

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

Factors influencing the acceptance of new e-filing systems for tax returns and payments via the internet: A case study of accounting offices in Chonburi province

Received: 21 September, 2023

Revised: 28 February, 2024

Accepted: 15 March, 2024

วนิดา แสงชาวลิตร*

Wanida Sangchaowalit*

อรัญญา นาคหล่อ**

Aranya Narklor**

สุพิชา ศรีสุคนธ์***

Supicha Srisukont***

*, **, ***วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

*, **, ***College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University

* Email: Wanida.bow@hotmail.com

**Email: aranya.nar@dpu.ac.th

***Email: supicha.sri@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันกรมสรรพากรให้ความสำคัญกับการปรับการให้บริการ โดยเริ่มการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีความพร้อมด้านการให้บริการ และยกระดับการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ หรือที่เรียกว่า New e-Filing และจังหวัดชลบุรีถือเป็นจังหวัดที่มีสำนักงานบัญชีมากที่สุดในการออก จำนวน 164 แห่ง นอกจากนี้จังหวัดชลบุรีมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง จึงถือเป็นเมืองท่าทางเศรษฐกิจที่สำคัญในภาคตะวันออกอีกทั้งจังหวัดชลบุรีมีบริษัทที่เป็นนิติบุคคลจัดตั้งใหม่ในปี 2564 จำนวน 4,659 แห่ง ซึ่งงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานในสำนักงานบัญชี ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 ราย โดยการศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มาเป็นระยะเวลา 1-2 ปี และมีความเห็นต่อระบบ New e-Filing เกี่ยวกับทางด้านของความน่าเชื่อถือ ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยี การฝึกอบรม การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับการยอมรับมาก ทั้งนี้ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี โดยปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ New e-Filing และปัจจัยประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยี และด้านการฝึกอบรม มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing

คำสำคัญ: New e-Filing สำนักงานบัญชี การยอมรับเทคโนโลยี การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

Abstract

The Revenue Department currently emphasizes the importance of service improvement by initiating the development and enhancement of systems to ensure service readiness and elevate the electronic tax return and payment service, known as the 'New e-Filing system'. Chonburi province is considered to have the highest number of accounting offices in the Eastern region, with a total of 164 offices. Additionally, Chonburi province has been continuously expanding its economy and is regarded as an important economic gateway in the Eastern region. Furthermore, in the year 2021, Chonburi province had established a total of 4,659 newly registered companies. The objective of this research was to study the factors influencing the acceptance of the 'New e-Filing system' for tax return filing and payment via the internet among

accounting offices in Chonburi province. Data was collected through questionnaires from managers and employees working in accounting offices in Chonburi province, totaling 400 respondents. Descriptive statistics and Structural Equation Modeling (SEM) were employed for data analysis. The research findings revealed that the majority of respondents had been using the 'New e-Filing system' for tax return filing and payment via the internet for a period of 1-2 years. They held positive perceptions of the 'New e-Filing system' regarding its trustworthiness, experience in using technology, training, perceived usefulness, and perceived ease of use at a high and acceptable level. Factors related to perceived usefulness and perceived ease of use directly influenced the acceptance of the 'New e-Filing system' for tax return filing and payment via the internet among accounting offices in Chonburi province. Specifically, factors related to the credibility of the technology had a direct impact on the perceived usefulness derived from the 'New e-Filing system'. Additionally, factors related to experience in using technology and training had a direct influence on the perceived ease of use of the system.

Keywords: New e-Filing System, Accounting Offices, Technology Acceptance, Tax Return and Payment Via the Internet

บทนำ

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของกรมสรรพากร ที่ได้มีการจัดการแผนงานด้านเทคโนโลยีโดยให้ผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยเริ่มจากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รวมไปถึงภาษีเงินได้นิติบุคคล เพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนโดยการให้บริการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น (นิชนันท์ ชานา, 2559) ปัจจุบันกรมสรรพากรให้ความสำคัญกับการปรับการให้บริการ โดยเริ่มการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีความพร้อมด้านการให้บริการ และยกระดับการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ หรือที่เรียกว่า New e-Filing ซึ่งเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ระบบใหม่ หรือ New e-Filing นี้ เป็นฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลายให้ผู้เสียภาษีใช้งานง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษียื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ รวมทั้งเข้าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยมากขึ้น New e-Filing นี้ยังเชื่อมต่อการทำงานร่วมกับระบบงานอื่น ๆ ภายในกรมสรรพากรและหน่วยงานภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการปรับปรุง New e-Filing ในการให้บริการการยื่นแบบชำระภาษีผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น อาจก่อให้เกิดปัญหาที่ตามมา เช่น ผู้ใช้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจต่อ New e-Filing จึงส่งผลให้เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการระบบยื่นแบบและชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ใหม่

ประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดชลบุรี เนื่องจากจังหวัดชลบุรีถือเป็นจังหวัดที่มีสำนักงานบัญชีมากที่สุดในภาคตะวันออก จำนวน 164 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565) และเป็นจังหวัดที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการลงทุนของเอกชนและการท่องเที่ยว จึงถือเป็นเมืองท่าทางเศรษฐกิจที่สำคัญในภาคตะวันออก (ก้อย ประชาชาติ, 2561) อีกทั้งมีบริษัทที่เป็นนิติบุคคลจัดตั้งใหม่ในปี 2564 จำนวน 4,659 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสำนักงานบัญชีในพื้นที่จังหวัดชลบุรี เพื่อต้องการทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบใหม่ (New e-Filing) ที่มีการเปลี่ยนแปลงมาจากระบบเดิม (e-Filing) และสามารถนำผลการศึกษางานวิจัยครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสรรพากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการศึกษาถึงปัจจัยในการยอมรับระบบ New e-Filing ของสำนักงานบัญชีในพื้นที่จังหวัดชลบุรี เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับสำนักงานบัญชีในพื้นที่อื่น ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีและสำนักงานบัญชีเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่าง การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของประชากรและตัวอย่างที่ต้องการศึกษา คือ ผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานอยู่ในสำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรี จำนวน 164 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565) จำนวนตัวอย่าง 400 ราย
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษางานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานงานวิจัย

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี (H^1)
2. การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี (H^2)
3. ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ New e-Filing (H^3)
4. ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing (H^4)

5. การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ถึงความสะดวกต่อการใช้งานระบบ New e-Filing (H⁵)

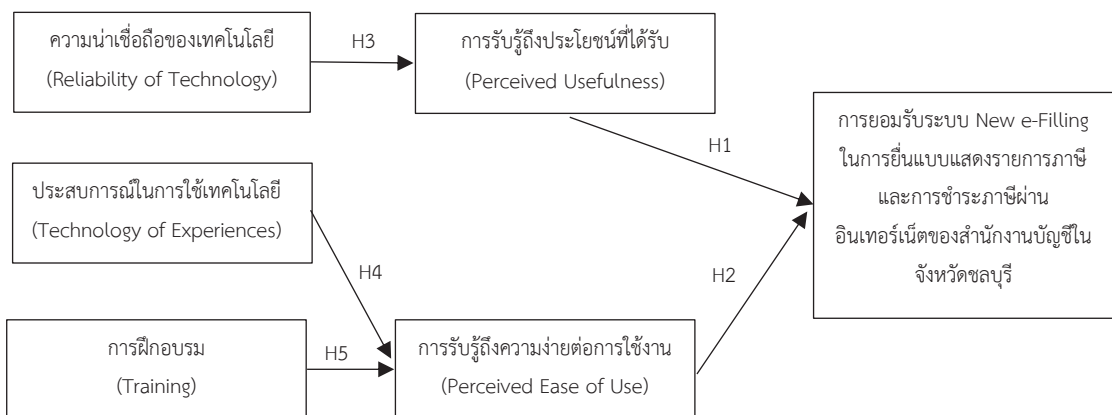
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสรรพากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับระบบ New e-Filing ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีอากร

2. สามารถนำปัจจัยที่ได้จากผลการศึกษามาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ของภาครัฐ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วยตัวแปรแรก ได้แก่ ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี (พัชรี ชยากรโคภิต, 2563; ทัดเทพ ทวีไทย, 2564; สุดารัตน์ เสี่ยมชื่น, 2558; บัณฑิตา โนโซติ, 2564; อรทัย เลื่อนวัน, 2555; หรรษา ศรีสมบุรณ์, 2551) ตัวแปรที่ 2 ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี (ศศิจันทร์ ปัญจทวี, 2560; พาริณท์ ฟ้าวิชฐกุล, 2562; ปฐมาภรณ์ บำรุงผล, 2563; ANN, et al., 2021) และตัวแปรที่ 3 ได้แก่ การฝึกอบรม (พัชรี ชยากรโคภิต, 2563; ทัดเทพ ทวีไทย, 2564; อรทัย เลื่อนวัน, 2555, หรรษา ศรีสมบุรณ์, 2551) โดยผู้วิจัยนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานในสำนักงานบัญชี จำนวน 164 แห่งในจังหวัดชลบุรี ด้วยไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนด้วยสูตรของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ทั้งนี้ได้ตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 400 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคล มีลักษณะการตอบแบบเลือกตอบ (Check-List) จำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 2 ความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีลักษณะแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์การวัดค่าคะแนนตาม Liker Scale ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี จำนวน 5 ข้อ ด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี จำนวน 5 ข้อ ด้านการฝึกอบรม จำนวน 5 ข้อ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ จำนวน 5 ข้อ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน จำนวน 5 ข้อ และการยอมรับระบบ New e-Filing จำนวน 3 ข้อ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด (Open ended question)

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์องค์ประกอบของการควบคุมภายใน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 400 ราย ดังแสดงในตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.5 อายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.3 การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.8 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานในสำนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 90.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้ระบบ e-Filing (เดิม) คิดเป็นร้อยละ 59.7 และมีระยะเวลาในการใช้ระบบ e-Filing (เดิม) 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 77.4 ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบ New e-Filing ในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 63.0 และมีระยะเวลาในการใช้ระบบ New e-Filing 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.3

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	106	26.5
หญิง	294	73.5
รวม	400	100
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	52	13.0
26-30 ปี	109	27.3
31-35 ปี	67	16.7
36-40 ปี	107	26.8
มากกว่า 41 ปี ขึ้นไป 65	65	16.2
รวม	400	100
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	81	20.2
ปริญญาตรี	239	59.8
สูงกว่าปริญญาตรี	80	20.0
รวม	400	100
ตำแหน่งงาน		
ผู้บริหารสำนักงานบัญชี	39	9.8
พนักงานในสำนักงานบัญชี	361	90.2
รวม	400	100
เคยใช้ระบบ e-Filing (เดิม)		
เคย	239	59.7
ไม่เคย	161	40.3
รวม	400	100
ระยะเวลาในการใช้ระบบ e-Filing (เดิม)		
น้อยกว่า 1 ปี	54	22.6
1-2 ปี	185	77.4
รวม	239	100
การใช้ระบบ New e-Filing ในปัจจุบัน		
ใช้ 252	63.0	
ไม่ใช้	148	37.0
รวม	400	100
ระยะเวลาในการใช้ระบบ New e-Filing ในปัจจุบัน		
น้อยกว่า 1 ปี	95	37.7
1-2 ปี	157	62.3
รวม	400	100

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ของตัวอย่าง 400 ราย นำเสนอในตารางที่ 2-6

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็น ด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing (n = 400)

ด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้องและแม่นยำในการทำงาน	5.66	0.91	มาก
2. การใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยให้การคำนวณเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น	5.80	0.98	มาก
3. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ	5.63	0.98	มาก
4. มีความเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	5.63	0.91	มาก
5. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความปลอดภัยในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่ดี	5.53	0.96	มาก
รวม	5.65	0.89	มาก

จากตารางที่ 2 ปัจจัยความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 5.65$, S.D. = 0.89 เมื่อพิจารณาผลการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า การใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยให้การคำนวณเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็น ด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing

(n = 400)

ด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ประสบการณ์ใช้ระบบ e-Filing (เดิม) ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ได้ง่ายขึ้น	5.70	0.90	มาก
2. เมื่อใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้การยื่นแบบฯ เกิดกำหนดเวลาทำได้สะดวกกว่าระบบ e-Filing (เดิม)	6.00	0.93	มาก
3. ประสบการณ์จากการใช้งานอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น	5.90	0.83	มาก
4. การมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานในสำนักงาน เช่น e-Payment ส่งผลต่อการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีได้ง่ายขึ้น	5.77	0.88	มาก
5. ประสบการณ์จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น	5.81	0.87	มาก
รวม	5.83	0.80	มาก

