



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING  
FACTORS AFFECTING THE ACCEPTANCE OF REVENUE  
DEPARTMENT E-FILING SYSTEM

อภิสร่า คงแก้ว  
Apisara Kongkaew

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
For the Degree of Master of Business Administration  
Prince of Songkla University

2566

ชื่อสารนิพนธ์    ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT  
E-FILING

ผู้เขียน            นางสาวอภิสร่า คงแก้ว

สาขาวิชา        บริหารธุรกิจ

---

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันอามิณา บอสตัน อลี)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันอามิณา บอสตัน อลี)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณา สุวรรณโณ)

.....กรรมการ

(ดร.ศุมนา ลาภาโรจน์กิจ)

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณา สุวรรณโณ)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING
ผู้เขียน	นางสาวอภิสรรา คงแก้ว
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2565

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department E-filing ของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ โดยนำผลจากการวิจัยมาเป็นข้อมูลสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ใช้งานผ่านระบบ Revenue Department E-filing มากยิ่งขึ้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบ Revenue Department E-filing จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยอธิบาย และนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department E-filing

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์และตัวแปรอิสระ สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department E-filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ .637 ดังนั้นตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 63.7 ทำให้ทราบได้ว่าระบบ Revenue Department E-filing มีจุดเด่นที่สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องในด้านของคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ประโยชน์และสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ผู้ใช้งานได้รับจากการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department E-filing ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเป็นเรื่องที่ง่าย และสะดวกมากยิ่งขึ้นส่งผลต่อความพึงพอใจและการบอกต่อ ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ ใช้งานผ่านระบบ Revenue Department E-filing มากยิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : REVENUE DEPARTMENT, E-FILING, การยอมรับการใช้เทคโนโลยี

<b>Minor Thesis</b>	FACTORS AFFECTING THE ACCEPTANCE OF REVENUE DEPARTMENT E-FILING
<b>Author</b>	Apisara Kongkaew
<b>Major Program</b>	Business Administration
<b>Academic Year</b>	2022

### **Abstract**

The objective of this research is to study the factors affecting the adoption of the Revenue Department E-filing system of those responsible for filing tax returns and paying income tax. The results of the research are used to encourage those responsible for filing tax returns and paying income tax. The sample used in the research was 400 tax return filers and taxpayers through the Revenue Department E-filing system using purposive sampling methods. Analyze the data with descriptive statistics and present it in the form of a table of frequency distributions, percentages, averages, standard deviations, and multiple linear regression analyses to test factors affecting the adoption of revenue department e-filing systems.

According to the test results, the statistical values of the coefficients and independent variables. It can be concluded that the factors affecting the adoption of the Revenue Department E-filing system statistically significantly at 0.05 are system quality factors, service quality factors, net benefit factors, and user satisfaction factors with a forecast coefficient (R Square) of .637, so all independent variables can explain the variation of variables according to 63.7% This makes it known that the Revenue Department E-filing system has the hallmarks of continuous improvement in the field of system quality. Quality of service the benefits and tax benefits that users receive from the adoption of the Revenue Department E-filing system make it easier and more convenient to file and pay taxes, affecting satisfaction and referrals, which will further encourage those responsible for filing tax returns and paying income tax through the Revenue Department E-filing system.

**Keywords:** REVENUE DEPARTMENT, E-FILING, Acceptance of technology

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันอามิณา บอสตัน อธิการบดีที่ปรึกษาการวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ มาโดยตลอด เพื่อให้วิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อย ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ แนวคิด ประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณา สุวรรณโณ และดร.สุมนา ลาภาโรจน์กิจ กรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ และแนวคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าวิจัย อีกทั้งยังมอบความรู้ และข้อมูลในทิศทางที่ผู้วิจัยยังขาดประสบการณ์ ส่งผลให้ผู้วิจัยได้เพิ่มพูนประสบการณ์ทั้งในด้านของความคิด และทัศนคติต่อการศึกษางานวิจัย ขอกราบขอบพระคุณยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบ Revenue Department E-filing ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้

ตลอดจนบุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่ให้ความอนุเคราะห์ และอำนวยความสะดวกตลอดการวิจัย และขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องในด้านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนาม ที่มีส่วนช่วยให้การวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ประโยชน์อันพึงได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ขอให้เป็นกตเวทิตาต่อผู้เขียนหนังสือและบทความต่างๆ ที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยได้เป็นตัวอย่างการศึกษาสำหรับผู้สนใจต่อไป

อภิสรรา คงแก้ว

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
ABSTRACT.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(10)
สารบัญภาพ.....	(12)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b> .....	<b>1</b>
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.4 ขอบเขตงานวิจัย.....	4
1.5 ข้อยกเว้นของงานวิจัย.....	5
1.6 นิยามศัพท์.....	5
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	<b>7</b>
2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพากร.....	7
2.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกรมสรรพากร.....	7
2.1.2 วิสัยทัศน์.....	8
2.1.3 พันธกิจ.....	8
2.1.4 กลยุทธ์.....	8
2.1.5 ค่านิยม.....	8
2.1.6 อำนาจหน้าที่.....	9
2.1.7 กรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์.....	9
2.1.7.1 แนวความคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government).....	9
2.1.7.5 Electronic Filing System (e-Filing).....	10
2.1.8 ระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILIN ประเทศไทย.....	11
2.2 สิทธิและหน้าที่ผู้เสียภาษี.....	14

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2.1 ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีอากร .....	14
2.2.2 สิทธิของผู้เสียภาษี .....	15
2.2.2.1 การผ่อนชำระภาษี .....	15
2.2.2.2 การยื่นอุทธรณ์คัดค้านการประเมินภาษี .....	15
2.2.2.3 ขอบเขตการชำระภาษีอากร โดยจัดให้มีหลักประกัน .....	15
การชำระหนี้ภาษีอากรค้าง	
2.2.2.4 ของคหรือลดเบี้ยปรับและเงินเพิ่มภาษีอากร .....	15
2.2.2.5 ขอคัดเอกสารหรือขอสำเนาเอกสาร .....	16
2.2.3 หน้าที่ตามกฎหมายของผู้มีหน้าที่เสียภาษี .....	16
2.2.3.1 การยื่นแบบฯ .....	16
2.2.3.2 การขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร .....	16
2.2.3.3 การจัดทำเอกสารหลักฐาน และบัญชี .....	16
2.2.3.4 การให้ความร่วมมือกับเจ้าพนักงาน .....	16
2.2.3.5 การชำระภาษีตามการประเมินของเจ้าพนักงานประเมิน .....	16
2.2.3.6 การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร .....	16
2.3 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสมัครใจในการเสียภาษี .....	17
2.3.1 ความสมัครใจ .....	17
2.3.2 ความสมัครใจในการเสียภาษี .....	18
2.3.2.1 ขึ้นอยู่กับการเห็นความสำคัญของการเสียภาษี .....	19
2.3.2.2 ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการบริหารงาน .....	19
2.3.2.3 ขึ้นอยู่กับความเป็นธรรมในการเสียภาษี .....	19
2.3.2.4 ขึ้นอยู่กับการลงโทษของกฎหมาย และการลงโทษของสังคม .....	20
2.3.2.4.1 การลงโทษโดยกฎหมาย .....	20
2.3.2.4.2 การลงโทษของสังคม .....	20
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ .....	21
2.4.1 ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (A Theory of Reasoned Action) .....	21
2.4.2 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model) .....	23

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.5 ทฤษฎีโมเดลแห่งความสำเร็จระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean.....	26
2.5.1 แนวคิดและทฤษฎี.....	26
2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ.....	29
2.6.1 นิยามและความหมาย.....	29
2.6.2 แนวคิดและทฤษฎี.....	30
2.6.3 อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน.....	31
2.7 วิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	32
2.8.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	32
2.8.2 สมมติฐานทางสถิติ.....	33
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>34</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.1.1 ประชากร.....	34
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
3.2.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data).....	35
3.2.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data).....	35
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
3.4 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย.....	37
3.4.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม.....	37
3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย.....	37
3.5 วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล.....	37
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics).....	38
3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics).....	38
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>39</b>
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมศาสตร์.....	40
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน.....	40



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ผลการวิเคราะห์หัตถดถอยเชิงพหุคูณ .....	48
<b>บทที่ 5</b> สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	<b>52</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	52
5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING .....	52
5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยรายด้าน .....	52
5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ผลการศึกษาและทดสอบสมมติฐาน .....	52
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	53
5.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัย .....	56
5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับกรมสรรพากร .....	56
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป .....	56
<b>บรรณานุกรม</b> .....	<b>58</b>
<b>ภาคผนวก</b> .....	<b>63</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	64
ภาคผนวก ข ตารางของขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ .....	69
ภาคผนวก ค ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค .....	70
<b>ประวัติผู้เขียน</b> .....	<b>72</b>

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลด้านพฤติกรรมศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย ความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING โดยรวม.....	41
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ ของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านคุณภาพระบบ.....	42
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ ของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านคุณภาพสารสนเทศ... 42	42
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ ของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านคุณภาพบริการ.....	43
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ ของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านความตั้งใจในการ ใช้งาน.....	43
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ ของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านความพึงพอใจของ ผู้ใช้งาน.....	44
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ ของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งาน ได้รับ.....	44
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการ ยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING โดยรวม.....	45
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการ ยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านการรับรู้ถึง ประโยชน์ในการใช้งาน.....	46
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการ ยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านการรับรู้ความ ยากง่ายในการใช้งาน.....	47

**สารบัญตาราง (ต่อ)****หน้า**

ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการ ยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านทัศนคติที่มีต่อ การใช้งาน.....	47
ตารางที่ 4.13	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อ การยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING.....	49
ตารางที่ 4.14	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING.....	50

## สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน A Theory of Reasoned Action.....	22
ภาพที่ 2.2	โมเดลต้นฉบับของ A Technology Acceptance Model.....	23
ภาพที่ 2.3	โมเดลเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน A Technology Acceptance Model.....	25
ภาพที่ 2.4	โมเดลของ DeLone และ McLean (1992).....	26
ภาพที่ 2.5	โมเดลของ DeLone และ McLean (2003).....	28
ภาพที่ 2.6	กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	33
ภาพที่ 4.1	กราฟ Normal P-P Plot.....	50

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

ผลรวมรายได้จัดเก็บของรัฐบาลไทยในปี 2565 จำนวน 1,313,524 ล้านบาท ประกอบด้วย รายได้จากกรมสรรพากร จำนวน 851,845 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 64.85 รองลงมาจากกรมสรรพสามิต 276,451 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 21.05 กรมศุลกากร 53,040 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 4.04 และรายได้จากหน่วยงานอื่น 132,188 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10.06 (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.), 2565) มากกว่าร้อยละ 50 ของรายได้จัดเก็บของรัฐบาลไทยมาจาก กรมสรรพากร ในการดำเนินการจัดเก็บภาษีจากประชาชน ซึ่งความหมายของ ภาษี คือ ภาระที่ ประชาชนมีหน้าที่ต้องนำส่งให้ภาครัฐตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อสนับสนุนรัฐและกิจการของรัฐ โดยอาจจะอยู่ในรูปของเงินหรือไม่ก็ได้ (Thomas M. Cooley, 1924) เมื่อจ่ายภาษีไปแล้วผู้เสียภาษี อาจจะไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนกลับมาโดยตรงจากภาษีที่จ่ายไป เพราะถ้าผู้เสียภาษีได้รับ ประโยชน์โดยตรงแล้วจะไม่เรียกว่าภาษี (Taxes versus fees, 2007) และจากการเสียภาษีบางครั้งทำให้ผู้เสียภาษีรู้สึกว่าตนไม่จำเป็นที่จะต้องเสียภาษี เพราะมีความคิดเห็นว่าการจัดเก็บภาษีที่เป็นอยู่ใน ปัจจุบันยังไม่เป็นธรรมหรือไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนกลับมาจากการเสียภาษี การเสียภาษีมี ขึ้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ปัญหาตามที่กล่าวมานั้นทำให้เกิดแนวความคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บภาษีเพื่อก่อให้เกิดความทั่วถึงเป็นธรรมรวมถึงต้องคำนึงถึงหลักของความคุ้มครอง สิทธิและหน้าที่ของผู้เสียภาษี (ชวฤทธิ์ โยศรีคุณ, 2562) ซึ่งผลการวิจัยของ วาสนา ขอนทอง, ดร.ปจรรย์ ผลประเสริฐ, พันเอก ดร.สิทธิเดช วงศ์ปรัชญา (2553, หน้า 138) ด้านบรรยากาศที่มีการ เอื้ออำนวยให้การปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรจากการสัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางการพัฒนา ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่สุดในด้านนี้ คือ ควรมี มาตรการจูงใจในการให้ประชาชนเต็มใจชำระภาษี และการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติต่อการเสีย ภาษีจึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้สูงขึ้น ต้นทุนการจัดเก็บลดลงก็จะทำให้รัฐ เหลือเม็ดเงินเพื่อนำมาใช้จ่ายในการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะตอบสนองต่อความต้องการ สวัสดิการของสังคมได้มากขึ้น การเตรียมคนของประเทศให้มีทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอาจจะเป็น ก้าวที่สำคัญที่สุดสำหรับการพัฒนาทางการคลังของไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และ การยกระดับการพัฒนาของประเทศให้สูงขึ้นและมีความยั่งยืน (สันติ ชัยศรีสวัสดิ์สุข, 2563)

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งมีการกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้ได้ตามประมาณการ เพื่อให้รัฐบาลนำเงินภาษีไปใช้ในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม กรมสรรพากรจึงต้องมีการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพ (วรพรรณ นุตโร, 2563) โดยแผนที่ยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวิสัยทัศน์ คือ “องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรมด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง” โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารและการบริการเพื่อเสริมสร้างการแข่งขันทางเศรษฐกิจและสังคม (กรมสรรพากร, 2565) ตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรได้กำหนดให้การใช้บริการผ่านระบบ Revenue Department E-Filing เป็น 100% ของทุกประเภทภาษี ในปี 2563 โดยมีนโยบายประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาด้วยตนเอง แต่ยังมีผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำนวนมาก ที่ยังเข้ารับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ทั้งแบบกระดาษและแบบออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต่างๆ (กรมสรรพากรกองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563) การยื่นแบบแสดงรายการภาษีในรูปแบบออนไลน์ คือ การปรับตัวผู้การบริหารจัดการด้านค่าใช้จ่าย ต้นทุนที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการภาษีไปพร้อมๆ กัน (ถนอม เกตุอม, 2563)

กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร ได้จัดทำรายงานผลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากร ย้อนหลังตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2565 พบว่า การใช้บริการผ่านระบบ Revenue Department E-Filing ในปี 2563 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 68.53% ปี 2564 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 90.67% และในปี 2565 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 80.58% (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2565) แม้ทุกวันนี้ผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบ Revenue Department E-Filing จะเพิ่มขึ้นแต่ก็ยังมีประชาชนส่วนหนึ่งที่ยังคงดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งคนไทยมีสัดส่วนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต 77.8% เมื่อเทียบกับประชากรทั้งประเทศ เป็นค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยโลกที่มีสัดส่วนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพียง 62.5% เท่านั้น (eukeik.ee, 2022) สิ่งนี้อันุมาณได้ว่าแผนที่ยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรที่นำมาใช้ยังไม่สามารถทำให้ผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นเจ้าของประเทศกลุ่มนี้ได้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อบรรลุเป้าหมายของกรมสรรพากรตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรที่ได้กำหนดให้มีการใช้บริการผ่านระบบ Revenue Department E-Filing เป็น 100% ของทุกประเภทภาษีได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เจตพล ดิทยานนท์ และทินัมพร ทวีเดช เรื่องการยกระดับความสามารถการใช้ระบบ e-Filing ของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่าวิธีการ

ยกระดับความสามารถการใช้ระบบ e-Filing ได้แก่ การมีโปรแกรมจำลองจัดอบรมการใช้งานระบบมีระบบตอบคำถามให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาการใช้งานตลอดเวลา มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงแนะนำและสอนการยื่นภาษีในระบบภาษีออนไลน์ (เจตพล ตีปยานนท์ และทวิชัมพร ทวีเดช, 2564) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิรภัทร มิชันหมาก, นิสารัตน์ โสตามุก, ปณิสรา ตันติกุลชาติ และนลินภัทร์ บาเพ็ญเพียร (2564, หน้า 107) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการใช้งานแอปพลิเคชันทั้งการแนะนำจากผู้อื่นๆ การบริการให้ความช่วยเหลือหรือมีการโฆษณาให้เป็นที่รู้จักปัจจัยด้านประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชันที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสบาย และสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้อย่างง่ายขึ้น และปัจจัยด้านความยากง่ายในการใช้แอปพลิเคชัน พบว่าการเรียนรู้การเข้าใจการใช้งานรวมทั้งการออกแบบที่สวยงามส่งผลอย่างมากที่ทำให้ผู้ใช้ตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบ Revenue Department E-Filing ของผู้เสียภาษีจากการสนับสนุนให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้เสียภาษีจะได้สิทธิประโยชน์จากการใช้บริการระบบ Revenue Department E-Filing ได้รับสิทธิให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษี ออกไปอีก 8 วัน นับแต่วันสุดท้ายของกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการทุกประเภท เปิดระบบให้บริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น ตามที่กรอกไว้ในแบบแสดงรายการภาษี หากพบข้อมูลที่ผิดพลาดในบางกรณี ระบบจะแจ้งรายการเตือนเพื่อให้ทราบทันที และได้สิทธิพิเศษคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มรวดเร็ว (กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564) ก่อนยื่นภาษีประจำปีผู้เสียภาษีจะต้องเตรียมเอกสารต่างๆ ให้ครบ เพื่อไว้ใช้อ้างอิงในการยื่นข้อมูล ประกอบด้วย หนังสือรับรองภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย (ใบ 50 ทวิ) รายการลดหย่อนภาษีทั้งปี เอกสารประกอบการลดหย่อนภาษี และหากผู้เสียภาษีที่ได้ลงทะเบียนพร้อมเพย์ด้วยเลขประจำตัวประชาชน ทางกรมสรรพากรมีบริการคืนเงินภาษีโดยโอนเงินตรงเข้าบัญชีได้โดยตรง ซึ่งจะเร็วกว่ารอเป็นเช็คที่ต้องส่งผ่านไปรษณีย์ (กรุงเทพธุรกิจ, 2565)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), คุณภาพบริการ (Service Quality), ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use), ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction), ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) โดยศึกษาจากกลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร รวมถึงทรัพยากรต่างๆ และคาดว่าผลการศึกษาก็คงเป็นประโยชน์เพื่อทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ของ

ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้และเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจทั้งในส่วน  
ของภาครัฐและประชาชนในการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการภาษี  
และชำระภาษีเงินได้

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT  
E-FILING ของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ โดยนำผลจากการวิจัยมา  
เป็นข้อมูลสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ ใช้งานผ่านระบบ  
REVENUE DEPARTMENT E-FILING มากยิ่งขึ้น

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT  
E-FILING ของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้

1.3.2 ประโยชน์ทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนของภาครัฐและประชาชนในการลดต้นทุนและ  
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้

## 1.4 ขอบเขตงานวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ  
REVENUE DEPARTMENT E-FILING

### 1.4.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), คุณภาพสารสนเทศ  
(Information Quality), คุณภาพบริการ (Service Quality), ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to  
Use) หรือการใช้งาน (Use), ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และประโยชน์ที่ผู้ใช้งาน  
ได้รับ (Net Benefit)

ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT  
E-FILING



### 1.4.3 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ จำนวน 7,428,132 คน (มติชนออนไลน์, 2564)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING จำนวน 400 คน

### 1.4.4 ขอบเขตระยะเวลา

มีนาคม 2565 – มีนาคม 2566

## 1.5 ข้อจำกัดของงานวิจัย

เนื่องจากการเก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ จึงอาจจะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เห็นความสำคัญตอบแบบสอบถามโดยไม่พิจารณาให้รอบคอบ หรือไม่ได้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว อาจก่อให้เกิดค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่สูง และจากระยะเวลาที่จำกัดในการเก็บข้อมูลอาจก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนของงานวิจัย

## 1.6 นิยามศัพท์

**กรมสรรพากร** หมายถึง หน่วยงานหลักในการจัดเก็บรายได้ภาษีให้ภาครัฐเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนาประเทศ กำกับตรวจสอบการปฏิบัติด้านภาษีตามมาตรฐานติดตาม และเร่งรัดภาษีอากรค้าง เป็นตัวแทนฝ่ายรัฐในการรักษาความเป็นธรรมและรักษาสภาพบังคับใช้กฎหมายภาษีพิจารณาปรับปรุงตัวบทกฎหมาย และระบบการบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมการออมการลงทุน และการแข่งขันในการผลิตและการส่งออกกับนานาประเทศตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ และเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี (กระทรวงการคลัง, 2553)

**ระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING** หมายถึง ระบบการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการภาษีที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตแทนการกรอกแบบแสดงรายการภาษี และยื่นแบบด้วยกระดาษพร้อมชำระภาษี โดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร (วรพรรณ นุตโร, 2563)

**ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต** หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี ซึ่งกรมสรรพากรกำหนดให้ยื่นรายการข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (เอมอร พลวัฒนกุล, 2551)

**ผู้เสียหาย** หมายถึง ผู้ที่ต้องทำหน้าที่ยื่นและชำระภาษีตามกฎหมาย (ยุทธนา ศรีสวัสดิ์, ม.ป.ป.)

**การยอมรับเทคโนโลยี** หมายถึง การทำความเข้าใจในเทคโนโลยี และการตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีแล้วนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน, ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (วิชาดา ไม้เงินงาม, 2562)

**คุณภาพระบบ (System Quality)** หมายถึง การคำนึงถึงความสะดวกในการใช้งาน เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง ความง่ายในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ และความปลอดภัย (DeLone and McLean, 2003)

**คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)** หมายถึง การคำนึงถึงตัวแปรหลักที่ใช้วัดคุณภาพสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ได้แก่ความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ ความเกี่ยวข้อง ความทันต่อเวลา ความรัดกุม รูปแบบของสารสนเทศ ความทันสมัยของสารสนเทศ และความแม่นยำ (DeLone and McLean, 2003)

**คุณภาพการบริการ (Service Quality)** หมายถึง การคำนึงถึงข้อสังเกตของการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศมุ่งเน้น ไปในด้านของการบริการ (DeLone and McLean, 2003)

**ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intend to Use)** หมายถึง การคำนึงถึงผู้ใช้งานที่เกิดความตั้งใจที่จะใช้งาน (DeLone and McLean, 2003)

**ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)** หมายถึง การคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีพฤติกรรมใช้ซ้ำหรือมีความพึงพอใจ (DeLone and McLean, 2003)

**ผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits)** หมายถึง การคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้จากการใช้งาน และปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ได้แก่ความตั้งใจที่จะใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (DeLone and McLean, 2003)

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพากร
- 2.2 สิทธิและหน้าที่ผู้เสียภาษี
- 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสมัครใจในการเสียภาษี
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.5 ทฤษฎีโมเดลแห่งความสำเร็จระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ
- 2.7 วิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพากร

##### 2.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกรมสรรพากร

กรมสรรพากร (The Revenue Department) เป็นส่วนราชการระดับกรมสังกัดกระทรวง การคลังที่ก่อตั้งในสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2433 กรมสรรพากร มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนาประเทศ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ นอกจากนี้ยังพิจารณาปรับปรุงตัวบทกฎหมาย และระบบการบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมการออม การลงทุน และการแข่งขันในการผลิตและการส่งออกกับนานาประเทศ ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ และเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และยังทำความตกลงระหว่างประเทศ เพื่อจัดการเก็บภาษีซ้ำซ้อนระหว่างกัน เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ โดยในปัจจุบันกรมสรรพากรแบ่งการบริหารเป็น 15 กอง และ 1 สำนักเลขานุการกรม กรมสรรพากรได้แบ่งพื้นที่การบริการออกเป็นภูมิภาคต่างๆ รวม 12 ภาค เรียกว่า "เขตพื้นที่สรรพากร" ทั่วประเทศ (กรมสรรพากร, 2559)

### 2.1.2 วิสัยทัศน์

คือ องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรมด้วยนวัตกรรม และบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง

### 2.1.3 พันธกิจ

คือ “จัดเก็บภาษีตรงเป้านโยบายตรงกลุ่ม บริการตรงใจ”

2.1.3.1 จัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการ

2.1.3.2 ยกระดับการให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี

2.1.3.3 เสนอนโยบายทางภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง

### 2.1.4 กลยุทธ์

2.1.4.1 Digital Transformation การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงปรับใช้กับกระบวนการที่รับผิดชอบ Data Analytics การจัดการและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในงานที่รับผิดชอบ

2.1.4.2 Revenue Collection กลยุทธ์ในการจัดเก็บส่งเสริมการจัดเก็บให้ปฏิบัติตามเป้าหมาย

2.1.4.3 Innovation การสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างนวัตกรรม

2.1.4.4 Values การขับเคลื่อนสรรพากรคุณธรรม ประกอบด้วยคุณธรรม ซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อ และมอบใจบริการ

2.1.4.5 Efficiency การเพิ่มประสิทธิภาพคน (Smart People) และเพิ่มประสิทธิภาพงาน (Smart Office)

### 2.1.5 ค่านิยม

2.1.5.1 I จริยธรรมและจรรยาบรรณ (Integrity)

2.1.5.2 A ความรับผิดชอบต่อ (Accountability)

2.1.5.3 M ความเป็นมืออาชีพ (Mastery)

2.1.5.4 R การให้เกียรติและสนองต่อลูกค้า (Respect & Responsiveness)

2.1.5.5 D การพัฒนาและคิดค้นสิ่งใหม่ (Development)

### 2.1.6 อำนาจหน้าที่

กรมสรรพากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสนใจในการเสียภาษี โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

2.1.6.1 จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.1.6.2 เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง

2.1.6.3 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่ กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

### 2.1.7 กรมสรรพากรเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์

2.1.7.1 แนวความคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government)

แนวความคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศไทย ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นต่างๆ เพื่อร่วมกันหาทางปรับเปลี่ยนวิธีการและรูปแบบในการดำเนินการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความสมบูรณ์ และประสบความสำเร็จร่วมกัน อันจะนำไปสู่การเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของระบบราชการ และเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการรับบริการที่รวดเร็วและปลอดภัยในยุคโลกาภิวัตน์ ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีของเครื่องมือเครื่องใช้ และข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญในการนำความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานให้ทัดเทียม สามารถก้าวไปได้ทันต่อสภาวะที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเทคโนโลยีสารสนเทศ และอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันจึงมีบทบาทสำคัญในการดำเนินกิจการของหน่วยงาน ระบบอินเทอร์เน็ตเดิมที่ถูกใช้เพียงเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูล ได้ขยายรูปแบบไปถึงการให้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ โดยใช้สัญลักษณ์ e- นำหน้าชื่อสินค้าและบริการ ซึ่งกรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่งมุ่งที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ e-government ในประเทศไทย กรมสรรพากรจึงได้ปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับ นโยบายดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการเป็น e-revenue

กรมสรรพากรได้มีการปรับเปลี่ยนงานบริการเพื่อรองรับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยริเริ่มให้มีการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยีเพื่อเป็นเครื่องมือติดต่อกับผู้เสียภาษีโดยตรงอย่างไร้ขีดจำกัดโดยสามารถให้บริการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตและชำระภาษีผ่านระบบ

อิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทภาษี เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานโดยใช้มือและกำลังคนมาเป็นการทำงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งส่งผลให้เกิดความสะดวกและประหยัดด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

2.1.7.1.1 พัฒนาระบบงานและระบบข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีแหล่งข้อมูลที่ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกและเป็นปัจจุบัน

2.1.7.1.2 มุ่งเน้นการใช้ระบบงานแบบ on-line ทั้งทางด้านการบริหารงานและการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีโดยขยายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษีทำให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบพร้อมชำระภาษีจากที่ใดก็ได้ ทั้งในและนอกประเทศเป็นการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วเป็น e-service มากขึ้น รวมทั้งการดาวน์โหลดแบบแสดงรายการภาษี 17 ประเภทแบบได้จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

2.1.7.1.3 พัฒนาระบบงานที่ให้บริการรับคำร้องหรือคำขอจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต

2.1.7.1.4 จัดทำฐานข้อมูลรวมไว้ที่เดียวและเชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก เพื่อใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ทำให้การบริหารจัดการภายในกรมสรรพากรปรับเปลี่ยนให้มีประสิทธิภาพและโปร่งใสยิ่งขึ้น (สุพา อนันตกุล, 2550)

#### 2.1.7.2 Electronic Filing System (e-Filing)

ช่วงปี 1980 ในประเทศสหรัฐอเมริกาการประมวลผลภาษีกลายเป็นเรื่องยากขึ้นเรื่อยๆ ในขณะที่ผู้เสียภาษีเริ่มใช้คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์พิเศษเพื่อทำให้งานง่ายขึ้น แต่เจ้าหน้าที่ยังต้องพิมพ์แบบฟอร์มทั้งหมดและส่งไปยัง IRS ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บที่เกิดขึ้นสำหรับแบบฟอร์มกระดาษทั้งหมดเพียงอย่างเดียวนั้นค่อนข้างสูง เพื่อตอบสนองต่อการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่ในทศวรรษที่นำไปสู่ทศวรรษ 1980 กรมสรรพากรเริ่มใช้คอมพิวเตอร์เพื่อบำเนินการส่งคืน ทั้งกรมสรรพากรและผู้เสียภาษีใช้ประโยชน์จากความสามารถที่เกิดขึ้นใหม่ของคอมพิวเตอร์เพื่อเตรียมและดำเนินการขอคืนภาษี การใช้แบบฟอร์มกระดาษเพียงอย่างเดียวจึงไม่คุ้มค่าสมเหตุสมผล และยิ่งเพิ่มโอกาสในการเกิดข้อผิดพลาด การยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์ เริ่มต้นขึ้นในปี 1986 โดยเป็นโครงการทดสอบขนาดเล็กซึ่งมีผู้เสียภาษีเพียงห้ารายจากเขตมหานครของ Cincinnati, Raleigh-Durham, and Phoenix เท่านั้นที่ตกลงเข้าร่วม ตั้งแต่นั้นมาการยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์ได้กลายเป็นเรื่องธรรมดาโดยให้บริการผู้เสียภาษีหลายล้านคนทุกปี (TurboTax, 2565) กระบวนการ e-file ในระยะแรกเกี่ยวข้องกับผู้เสียภาษีโดยใช้เครื่องที่เรียกว่า Mitron ซึ่งเป็นเครื่องอ่านเทปที่มีโมเด็มผู้จัดเตรียมภาษีจะใส่เทปพร้อมกับข้อมูลภาษีทั้งหมดก่อนที่จะโอนเทปไปยังกรมสรรพากร เมื่อมาถึงตัวแทน IRS จะโอนเทปไปยังเครื่องที่เรียกว่า Zilog (หรือ Zylog) ในขณะนั้น Zilog S8000

เป็นซูเปอร์คอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก ซึ่งจะอ่านข้อมูลบนเทปและจัดระเบียบในลักษณะที่ระบบ Unisys ของ IRS สามารถอ่านได้ (TurboTax, 2565) ความสำเร็จของ e-file ได้รับความสนใจจากผู้เสียภาษีรายอื่น ในขณะที่ความสนใจที่เพิ่มขึ้นนั้นเป็นไปในเชิงบวกสำหรับ e-file วิธีการนี้ทำให้เกิดความสงสัย ผู้เสียภาษีบางคนกังวลว่านี่เป็นเพียงวิธีการรวบรวมและจัดระเบียบข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับการตรวจสอบ อย่างไรก็ตามการใช้ระบบ e-file ช่วยลดความจำเป็นในการตรวจสอบภาษีได้จริง นอกจากนี้โอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาดขณะใช้ e-file อยู่ที่ประมาณ 1% ในขณะที่โอกาสเกิดข้อผิดพลาดขณะยื่นเอกสารอาจสูงถึง 20% (TurboTax, 2565) ปัจจุบัน Electronic Filing คือระบบการให้บริการยื่นเอกสารต่างๆ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบจัดเก็บไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ โดยจากเดิมที่เป็นระบบการยื่นโดยส่งเอกสารด้วยตนเอง ผู้ที่จะยื่นเอกสารต้องเดินทางไปยื่นที่จุดให้บริการด้วยตนเองซึ่งใช้เวลานานในการดำเนินการ ประมวลผล วิเคราะห์ และให้บริการแก่ประชาชนแต่ระบบ E-filing สามารถให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ได้ ระยะเวลาการดำเนินการเป็นแบบ real time คือดำเนินการได้ทันทีที่สามารถประมวลผล สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานพันธมิตร เข้าถึงได้ทุกที่มีอินเทอร์เน็ต สะดวกและรวดเร็วสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ทันที (Fem2535, 2558)

### 2.1.8 ระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ประเทศไทย

แนวคิดเกี่ยวกับระบบยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต REVENUE DEPARTMENT E-FILING (RD E-Filing) มีวัตถุประสงค์ของการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต คือ การให้บริการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการภาษีที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตแทนการกรอกแบบแสดงรายการภาษีและยื่นแบบด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษี โดยใช้คำสั่ง ทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ ผู้เสียภาษีที่สนใจ เลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังคงมีอยู่ตามปกติ (วรพรรณ นุตโร, 2563) ปี 2560 นายประสงค์ พูนธเนศ อธิบดีกรมสรรพากร ในขณะนั้นพร้อมด้วยคณะผู้บริหารเข้าร่วมรับฟังสรุปผลการประชุมความร่วมมือเชิงปฏิบัติการ Improving e-Filing and e-Services System จากคณะผู้แทนธนาคาร โลก (World Bank) เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริการของกรมสรรพากร (กรมสรรพากร, 2560) สำหรับการยื่นภาษีของปี 2564 โดยกรมสรรพากรเปิดช่องทางการยื่นแบบและชำระภาษีทุกประเภท ผ่านเว็บไซต์ E-filing ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ เนื่องจากใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์รองรับการใช้งานบนแท็บเล็ตและคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีความปลอดภัยเข้าสู่ระบบด้วยหมายเลขผู้ใช้ พาสเวิร์ด และ OTP ผ่านมือถือ มีข้อมูลช่วยบันทึกแบบทำให้บันทึกค่าลดหย่อนได้ง่ายขึ้น ระบบคำนวณ

ค่าลดหย่อนให้ตามสิทธิอัตโนมัติ อธิบายการคำนวณแสดงรายละเอียดการคำนวณภาษี หักค่าใช้จ่าย ค่ายกเว้น ค่าลดหย่อน เงินบริจาค รวมถึงสามารถบันทึกแบบได้ต่อเนื่อง สามารถบันทึกแบบที่ยังกรอกไม่เสร็จเก็บไว้เพื่อทำการบันทึกต่อภายหลัง นอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบผลการยื่นแบบของรายการทุกชั้นตอนทั้ง ยื่นแบบ ชำระ ผ่อน ขอลด รวมถึงการชำระภาษีสามารถชำระได้หลายช่องทาง ทั้ง e-payment / QR Code / Internet Banking / ATM / เคาน์เตอร์ เซอร์วิส (PPTV online, 2022)

