

## การรับรู้การเสียภาษีเงินได้ของบุคคลธรรมดา

## ผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัท

## Recognition of personal income tax payment

## via the online system of company employees.

ภัทรพรรณ เจริญสวัสดิ์<sup>1</sup>, คณิงนาถุย์ โฟธิ์นอก<sup>2</sup>, ปิยะ ดำแดงดี<sup>3</sup>, นฤมล ตีระพัฒนเกียรติ<sup>4</sup>,

วุฒิกุณ วรคุปต์รัตนากุล<sup>5</sup> และ ชญุชา สุตเวหา<sup>6</sup>

Pattarapan Chareonsawat <sup>1</sup>, Khanuengnat Phonok <sup>2</sup>, Piya Damdangdee <sup>3</sup>,

Naruemon Teerapattanakiat<sup>4</sup>, Wuttikun Vorakupratanakul<sup>5</sup> and Chayacha Sutweha<sup>6</sup>

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัย

ปทุมธานี <sup>1-3</sup>

Students of the Bachelor of Business Administration program, majoring in Accounting,

Faculty of Business Administration and Accounting, Pathum thani University. <sup>1-3</sup>

อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี <sup>4-6</sup>

Lecturer in Faculty of Business Administration and Accounting, Pathumthani University <sup>4-6</sup>

E-mail : [patapapan@gmail.com](mailto:patapapan@gmail.com) <sup>1</sup>, [Khanuengnat14032540@gmail.com](mailto:Khanuengnat14032540@gmail.com) <sup>2</sup>, [piyadddd@gmail.com](mailto:piyadddd@gmail.com) <sup>3</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการรับรู้การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัท (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ และ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารและการให้บริการด้านการเสียภาษีออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพโดยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัท Sonoda Thailand จำนวน 30 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้งานระบบและมีการรับรู้ต่อการยื่นภาษีออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับดี เห็นว่าระบบมีความสะดวก รวดเร็ว และช่วยประหยัดเวลา โดยส่วนใหญ่ใช้เวลาในการยื่นแบบประมาณ 15–30 นาที อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหา ได้แก่ ความสับสนเกี่ยวกับสิทธิ์ค่าลดหย่อน ความกังวลในการกรอกข้อมูลผิดพลาด และความล่าช้าของระบบในช่วงผู้ใช้งานจำนวนมาก รวมถึงความต้องการระบบช่วยเหลืออัตโนมัติและช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม

**คำสำคัญ :** การรับรู้ การยื่นภาษีออนไลน์ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พนักงานบริษัท

## Abstract

This research aimed to (1) study the perception of online personal income tax filing among company employees, (2) study the factors affecting the perception of online personal income tax filing, and (3) propose guidelines for improving communication and service efficiency in online tax filing. This study was a quantitative and qualitative research using a survey research design, collecting data from a sample of 30 employees of Sonoda Thailand Company using simple random sampling. The main data collection tools were questionnaires and interviews. The results showed that most respondents had experience using the system and had a good overall perception of online tax filing. They considered the system convenient, fast, and time-saving, with most taking approximately 15–30 minutes to file. However, problems were found, including confusion about deduction rights, concerns about incorrect data entry, system delays during peak usage periods, and the need for automated assistance systems and additional contact channels with staff.

**Keywords:** Perception, Online Tax Filing, Personal Income Tax, Company Employees

## บทนำ

การพัฒนาธรรมาภิบาลราชการไทยสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพและการเข้าถึงบริการภาครัฐ โดยเฉพาะการให้บริการด้านภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร ซึ่งได้พัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ (e-Filing) เพื่ออำนวยความสะดวก ลดเวลา และเพิ่มความถูกต้องในการยื่นภาษีของประชาชน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าระบบดังกล่าวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ แต่ยังคงพบปัญหาในการใช้งานจริง เช่น ความสับสนเกี่ยวกับสิทธิ์ลดหย่อน ความไม่มั่นใจในการกรอกข้อมูล และความไม่เสถียรของระบบในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก สะท้อนให้เห็นว่าระดับการรับรู้ของผู้ใช้งานยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการพัฒนา ซึ่งในเชิงแนวคิด การรับรู้ของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศได้รับอิทธิพลจากตัวแปรสำคัญ ได้แก่ คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพการบริการ (Service Quality) และการรับรู้ประโยชน์ของระบบ (Perceived Usefulness) ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่กำหนดประสบการณ์และความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน

ดังนั้น การศึกษานี้จึงมุ่งวิเคราะห์ตัวแปรดังกล่าวในฐานะปัจจัยเชิงสาเหตุของการรับรู้การยื่นภาษีออนไลน์ของพนักงานบริษัท เพื่ออธิบายปัญหาการใช้งานที่เกิดขึ้นจริง และนำไปสู่ข้อเสนอแนะทางพัฒนาระบบภาษีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การยื่นแบบผ่านระบบออนไลน์
3. เพื่อเสนอแนะทางพัฒนาระบบและการสื่อสารภาษีดิจิทัล

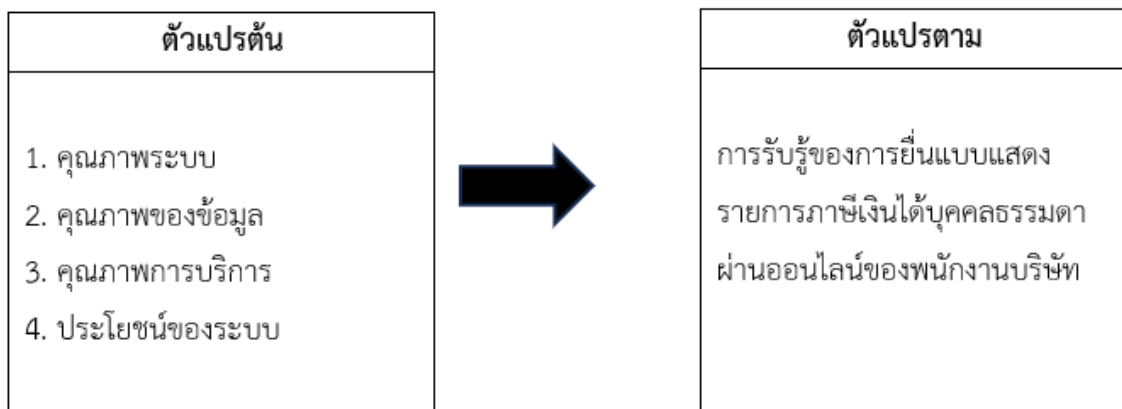
### ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่มีการเสียภาษีเงินได้ของบุคคลธรรมดาเป็นพนักงานบริษัท Sonoda Thailand จำนวนทั้งสิ้น 60 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling)
3. ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2568 – กุมภาพันธ์ 2569

### กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังรูปที่ 1

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัท ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้และปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัท

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท Sonoda Thailand ที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 60 คน กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความเป็นตัวแทนของประชากร ขณะเดียวกัน การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 5 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพการบริการ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ทั้งนี้ เครื่องมือวิจัยได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.93 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงและสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน เพื่อสะท้อนมุมมองและประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานระบบยื่นภาษีออนไลน์ ทั้งนี้ การเก็บข้อมูลดำเนินการในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple

Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อเพิ่มความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัท ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้เป็น 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ระดับความคิดเห็นต่อการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ และ (3) ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 และเพศชายร้อยละ 40 ด้านอายุ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาคือช่วงอายุ 36-45 ปี ร้อยละ 23.33 และอายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 20 ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีร้อยละ 10 ด้านระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 36.66 และระดับปริญญาโท ร้อยละ 13.33 สำหรับระยะเวลาในการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ พบว่าส่วนใหญ่ใช้เวลา 15-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมาคือใช้น้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 26.67 และใช้เวลา 31-60 นาที ร้อยละ 23.33 ขณะที่ผู้ที่ใช้เวลามากกว่า 60 นาที มีร้อยละ 6.67 รายละเอียดตาม ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านล่างนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม N = 30

