคุมดูแลผู้เสียภาษีในจังหวัดเรียกว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี (สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี, 2567) ซึ่งได้มีการรายงานจำนวนการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษี แบบออนไลน์ ผ่านระบบ e-Filing กรมสรรพากร และการไปยื่นแบบด้วยตนเองที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานีพบว่า ยังมีประชาชนอีกเป็นจำนวนมากที่ยังคงใช้วิธีการไปยื่นแบบด้วยตนเอง

จึงเป็นที่น่าสนใจว่าภายใต้ปรากฏการณ์ดังกล่าว ประชาชนที่เลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing กรมสรรพากร นั้นมีความแตกต่างกันตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลหรือไม่ มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing กรมสรรพากร และมีแนวทางใดบ้างในการพัฒนาระบบการให้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing กรมสรรพากร กรณีผู้เสียภาษีในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวจะส่งผลให้กรมสรรพากรสามารถนำไปใช้เป็นพื้นฐานการพัฒนาประสิทธิภาพการดูแลประชาชนเพิ่มมากขึ้น อันนำมาซึ่งประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของกรมสรรพากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing กรมสรรพากร กรณีผู้เสียภาษีในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing กรมสรรพากร กรณีผู้เสียภาษีในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing กรมสรรพากร กรณีผู้เสียภาษีในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

การทบทวนวรรณกรรม

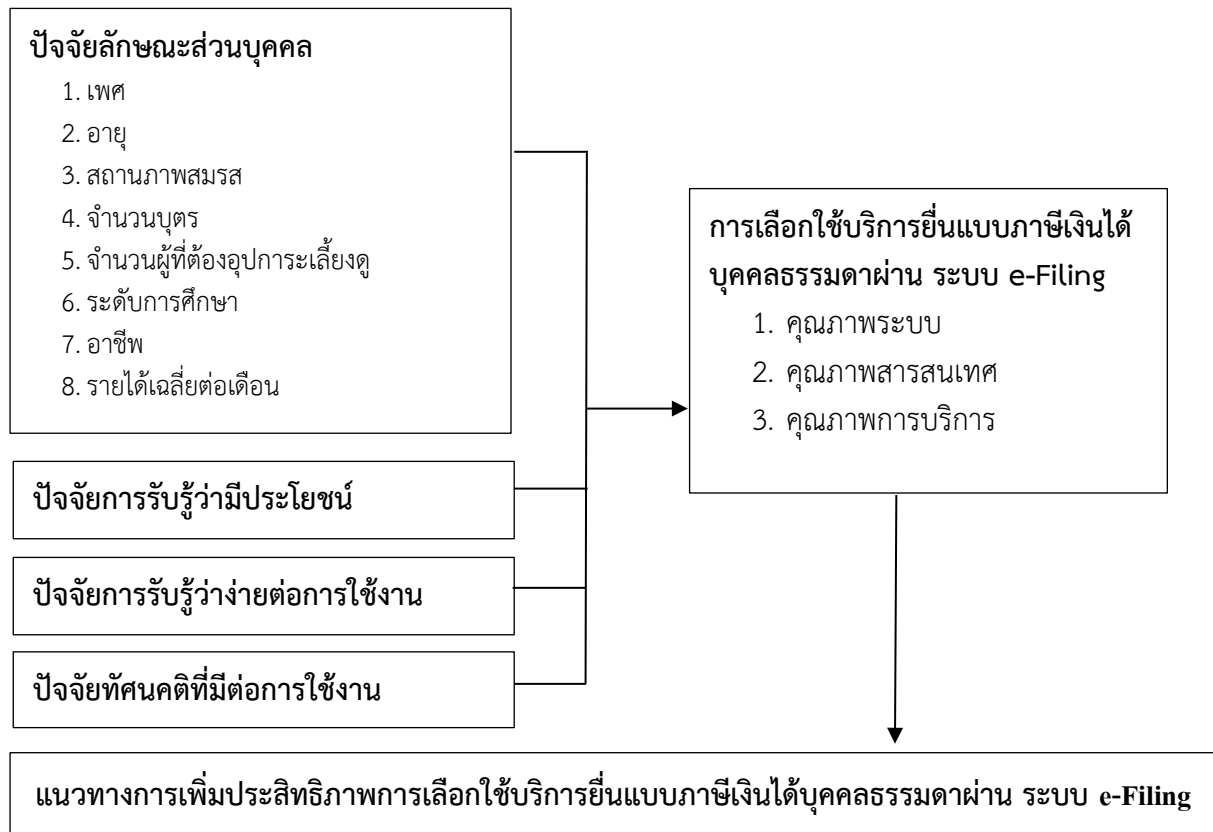
ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมากำหนดเป็นตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยมีทฤษฎีที่สำคัญดังนี้

1. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model หรือ TAM) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในด้านการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี ซึ่งทฤษฎีนี้เสนอโดย เดวิส และคณะ (Davis, Bagozza, & Warshaw, 1989) ซึ่งทฤษฎี TAM มีหลักการพื้นฐานสำหรับอธิบายการเชื่อมโยงกันของตัวแปร จำนวน 4 ตัวแปรคือ 1) ตัวแปรภายนอก (External Variables) ซึ่งเป็นตัวแปรส่วนบุคคลที่แตกต่างกันออกไป เช่น ข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic) หรือประสบการณ์ (Previous Experience) เป็นต้น 2) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness หรือ PU) 3) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use หรือ PEOU) และ 4) ทักษะที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variables) ในการวิจัย

2. ทฤษฎีการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เสนอโดย เดอลีน และ แมคเลน (DeLone & McLean, 2003) ที่ได้นำเสนอว่า การวัดความสำเร็จของการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ควรประกอบด้วยหลักสำคัญ 3 ประการ คือ 1) คุณภาพระบบ (System Quality) 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) และ 3) คุณภาพการบริการ (Service Quality) เพื่อนำมากำหนดเป็นตัวแปรตาม (Dependent Variables) ในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่าง ๆ พบข้อมูลที่น่าสนใจในการกำหนดตัวแปรดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรคือ ผู้มีเงินได้ถึงเกณฑ์ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมตลอดระยะเวลาที่จัดเก็บข้อมูล มีผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวนทั้งสิ้น 170,143 คน (สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี, 2566) นำมาคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และเพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม จึงทำการเผื่อไว้ร้อยละ 10 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 439 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการการสุ่มโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) เพื่อให้ได้ตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 5 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 3 ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 12 ข้อ และตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการการ

ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งแบบสอบถามได้ผ่านการพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่ระดับ 0.931 ซึ่งเป็นค่าที่สามารถใช้ได้ จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับผู้มีเงินได้ที่มีเงินได้ถึงเกณฑ์ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ระดับ .953 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงสรรพากรอุบลราชธานี และสรรพากรบุรีรัมย์เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสอบถามออนไลน์ ผ่านระบบ Google Form และนัดหมายขอรับแบบสอบถามคืน โดยผู้วิจัยได้กำหนดรหัสของแบบสอบถามไว้ จากนั้นนำแบบสอบถามมาคัดเลือกและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis: MRA) พบผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing กรมสรรพากร กรณีผู้เสียภาษีในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

ผลการเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing กรมสรรพากร กรณีผู้เสียภาษีในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนบุตร จำนวนผู้ที่ต้องอุปการะเลี้ยงดู และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยจำแนกได้ดังนี้

1.1 ด้านจำนวนบุตร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบุตร 4 คน ขึ้นไป มีการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing ด้านคุณภาพการบริการและโดยรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีบุตร และที่มีจำนวนบุตร 1-3 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ดังแสดงได้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing จำแนกตามจำนวนบุตร

(n=439)						
การเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing		SS	df	MS	F	P-value
คุณภาพระบบ	Between Groups	.577	2	.289	4.789	.009**
	Within Groups	26.275	436	.060		
	Total	26.852	438			
คุณภาพสารสนเทศ	Between Groups	.080	2	.040	.901	.407
	Within Groups	19.252	436	.044		

การเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing		SS	df	MS	F	P-value
คุณภาพการบริการ	Total	19.331	438			
	Between Groups	.214	2	.107	2.527	.081
	Within Groups	18.472	436	.042		
	Total	18.687	438			
โดยรวม	Between Groups	.247	2	.123	7.634	.001**
	Within Groups	7.047	436	.016		
	Total	7.294	438			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 1 พบว่าการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing กรมสรรพากร กรณีผู้เสียภาษีในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามจำนวนบุตร โดยแตกต่างกันในด้านคุณภาพระบบและโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.2 ด้านจำนวนผู้ที่ต้องอุปการะเลี้ยงดู พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนผู้ที่ต้องอุปการะเลี้ยงดู 4 คน ขึ้นไป มีการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing ด้านคุณภาพระบบและโดยรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีผู้ที่ต้องอุปการะเลี้ยงดู และที่มีจำนวนผู้ที่ต้องอุปการะเลี้ยงดู 1-3 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังแสดงได้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing จำแนกตามจำนวนผู้ที่ต้องอุปการะเลี้ยงดู

การเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing		SS	df	MS	F	P-value
คุณภาพระบบ	Between Groups	.982	2	.491	8.272	.000**
	Within Groups	25.871	436	.059		
	Total	26.852	438			
	Between Groups	.224	2	.112	2.554	.079
คุณภาพสารสนเทศ	Within Groups	19.107	436	.044		
	Total	19.331	438			
	Between Groups	.156	2	.078	1.839	.160
	Within Groups	18.530	436	.043		
คุณภาพการบริการ	Total	18.687	438			
	Between Groups	.375	2	.188	11.821	.000**
	Within Groups	6.918	436	.016		
	Total	7.294	438			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 2 พบว่า การเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing กรมสรรพากร กรณีผู้เสียภาษีในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามจำนวนผู้ที่ต้องอุปการะเลี้ยงดู โดยแตกต่างกันในด้านคุณภาพระบบและโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing เพราะคุณภาพระบบและโดยรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,000 – 30,000 บาท และ 31,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังแสดงได้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

						(n=439)
การเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing		SS	df	MS	F	P-value
คุณภาพระบบ	Between Groups	.815	3	.272	4.539	.004**
	Within Groups	26.037	435	.060		
	Total	26.852	438			
คุณภาพสารสนเทศ	Between Groups	.026	3	.009	.199	.897
	Within Groups	19.305	435	.044		
	Total	19.331	438			
คุณภาพการบริการ	Between Groups	.311	3	.104	2.454	.063
	Within Groups	18.375	435	.042		
	Total	18.687	438			
โดยรวม	Between Groups	.194	3	.065	3.962	.008**
	Within Groups	7.100	435	.016		
	Total	7.294	438			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 การเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing กรมสรรพากร กรณีผู้เสียภาษีในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแตกต่างกันในด้านคุณภาพระบบและโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านคุณภาพสารสนเทศและคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยที่ส่งต่อการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing กรมสรรพากร กรณีผู้เสียภาษีในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ กับการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing พบว่า ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและปัจจัยการรับรู้ว่าย่งต่อการใช้งานส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing กรมสรรพากร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยพบว่าปัจจัยการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing ทั้ง 3 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing โดยรวม ได้ร้อยละ 29.90 ($\text{Adj. } R^2 = .299$) โดยปัจจัยทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและปัจจัยการรับรู้ว่าย่งต่อการใช้งาน ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือปัจจัยการรับรู้ว่าย่งต่อการใช้งาน ($\text{Beta} = .476$, $p\text{-value}$ น้อยกว่า .001) รองลงมาคือปัจจัยทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ($\text{Beta} = .421$, $p\text{-value}$ น้อยกว่า .001) ดังแสดงได้ในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing โดยรวม (n=439)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P-value
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.323	.146		15.898	.000**
1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์	.027	.025	.046	1.109	.268
2. การรับรู้ว่าย่งต่อการใช้งาน	.289	.026	.476	11.191	.000**
3. ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	.129	.013	.421	9.720	.000**
R	R^2	$\text{Adj. } R^2$	SE(est)	F	Sig.
0.552	0.304	0.299	0.10801	63.401	0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ กับการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing โดยรวม ได้ร้อยละ 29.90 ($\text{Adj. } R^2 = .299$) โดยมีปัจจัยทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและปัจจัยการรับรู้ว่าย่งต่อการใช้งาน ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing โดยรวมมากที่สุดคือปัจจัยการรับรู้ว่าย่งต่อการใช้งาน ($\text{Beta} = .476$, $p\text{-value}$ น้อยกว่า .001) รองลงมาคือปัจจัยทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ($\text{Beta} = .421$, $p\text{-value}$ น้อยกว่า .001) ตามลำดับ

3. แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing กรมสรรพากร กรณีผู้เสียภาษีในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing กรมสรรพากร กรณีผู้เสียภาษีในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ได้ดังนี้

3.1 จัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนที่สนใจใช้ระบบ e-Filing ทั้งในด้านการแนะนำอุปกรณ์ ทักษะทางคอมพิวเตอร์ วิธีการใช้งานและขั้นตอนการทำงานของระบบ เป็นต้น โดยข้อมูลเหล่านี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการประกันความปลอดภัยของข้อมูล และสร้างความเชื่อมั่นในระบบให้แก่ประชาชนได้ และควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำมาพัฒนาระบบต่อไป

3.2 จัดบุคลากรกลุ่มหนึ่งในการให้ความรู้แก่ผู้มีเงินได้ โดยมุ่งประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อกลางและสื่อท้องถิ่น เพื่อสร้างการรับรู้ว่าย่่ายต่อการใช้งานและลดความกังวลของผู้มีเงินได้ต่อไป

3.3 นำข้อคำถามที่พบบ่อยมาประมวลและสังเคราะห์ออกมาเป็นแนวทางการพัฒนาระบบ และสามารถนำข้อมูลเข้าสู่เซพทบอทเพื่อตอบข้อซักถามที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น ลดข้อสงสัยของผู้มีเงินได้ให้มากที่สุด เนื่องจากคำถามที่พบบ่อยคือความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งอาจเป็นจุดอ่อนของระบบ หรือระบบอาจดำเนินการได้มีประสิทธิภาพแล้วแต่ขาดการสื่อสารที่ดีต่อผู้มีเงินได้

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานของการวิจัยได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าบริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือคุณภาพสารสนเทศ นอกจากนี้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะให้กรมสรรพากรนำเสนอแนวทางการจัดการความปลอดภัยของระบบ เนื่องจากประชาชนมีความกังวลใจเกี่ยวกับการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ราเจสวาริ และแมรี (Rajeswari and Mary, 2014 : 200-217) ที่ได้ศึกษาการยื่นชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาการรับรู้และความพึงพอใจของพนักงานเงินเดือน และพบว่า ยังมีปัญหาด้านทัศนคติต่อระบบที่ยังไม่สมบูรณ์ ปัญหาด้านเทคนิค ซึ่งหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้เสียภาษีเงินได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คูมา และ กุปตะ (Kumar and Gupta, 2017 : 39-47) ที่ได้ศึกษาการรับรู้ของผู้เสียภาษีเงินได้ต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้อิเล็กทรอนิกส์ และพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้เสียภาษีคือ มีความพึงพอใจซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้เสียภาษีเงินได้พอใจกับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้อิเล็กทรอนิกส์ และตระหนักถึงประโยชน์ในการใช้งานบนเว็บไซต์ แต่มีการรับรู้ว่ามีความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีปัญหาเกี่ยวกับเครือข่าย รวมถึงปัญหาการจำรหัสผ่านไม่ได้ นอกจากนี้ เจตพล ติปานนท์ และคณะ (2564 : 205-218) ที่ได้ทำการศึกษาการยกระดับความสามารถการใช้ระบบ e-Filing ของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและพบว่า วิธีการยกระดับความสามารถการใช้ระบบ e-Filing ได้แก่ การมีโปรแกรมจำลองจัดอบรมการใช้งานระบบ มีระบบตอบคำถามให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาการใช้งาน มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงแนะนำและสอนการยื่นภาษีในระบบภาษีออนไลน์ สำหรับตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบ e-Filing ได้แก่ การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างภาษี จากข้อมูลนี้อาจมีความจำเป็นที่กรมสรรพากรหรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ต้องให้ความสำคัญในการลดความกังวลของประชาชน โดยอาจจัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบ e-Filing ทั้งในด้านการแนะนำอุปกรณ์ ทักษะทางคอมพิวเตอร์ วิธีการใช้งานและขั้นตอนการทำงานของระบบ เพราะข้อมูลเหล่านี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความเชื่อมั่นด้านการประกันความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ประชาชนได้ และควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำมาพัฒนาระบบต่อไป

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า จำนวนบุตร จำนวนผู้ที่ต้องอุปการะเลี้ยงดู และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัยธร โตพันธานนท์ และคณะ (2567 : 133-158) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) และพบว่าความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบไฟล์ลิง (e-Filing) ในโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันทั้งในด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพการให้บริการโดยมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังผู้เสียภาษี และพบว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากข้อมูลนี้อาจมีความจำเป็นที่กรมสรรพากรหรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานีต้องจัดจัดบุคลากรกลุ่มหนึ่งในการให้ความรู้แก่ผู้มีเงินได้ โดยมุ่งประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อกลางและสื่อท้องถิ่น เพื่อสร้างการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานและลดความกังวลของผู้มีเงินได้ต่อไป เนื่องจากการตอบข้อซักถามผ่านแชทบอทอาจไม่เพียงพอหรือยังไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นผ่านระบบคอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียวได้ในสังคมไทยปัจจุบัน

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยการเลือกใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing โดยรวม อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน นอกจากนี้ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระบบมีความซับซ้อนและอาจต้องใช้ฐานความรู้ในการดำเนินการ ขณะที่ผู้มีเงินได้บางส่วนขาดทักษะทางคอมพิวเตอร์ จึงทำให้ผู้มีเงินได้เลือกที่จะมายื่นเอกสารกับเจ้าหน้าที่มากกว่า และเมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หลู่, ฮวง และโล (Lu, Huang และ Lo, 2010 : 103-116) ที่ได้ศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ของรูปแบบการยอมรับการจัดเก็บภาษีออนไลน์ และพบว่าทัศนคติคือปัจจัยหลักที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีออนไลน์ แต่ทัศนคติได้รับผลกระทบจากการรับรู้ความสะดวกจากการใช้งาน ความเป็นธรรมของจัดเก็บภาษี บรรทัดฐานทางสังคมและ ศีลธรรม และพบว่า การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจจากการใช้งาน และงานวิจัยของ วารรัตน์ พูลสุข และคณะ (2562 : 139-150) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์อีไฟล์ลิง (e-filing) และพบว่า การรับรู้ถึงความสะดวก การรับรู้ถึงประโยชน์ คุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพของระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีผ่านระบบอีไฟล์ลิง นอกจากนี้งานวิจัยของ วนิตา แสงชลวิตร และคณะ (2567 : 100-118) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ยังพบว่าปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับระบบ New e-Filing โดยปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ และปัจจัยประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี และการฝึกอบรมมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing จากข้อมูลนี้อาจมีความจำเป็นที่กรมสรรพากรหรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ในการนำข้อคำถามที่พบบ่อยมาประมวลและสังเคราะห์ออกมาเป็นแนวทางการพัฒนาระบบ และสามารถนำข้อมูลเข้าสู่แชทบอทเพื่อตอบข้อซักถามที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น ลดข้อสงสัยของผู้มีเงินได้ให้มากที่สุด เนื่องจากคำถามที่พบบ่อยคือความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งอาจเป็นจุดอ่อนของระบบ หรือระบบอาจดำเนินการได้มีประสิทธิภาพแล้วแต่ขาดการสื่อสารที่ดีต่อผู้มีเงินได้ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการประเมินสัมฤทธิ์ผลของระบบ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการสร้างแรงจูงใจในการเสียภาษีหรือการเสียภาษีด้วยความสมัครใจต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 กรมสรรพากรหรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ควรจัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนที่สนใจใช้วิธีการจ่ายภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อลดความกังวลใจประเด็นการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล อาจจัดโครงการผ่านระบบออนไลน์หรือในสถานที่ตั้ง โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนอันนำมาซึ่งผลประโยชน์ในระยะยาวสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี จัดบุคลากรกลุ่มหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งในการให้ความรู้แก่ประชาชนด้านระบบการจ่ายภาษีออนไลน์ นอกเหนือจากระบบแชทบอท โดยมุ่งประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อกลางและสื่อท้องถิ่น เพื่อสร้างการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานและลดความกังวลของผู้มีเงินได้ต่อไป