REVENUE DEPARTMENT E-FILING หมายถึง ระบบการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการภาษีที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตแทนการกรอกแบบแสดงรายการภาษีและยื่นแบบด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษี โดยใช้คำสั่ง ทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ธนาคาร โอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร (วรพรรณ นุตโร, 2563) บริการยื่นแบบและนำส่งข้อมูลการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต โดยสามารถยื่นได้สำหรับผู้เสียภาษี และสำนักงานบัญชีตัวแทน (Tax Agent) ทั้งนี้ระบบยังสามารถรองรับการยื่นแบบทุกประเภท ทั้งฉบับปกติและเพิ่มเติม ภายในกำหนดและเกินกำหนดเวลา โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกยื่นแบบได้ผ่านช่องทางต่างๆ บริการยื่นแบบและนำส่งข้อมูลแบบผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรองรับการยื่นแบบด้วยวิธีการบันทึกข้อมูลแบบ และอัปโหลดไฟล์ข้อมูลแบบ ได้ทุกประเภทภาษี มีขั้นตอนดังนี้

1. เข้าสู่ระบบ ด้วยชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password)
2. เลือกเมนูยื่นแบบ
3. เลือกแบบภาษี ที่ต้องการยื่นแบบ
4. บันทึกข้อมูลแบบ หรือ อัปโหลดไฟล์ข้อมูลแบบ
5. ยืนยันการยื่นแบบ
6. แสดงผลการยื่นแบบ โดยระบบจะส่งผลการยื่นแบบไปที่อีเมลที่ลงทะเบียนไว้
7. ชำระภาษี (กรณีมีภาษีต้องชำระ)

กรมสรรพากรได้ปรับปรุงระบบยื่นแบบและชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New e-Filing) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษียื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ รวมทั้งเข้าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยมากขึ้น ระบบใหม่นี้ยังเชื่อมต่อการทำงานร่วมกับระบบงานอื่นๆ ภายในกรมสรรพากรและหน่วยงานภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ผู้เสียภาษีสามารถจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (Profile) รวมทั้งมี



ฟังก์ชันการทำงานที่อำนวยความสะดวกมากขึ้น เช่น การบันทึกการกรอกรายการในแบบแสดงรายการภาษี เพื่อมาดำเนินการต่อในภายหลังได้ทุกประเภทแบบภาษี (ยกเว้น ภ.ง.ด.93 และภาษีเงินได้ปิโตรเลียม) รองรับการใช้งานกับ Browser ที่หลากหลายมากขึ้นสามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ทันที (Real Time) และมีบริการส่งอีเมลแจ้งให้ทราบหลังจากยื่นแบบและชำระภาษีสำเร็จ โดยระบบใหม่เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 6 ตุลาคม 2564 เป็นต้นไป ที่เว็บไซต์กรมสรรพากร [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) (สมหมาย ศิริอุดมเศรษฐ, 2564) ฟังก์ชันการใช้งานใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (กรมสรรพากร, 2564)

1. บันทึกแบบร่าง ช่วยให้การบันทึกแบบภาษีที่ซับซ้อนได้สะดวกขึ้นหากยังกรอกไม่เสร็จสามารถบันทึกเก็บไว้ก่อนได้ (กรมสรรพากร, 2564)
2. ดึงข้อมูลจากโปรไฟล์มาใช้งานได้สะดวก ช่วยให้การบันทึกทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้นหากมีการบันทึกข้อมูล ไว้ที่โปรไฟล์ไม่ว่าจะยื่นแบบกี่ครั้งสามารถแสดงข้อมูลให้อัตโนมัติโดยไม่ต้องกรอกข้อมูลใหม่ทั้งหมด (กรมสรรพากร, 2564)
3. บันทึกเงินได้ ช่วยให้การบันทึกเงินได้อย่างง่ายขึ้นกรอกแค่เฉพาะข้อมูลที่จำเป็นต้องกรอก แต่สามารถดูรายละเอียดแบบเต็มได้ในหน้าเดียวกัน (กรมสรรพากร, 2564)
4. บันทึกค่าลดหย่อน ช่วยให้การบันทึกค่าลดหย่อนง่ายขึ้น เนื่องจากเป็นระบบคำนวณค่าลดหย่อนให้ตามสิทธิอัตโนมัติ (กรมสรรพากร, 2564)
5. แสดงรายละเอียดการคำนวณภาษี หักค่าใช้จ่าย ค่ายกเว้น ค่าลดหย่อนเงินบริจาค ลดข้อสงสัยเรื่องการคำนวณค่าต่างๆ นอกจากจะคำนวณให้อัตโนมัติ ยังสามารถตรวจสอบรายละเอียดการคำนวณได้ทุกรายการ (กรมสรรพากร, 2564)
6. การชำระภาษี สามารถชำระภาษีได้อย่างสะดวกสบาย โดยมีทางเลือกให้ชำระภาษีได้หลายรูปแบบ (กรมสรรพากร, 2564)
7. การติดตามสถานะ การยื่นแบบสามารถติดตามการขอคืนเงินภาษีติดตามสถานการณ์ผ่อนชำระ ได้ง่ายดายดาย (กรมสรรพากร, 2564)

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า กรมสรรพากรเป็นส่วนราชการระดับกรมสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสนใจในการเสียภาษี โดยมีวิสัยทัศน์ คือ องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใส เป็นธรรมด้วยนวัตกรรม และบุคลากรคุณภาพเพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลังจากแนวความคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย กรมสรรพากรได้มีการปรับเปลี่ยนงานบริการเพื่อรองรับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยริเริ่มให้มีการขึ้นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง แนวคิดเกี่ยวกับระบบขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต REVENUE DEPARTMENT E-FILING (RD E-Filing) จึงมีวัตถุประสงค์ของการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต คือ การให้บริการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตโดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการภาษีที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต แทนการกรอกแบบแสดงรายการภาษีและขึ้นแบบด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคาร โอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับแต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น

## 2.2 สิทธิและหน้าที่ผู้เสียภาษี

### 2.2.1 ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีอากร

ภาษีอากรที่จัดเก็บแต่ละประเภทกำหนดสถานะผู้มีหน้าที่เสียภาษี และวิธีการเสียภาษีแตกต่างกันแล้วแต่กรณี ภาษีที่จัดเก็บจากรายได้นั้นครอบคลุมผู้มีรายได้ที่เป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคล และนิติบุคคลประเภทต่างๆ โดยมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้แตกต่างกันไป ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จัดเก็บจากผู้มีรายได้ที่เป็นบุคคลทั่วไป และหน่วยภาษีที่ได้กำหนดไว้เป็นพิเศษสำหรับภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีเงินได้ปิโตรเลียม จัดเก็บจากนิติบุคคลที่มีรายได้ เป็นต้น ภาษีบางประเภทจัดเก็บจากการบริโภคสินค้าและบริการ ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ เป็นภาษีที่จัดเก็บจากผู้ประกอบการกิจการค้าซึ่งสามารถผลักภาระภาษีไปให้แก่ผู้บริโภคได้ นอกจากนี้ผู้กระทำตราสารบางประเภทอาจอยู่ในข่ายต้องเสียภาษีที่เรียกว่า อากรแสตมป์ อีกด้วย (กรมสรรพากร, 2555)

กรมสรรพากรได้บริหารจัดการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบริหารข้อมูล ฉะนั้นในการเข้าสู่ระบบของกรมสรรพากรเพื่อเสียภาษีอากรทุก

ประเภท ผู้เสียหายจึงต้องขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร เพื่อใช้ติดต่อเสียภาษี นอกจากนี้หากเป็นการประกอบกิจการขายสินค้า หรือให้บริการที่ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือภาษีธุรกิจเฉพาะ กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบการมีหน้าที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มหรือ ภาษีธุรกิจเฉพาะด้วย (กรมสรรพากร, 2555)

## 2.2.2 สิทธิของผู้เสียหาย

### 2.2.2.1 การฟ้องชำระภาษี

2.2.2.1.1 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามแบบ ภ.ง.ด. 90 ภ.ง.ด. 91 ที่มีจำนวนเกินกว่า 3,000 บาท สามารถแบ่งจ่ายงวดละเท่าๆกัน ไม่เกิน 3 งวด โดยไม่ต้องเสียเบี้ยปรับเงินเพิ่ม

2.2.2.1.2 ภาษีอากรที่ค้างชำระ โดยยื่นคำร้องขอผ่อนจ่ายได้หลักเกณฑ์การผ่อนชำระของกรมสรรพากร (กรมสรรพากร, 2555)

### 2.2.2.2 การยื่นอุทธรณ์คัดค้านการประเมินภาษี

กรณีที่ผู้เสียหายถูกประเมินภาษีอากร หากไม่เห็นด้วยกับการประเมินของเจ้าพนักงานประเมินผู้เสียหายมีสิทธิยื่นอุทธรณ์การประเมินเป็นหนังสือ (แบบ ภ.ศ.6) ต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ภายใน 30 วัน นับแต่วันได้รับหนังสือแจ้งการประเมิน และหากได้รับคำวินิจฉัยอุทธรณ์แล้วยังไม่เห็นด้วยก็มีสิทธิอุทธรณ์ต่อศาลภาษีอากรได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันได้รับคำวินิจฉัยอุทธรณ์จากคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ หากไม่ได้ใช้สิทธิอุทธรณ์ภายในกำหนดเวลาผู้เสียหายไม่มีสิทธิอุทธรณ์ใดๆ และต้องชำระภาษี พร้อมทั้งเบี้ยปรับและเงินเพิ่มตามการประเมินให้ครบถ้วน (กรมสรรพากร, 2555)

### 2.2.2.3 ขอบเขตการชำระภาษีอากร จัดให้มีหลักประกันการชำระหนี้ภาษีอากรค้าง

การใช้สิทธิอุทธรณ์ไม่เป็นเหตุให้บุคลากรเสียภาษีอากร ผู้เสียหายที่ได้รับหนังสือแจ้งการประเมินให้ชำระภาษี มีหน้าที่ต้องชำระภาษีตามการประเมินนั้น ภายในกำหนดเวลาที่ได้แจ้งไว้ในหนังสือแจ้งการประเมิน อย่างไรก็ตาม หากต้องการรอคำวินิจฉัยอุทธรณ์ หรือคำพิพากษา ผู้เสียหายมีสิทธิยื่นคำร้องขอขุดเขตการชำระภาษี โดยจัดให้มีหลักประกันการชำระหนี้ภาษีอากรด้วยหลักทรัพย์ต่างๆ ภายใต้หลักเกณฑ์ตามระเบียบของกรมสรรพากร (กรมสรรพากร, 2555)

### 2.2.2.4 ของดหรือลดเบี้ยปรับและเงินเพิ่มภาษีอากร

ผู้เสียหายที่มีหน้าที่ยื่นแบบฯ และชำระภาษีอากรให้ครบถ้วนภายในกำหนดเวลาตามกฎหมาย หากมิได้ยื่นแบบฯ หรือชำระภาษีภายในกำหนดเวลา ต้องรับผิดชอบเบี้ยปรับและเงินเพิ่มตามกฎหมายนอกเหนือจากเงินภาษีที่ต้องชำระอีกด้วย อย่างไรก็ตาม หากการกระทำความผิดมี

เหตุอันควรผ่อนผันผู้เสียหายอาจมีคำร้องเป็นหนังสือของคหรือลดเบี้ยปรับและอาจได้รับการพิจารณาลดหรือลดเบี้ยปรับให้ได้ ตามหลักเกณฑ์ที่กรมสรรพากรกำหนดไว้ สำหรับเงินเพิ่มไม่มีกฎหมายใดให้อำนาจเจ้าพนักงานฯลดหรือลดให้ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่อยู่ติดอนุมัติให้ขยายกำหนดเวลาชำระหรือนำส่งภาษี และได้มีการชำระหรือนำส่งภาษีภายในกำหนดเวลาที่ขยายแล้ว เงินเพิ่มจะลดลงมาเหลือเพียงกึ่งหนึ่ง (กรมสรรพากร, 2555)

#### 2.2.2.5 ขอคัดเอกสารหรือขอสำเนาเอกสาร

ผู้เสียหายมีสิทธิขอคัดเอกสารหรือขอสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเสียหายของตนเองได้ เช่น ขอคัดสำเนาแบบแสดงรายการภาษีของตนเอง หรือใบเสร็จรับเงินค่าภาษีแต่ละประเภทที่เป็นของตนเอง เป็นต้น (กรมสรรพากร, 2555)

### 2.2.3 หน้าที่ตามกฎหมายของผู้มีหน้าที่เสียหาย

2.2.3.1 ยื่นแบบแสดงรายการและเสียภาษีอากรที่เกี่ยวข้อง ให้ถูกต้องและครบถ้วน (กรมสรรพากร, 2555)

2.2.3.2 ขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และจดทะเบียนภาษีตามที่กฎหมายกำหนดแล้วแต่กรณี และหากมีการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ จะต้องแจ้งแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้อง (กรมสรรพากร, 2555)

2.2.3.3 จัดทำเอกสารหลักฐาน และบัญชีใดๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ ใบรับใบส่งของ ใบกำกับภาษี บัญชีรายได้ รายจ่าย งบการเงิน บัญชีพิเศษ ฯลฯ แล้วแต่กรณี (กรมสรรพากร, 2555)

2.2.3.4 ให้ความร่วมมือกับเจ้าพนักงาน เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ หรือหนังสือขอให้ยื่นเอกสาร หรือหลักฐานใดๆ เพื่อประกอบในการเสียหายอากร ตลอดจนปฏิบัติตามหมายเรียกของเจ้าพนักงาน (กรมสรรพากร, 2555)

2.2.3.5 ชำระภาษีตามการประเมินของเจ้าพนักงานประเมิน ภายในกำหนดเวลา หากมิได้ชำระภาษีหรือชำระไว้ไม่ครบถ้วน เจ้าพนักงานมีสิทธิยึด อาศัย และขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ค้างภาษีอากร เพื่อนำไปชำระหนี้ภาษีได้โดยไม่ต้องฟ้องศาล (กรมสรรพากร, 2555)

2.2.3.6 การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร นอกจากต้องรับผิดทางแพ่งแล้ว ยังต้องรับผิดทางอาญ่อีกด้วย (กรมสรรพากร, 2555)

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า สถานะผู้มีหน้าที่เสียภาษี และวิธีการเสียภาษีแตกต่างกันแล้ว แต่กรณีจากภาษีที่จัดเก็บจากรายได้นั้นๆ โดยครอบคลุมผู้มีรายได้ที่เป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคล และนิติบุคคลประเภทต่างๆ โดยมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้แตกต่างกันไป กรมสรรพากรได้บริหารการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบริหารข้อมูล ในการเข้าสู่ระบบของกรมสรรพากรเพื่อเสียภาษีอากรทุกประเภท ผู้เสียภาษีจึงต้องขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรเพื่อใช้ติดต่อเสียภาษี โดยสิทธิของผู้เสียภาษี มีดังต่อไปนี้ การผ่อนชำระภาษี, การยื่นอุทธรณ์คัดค้านการประเมินภาษี, ขอลุเลาการชำระภาษีอากรโดยจัดให้มีหลักประกันการชำระหนี้ภาษีอากรค้าง, ขอลดหรือลดเบี้ยปรับและเงินเพิ่มภาษีอากร และขอคัดเอกสารหรือขอสำเนาเอกสาร สำหรับด้านหน้าที่ตามกฎหมายของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้เสียภาษีมักมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษี และเสียภาษีอากรที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้องและครบถ้วน ขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และจดทะเบียนภาษีตามที่กฎหมายกำหนดแล้วแต่กรณี และหากมีการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ จะต้องแจ้งแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้อง จัดทำเอกสารหลักฐาน และบัญชีใดๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ให้ความร่วมมือกับเจ้าพนักงาน ชำระภาษีตามการประเมินของเจ้าพนักงานประเมิน ภายในกำหนดเวลา และหากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร จะต้องรับผิดทางแพ่ง และทางอาญาอีกด้วย

## 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสมัครใจในการเสียภาษี

### 2.3.1 ความสมัครใจ

ความสมัครใจ หมายถึง สมัครด้วยความเต็มใจ ซึ่งความเต็มใจ หมายถึง ความเต็มใจเชิงพฤติกรรมของแนวโน้มที่บุคคลคิดว่าพวกเขาจะทำพฤติกรรมเฉพาะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สิ่งนี้แตกต่างจากความตั้งใจที่จะแสดงหรือไม่แสดงออกถึงพฤติกรรมบางอย่าง จึงยอมรับว่าพฤติกรรมความเต็มใจอาจขึ้นอยู่กับสถานการณ์เฉพาะที่บุคคลพบเจอ (Gibbons and Gerrard's Willingness Model, 1995) ความเต็มใจของคนวัยหนุ่มสาวในการแสดงพฤติกรรมเฉพาะนั้น กล่าวกันว่าได้รับผลกระทบจากภาพทางสังคมที่พวกเขาเชื่อมโยงถึงกับพฤติกรรมนั้นๆ คนวัยหนุ่มสาวมีจิตสำนึกเป็นพิเศษต่อภาพลักษณ์ทางสังคม และพฤติกรรมของพวกเขาจะเกิดขึ้นในพื้นที่ทางสังคม เช่น กับเพื่อนๆ หากพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งเกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์เชิงลบคนวัยหนุ่มสาวจะต้องการหลีกเลี่ยงการถูกมองว่าทำพฤติกรรมนั้น พวกเขาจะต้องการหลีกเลี่ยงปฏิบัติทางสังคมเชิงลบ (Gibbons and Gerrard's Willingness Model, 1995) ทฤษฎีนี้มีแนวคิดพื้นฐานว่าการตรวจสอบภาษี (Tax Audit) และบทลงโทษ (Penalty) เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางเลือกแสดงรายได้ของผู้เสียภาษี โดยมีสมมติฐานหลัก 2 ประการคือ ผู้เสียภาษีตัดสินใจอย่างสมเหตุสมผลและเป็นการตัดสินใจบนความไม่แน่นอน (Allingham & Sandmo, 1972) ซึ่งหมายถึงความน่าจะเป็นในการถูก