ข้อมูล	รายการ	จำนวน(ก)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	12	40.00
	หญิง	18	60.00
	รวม	30	100
2. อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	6	20.00
	26-35 ปี	14	46.67
	36-45 ปี	7	23.33
	มากกว่า 45 ปี	3	10.00
	รวม	30	100

ข้อมูล	รายการ	จำนวน(น)	ร้อยละ
<b>3. ระดับการศึกษา</b>			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	50.00
	ปริญญาตรี	11	36.66
	ปริญญาโท	4	13.33
	ปริญญาเอก	-	-
<b>รวม</b>		<b>30</b>	<b>100</b>
<b>4. ระยะเวลาในการยื่นภาษี</b>			
	น้อยกว่า 15 นาที	8	26.67
	15-30 นาที	13	43.33
	31-60 นาที	7	23.33
	มากกว่า 60 นาที	2	6.67
<b>รวม</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

## 2. ระดับความคิดเห็นต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.20, S.D. = 0.62)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของระบบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าระบบใช้งานง่ายมีความรวดเร็วในการประมวลผล และมีความปลอดภัยของข้อมูล ด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่าผู้ใช้งานเห็นว่าข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ด้านคุณภาพการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่ามีคู่มือหรือคำแนะนำที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้บริการค่อนข้างรวดเร็ว ด้านประโยชน์ของระบบ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ากรยื่นภาษีออนไลน์มีความสะดวก ประหยัดเวลา และช่วยลดความผิดพลาดในการยื่นภาษี

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การยื่นภาษีออนไลน์มีความสะดวกกว่ายื่นแบบกระดาษ (Mean = 4.47) รองลงมาคือ ความตั้งใจใช้ระบบออนไลน์ต่อไปในอนาคต (Mean = 4.45) และ การยื่นภาษีออนไลน์ช่วยประหยัดเวลา (Mean = 4.40)

ขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่เมื่อเกิดปัญหา (Mean = 3.95) แต่อยู่ในระดับมากเช่นกัน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 2 ด้านล่างนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ของพนักงานบริษัท

ปัจจัยคุณภาพของระบบ	Mean	Std. Deviation	แปลความหมาย
ระบบยื่นภาษีออนไลน์ใช้งานง่าย	4.28	0.58	มาก
ระบบมีความรวดเร็วในการประมวลผล	4.15	0.63	มาก
ระบบมีความเสถียร ไม่ล่มบ่อย	4.02	0.69	มากที่สุด
ระบบมีความปลอดภัยของข้อมูล	4.25	0.60	มากที่สุด
<b>ปัจจัยคุณภาพของข้อมูล</b>			
ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง	4.23	0.59	มากที่สุด
ข้อมูลมีความครบถ้วนเพียงพอ	4.10	0.65	มาก
ข้อมูลมีความทันสมัย	4.12	0.62	มาก
ข้อมูลในระบบเข้าใจง่าย	4.26	0.57	มากที่สุด
<b>ปัจจัยคุณภาพการบริการ</b>			
มีคู่มือหรือคำแนะนำชัดเจน	4.05	0.70	มาก
ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้สะดวกเมื่อมีปัญหา	3.95	0.76	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว	4.08	0.68	มาก
การให้บริการโดยรวมมีความน่าพึงพอใจ	4.24	0.59	มากที่สุด
<b>ประโยชน์ของระบบ</b>			
การยื่นภาษีออนไลน์ช่วยประหยัดเวลา	4.40	0.52	มากที่สุด
การยื่นออนไลน์มีความสะดวกกว่ายื่นแบบกระดาษ	4.47	0.50	มากที่สุด
ระบบช่วยลดความผิดพลาดในการยื่นภาษี	4.22	0.61	มากที่สุด
ท่านมีความตั้งใจจะใช้ระบบออนไลน์ต่อไปในอนาคต	4.45	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>

### 3. ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการสัมภาษณ์พนักงานบริษัทจำนวน 5 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ระบบการยื่นภาษีออนไลน์มีความสะดวกและขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน ส่งผลให้สามารถดำเนินการยื่นภาษีได้อย่างรวดเร็ว โดยภาพรวมสะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้งานมีทัศนคติในเชิงบวกต่อระบบยื่นภาษีออนไลน์ แต่ยังคงต้องการพัฒนาระบบสนับสนุนผู้ใช้งานเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานในอนาคต

## อภิปรายผลและสรุปผล

การศึกษาวิจัยการรับรู้การเสียภาษีเงินได้ของบุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัท คณะผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษามาอภิปราย จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1** เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าระบบยื่นแบบผ่านระบบออนไลน์สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้งานได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ โดยเฉพาะด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด กล่าวโดยสรุป ระดับการรับรู้ที่อยู่ในระดับมากสะท้อนความสำเร็จในระดับหนึ่งของระบบยื่นภาษีออนไลน์ แต่ยังมีพื้นที่สำหรับการพัฒนาเชิงคุณภาพเพิ่มเติม

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2** เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การยื่นแบบผ่านระบบออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพระบบ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการรับรู้ ขณะที่คุณภาพข้อมูลและคุณภาพการบริการมีอิทธิพลในระดับรองลงมา ข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยเชิงโครงสร้างของระบบมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน เนื่องจากการยื่นภาษีเกี่ยวข้องกับข้อมูลทางการเงินและผลทางกฎหมาย หากระบบมีความเสถียร ใช้งานง่าย และตอบสนองรวดเร็ว จะช่วยลดความกังวลและเพิ่มความมั่นใจของผู้ใช้งาน สรุปแล้วข้อค้นพบยืนยันว่า ความสำเร็จของระบบภาษีดิจิทัลขึ้นอยู่กับ “คุณภาพเชิงเทคนิค” และ “คุณค่าเชิงประสบการณ์” มากกว่าปัจจัยสนับสนุนภายนอกเพียงอย่างเดียว

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 3** เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาระบบและการสื่อสารภาษีดิจิทัล จากผลการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สามารถอภิปรายแนวทางพัฒนาได้ 3 มิติหลัก

(1) การพัฒนาด้านระบบ (System Enhancement) เนื่องจากคุณภาพระบบมีอิทธิพลสูงสุด ควรมุ่งเน้นการเพิ่มเสถียรภาพของระบบในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก รวมถึงพัฒนาระบบแนะนำสิทธิประโยชน์แบบอัตโนมัติ ซึ่งจะช่วยเพิ่มการรับรู้ประโยชน์ของผู้ใช้งานโดยตรง

(2) การพัฒนาด้านข้อมูล (Information Design) ผลเชิงคุณภาพสะท้อนว่าผู้ใช้งานยังมีความสับสนเกี่ยวกับสิทธิ์ลดหย่อนทางภาษี จึงควรปรับปรุงแบบการนำเสนอข้อมูลให้เข้าใจง่าย เช่น การใช้ภาษาที่ไม่ซับซ้อน อินโฟกราฟิก หรือระบบคำอธิบายแบบโต้ตอบ

(3) การพัฒนาด้านการสื่อสารภาษีดิจิทัล (Digital Tax Communication) การรับรู้ประโยชน์ของระบบสามารถเพิ่มขึ้นได้ผ่านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การจัดทำสื่อให้ความรู้ก่อนฤดูกาลยื่นภาษี การใช้ช่องทางดิจิทัลในการประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลเชิงรุกเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์เฉพาะบุคคล

การอภิปรายในมิตินี้สะท้อนว่า การพัฒนาระบบภาษีดิจิทัลไม่ควรมุ่งเน้นเฉพาะด้านเทคโนโลยี แต่ควรบูรณาการการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience) และการสื่อสารสาธารณะควบคู่กัน

กล่าวโดยสรุป แนวทางพัฒนาระบบและการสื่อสารภาษีดิจิทัลควรตั้งอยู่บนฐานของข้อค้นพบเชิงประจักษ์ คือ การเสริมสร้างคุณภาพระบบ เพิ่มการรับรู้คุณค่า และออกแบบข้อมูลให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้ยุคดิจิทัล