1.2 ผู้ดำเนินการจัดทำระบบ นำข้อคำถามที่พบบ่อยมาประมวลและสังเคราะห์ออกมาเป็นแนวทางการเพื่อพัฒนาระบบให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อลดข้อคำถามหรือข้อสงสัยของผู้มีเงินได้ซึ่งนำไปสู่ระบบที่มีศักยภาพสูงสุดต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ขอเสนอให้ผู้วิจัยท่านอื่นดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มีเงินได้หลังใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน ระบบ e-Filing กรมสรรพากร มาแล้วช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยนำเสนอระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากอาจพบข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับทัศนคติที่สำคัญของประชาชนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2566). E-Filing and e-Reporting การยื่นคำร้องขอหนังสือหรือเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อ 14 กันยายน 2566, จาก <https://www.eta.or.th/th/>
- กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร. (2564). คู่มือผู้ใช้งานการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90/91) ปี 2564. สืบค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2567, จาก <https://www.dropbox.com/>
- จิรภัทร มีชนหมาก, นิสารัตน์ โสตามุก, ปณิสรา ตันติกุลชาติ, & นลินภัทร์ บำเพ็ญเพียร. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง. ใน การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- เจตพล ตีปานนท์, & คณะ. (2564). การยกระดับความสามารถการใช้ระบบ e-Filing ของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. วารสารด้านบริหารรัฐกิจและการเมือง, 10(2), 205–218.
- ธัญธร โตพันธานนท์, & คณะ. (2567). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประจำปีภาษี 2565. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 50(1), 133–158.
- มธุมน จินากุล. (2565). ปัจจัยและทัศนคติที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.



- วนิดา แสงชลิตร, & คณะ. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี. **วารสารสุทธิปริทัศน์**, 38(1), 100–118.
- วารินทร์ พูลสุข, & คณะ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์อีไฟล์ (e-Filing). **พัฒนศาสตร์สาร**, 15(1), 139–150.
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี. (2566). **ผู้มีเงินได้ถึงเกณฑ์ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในพื้นที่ จังหวัดอุบลราชธานี**. สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2567, จาก <https://www.rd.go.th/region/09/ubonratchathani/404.html>
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี. (2567). **ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี (ภ.ง.ด. 94) 67**. สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2567, จาก <https://www.rd.go.th/region/09/ubonratchathani/404.html>
- Davis, F. D., Bagozzi, 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. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. **Information System**, 19(4), 9–30.
- Kumar, S., & Gupta, S. (2017). A study on income tax payers perception towards electronic filing. **Journal of Internet Banking and Commerce**, 22(S7), 39–47.
- Lu, C. T., Huang, S. Y., & Lo, P. Y. (2010). An empirical study of online tax filing acceptance model: Integrating TAM and TPB. **African Journal of Business Management**, 4(5), 103–116.
- Rajeswari, K., & Mary, T. S. (2014). E-filing of income tax returns: Awareness and satisfaction level of salaried employees. **International Journal of Current Research and Academic Review**, 2(9), 200–217.
- Yamane, T. (1967). **Statistics: An introductory analysis**. New York: Harper & Row.