ตรวจสอบภาษี ผู้เสียภาษีจะตัดสินใจเสียภาษีหรือปฏิบัติตามกฎหมายภาษีโดยมุ่งหวังความพึงพอใจสูงสุด ตามทฤษฎีดังกล่าวผู้เสียภาษีสามารถเลือกที่จะแสดงรายได้ตามจริง หรือแสดงรายได้ต่ำกว่ารายได้จริง เนื่องจากการเลือกแสดงรายได้ของผู้เสีย ภาษีส่งผลต่อภาระภาษีที่จะเกิดขึ้นซึ่งสะท้อนถึงความพอใจของผู้เสียภาษีที่จะได้รับ ทั้งนี้ การเลือกแสดงรายได้แบบใดขึ้นอยู่กับ การพิจารณาปัจจัยต้นทุน และผลประโยชน์ของการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี ต้นทุนของการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี (Allingham & Sandmo, 1972) กล่าวคือ ต้นทุน ในการหลีกเลี่ยงภาษีหรือหนีภาษีที่เกิดจากการเลือกแสดงรายได้ต่ำกว่าความเป็นจริง ต้นทุนดังกล่าวจะแปรผันตามโอกาสที่จะโดนโทษปรับและตัวแปรสำคัญใน ส่วนของต้นทุน ได้แก่ อัตราเบี้ยปรับเงินเพิ่ม เป็นต้น ผลประโยชน์ของการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี กล่าวคือ ผลประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับหากแสดงรายได้ต่ำกว่ารายได้จริง ซึ่งอยู่ในรูปของภาระภาษีที่ไม่ต้องชำระ และตัวแปรสำคัญใน ส่วนของผลประโยชน์ ได้แก่ อัตราภาษี เป็นต้น (Allingham & Sandmo, 1972)

### 2.3.2 ความสมัครใจในการเสียภาษี

ความสมัครใจในการเสียภาษี หมายถึง ความสมัครใจของผู้เสียภาษีขึ้นอยู่กับความเต็มใจและความสามารถของผู้เสียภาษีที่จะปฏิบัติตามกำหนดกฎเกณฑ์ วิธีการแห่งประมวลรัษฎากร มีหลายองค์ประกอบที่มีส่วนเสริมสร้างให้ผู้เสียภาษีเกิดความสมัครใจ ทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบภาษีอากรโดยตรงและไม่เกี่ยวข้องกับภาษีอากร (Tharitimanon, 2001) ความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษีจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการบางส่วนไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องภาษีอากรแต่อย่างใด แต่มีผลกระทบต่อระดับความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้ ผู้เสียภาษีเงินได้ต้องมีความสำนึกในหน้าที่ และความรับผิดชอบที่จะต้องเสียภาษีที่ตนมีหน้าที่ต้องเสียให้แก่รัฐอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดและผู้เสียภาษีต้องปฏิบัติตามการเสียภาษีให้ครบถ้วนในระยะเวลา นั้น รวมทั้งการที่ผู้เสียภาษีจะต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายประมวลรัษฎากรด้วยความเต็มใจ เช่น การหักภาษี ณ ที่จ่าย การให้ความร่วมมือกับเจ้าพนักงานภาษีอากร เป็นต้น (Trakulmaipol, 1998) ระบบภาษีที่ดีนั้นจะต้องได้รับการร่วมมือในการเสียภาษีด้วยดีจากประชาชน กล่าวคือ ประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีให้แก่รัฐนั้น จะยินยอมเสียภาษีให้แก่รัฐด้วยดีโดยไม่พยายามหลบเลี่ยง หรือหนีภาษี ทั้งนี้เพราะว่าการที่ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี จะทำให้รัฐบาลเก็บภาษีได้มาก และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อย ในกรณีตรงข้าม ถ้าหากประชาชนไม่ให้ความร่วมมือในการเสียภาษีแก่รัฐแล้วจะทำให้รัฐบาลประสบกับความยุ่งยากในการจัดเก็บภาษีมาก ซึ่งจะทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสูง และจะเก็บภาษีได้น้อยไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย ดังนั้น ปัญหาสำคัญที่สุดในการจัดเก็บภาษีก็คือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือ หรือยินยอมเสียภาษีแก่รัฐโดยสมัครใจ การที่ประชาชนจะยินยอมเสีย

ภาษีแก่รัฐด้วยความสมัครใจ หรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษีอย่างน้อยแค่ไหนนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ มากมาย ดังต่อไปนี้ (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2543)

2.3.2.1 ขึ้นอยู่กับการเห็นความสำคัญของการเสียภาษี ถ้าหากประชาชนผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีนั้นเห็นถึงประโยชน์ หรือความสำคัญของการเสียภาษีแล้ว ความยินยอม หรือการให้ความร่วมมือในการเสียภาษีแก่รัฐก็จะมีมาก แต่ในกรณีตรงกันข้ามถ้าหากประชาชนไม่เห็นประโยชน์ของภาษีที่ตนเสียไปแล้ว ความยินยอมเสียภาษีของประชาชนก็จะต่ำ เช่น ถ้าประชาชนมองเห็นว่าเงินภาษีอากรที่ตนเสียไปแล้วนั้นได้ถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม และตนก็เป็นผู้ได้รับประโยชน์นั้นด้วยความยินยอมที่จะเสียภาษีก็ย่อมจะมีมาก ในกรณีตรงกันข้ามหากเงินที่เสียภาษีไปนั้นถูกนำไปใช้เพื่อผลประโยชน์ของคนกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะความสมัครใจที่จะเสียภาษีก็ย่อมจะมีน้อย (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2543)

2.3.2.2 ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการบริหารงาน และการใช้เงินของรัฐบาล ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชนนั้น อาจจะพิจารณาได้จากประสิทธิภาพในการบริหารงานและประสิทธิภาพในการใช้เงินของรัฐบาล ถ้าหากรัฐบาลบริหารงาน อย่างมีประสิทธิภาพ และเงินภาษีอากรทุกบาททุกสตางค์ได้นำไปใช้อย่างคุ้มค่าแล้วก็จะช่วยให้ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชนมีมาก แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากรัฐบาลบริหารงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ และใช้เงินงบประมาณแผ่นดินแบบล้างผลาญแล้ว ความสมัครใจ ที่จะเสียภาษีของประชาชนก็จะมีน้อย การควบคุมประสิทธิภาพในการบริหารงาน และการใช้เงินของรัฐบาลนั้น อาจจะทำได้โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม และมีส่วนควบคุมการปฏิบัติงานของรัฐบาลโดยผ่านกลไกของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเป็นเจ้าของประเทศ และจะต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อประเทศมากขึ้น ในเรื่องนี้ปรากฏว่าในประเทศที่มีการกระจายอำนาจทางการคลังให้ แก่รัฐบาลท้องถิ่นนั้น ความสำนึกหน้าที่การเสียภาษีแก่ท้องถิ่นของประชาชนมักจะมีสูง ทั้งนี้เพราะว่าประชาชน ผู้เสียภาษีนั้นได้มองเห็นถึงความสำคัญ ของภาษีที่ตนได้เสียให้แก่อำเภอท้องถิ่น (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2543)

2.3.2.3 ขึ้นอยู่กับความเป็นธรรมในการเสียภาษี การที่จะทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีแต่ละคนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีให้แก่รัฐบาลนั้น ระบบของภาษีอากรที่จัดเก็บนั้นจะต้องให้ความสำคัญแก่ผู้เสียภาษีทุกคนด้วย ความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีนั้นจะต้องพิจารณาทั้งความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภท และความเป็นธรรมในการบริหารการจัดเก็บด้วย กล่าวคือ ภาษีที่เก็บนั้นควรจะเก็บจากประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึงมิใช่มุ่งที่จะเก็บจากผู้เสียภาษีกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะ นอกจากนี้ในการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีแต่ละชนิดนั้นจะต้องเก็บจาก ผู้มีหน้าที่เสียภาษีชนิดนั้นอย่างทั่วถึง และเสมอภาค ในกรณีที่มีการจัดเก็บไม่ทั่วถึง

หรือมีการเลือกปฏิบัตินั้นจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในหมู่ผู้เสียภาษีคนนั้น ซึ่งจะเป็นเหตุผลสำคัญทำให้ประชาชนพยายามหลบเลี่ยงการเสียภาษี (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2543)

2.3.2.4 ขึ้นอยู่กับการลงโทษของกฎหมาย และการลงโทษของสังคมเนื่องจากภาษีเป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับการจัดเก็บเงินได้หรือผลประโยชน์ไปจากประชาชน ดังนั้น ประชาชนย่อมจะไม่อยากเสียผลประโยชน์ของตนแก่รัฐบาล นอกจากนี้ผู้เสียภาษีนั้นจะให้เห็นถึงความสำคัญของภาษี และรัฐบาลหรือสังคม มีการลงโทษผู้มีเจตนาหลบเลี่ยงภาษีอย่างรุนแรง การป้องกัน การหลบเลี่ยงการเสียภาษีจะทำให้ผลเมื่อมีทั้งการลงโทษโดยกฎหมาย และการลงโทษโดยสังคมซึ่งพอจะพิจารณาได้โดยย่อ ดังนี้ (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2543)

2.3.2.4.1 การลงโทษโดยกฎหมาย ในกรณีที่ผู้เสียภาษีจงใจหนีภาษีอย่างผิดกฎหมาย (Tax Evasion) นั้น เมื่อจับได้จะต้องมีการลงโทษที่รุนแรง ทั้งนี้เพราะว่าผู้ที่เจตนาหนีภาษีดังกล่าวนั้น จะต้องตัดสินใจซึ่งน้ำหนักระหว่างผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากการหนีภาษีกับโทษที่ตนจะได้รับเมื่อถูกจับ ถ้าหากผลประโยชน์จากการหนีภาษีมียิ่งกว่าโทษที่จะต้องได้รับอย่างมากมาแล้ว การหนีภาษีของประชาชนก็จะมีมาก ในการหนีภาษีนั้นมักจะปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลมักจะให้การร่วมมือกับผู้หนีภาษีด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการหนีภาษีรายใหญ่ๆ ดังนั้นกฎหมายจะต้องมีการลงโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐให้หนักยิ่งกว่าผู้หนีภาษีด้วย (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2543)

2.3.2.4.2 การลงโทษของสังคม การป้องกันการหนีภาษีจะได้ผลมากยิ่งขึ้นถ้าหากสังคม หรือประชาชนส่วนใหญ่รังเกียจผู้ที่หนีภาษี การลงโทษของสังคมนั้นจะเป็นมาตรการบังคับทางอ้อมทำให้นักการเมือง หรือผู้ที่ป็นผู้นำของสังคมไม่พยายามหลบเลี่ยงภาษีเมื่อบุคคลซึ่งเป็นผู้นำของสังคม และผู้ที่กุมกลไกอำนาจรัฐได้เสียภาษีอย่างครบถ้วนแล้วย่อมจะทำให้เขาเหล่านั้นสามารถจัดการกับผู้เสียภาษีได้อย่างเต็มที่ และก็ไม่ต้องการให้ผู้อื่นหลบเลี่ยงภาษี (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2543)



จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีมาจาก ทฤษฎีความพึงพอใจสูงสุดของผู้เสียภาษี (Utility Maximization Model of Taxpayers) ทฤษฎีนี้มี แนวคิดพื้นฐานว่าการตรวจสอบภาษี (Tax Audit) และบทลงโทษ (Penalty) เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการเลือกแสดงรายได้ของผู้เสียภาษี โดยมีสมมติฐานหลัก 2 ประการคือ ผู้เสียภาษีตัดสินใจอย่าง สมเหตุสมผลและเป็นการตัดสินใจบนความไม่แน่นอน (Allingham & Sandmo, 1972) ความสมัครใจ ของผู้เสียภาษี ขึ้นอยู่กับความเต็มใจและความสามารถของผู้เสียภาษีที่จะปฏิบัติตามกำหนด กฎเกณฑ์วิธีการแห่งประมวลรัษฎากร มีหลายองค์ประกอบที่มีส่วนเสริมสร้างให้ผู้เสียภาษีเกิด ความสมัครใจ ทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบภาษีอากรโดยตรงและไม่เกี่ยวข้องกับภาษีอากร (Tharitimanon, 2001) ความสมัครใจของผู้เสียภาษีขึ้นอยู่กับความเต็มใจ และความสามารถของ ผู้เสียภาษีที่จะปฏิบัติตาม การเห็นความสำคัญของการเสียภาษี รวมถึงประสิทธิภาพในการ บริหารงานและการใช้เงินของรัฐ ความพึงพอใจ ผู้เสียภาษีนั้นจะตัดสินใจเสียภาษีหรือปฏิบัติตาม กฎหมายภาษีด้วยความมุ่งหวังความพึงพอใจสูงสุดของตนเอง ความเป็นธรรมในการเสียภาษี รวมถึงการลงโทษของกฎหมายและการลงโทษของสังคม

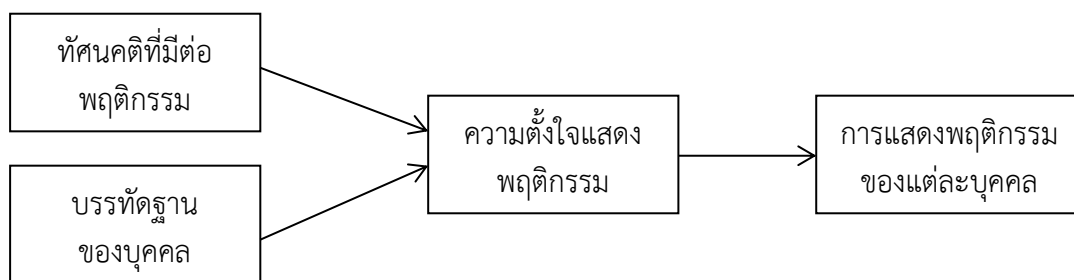
## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 2.4.1 ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (A Theory of Reasoned Action หรือ TRA)

แนวคิดและทฤษฎี ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (A Theory of Reasoned Action หรือ TRA) Fishbein และ Ajzen (1975) เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) ถูกนำมาใช้ในการทำนายพฤติกรรมมนุษย์มากที่สุด ทฤษฎีได้อธิบายความสัมพันธ์ ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมว่า เป็นสิ่งที่บุคคลจะประกอบพฤติกรรมใดๆ นั้น สามารถทำนายได้จากการวัดความเชื่อ (Beliefs) ทัศนคติ (Attitudes) และความตั้งใจกระทำ (Intention) แนวคิดนี้เชื่อว่า บุคคลจะพิจารณาเหตุและผลก่อนการกระทำเสมอ โดยปกติมนุษย์จะเป็นผู้มีเหตุผล และใช้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อตนเองอย่างเป็นระบบเพื่อให้บรรลุถึงการตัดสินใจของตนเอง ทฤษฎี การกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) อธิบายว่า พฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ (Social Behavior) ไม่ได้ถูกกระทำโดยสาเหตุจูงใจที่ขาดสติสัมปชัญญะ (Unconscious Motive) หรือขาดความคิดในการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแต่จะถูกกำหนดโดยความ ตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมนั้น (Behavioral Intention) ซึ่งขึ้นกับความตั้งใจดังกล่าว (Attitude toward Behavior) และบรรทัดฐานของแต่ละบุคคล (Subjective Norm) ในบางครั้งบรรทัดฐานของบุคคล สามารถตีความได้เป็นการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการที่จะกระทำพฤติกรรม ดังนั้น หากสามารถ ทำนายความตั้งใจได้ก็สามารถทำนายพฤติกรรมได้แม่นยำยิ่งขึ้น โดยทั่วไปบุคคลจะมีความตั้งใจที่

จะแสดงพฤติกรรมอันใดอันหนึ่งก็ต่อเมื่อได้ประเมินแล้วว่าพฤติกรรม นั้นมีผลในทางบวกและบุคคลผู้นั้นเห็นความสำคัญว่าเขาควรแสดงพฤติกรรมนั้นความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้น ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) จึงเป็นทฤษฎีที่ถูกนำมาอธิบายและทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์เฉพาะ (Fishbein & Ajzen, 1975) จากหลักการ TRA แม้ว่าการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะเกิดจากการตัดสินใจของ บุคคล (Individual Behavior) เกิดจากการตัดสินใจของบุคคลแต่ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมโดยตรงคือความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ซึ่งตามทฤษฎีความตั้งใจจะได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior) และบรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norm) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TRA ข้างต้นแสดงในรูปของโมเดล (Fishbein & Ajzen, 1975) ดังแสดงในภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1: โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน A Theory of Reasoned Action



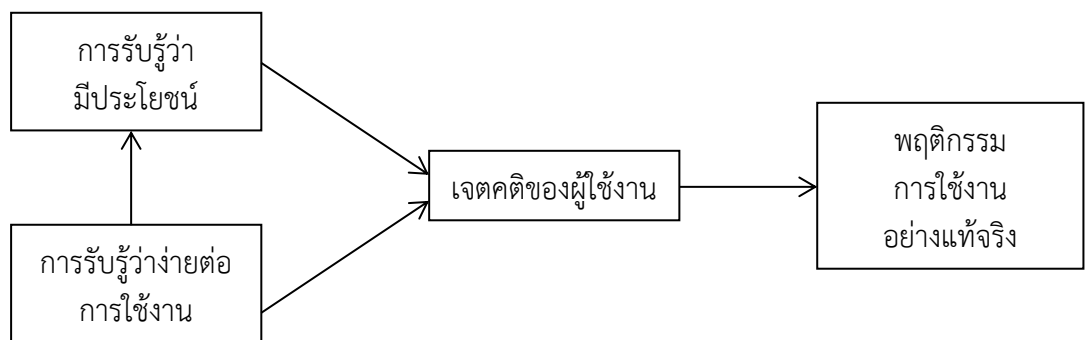
ที่มา: Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975).