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้และการใช้งานระบบภาษีดิจิทัล ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1.1 ด้านการยกระดับคุณภาพระบบ (System Quality) เนื่องจากคะแนนด้าน "ความเสถียรของระบบ" ต่ำกว่าด้านอื่นในหมวดเดียวกัน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มเสถียรภาพและความเร็วในการประมวลผล โดยเฉพาะในช่วงที่มีปริมาณผู้ใช้งานหนาแน่น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระยะยาวและลดสถิติความล่าช้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

1.2 ด้านการบริหารจัดการข้อมูล (Information Quality) ควรปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลสิทธิ์ค่าลดหย่อนให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายยิ่งขึ้น เช่น การใช้สื่ออินโฟกราฟิก หรือระบบ คำอธิบายแบบโต้ตอบ (Interactive Guidance) เพื่อลดความสับสนและป้องกันความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล

1.3 ด้านการพัฒนาระบบสนับสนุนการบริการ (Service Quality) เนื่องจากความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด จึงควรพัฒนาช่องทางบริการลูกค้าสัมพันธ์ดิจิทัล เช่น ระบบแชทบอท (Chatbot) หรือการเพิ่มช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วและครอบคลุม

1.4 ด้านการส่งเสริมคุณค่าเชิงประสบการณ์ (Perceived Usefulness) ควรเพิ่มฟังก์ชันที่ตอบโจทย์ความสะดวกสบาย เช่น ระบบคำนวณภาษีและรายการลดหย่อนอัตโนมัติแบบเฉพาะบุคคล เพื่อตอกย้ำจุดแข็งของระบบออนไลน์ที่ผู้ใช้เห็นว่าประหยัดเวลากว่ารูปแบบกระดาษอย่างชัดเจน

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

แม้ว่างานวิจัยครั้งนี้จะสามารถอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การยื่นแบบผ่านระบบออนไลน์ได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังมีประเด็นที่ควรศึกษาต่อยอด ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบในกลุ่มประชากรที่มี "ระดับการศึกษา" หรือ "ช่วงอายุ" ที่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในการศึกษานี้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 50) ซึ่งอาจมีผลต่อระดับการรับรู้และการใช้เทคโนโลยีที่ต่างจากกลุ่มอื่น

2.2 ควรเพิ่มตัวแปรด้าน "ความรู้ความเข้าใจทางภาษี" (Tax Literacy) และ "ความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลดิจิทัล" เข้าไปในกรอบแนวคิด เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบออนไลน์ต่อไปในอนาคต (Mean = 4.45) อย่างไร

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้ได้รับการรับรู้การเสียภาษีเงินได้ของบุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของพนักงานบริษัท ประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเนื่องจากความช่วยเหลือจาก อาจารย์ณฤมณ ติระพัฒน์เกียรติ และ อาจารย์วุฒิคุณ วรคุปต์รัตนากุล และอาจารย์ชญชา สุดเวหา อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย ผู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ

และขอคิดเห็นอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ ผู้วิจัย ทั้งยังตรวจแก้ไขวิจัยฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัท Sonoda Thailand จำกัด ทุกคน ที่ให้ความร่วมมือและความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ตอบแบบสัมภาษณ์ และให้ข้อมูลแก่ผู้ทำวิจัยจนทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา พี่น้อง และเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา คำแนะนำในการศึกษาครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และท้ายที่สุดนี้คณะผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะ เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจทุกท่าน

### เอกสารอ้างอิง(References)

- กรมสรรพากร. (2556). *กรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue)*. กรมสรรพากร.
- กฤษฎณ์ รักชาติเจริญ. (2555). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)*. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ. (2554). *ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*. ธรรมนิติ.
- พงศ์ศิริภพ ทองดีวิสุรเกตุ. (2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์].
- พนิดา สุภาพอาภรณ์. (2561). *การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ*. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วิพร เกตุแก้ว. (2556). *ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศักดิ์ เสกขุนทด. (2560). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*. สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.
- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)*.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2560). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)*.
- สุเมธ ศิริคุณโชติ และคณะ. (2563). *ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*. ธรรมนิติ.
- อุไรพรรณ แซ่ลี. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.