จากภาพที่ 2.1 ทัศนคติต่อพฤติกรรม คือ ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล บุคคลจะประเมิน ภาพรวมของพฤติกรรมจากความเชื่อถึงผลที่น่าจะตามมา บุคคลที่ประเมินพฤติกรรม และเชื่อว่าให้ผลลัพธ์ทางบวกจะมีทัศนคติที่ดีต่อการกระทำพฤติกรรมนั้น ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ประเมินพฤติกรรม และเชื่อว่าให้ผลลัพธ์ทางลบบุคคลนั้นจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมดังกล่าว บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม คือ การรับรู้ของแต่ละตัวบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของแต่ละกลุ่มบุคคลในการที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดๆ ถือเป็นแรงจูงใจให้กับตัวบุคคลปฏิบัติตามความต้องการของกลุ่มบุคคลในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คนที่มีความสำคัญกับบุคคลนั้น เช่น บุคคลในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ที่ต้องการ ให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง (Fishbein & Ajzen, 1975)

## 2.4.2 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model หรือ TAM)

โมเดลการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model หรือ TAM) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในด้านของการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีซึ่งนำเสนอโดย Davis (1985) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาขยายองค์ความรู้ต่อจากทฤษฎี TRA โดยได้ทำการปรับแต่งและขึ้นมาเป็นโมเดล TAM เพื่อใช้ในการศึกษาบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่ในกรอบการแสดงผลพฤติกรรมเข้ามาใช้ เป็นตัวปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง (Davis, 1985) ดังแสดงในภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2: โมเดลต้นฉบับของ A Technology Acceptance Model



ที่มา: Davis, F. (1985).

TAM ได้ใช้ TRA เป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการอธิบายการเชื่อมโยงกันของ 2 ตัวแปร ในโครงสร้าง คือ

1) การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) และการรับรู้ว่าย่อยต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU)

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM ซึ่งหมายถึง ระดับขั้นของบุคคลที่เชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศจะเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น การที่บุคคลรับรู้ว่ามีประโยชน์และเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงานเดียวกัน รวมทั้งถ้าใช้เทคโนโลยีโดยที่เชื่อว่าจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้บริบทขององค์กรที่ทำงานอยู่นั้นดีขึ้น

การรับรู้ว่าย่งต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM อีกตัวแปรหนึ่ง ซึ่งหมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานคาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่เป็นเป้าหมาย จะใช้ต้องมีความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความพยายาม (ไม่ได้เกิดจากการใช้งานอยู่บ่อยๆ แล้วจึงทำให้เกิดความง่าย)

2) เจตคติของผู้ใช้งาน (Attitude toward Using : A) ความตั้งใจกระทำ (Behavioral Intentions Using : BI) และพฤติกรรมการใช้งาน (Actual System Use)

อย่างไรก็ตามในเวลาต่อมาได้ทำการดัดแปลง TAM ขึ้นใหม่ โดยปรับให้ไม่มีการรวมทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมเพื่อให้สามารถอธิบายถึงความตั้งใจได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนมากยิ่งขึ้น และเพื่อสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลได้และยังสามารถใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง ความตั้งใจและพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Davis, Bagozza and Warshaw, 1989) เช่น งานวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี ถึงแม้ว่า TAM จะสามารถใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วแต่ TAM นั้น ยังมีข้อจำกัดบางประการจึงขาดความสมบูรณ์สำหรับความต้องการใหม่ที่เกิดขึ้น (Taylor and Todd, 1995) นอกจากนี้ปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดการใช้งานจริงมีเพียงความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานเท่านั้น จึงนำไปสู่การพัฒนาขยายเพิ่มเติม โมเดล TAM โดยมีการเพิ่มปัจจัยต่างๆ เพื่อนำมาศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น (Malhotra and Galletta, 1999) เช่น งานวิจัยของ Chan และ Lu (2004) และงานวิจัยของ Kim และ Malhotra (2004)

โดยหลักการของโมเดลของ TAM ได้มีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่

1) ตัวแปรภายนอก (External Variables) หมายถึงอิทธิพลของตัวแปรภายนอกที่เข้ามา สร้างความรู้ให้แก่วบุคคลที่แตกต่างกันไป

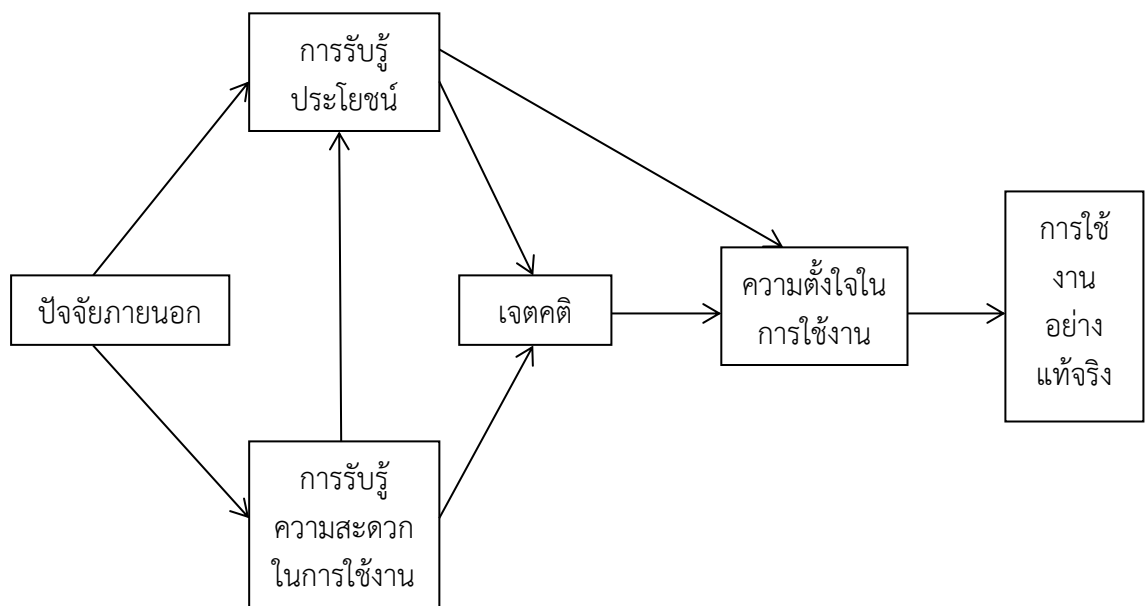
2) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness หรือ PU) กล่าวคือ แต่ละคนก็จะสามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้อย่างไรบ้าง

3) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use หรือ PEOU) หมายถึง ความง่ายในการใช้งาน เป็นตัวกำหนดการรับรู้ในแง่ของปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือไม่

4) ทักษะที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) หมายถึง ทักษะและความสนใจที่จะใช้ระบบที่ได้รับอิทธิพลมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมาจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TPB ข้างต้นแสดงในรูปของโมเดล ดังแสดงในรูปภาพที่ 2.3

ภาพที่ 2.3: โมเดลเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน A Technology Acceptance Model



ที่มา: Davis, F., Bagozza, R. P., & Warshaw, P. R. (1989).

จากภาพที่ 2.3 ตัวแปรปัจจัยภายนอก เช่น ข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic) ประสบการณ์ (Previous Experience) เป็นต้น มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานซึ่งหมายถึงทำนายความต้องการของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบ นอกจากนั้น PU ยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกระทำต่อพฤติกรรม และความตั้งใจกระทำต่อพฤติกรรมในมุมมองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า ถ้าผู้ใช้ใช้ระบบมีความเชื่อว่าระบบมีความสามารถทำให้ประสิทธิภาพของงานที่ทำอยู่บรรลุผลสำเร็จได้ การรับรู้ถึง ผลประโยชน์ (Perceived Usefulness) ของผู้ใช้ที่มีต่อระบบนั้นจะอยู่ในเกณฑ์สูง ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่รับรู้ถึงผลประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตมากขึ้นจะมีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนมาใช้งานอินเทอร์เน็ตเทคโนโลยีเป็นสื่อกลางมากขึ้น

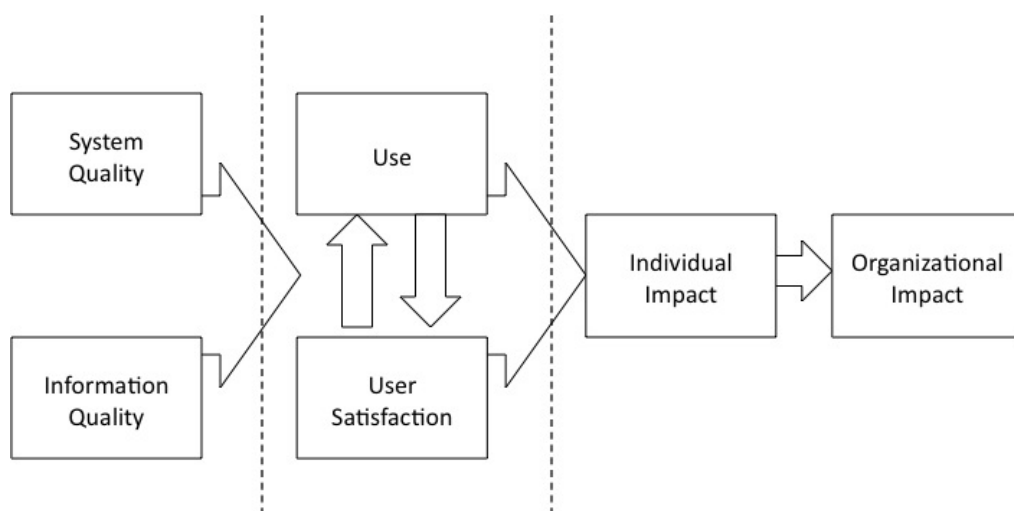
จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า จุดเด่นของการนำแนวคิดนี้มาใช้ คือ การยอมรับของผู้ใช้งานมีอิทธิพลมาจากปัจจัยสองปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กัน คือ การรับรู้ถึงผลประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งานระบบ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การสร้างระบบที่มีความง่ายต่อการใช้งานจะทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่ามีประโยชน์และส่งผลให้เกิดความต้องการใช้งานจริง ระบบสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นหลายองค์การยังไม่สามารถใช้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศได้ เพราะการขาดการยอมรับและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

## 2.5 ทฤษฎีโมเดลแห่งความสำเร็จระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean

### 2.5.1 แนวคิดและทฤษฎี

DeLone และ McLean (1992) ได้จัดสร้างโมเดลแห่งความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่ได้มาจากการรวบรวมและวิเคราะห์งานวิจัย จำนวน 180 งานวิจัยในช่วงปี ค.ศ. 1978 ถึง ค.ศ. 1981 ซึ่งพบว่าปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จของระบบสารสนเทศแต่ละงานมีความใกล้เคียงกัน ประกอบไปด้วย 6 ปัจจัย คือ คุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) การใช้งาน (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ผลที่ผู้ใช้งานได้รับ (Individual Impact) และผลที่องค์กรได้รับ (Organizational Impact) โดยกล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพระบบและคุณภาพสารสนเทศเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยการใช้งานและปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้ส่งผลกระทบต่อกันและกัน และต่อจากนั้นจะส่งผลกระทบต่อปัจจัยของผู้ใช้งานได้รับ โดยปัจจัยของผู้ใช้งานได้รับจะส่งผลกระทบต่อปัจจัยที่องค์กรได้รับอีกต่อหนึ่ง (DeLone and McLean, 1992) ดังแสดงในรูปภาพที่ 2.4

ภาพที่ 2.4: โมเดลของ DeLone และ McLean (1992)



ที่มา: Delone, W. H., & McLean, E. R. (1992).

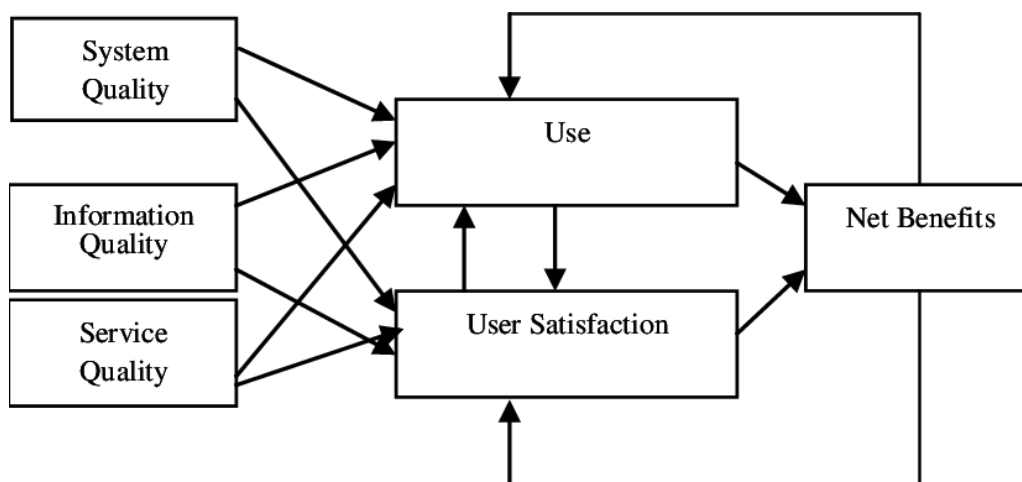
จากภาพที่ 2.4 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้าน กล่าวคือ คุณภาพของระบบ สารสนเทศและคุณภาพของสารสนเทศ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานย่อมส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และในขณะเดียวกันความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีอิทธิพลต่อการใช้งานด้วย เช่นเดียวกัน ผลจากการใช้งานสารสนเทศและความพึงพอใจของผู้ใช้งานจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคลทำให้เกิดผลกระทบส่วนบุคคล ซึ่งถ้าแต่ละบุคคลได้รับประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศก็จะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม (DeLone and McLean, 1992)

DeLone และ McLean (2003) เสนอโมเดลการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Model of Information System Success) โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1992 จนประกาศใช้อย่างแพร่หลายในปี ค.ศ. 2003 และได้รับการยอมรับเพื่อเป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประกอบด้วย 6 ปัจจัย (DeLone and McLean, 2003) ได้แก่

- 1) คุณภาพระบบ (System Quality)
- 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)
- 3) คุณภาพบริการ (Service Quality)
- 4) ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use)
- 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)
- 6) ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)

DeLone และ McLean (2003) กล่าวว่า องค์กรธุรกิจมีแนวโน้มการใช้งานและการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ดังนั้นปัจจัยทั้ง 6 เรื่อง ควรออกแบบให้มีเครื่องมือวัดประสิทธิผลการดำเนินงานของเทคโนโลยีสารสนเทศที่คำนึงถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วย (DeLone and McLean, 2003) ดังแสดงในภาพที่ 2.5

ภาพที่ 2.5: โมเดลของ DeLone และ McLean (2003)



ที่มา: Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003).

จากภาพที่ 2.5 ทฤษฎีการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1) คุณภาพระบบ (System Quality) โดยคำนึงถึงความสะดวกในการใช้งาน (Convenience of Access) เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง (Response Time) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) และความปลอดภัย (Security)

2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) โดยคำนึงถึงตัวแปรหลักที่ใช้วัด คุณภาพสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ได้แก่ความถูกต้อง (Accuracy) ความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) ความเกี่ยวข้อง (Relevance) ความทันต่อเวลา (Timeliness) ความรัดกุม (Conciseness) รูปแบบของสารสนเทศ (Format) ความทันสมัยของสารสนเทศ (Currency) และความแม่นยำ (Precision)

3) คุณภาพการบริการ (Service Quality) โดยคำนึงถึงข้อสังเกตของการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่วนมากจะมุ่งเน้นไป ในด้านของผลิตภัณฑ์ (Product) มากกว่าการบริการ (Service) ซึ่งการคิดเช่นนั้นนี้อาจทำให้ผู้ที่ทำการวิจัยวัดผลประสิทธิภาพสารสนเทศผิดพลาดได้เนื่องจากละเลยตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพบริการ จึงได้เพิ่มปัจจัยด้านการบริการลงไปโมเดลปี ค.ศ. 2003 (Pitt, Watson and Kavan, 1995)



- 4) ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intend to Use) โดยคำนึงถึงผู้ใช้งานเกิดความตั้งใจที่จะใช้งาน
- 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ที่มีพฤติกรรมใช้ซ้ำหรือมีความพึงพอใจ
- 6) ผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้จากการใช้งาน และปัจจัย ด้านผู้ใช้งาน ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า ทฤษฎีโมเดลของ DeLone และ McLean 2003 ในเรื่องการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ถูกพัฒนามาจากการให้ความสำคัญในด้านของผลิตภัณฑ์ (Product) และการบริการ (Service) และจากแนวโน้มที่องค์การธุรกิจต่างๆ มีการใช้งานและการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ดังนั้น ควรออกแบบให้มีเครื่องมือวัดประสิทธิผลการดำเนินงานของเทคโนโลยีสารสนเทศที่คำนึงถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วย (DeLone and McLean, 2003) ปัจจัยที่สำคัญทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพระบบ (System Quality), คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), คุณภาพการบริการ (Service Quality), ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intend to Use), ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits)

## 2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ

### 2.6.1 นิยามและความหมาย

“ระบบ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “System” มาจากภาษากรีกว่า “Systema” มีความหมายว่า กลุ่มก้อนที่ประกอบไปด้วยส่วนประกอบย่อย ๆ หลายส่วน ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

คุณภาพของระบบ หมายถึง การประมวลผลข้อมูลตามข้อมูลการผลิตที่สะท้อนให้เห็นถึงความถูกต้องและประสิทธิภาพของระบบ ระบบที่มีคุณภาพเป็นตัวชี้วัดของกระบวนการระบบสารสนเทศ และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (DeLone and McLean, 1992)

ความหมายของคุณภาพระบบใน 5 มิติซึ่งมี รายละเอียด ดังนี้

- 1) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อที่ผู้ใช้งานสามารถ ใช้งานระบบสารสนเทศโดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมาก (DeLone and McLean, 2003)
- 2) ความปลอดภัยในการใช้งาน (Security) หมายถึง การป้องกันข้อมูล รวมถึงองค์ประกอบ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล และการถ่ายโอนข้อมูลนั้นให้รอดพ้นจากอันตรายอยู่ในสถานะที่มีความปลอดภัย ไร้ความกังวล และความกลัว (DeLone and McLean, 2003)

3) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) หมายถึง ความมั่นคง และความคงเส้นคงวาของระบบ สารสนเทศภายใต้เงื่อนไขที่หลากหลาย (DeLone and McLean, 2003)

4) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Times) หมายถึง เวลาในการตอบสนองของระบบสารสนเทศตั้งแต่ผู้ใช้งานร้องขอจนกระทั่งระบบตอบสนองกลับมายังผู้ใช้งาน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ความสม่ำเสมอ และสมเหตุสมผล (DeLone and McLean, 2003)

5) ความง่ายในการเข้าถึง (Convenience of Access) หมายถึง ความง่ายหรือความยากที่ผู้ใช้งานปรับใช้ประโยชน์ความสามารถของระบบสารสนเทศ ได้แก่ความสะดวกในการเข้าถึง การเข้าถึงได้เป็นอย่างดีความง่ายในการเข้าถึง และการเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (DeLone and McLean, 2003)

คุณภาพระบบ หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของระบบการประมวลผลซึ่งรวมถึงซอฟต์แวร์ส่วนประกอบของข้อมูลและวัดได้ในระดับเทคนิคของระบบ (Seddon, 1997)

## 2.6.2 แนวคิดและทฤษฎี

DeLone และ McLean (1992) ได้กล่าวว่า คุณภาพระบบเป็นตัวแปรที่สำคัญในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งจากโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศจะเห็นว่าคุณภาพของระบบเป็นตัววัดประสิทธิภาพของระบบที่แท้จริง คุณภาพของระบบในสภาพแวดล้อมทางอินเทอร์เน็ตจะเป็นตัววัดลักษณะที่ต้องการของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (DeLone & McLean, 2003) คุณภาพของระบบของเว็บไซต์เป็นโครงสร้างที่สำคัญในด้านความพึงพอใจของลูกค้า โดยที่คุณภาพของระบบเป็นตัววัดความสำเร็จของเว็บไซต์จากการที่ลูกค้าสามารถรับรู้การปฏิบัติงานของเว็บไซต์ในด้านการรับส่งข้อมูล คุณภาพของระบบสามารถพิจารณาการวัดคุณภาพใน 5 มิติคือ ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) ความปลอดภัยในการใช้งาน (Security) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Times) และความง่ายในการเข้าถึง (Convenience of Access) (DeLone & McLean, 2003) กล่าวโดยสรุป คือ คุณภาพระบบที่ดีนั้นจะต้องมีคุณลักษณะในด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ มีความง่ายและความปลอดภัยในการใช้งาน มีเสถียรภาพในการประมวลผล มีเวลาในการตอบสนองที่รวดเร็ว และมีความง่ายในการเข้าถึง

กระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย กิจกรรมในการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) การประมวลผล (Processing) และการนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ดังนั้นคุณภาพของระบบสามารถพิจารณาได้จากความง่ายในการใช้งานความปลอดภัยในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความง่ายในการเข้าถึงของระบบสารสนเทศ (Systems Quality) คุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน โดยมีผู้ทำการศึกษาอิทธิพล

ของคุณภาพระบบที่มีต่อการใช้งานและคุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานไว้ในการศึกษา เช่น ทำการทดสอบ โดยการสังเกตแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ Delone และ McLean (1992) ในระบบสารสนเทศใหม่ขององค์กร พบว่า คุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลที่สามารถรับรู้ได้เป็นตัววัดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Iivari, 2005) ได้ศึกษาถึงความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของคุณภาพระบบสารสนเทศที่สามารถรับรู้ได้ผลของการศึกษาได้ระบุปัจจัยที่สำคัญ คือ ความถูกต้องของผลลัพธ์ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ความเชื่อมั่นในระบบของผู้ใช้งานและความทันต่อเวลาของผลลัพธ์ (Li, 1997) ซึ่งผลการวิจัยทั้งหมดสอดคล้องกับทฤษฎีโมเดลความสำเร็จในการใช้งานระบบสารสนเทศของ Delone และ McLean (2003) (Igarria, Zinatelli, Cragg & Cavaye, 1997)

### 2.6.3 อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

การศึกษาคุณภาพระบบ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับของการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ กล่าวถึงความตั้งใจที่จะใช้งานเครือข่ายระบบโทรศัพท์มือถือ 3.5G ของประเทศไต้หวัน (Wang and Chao-Yu, 2011) การวัดความสำเร็จของเทคโนโลยี Library 2.0 ในบริบทของแอฟริกัน ความเหมาะสมทฤษฎีโมเดลความสำเร็จในการใช้งานระบบสารสนเทศของ Delone และ McLean (1992) (Lwoga, 2013) การศึกษาการบริการเว็บไซต์เครือข่ายสังคมอุตสาหกรรมเนื้อหาด้านดิจิทัล กรณีเฟสบุ๊กในไต้หวัน จากงานวิจัยข้างต้นพบว่าคุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Dong, 2014)

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ เป็นตัวแปรที่สำคัญในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ โดยโครงสร้างที่สำคัญในด้านความพึงพอใจของลูกค้าพิจารณาจากการวัดคุณภาพใน 5 มิติคือ (1) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) (2) ความปลอดภัยในการใช้งาน (Security) (3) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) (4) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Times) และ (5) ความง่ายในการเข้าถึง (Convenience of Access) ทำให้กระบวนการระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

### 2.7 วิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิจัยหัวข้อ “ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี” โดย วรพรรณ นุตโร ได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 ปี-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 240,001 บาท ใช้บริการยื่นแบบฯ ด้วยตนเอง และในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมาเคย “ยื่นแบบฯ ผ่าน

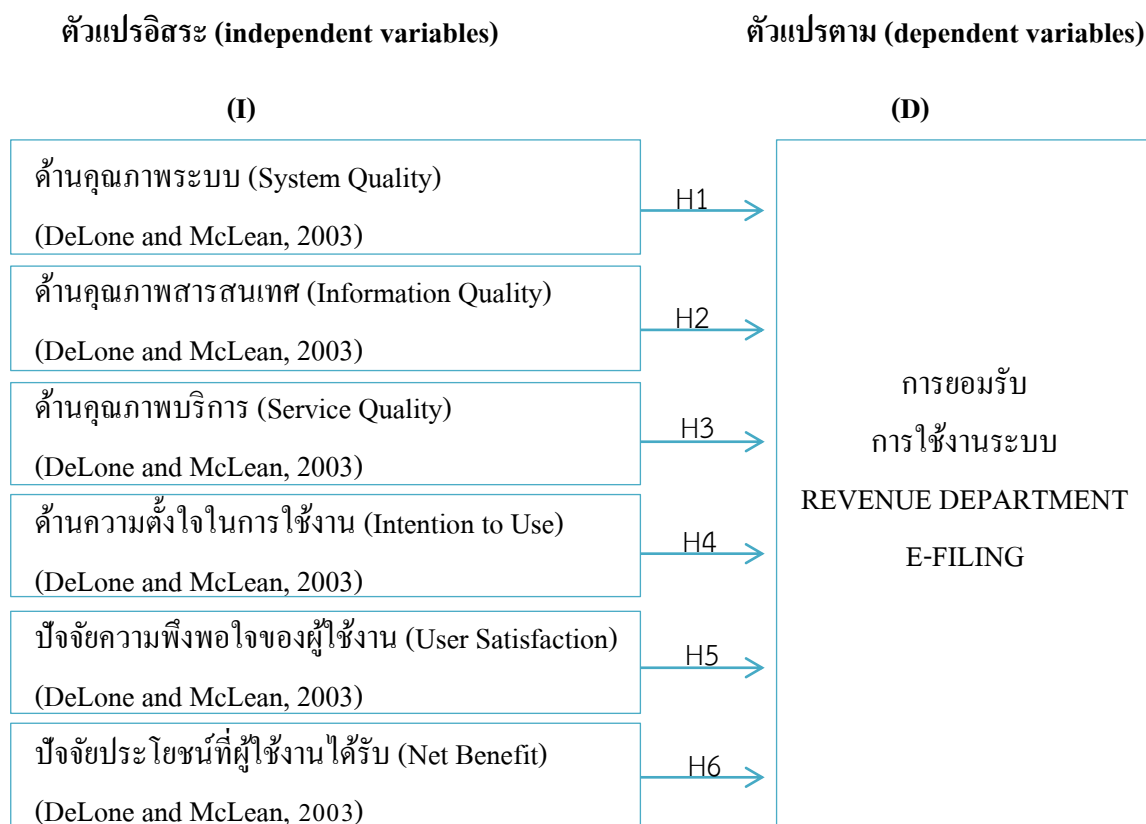
อินเทอร์เน็ต” 3-5 ครั้ง และผลการวิจัยปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านคุณภาพของการให้บริการมากที่สุดส่งผลให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างแน่นอน และผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณา ด้านน้ำหนักของปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มี 2 ด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านคุณภาพของข้อมูล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.354 ดังนั้น ตัวแปรอิสระทุกตัว อธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 35.4

จากวรรณกรรมสามารถตอบวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ โดยนำผลจากการวิจัยมาเป็นข้อมูลสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ ใช้งานผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING มากยิ่งขึ้น

## 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

### 2.8.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาตัวแปรจำนวน 7 รายการ ประกอบด้วยตัวแปรต้น ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use), ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction), ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

### 2.8.2 สมมติฐานทางสถิติ

**สมมติฐาน1 (H1):** ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)

**สมมติฐาน2 (H2):** ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)

**สมมติฐาน3 (H3):** ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)

**สมมติฐาน4 (H4):** ปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)

**สมมติฐาน5 (H5):** ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)

**สมมติฐาน6 (H6):** ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย
- 3.5 วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากร (Population) ที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ จำนวน 7,428,132 คน (มติชนออนไลน์, 2564)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING โดยใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING จำนวน 400 ตัวอย่าง ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวน่าจะเป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มประชากรได้ เพราะเป็นกลุ่มตัวอย่างในฐานะกลุ่มที่ใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ และเป็นกลุ่มที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี

โดยการคำนวณจากสูตรของ Yamane (Yamane, 1973 อ้างใน ธีรวุฒิเอกะกุล, 2543)

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้ N = ขนาดประชากร

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตรได้

$$n = \frac{7,428,132}{1 + 7,428,132(0.05)^2}$$

$$n = 399.97 \text{ ตัวอย่าง}$$

## 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.2.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ การสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้ดุลยพินิจของผู้วิจัยในการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยในที่นี้จะให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามผ่านทาง Google forms ผ่านทางเครือข่ายของผู้วิจัย จำนวน 400 ชุด

### 3.2.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

รวบรวมจากเอกสารทางวิชาการ การศึกษาวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ งานวิจัย สิ่งพิมพ์ และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องจากเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อนำมาประกอบการศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย แบบสอบถามจำนวน 27 ข้อประกอบด้วยคำถามประเภทต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING จำนวน 1 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบเลือกเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING จำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย คุณภาพระบบ (System Quality), คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), คุณภาพบริการ (Service Quality), ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use), ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) (ถิรคามธรรส พรวัฒนา, 2561)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านการยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน, ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (วิชาดา ไม้เงินงาม, 2562)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ข้อ

โดยส่วนที่ 2 และ 3 ใช้เครื่องมือประเภทมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ในงานวิจัย ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับจากน้อยไปมาก (Likert Scale) ดังนี้

เกณฑ์ในการให้คะแนนแบบสอบถาม

<u>ระดับความพร้อม/ระดับความเข้าใจ</u>	<u>ระดับคะแนนคำถาม</u>
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
กลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยความเห็น

<u>ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด



### 3.4 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

#### 3.4.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร และตำราที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้
3. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์
4. ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยค่าอัลฟาครอนบาช (Cronbach's alpha) เพื่อความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

#### 3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้วิจัยดำเนินการร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและให้คำแนะนำ เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ครอบคลุมถึงเนื้อหาของงานวิจัย
2. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ซึ่งทำการทดสอบโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าเท่ากับ .968
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงอีกครั้ง โดยผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

### 3.5 วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยในที่นี้จะให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามผ่านทาง Google forms ผ่าน ทางเครือข่ายผู้วิจัย จำนวน 400 ชุด

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามครบถ้วนแล้วประมวลผลผ่านวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

### 3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้อธิบายลักษณะของของกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### 3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ผลทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) มีวัตถุประสงค์เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตามหนึ่งตัว เพื่อศึกษาว่ามีตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ร่วมกันทำนายหรือพยากรณ์ เพื่อทดสอบปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้ได้มุ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ และ อักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมศาสตร์
- 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็น โดยรวมและรายด้าน
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

#### สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าตัวแปร

คุณภาพระบบ (SQ)	แทน ตัวแปรของคุณภาพระบบ
คุณภาพสารสนเทศ (IS)	แทน ตัวแปรด้านคุณภาพสารสนเทศ
คุณภาพบริการ (SeQ)	แทน ตัวแปรด้านคุณภาพบริการ
ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention)	แทน ตัวแปรด้านความตั้งใจในการใช้งาน
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Satisfaction)	แทน ตัวแปรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB)	แทน ตัวแปรด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ
การรับรู้ประโยชน์ (PU)	แทน ตัวแปรของการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี
การรับรู้ความง่าย (PEU)	แทน ตัวแปรของการรับรู้ความง่ายของการใช้เทคโนโลยี
ทัศนคติ (atti)	แทน ตัวแปรของทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี

#### สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

n	แทน ค่าจำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
*	แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญ
t	แทน ค่าทีหรือค่า Critical Ratio (t-value)
R <sup>2</sup>	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (Multiple Coefficient of determination)
P-value	แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ P-value แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลด้านพฤติกรรมศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางพฤติกรรมศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ท่านยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบ</b>		
<b>REVENUE DEPARTMENT E-FILING หรือไม่</b>		
ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบ	400	100
REVENUE DEPARTMENT E-FILING หรือไม่		
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายผลได้ ดังนี้

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

#### 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน

โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนระดับความสำคัญดังนี้

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การแปลค่าเฉลี่ย โดยใช้ค่าทางสถิติคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) กำหนดในแต่ละระดับชั้นด้วยสูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้นดังนี้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนน 4.21 - 5.00 หมายถึงมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนน 3.41 - 4.20 หมายถึงมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

คะแนน 2.61 - 3.40 หมายถึงมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนน 1.81 - 2.60 หมายถึงมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

คะแนน 1.00 - 1.80 หมายถึงมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

**ตารางที่ 4.2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING โดยรวม

(n=400)

ความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพระบบ (System Quality)	4.14	.817	มาก
ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	4.01	.945	มาก
ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)	4.07	.945	มาก
ด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use)	4.11	.896	มาก
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)	4.02	.917	มาก
ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)	3.98	.846	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.27</b>	<b>.827</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.2 มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ ) และเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า รายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพระบบ ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมาคือ ด้านความตั้งใจในการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.11$ ) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ ( $\bar{X} = 3.98$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านคุณภาพระบบ

(n=400)

ด้านคุณภาพระบบ (System Quality)	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.27	.853	มากที่สุด
ระบบมีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้	4.32	.816	มากที่สุด
ระบบมีการตอบสนองต่อการใช้งานได้ทันที	4.32	.794	มากที่สุด
ระบบมีความเสถียร	4.01	.879	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>.817</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.3 มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านคุณภาพระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อระบบมีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้ และข้อระบบมีการตอบสนองต่อการใช้งานได้ทันที ( $\bar{X} = 4.32$ ) รองลงมาคือ ข้อ ระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.27$ ) และลำดับสุดท้ายคือ ข้อ ระบบมีความเสถียร ( $\bar{X} = 4.01$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านคุณภาพสารสนเทศ

(n=400)

ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ระบบมีการให้ข้อมูลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีละเอียดครบถ้วน	4.21	.927	มากที่สุด
ระบบมีการแสดงข้อมูลส่วนตัวของท่านถูกต้องครบถ้วน	3.81	1.121	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>.945</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.4 มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านคุณภาพสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อระบบมีการให้ข้อมูลในการยื่นแบบแสดง

รายการภาษีและชำระภาษีละเอียดครบถ้วน ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมาคือ ข้อ ระบบมีการแสดงข้อมูลส่วนตัวของท่านถูกต้องครบถ้วน ( $\bar{X} = 3.81$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านคุณภาพบริการ

(n=400)

ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ระบบมีการแสดงส่วนของคำอธิบายการคำนวณแสดงรายละเอียด	3.87	1.111	มาก
การคำนวณภาษี หักค่าใช้จ่าย ค่ายกเว้น ค่าลดหย่อน เงินบริจาค			
ระบบมีคำแนะนำในการใช้งาน	3.97	1.023	มาก
ระบบมีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อคอยตอบปัญหาจากการใช้งาน	4.27	.946	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>.945</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.5 มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านคุณภาพบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อระบบมีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อคอยตอบปัญหาจากการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.27$ ) รองลงมาคือ ข้อ ระบบมีคำแนะนำในการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.97$ ) และลำดับสุดท้ายคือ ข้อ ระบบมีการแสดงส่วนของคำอธิบายการคำนวณแสดงรายละเอียดการคำนวณภาษี หักค่าใช้จ่าย ค่ายกเว้น ค่าลดหย่อน เงินบริจาค ( $\bar{X} = 3.87$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านความตั้งใจในการใช้งาน

(n=400)

ด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use)	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านเตรียมข้อมูลสำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระ	4.05	.994	มาก
ภาษีก่อนใช้งานระบบ			
ท่านตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี	4.17	.908	มาก
และชำระภาษีภายในระยะเวลาที่ระบบกำหนด			
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>.896</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.6 มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านความตั้งใจในการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อท่านตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีภายในระยะเวลาที่ระบบกำหนด ( $\bar{X} = 4.17$ ) รองลงมาคือ ข้อ ท่านเตรียมข้อมูลสำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีก่อนใช้งานระบบ ( $\bar{X} = 4.05$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

(n=400)

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความคิดเห็น
โดยรวมท่านมีความชื่นชอบในระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING	4.05	.955	มาก
ท่านจะแนะนำระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ให้กับคนที่รู้จักใช้งาน	3.99	1.012	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>.917</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.7 มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อโดยรวมท่านมีความชื่นชอบในระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ( $\bar{X} = 4.05$ ) รองลงมาคือ ข้อ ท่านจะแนะนำระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ให้กับคนที่รู้จักใช้งาน ( $\bar{X} = 3.99$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ

(n=400)

ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ระบบช่วยให้ท่านมีความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี	4.14	.954	มาก
การใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ช่วยให้คุณประหยัดเวลา	3.95	1.000	มาก



การใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ช่วยให้ ท่านยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีง่ายขึ้น	3.83	.939	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>.846</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.8 มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อระบบช่วยให้ท่านมีความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมาคือ ข้อ การใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ช่วยให้ท่านประหยัดเวลา ( $\bar{X} = 3.95$ ) และน้อยที่สุดคือ ข้อ การใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ช่วยให้ท่านยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีง่ายขึ้น ( $\bar{X} = 3.83$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING โดยรวม

(n=400)

ปัจจัยด้านการยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน	4.10	.822	มาก
ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน	4.17	.839	มาก
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	4.18	.863	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>.824</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.9 มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) และเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.17$ ) และน้อยที่สุด ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.10$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน

(n=400)

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ทำให้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.04	.962	มาก
ท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING มีประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตของท่าน	4.18	.923	มาก
ท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING จะช่วยให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีของท่านสะดวกและรวดเร็วขึ้น	4.16	.896	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>.822</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.10 มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING มีประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตของท่าน ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมาคือ ข้อท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING จะช่วยให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีของท่านสะดวกและรวดเร็วขึ้น ( $\bar{X} = 4.16$ ) และน้อยที่สุด ข้อท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ทำให้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ( $\bar{X} = 4.04$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน

(n=400)

ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานต่างๆ ของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ได้ด้วยตนเองโดยไม่ติดขัด	4.10	.930	มาก
ท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ไม่จำเป็นต้องใช้ความจำหรือความพยายาม	3.99	.955	มาก
ท่านคิดว่าภาษาที่ใช้บนระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ	4.24	.914	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>.839</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.11 มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อท่านคิดว่าภาษาที่ใช้บนระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมาคือ ข้อท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานต่างๆ ของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ได้ด้วยตนเองโดยไม่ติดขัด ( $\bar{X} = 4.10$ ) และน้อยที่สุด ข้อ ท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ไม่จำเป็นต้องใช้ความจำหรือความพยายาม ( $\bar{X} = 3.99$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

(n=400)

ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING เป็นคนที่ฉลาดและทันสมัย	4.12	.944	มาก
ท่านรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING	4.03	1.017	มาก
ท่านเชื่อมั่นว่ากรมสรรพากรจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของท่าน	4.24	.960	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>.863</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.12 มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อท่านเชื่อมั่นว่ากรมสรรพากรจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของท่าน ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมาคือ ข้อ ท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING เป็นคนที่ฉลาดและทันสมัย ( $\bar{X} = 4.12$ ) และน้อยที่สุด ข้อ ท่านรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ( $\bar{X} = 4.03$ ) ตามลำดับ

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

การวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) มีวัตถุประสงค์เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตาม 1 ตัว เพื่อศึกษาว่ามีตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ร่วมกันทำนายหรือพยากรณ์) กลุ่มของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use), ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction), ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) และตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING เขียนเป็นสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

สมมติฐาน 1 (H1): ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)

สมมติฐาน 2 (H2): ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)

สมมติฐาน 3 (H3): ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)

สมมติฐาน 4 (H4): ปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)

สมมติฐาน 5 (H5): ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)

สมมติฐาน 6 (H6): ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

Independent	Standardized		
	Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)		5.609	.000*
ด้านคุณภาพระบบ (System Quality)	.262	5.237	.000*
ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	.003	.040	.968
ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)	.312	5.191	.000*
ด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use)	-.086	-1.512	.131
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)	.129	2.083	.038*
ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)	.265	4.171	.000*

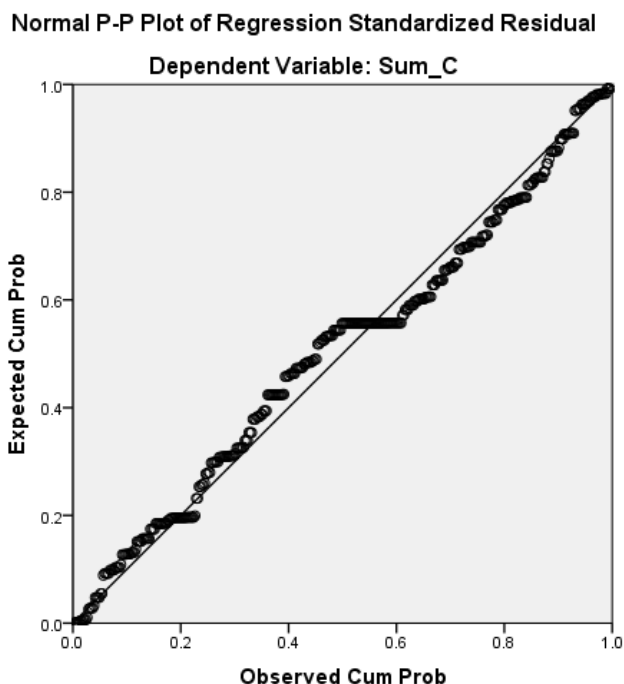
\* p < 0.05, R<sup>2</sup> = .637

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING โดยมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จะเห็นได้ว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ได้ร้อยละ 63.7

#### ผลการตรวจสอบการพยากรณ์การถดถอยเชิงเส้นตรง

ในการตรวจสอบการพยากรณ์การถดถอยเชิงเส้นตรงนั้นเป็นการตรวจสอบว่าสมการเส้นตรงที่หามาได้นั้นมีการแจกแจงเป็นปกติหรือไม่ ผู้วิจัยได้นำข้อมูล 400 ข้อมูล ทำการวิเคราะห์และสร้างเป็นโมเดล (Model) การยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Statistical Package for the Social Sciences (Spss) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว 4.1



ภาพที่ 4.1 กราฟ Normal P-P Plot

จากภาพที่ 4.1 ของปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และ ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) แสดงให้เห็นค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน มีแนวโน้มเข้าใกล้เส้นตรง สรุปได้ว่า แบบสอบถาม 400 ชุดที่ผู้วิจัยนำมาทดสอบ นั้นมีการแจกแจงเป็นปกติ

ตารางที่ 4.14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐาน1 (H1): ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐาน2 (H2): ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)	ปฏิเสธสมมติฐาน

---

<b>สมมุติฐาน3 (H3):</b> ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)	ยอมรับสมมุติฐาน
<b>สมมุติฐาน4 (H4):</b> ปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)	ปฏิเสธสมมุติฐาน
<b>สมมุติฐาน5 (H5):</b> ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)	ยอมรับสมมุติฐาน
<b>สมมุติฐาน6 (H6):</b> ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING (DeLone and McLean, 2003)	ยอมรับสมมุติฐาน

---

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์และตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use), ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction), ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction), ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) และปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยฉบับนี้ทำการศึกษาและค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัย

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรใช้ระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ข้อมูลจากผลการ วิจัยสรุปพฤติกรรมกรใช้ระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างเข้าใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยรายด้าน ความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = .827) และเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า รายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพระบบ ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = .817) รองลงมาคือ ด้านความตั้งใจในการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = .896) ด้านคุณภาพบริการ ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = .945) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = .917) ด้านคุณภาพสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = .945) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = .846) ตามลำดับ

5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ผลการศึกษาและทดสอบสมมติฐานมีดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 : ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

สมมติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

สมมติฐานข้อที่ 3 : ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

สมมติฐานข้อที่ 4 : ปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING



สมมุติฐานข้อที่ 5 : ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

สมมุติฐานข้อที่ 6 : ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit), ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) และปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING เมื่อพิจารณา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit), ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quantitative) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด คือ ระบบมีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = .816) ระบบมีการตอบสนองต่อการใช้งานได้ทันที ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = .794) ระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = .853) และระดับความเห็นด้วยมากที่สุด คือ ระบบมีความเสถียร ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = .879) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบ Revenue Department E-Filing เพื่อลดปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านกระดาษที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน เมื่อมีการใช้งานผ่านระบบ Revenue Department E-Filing ทำให้ผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบ Revenue Department E-Filing สามารถดำเนินการยื่นภาษีได้ด้วยตนเอง ตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียน ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ขั้นตอนการชำระภาษีรวมถึงการขอคืนภาษี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบให้มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ ตามวิสัยทัศน์ของกรมสรรพากร “องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรมด้วยนวัตกรรม และบุคลากรคุณภาพเพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง” และจากการที่ต้องดำเนินการตามแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) ทำให้กรมสรรพากรจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบาย และยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศไทย ดังนั้น

คุณภาพระบบ จึงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department E-Filing ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ Delone และ McLean (1992) ที่กล่าวว่า คุณภาพของระบบเป็นตัววัดประสิทธิภาพของระบบที่แท้จริง ดังนั้นคุณภาพของระบบสามารถพิจารณาได้จากความง่ายในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ และความรวดเร็วในการตอบสนอง ซึ่งเป็นอิทธิพลของคุณภาพระบบที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี และจากผลการวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพรรณ นุตโร (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกาจังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพของระบบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้อย่างรวดเร็วระบบช่วยให้การชำระภาษีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ระบบการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตมีรูปแบบที่สวยงามง่ายต่อการใช้งาน และการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตทุกขั้นตอนอธิบายการใช้งานได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย

2. ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด คือ ระบบมีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อคอยตอบปัญหาจากการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = .946) และระดับเห็นด้วยมาก คือ ระบบมีคำแนะนำในการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 1.023) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เมื่อมีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบ Revenue Department E-filing ผู้ใช้งานสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ด้วยตนเองเป็นการทำธุรกรรมภาษีทางออนไลน์ เมื่อเกิดความสงสัยหรือข้อซักถามเกี่ยวกับการใช้งานในระบบ Revenue Department E-filing สามารถที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ผ่านการใช้เทคโนโลยีที่เป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารกันโดยตรงอย่างไร้ขีดจำกัด เช่น บริการ RD Call Center หรือบริการ Web Chat และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ระดับความคิดเห็นด้วยมาก คือ ระบบมีการแสดงส่วนของคำอธิบายการคำนวณ แสดงรายละเอียดการคำนวณภาษี หักค่าใช้จ่าย ค่ายกเว้น ค่าลดหย่อน เงินบริจาค ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 1.111) จากฟังก์ชันการใช้งานที่อำนวยความสะดวกช่วยอธิบายรายละเอียดที่ซับซ้อนให้มีความเข้าใจง่ายและชัดเจนมากยิ่งขึ้น สิ่งสำคัญคือการเลือกใช้ภาษาต้องไม่ซับซ้อน เข้าถึงได้กับผู้ใช้งานทุกคนและไม่จำเป็นต้องมีความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับภาษี และจากฟังก์ชันการช่วยบันทึกรายการคำนวณที่สามารถคำนวณค่าลดหย่อนได้ตามสิทธิอัตโนมัติ ผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบ Revenue Department E-filing ดำเนินการเพียงแค่กรอกข้อมูลให้ถูกต้องตามเอกสารอ้างอิงข้อมูลเงินได้ คุณภาพบริการจึงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department E-Filing ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพรรณ นุตโร (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯและชำระภาษี รองลงมา

คือความสะดวกของช่องทางชำระภาษีหลากหลายช่องทาง การยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้การชำระภาษี/ขอคืนภาษีทำได้อย่างรวดเร็ว และมีการใช้เทคโนโลยีระบบตอบคำถามอัตโนมัติเพื่อช่วยแจ้งข้อมูลข่าวสารและแนะนำข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นด้วยมาก คือ ระบบช่วยให้มีความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = .954) การใช้งานระบบ Revenue Department E-filing ช่วยให้ประหยัดเวลา ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 1.000) และการใช้งานระบบ Revenue Department E-filing ช่วยให้ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีง่ายขึ้น ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = .939) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบ Revenue Department E-filing ได้ถูกพัฒนาและออกแบบตามหลักการแก้ปัญหาเพื่อลดความยุ่งยากและซับซ้อน ทำให้ผู้ใช้งานระบบได้รับประโยชน์ที่มากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านกระดาษ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจะช่วยส่งผลให้มีการเข้าใช้งานระบบ Revenue Department E-filing มากยิ่งขึ้น การมอบประโยชน์ที่ส่งผลดีให้แก่ผู้ใช้งานระบบจะทำให้กรมสรรพากรได้รับชำระภาษีและลดการหลีกเลี่ยงการเสียภาษีของผู้เสียภาษีได้อีกด้วย ดังนั้นปัจจัยด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจึงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department E-filing ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความสมัครใจในการเสียภาษีที่ประกอบด้วย ปัจจัยการเห็นความสำคัญของการเสียภาษี ที่ว่าหากผู้เสียภาษีนั้นเห็นถึงประโยชน์หรือความสำคัญของการเสียภาษีแล้ว ความยินยอม หรือการให้ความร่วมมือในการเสียภาษีแก่รัฐก็จะมียาก ปัจจัยประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้เงินของรัฐ เพราะถ้าหากรัฐบาลบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพใช้เงินภาษีอากรได้อย่างคุ้มค่า ความสมัครใจในการเสียภาษีก็จะมียากตามไปด้วย รวมถึงปัจจัยความเป็นธรรมในการเสียภาษี การนำระบบ Revenue Department E-filing เข้ามาช่วยให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีของทุกคนในสังคมมีความเท่าเทียมกัน เพราะระบบไม่สามารถเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษสำหรับใครคนใดคนหนึ่งได้ จึงก่อให้เกิดความเป็นธรรมในการเสียภาษี และปัจจัยบทลงโทษของกฎหมายและการลงโทษของสังคมเพราะประชาชนย่อมจะไม่อยากเสียผลประโยชน์ของตนให้แก่รัฐบาล แต่เมื่อมีการชำระภาษีผ่านระบบ Revenue Department E-filing ซึ่งสามารถทำให้ผู้เสียภาษีได้รับผลประโยชน์ทางภาษีที่มากขึ้น ดังนั้นการหลีกเลี่ยงภาษีของผู้เสียภาษีก็น่าจะลดน้อยลง

4. ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) โดยรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นด้วยมาก คือ โดยรวมมีความชื่นชอบในระบบ Revenue Department E-filing ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = .955) และจะแนะนำระบบ Revenue Department E-filing ให้กับคนรู้จักใช้งาน ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 1.012) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ภาพรวมที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี โดยการใช้งานผ่านระบบ Revenue Department E-filing นั้น ส่งผลที่ดีให้แก่ผู้ใช้งาน เมื่อเกิด

ความชื่นชอบจึงก่อให้เกิดการอยากที่จะแนะนำและบอกต่อให้กับคนรู้จักได้ใช้งานระบบต่อไป การสร้างระบบให้มีประสิทธิภาพ จนผู้ใช้งานมีการแนะนำและบอกต่อ จะส่งผลที่ดีต่อกรมสรรพากรที่จะได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากร ที่ได้กำหนดให้มีการให้บริการผ่านระบบ Revenue Department E-filing เป็น 100% ซึ่งได้มีแรงจูงใจให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพียงแค่กรมสรรพากรปรับปรุงระบบ Revenue Department E-filing ให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสูงอย่างต่อเนื่อง ก็จะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ แล้วการบอกต่อที่เป็นหนึ่งในเครื่องมือการประชาสัมพันธ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพ ก็จะเกิดขึ้นตามมา ดังนั้น ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานจึงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department E-filing ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ DeLone และ McLean (1992) ที่ได้กล่าวว่าคุณภาพระบบเป็นตัวแปรที่สำคัญในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

### 5.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัย

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับกรมสรรพากร

ผู้วิจัยพบว่า จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department E-filing กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ ปัจจัยคุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพบริการ (Service Quality) ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าระบบ Revenue Department E-filing ของกรมสรรพากรมีจุดเด่นที่ดีและกรมสรรพากรสามารถที่จะเลือกนำข้อมูลจากผลการวิจัยมาสนับสนุนนโยบายการประชาสัมพันธ์ให้มีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้งานผ่านระบบ Revenue Department E-filing เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรต่อไป รวมไปถึงเพื่อเป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนของภาครัฐและประชาชนในการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี สำหรับการพัฒนาระบบ Revenue Department E-filing เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้งานระบบเป็นสิ่งสำคัญ หากมีการปรับปรุงพัฒนาระบบจะต้องดำเนินการควบคู่กับการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบรูปแบบใหม่หรือรูปแบบที่ดำเนินการปรับปรุง เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถเข้าถึงการใช้งานระบบ Revenue Department E-filing ได้อย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะต่อกรมสรรพากรไว้ว่า ควรเพิ่มความรวดเร็วในการส่งคืนเงินภาษีให้แก่ผู้เสียภาษี

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง โดยการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING พบว่า ทฤษฎีโมเดลแห่งความสำเร็จระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean 2003 ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) และด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention

to Use) ไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ดังนั้น นักวิจัยหรือผู้ที่สนใจควรศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

5.3.2.1 ควรทำการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจปัญหาของงานวิจัย และสามารถนำข้อมูลทางประชากรศาสตร์มาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ได้ เช่น เพศ อายุ อาชีพ เป็นต้น

5.3.2.2 ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING เพิ่มเติม เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ไม่ได้มีเพียงปัจจัยที่ทางผู้วิจัยนำมาวิจัยเท่านั้น แต่เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ อีกด้วย เช่น ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีอากร การตระหนักรู้ในหน้าที่พลเมือง เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2555). *สิทธิและหน้าที่ผู้เสียภาษี (ออนไลน์)*. สืบค้น 8 พฤศจิกายน 2565. จาก <https://www.rd.go.th/333.html>
- กรมสรรพากร. (2559). *ข้อมูลทั่วไปของกรมสรรพากร (ออนไลน์)*. สืบค้น 8 พฤศจิกายน 2565. จาก <https://www.rd.go.th/327.html>
- กรมสรรพากร. (2560). *สรุปผลการประชุมความร่วมมือเชิงปฏิบัติการด้านระบบ e-Filing and e-Services System* สืบค้น 20 มิถุนายน 2565. จาก <https://www.rd.go.th/60105.html>
- กรมสรรพากร. (2563). *กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์*. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565. จาก [http://rdserverdoc.rd.go.th/epit/regisPIT\\_efiling.pdf](http://rdserverdoc.rd.go.th/epit/regisPIT_efiling.pdf)
- กรมสรรพากร. (2563). *กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์*. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565. จาก [http://rdserverdoc.rd.go.th/epit/efiling\\_9091Y61.pdf](http://rdserverdoc.rd.go.th/epit/efiling_9091Y61.pdf)
- กรมสรรพากร. (2563). *ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นในระหว่างปีภาษีมีหน้าที่ต้องยื่นแบบฯ เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทุกกรณีหรือไม่?* สืบค้น 29 มิถุนายน 2565. จาก <https://www.rd.go.th/551.html>
- กรมสรรพากร. (2563). *ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*. สืบค้น 29 มิถุนายน 2565. จาก <https://www.rd.go.th/27860.html>
- กรมสรรพากร. (2564). *คู่มือผู้ใช้งานการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90/91) ปี 2564*. สืบค้น 29 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.dropbox.com/sh/uz754ftuqf87vdj/AABew0R0by1BVhznqutnnnUga?dl=0&preview=12.+%E0%B8%A2%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%99%E0%B9%81%E0%B8%9A%E0%B8%9A+%E0%B8%A0.%E0%B8%87.%E0%B8%94.9091+V.1.0.pdf>
- กรมสรรพากร. (2565). *แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565*. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก [https://www.rd.go.th/fileadmin/user\\_upload/porsor/55128.pdf](https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/porsor/55128.pdf)
- กรมสรรพากร. (2565). *ระบบ E-Filing*. สืบค้น 29 มิถุนายน 2565, จาก <https://efiling.rd.go.th/rd-cms/>
- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. (2557). *ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.
- กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). *ประโยชน์จากการยื่นแบบ*. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก <http://rdsrv.rd.go.th/53655.html>

- กองบริหารการเสียหายทางอิเล็กทรอนิกส์. (2565). รายงานผลการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต. สืบค้น 8 สิงหาคม 2565, จาก <http://rdsrv.rd.go.th/14000.html>
- กระทรวงการคลัง. (2553). รายงานประจำปี 2553 ของกระทรวงการคลัง. สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2565, จาก <http://www.mof.go.th>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2565). ยื่นภาษี 2564-2565 ขั้นตอนยื่นออนไลน์ได้ถึงเมื่อไหร่ ต้องเตรียมอะไรบ้าง. สืบค้น 8 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/987116>
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2543). การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เจตพล ตีปยานนท์ และทิมมพร ทวีเดช. (2564). การยกระดับความสามารถใช้ระบบ e-Filing ของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง, 10(2), 205-217. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/papojournal/article/view/252815/171664>
- จิรภัทร มิชันหมาก, นิสารัตน์ โสตามุก, ปณิสรา ตันติกุลชาติ และนลินภัทร์ บำเพ็ญเพียร. (2564) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตั้ง. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ครั้งที่ 4. (น.107). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- ชวฤทธิ์ โยศรีคุณ. (2562). หน้าที่ของประชาชนในการชำระภาษีอากร. วารสารการจัดการความรู้สู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ วิทยาลัยนครราชสีมา, 2562 ฉบับที่ 1, 135-141. <http://www.nmc.ac.th/2018/km/km1-2562-017.pdf>
- ถนอม เกตุเอม. (2563). พร้อมหรือยัง? กับระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์และจัดการเอกสารออนไลน์. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.taxbugnoms.co/e-payment-tax/>
- ธิรดา มธรสพรวัฒนา. (2561). ทศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU\\_2018\\_6002030465\\_9889\\_9942.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6002030465_9889_9942.pdf)
- ธีรวิภา เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). อุบลราชธานี. สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี. สืบค้นจาก <https://koha.library.tu.ac.th/>

- นิษฐกานต์ บุญฉวย. (2563). ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-1/6114993646.pdf>
- ฟ้ารพิณท์ ฟ้าภูษิตกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. สืบค้นจาก [http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km\\_file/484.pdf](http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/484.pdf)
- มติชน ออนไลน์. (2564). 'สรรพากร' เผยยอดผู้ยื่นภาษี ถึง 18 เม.ย. 64 กว่า 7.4 ล้านฉบับแล้วพบยื่นผ่านออนไลน์เกิน 90 เปอร์เซ็นต์. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก [https://www.matichon.co.th/economy/news\\_2686683#google\\_vignette](https://www.matichon.co.th/economy/news_2686683#google_vignette)
- ยุทธนา ศรีสวัสดิ์.(ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์). ผู้เสียภาษี. สืบค้น 8 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://www.itax.in.th/pedia/>
- วาสนา ขอนทอง, ดร.ปจรรย์ ผลประเสริฐ, พันเอก ดร.สิทธิเดช วงศ์ปรัชญา. (2553). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร, สักทองวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 16(1), 138. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/tgt/article/view/8025>
- วิชาดา ไม้เงินงาม, (2562). พฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยศิลปากร
- วรพรรณ นุติโร. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สันติ ชัยศรีสวัสดิ์สุข. (2563). ทศนคติต่อการเสียภาษีที่ต้องปรับเปลี่ยน. สืบค้น 7 พฤศจิกายน 2565 จาก <http://econ.nida.ac.th>
- สุพา อนันตกุล. (2550). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี.” รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชานโยบาย สาธารณะวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.



- สมหมาย ศิริอุดมเศรษฐ. (2564). *สรรพากรยกระดับการบริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ใหม่ (New e - Filing) เริ่มให้บริการ 6 ตุลาคม 2564*. สืบค้น 29 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/46471>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (2565). *ภาษีไปไหน?ระบบข้อมูลการใช้จ่ายภาครัฐ Thailand Government Spending*. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก <https://govspending.data.go.th/dashboard/5>
- เอมอร พลวัฒนกุล. (2551). *สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต(สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)*. file:///C:/Users/Administrator/Downloads/jmmspsu\_admin,+Journal+manager,+article1\_no25-1-50.pdf
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3-4), 323-338.
- Davis, F. (1985). A technology acceptance model for empirically testing new end user information systems: Theory and results. Unpublished doctoral dissertation, MIT Sloan School of Management, Cambridge.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Davis, F., Bagozza, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems*, 3(1), 60-95.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Information System*, 19(4), 9-30.
- Dong, T. P., Cheng, N. C., & Wu, Y. C. J. (2014). A study of the social networking website service in digital content industries: The Facebook case in Taiwan. *Computers in Human Behavior*, 30, 708-714.
- Eukeik .ee. (2022). *Thailand Internet User 2022 โลกอินเทอร์เน็ตของคนไทย*. สืบค้น 15 มิถุนายน 2565, จาก <https://marketeeronline.co/archives/250184>
- Fern2535. (2558). E-filing ก็อะไร. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.mindphp.com/forums/viewtopic.php?f=29&t=29988>

- Gibbons, F. X., & Gerrard, M. (1995). Predicting young adults' health risk behaviour. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, pp.505-517.
- Igbaria, M., Zinatelli, N., Cragg, P., & Cavaye, A. (1997). Personal computing acceptance factors in small firms: A structural equation model. *MIS Quarterly*, 21(3), 279–305.
- Iivari, J. (2005). An empirical test of the DeLone–McLean model of information system success. *ACM SIGMIS Database*, 36(2), 8–27.
- Lwoga, E. T. (2013). Measuring the success of library 2.0 technologies in the African context: The suitability of the DeLone and McLean's model. *Campus-Wide Information Systems*, 30(4), 288–307.
- PPTV online. (2022). *ยื่นภาษีของปี 2564 ภ.ง.ด.90 ภ.ง.ด.91 และภาษีทุกประเภทผ่าน E-FILING*. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.pptvhd36.com/news/>
- Malhotra, Y., & Galletta, D. F. (1999). Extending the technology acceptance model to account for social influence: Theoretical bases and empirical validation. In *Proceeding 32nd Annual Hawaii International Conference on System Sciences*. Hawaii: IEEE Computer Society.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: A measure of Information systems effectiveness. *MIS Quarterly*, 19(2), 173–188.
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the Delone and McLean model of IS success. *Information System Research*, 8(3), 240–253.
- Taxes versus fees, Ncsu.edu. 2 May 2007
- Taylor, S., & Todd, P. (1995). Assessing IT usage: The role of prior experience. *MIS Quarterly*, 19(2), 561–570.
- Tharitimanon, C. (2001). *Voluntary to Pay Taxes*. Bangkok: Sanpakornsarn.
- Thomas M. Cooley, *The Law of Taxation* § 1, at 61-63 (Clark A. Nichols ed., 4th ed. 1924)
- Trakulmaipol, W. (1998). *A study of Knowledge and Attitudes of Taxpayers Towards Personal Income Tax*. Master of Education, Education Measurement and Evaluation. Ramkhamhaeng University.
- TurboTax. (2565). *e-File History: Electronic Tax Filing in the United States*. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.efile.com/efile-electronic-tax-filing-history/>
- Wang, E. H. H., & Chao–Yu, C. (2011). System quality, user satisfaction, and perceived net benefits of mobile broadband services. In *8th Asia-Pacific Regional ITS Conference*. Taipei: International Telecommunications Society.

**ภาคผนวก**

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

**เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านการยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือจาก ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILINGทุกท่านในการตอบแบบสอบถามนี้อย่างรอบคอบตามความจริงทุกประการและครบถ้วนทุกข้อ ทั้งนี้ข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบทั้งหมด ผู้วิจัยจะรวบรวมเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเป็นความลับไม่มีการเปิดเผยอันจะก่อให้เกิดผลเสียกับผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

(นางสาวอภิสร่า คงแก้ว)

นักศึกษาปริญญาโท

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

**คำชี้แจง:** กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้

- ท่านยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING หรือไม่
  - ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING
  - ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

**คำชี้แจง:** อ่านข้อความด้านซ้ายมือ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างทางขวามือให้สอดคล้องกับความคิดเห็นหรือระดับการปฏิบัติจริงของตัวเอง

ข้อพิจารณา	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>คุณภาพระบบ (System Quality)</b>					
1. ระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
2. ระบบมีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้					
3. ระบบมีการตอบสนองต่อการใช้งานได้ทันที					
4. ระบบมีความเสถียร					
<b>คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)</b>					
5. ระบบมีการให้ข้อมูลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีละเอียดครบถ้วน					
6. ระบบมีการแสดงข้อมูลส่วนตัวของท่านถูกต้องครบถ้วน					
<b>คุณภาพบริการ (Service Quality)</b>					
7. ระบบมีการแสดงส่วนของคำอธิบายการคำนวณแสดงรายละเอียดการคำนวณภาษี หักค่าใช้จ่าย ค่ายกเว้น ค่าลดหย่อน เงินบริจาค					
8. ระบบมีคำแนะนำในการใช้งาน					
9. ระบบมีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อคอยตอบปัญหาจากการใช้งาน					

ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use)					
10. ท่านเตรียมข้อมูลสำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีก่อนใช้งานระบบ					
11. ท่านตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีภายในระยะเวลาที่ระบบกำหนด					
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)					
12. โดยรวมท่านมีความชื่นชอบในระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING					
13. ท่านจะแนะนำระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ให้กับคนที่รู้จักใช้งาน					
ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)					
14. ระบบช่วยให้ท่านมีความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี					
15. การใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ช่วยให้คุณประหยัดเวลา					
16. การใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ช่วยให้คุณยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีง่ายขึ้น					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านการยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

คำชี้แจง: อ่านข้อความด้านซ้ายมือ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างทางขวามือให้สอดคล้องกับความคิดเห็นหรือระดับการปฏิบัติจริงของตัวเอง

ข้อพิจารณา	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน</b>					
1. ท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ทำให้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					
2. ท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING มีประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตของท่าน					
3. ท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING จะช่วยให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีของท่านสะดวกและรวดเร็วขึ้น					
<b>ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน</b>					
4. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานต่างๆ ของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ได้ด้วยตนเองโดยไม่ติดขัด					
5. ท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ไม่จำเป็นต้องใช้ความจำหรือความพยายาม					
6. ท่านคิดว่าภาษาที่ใช้บนระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING ใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ					
<b>ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน</b>					
7. ท่านคิดว่าการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING เป็นคนที่ฉลาดและทันสมัย					
8. ท่านรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING					
9. ท่านเชื่อมั่นว่ากรมสรรพากรจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของท่าน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



### ภาคผนวก ข

ตารางของขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนต่างๆ

ขนาด ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อน (e)					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1,250	769	500	345	96
3,000	*	1,364	811	517	353	97
3,500	*	1,458	843	530	359	97
4,000	*	1,538	870	541	364	98
4,500	*	1,607	891	549	367	98
5,000	*	1,667	909	556	370	98
6,000	*	1,765	938	566	375	98
7,000	*	1,842	959	574	378	99
8,000	*	1,905	976	580	381	99
9,000	*	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
∞	10,000	2,500	1,111	625	400	100

\* หมายถึง ขนาดตัวอย่างไม่เหมาะสมที่จะ Assume ให้เป็นการกระจายแบบปกติ จึงไม่สามารถใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้

**ภาคผนวก ค**  
**ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค**  
**Cronbach's Alpha Reliability Analysis**

<b>Item-total Statistics</b>	<b>Scale Mean if Item Deleted</b>	<b>Scale Variance if Item Deleted</b>	<b>Corrected Item- Total Correlation</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
<b>SQ1</b>	103.40	218.869	0.810	0.966
<b>SQ2</b>	103.17	220.075	0.813	0.967
<b>SQ3</b>	103.23	221.013	0.744	0.967
<b>SQ4</b>	103.73	215.582	0.793	0.966
<b>IS1</b>	103.30	217.459	0.742	0.967
<b>IS2</b>	103.53	213.016	0.736	0.967
<b>SeQ7</b>	103.47	215.913	0.640	0.968
<b>SeQ8</b>	103.40	215.628	0.845	0.966
<b>SeQ9</b>	103.20	219.269	0.709	0.967
<b>Intention1</b>	103.57	218.254	0.634	0.968
<b>Intention2</b>	103.40	219.214	0.626	0.968
<b>Satisfaction1</b>	103.33	217.609	0.738	0.967
<b>Satisfaction2</b>	103.40	215.283	0.760	0.967
<b>NB1</b>	103.43	215.357	0.763	0.966
<b>NB2</b>	103.50	210.052	0.879	0.965
<b>NB3</b>	103.70	212.700	0.810	0.966
<b>PU1</b>	103.63	214.378	0.789	0.966
<b>PU2</b>	103.57	211.633	0.836	0.966
<b>PU3</b>	103.37	219.137	0.625	0.968
<b>PEU1</b>	103.33	220.161	0.576	0.968
<b>PEU2</b>	103.77	211.495	0.655	0.968
<b>PEU3</b>	103.70	212.907	0.653	0.968
<b>atti1</b>	103.43	213.151	0.742	0.967
<b>atti2</b>	103.37	215.068	0.811	0.966
<b>atti3</b>	103.47	214.809	0.796	0.966

แสดงความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) รายด้านของปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING และ ปัจจัยด้านการยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING

ส่วนของคำถาม	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น กลุ่มทดลอง (N=30)
<b>ปัจจัยความสำเร็จของระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING</b>	
ด้านคุณภาพระบบ (System Quality)	0.875
ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	0.870
ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)	0.849
ด้านความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use)	0.708
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)	0.832
ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)	0.859
<b>รวม</b>	<b>0.959</b>
<b>ปัจจัยด้านการยอมรับระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING</b>	
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน	0.813
ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน	0.918
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	0.860
<b>รวม</b>	<b>0.927</b>
<b>รวมทุกปัจจัย</b>	<b>0.968</b>

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ สกุล นางสาวอภิสรรา คงแก้ว

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6410521069

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บริหารธุรกิจบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2562

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ตำแหน่งนักวิชาการภายในปฏิบัติการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 20 กรมสรรพากร  
สังกัดกระทรวงการคลัง