จากตารางที่ 3 ปัจจัยประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 5.83$, S.D. = 0.80 เมื่อพิจารณาผลการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า เมื่อใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้การยื่นแบบฯ เกิดกำหนดเวลาทำได้สะดวกกว่าระบบ e-Filing (เดิม) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ตารางที่ 4 ระดับความคิดเห็น ด้านการฝึกอบรม ที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing

(n = 400)

ด้านการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. การได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตส่งผลให้ใช้งานระบบได้ง่ายขึ้น	5.80	0.79	มาก
2. การฝึกอบรมจะช่วยให้ลดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	5.87	0.92	มาก
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีผลต่อการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	5.93	0.77	มาก
4. ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	5.93	0.85	มาก
5. การฝึกอบรมช่วยให้การใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความคล่องตัวมากขึ้น	5.90	0.83	มาก
รวม	5.89	0.76	มาก

จากตารางที่ 4 ปัจจัยการฝึกอบรม มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 5.89$, S.D. = 0.76 เมื่อพิจารณาผลการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีผลต่อการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็น ด้านการรับถึงประโยชน์ที่รับ ที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing
(n = 400)

ด้านการรับถึงประโยชน์ที่รับ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	5.93	0.93	มาก
2. การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประหยัดเวลาในการทำงาน	5.93	0.81	มาก
3. การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปกรมสรรพากร	5.93	0.85	มาก
4. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้ชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	5.83	0.78	มาก
5. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยประสานงานกับกรมสรรพากรได้สะดวกยิ่งขึ้น	5.97	0.91	มาก
รวม	5.92	0.75	มาก

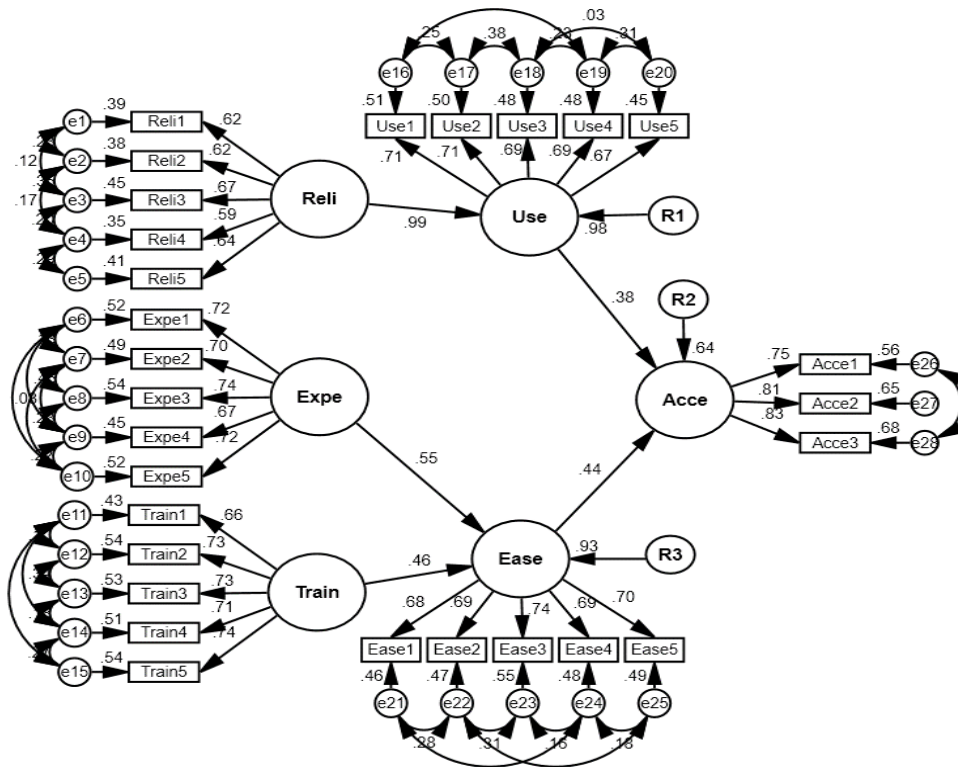
จากตารางที่ 5 ปัจจัยการรับถึงประโยชน์ที่รับ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 5.92$, S.D. = 0.75 เมื่อพิจารณาผลการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยประสานงานกับกรมสรรพากรได้สะดวกยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็น ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing

(n = 400)

ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตตอบสนองการใช้งานได้ดีกว่าระบบ e-Filing เดิม	5.81	0.87	มาก
2. การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้มีความรู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบ	5.83	0.93	มาก
3. การใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีความง่ายในการใช้งาน	5.63	0.79	มาก
4. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าถึงได้ง่ายสามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา (Anywhere, Anytime)	5.90	0.79	มาก
5. ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลของกรมสรรพากรได้เป็นอย่างดี	5.80	0.79	มาก
รวม	5.80	0.74	มาก

จากตารางที่ 6 ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 5.80$, S.D. = 0.74 เมื่อพิจารณาผลการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าถึงได้ง่าย สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา (Anywhere, Anytime) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

จากภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองปัจจัยที่ส่งต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี พบว่า แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาจากดัชนีความกลมกลืน (Fit Index) ค่าไค-สแควร์ (Chi-square) = 301.832, df = 266, P-value = .065 ค่า Chi-square/DF ซึ่งพบว่ามีความเท่ากับ 1.135 (ไม่ควรเกิน 2) RMSEA = .018 (ไม่ควรเกิน 0.08) ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด RMR = .021 (ไม่ควรเกิน 0.05) ผ่านเกณฑ์ CFI = .994 (มากกว่า 0.90) GFI = .949 (มากกว่า 0.90) AGFI = .922 (มากกว่า 0.90) ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ทั้งหมด

ตารางที่ 7 ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ของสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลโดยรวม (Total Effect)

ตัวแปรอิสระ	Use			Ease			Acce		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
Reli	.99**	-	.99**				.-	.38*	.38*
Train				.46**	-	.46**	-	.20*	.20*
Expe				.55**	-	.55**	-	.24*	.24*
Use							.38*	-	.38*
Ease							.44*	-	.44*

หมายเหตุ: 1. * มีนัยสำคัญที่ .05 ** มีนัยสำคัญที่ .01

2. Reli = ปัจจัยความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี Expe = ปัจจัยประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี Train = ปัจจัยการฝึกอบรม, Use = ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ, Ease = ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน, Acce = การยอมรับระบบ New e-Filing

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี พบว่า 1. ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี ส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ New e-Filing ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .99 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และส่งผลทางอ้อมต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ New e-Filing ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2. ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี ส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .55 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และส่งผลทางอ้อมต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ผ่านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. การฝึกอบรมส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .46 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และส่งผลทางอ้อมต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ผ่านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับส่งผลทางตรงต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 5. การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานส่งผลทางตรงต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .44 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีอิทธิพลเชิงบวกกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี โดยคาดว่าเป็นผลมาจากการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้สามารถประสานงานกับกรมสรรพากรได้สะดวกขึ้น ช่วยให้ประหยัดเวลาในการทำงาน และประหยัดค่าใช้จ่าย ในการเดินทางไปกรมสรรพากร จึงทำให้การยอมรับการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีมีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา โดยพบว่า ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีผลต่อการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยพบว่า ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีผลต่อการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ เผด็จपाल (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Maji and Pal (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ในอินเดีย พบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษีมีความพึงพอใจอย่างมากกับระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะรับรู้ถึงอรรถประโยชน์ และความคุ้มค่าในการใช้งานระบบเว็บไซต์ e-Filing

การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกกับการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี โดยคาดว่าเป็นผลมาจากระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เข้าถึงได้ง่าย สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความรู้สึกสะดวกสบายในการยื่นแบบ จึงทำให้การยอมรับการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีมีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา โดยพบว่า ปัจจัยปัจจัยการรับรู้ว่ายง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ เผด็จपाल (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Maji and Pal (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ในอินเดีย พบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษีมีความพึงพอใจอย่างมากกับระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และคุณภาพการบริการของเว็บไซต์ e-Filing

ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ New e-Filing โดยคาดว่าเป็นผลมาจากการใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและ

การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีความถูกต้องและแม่นยำในการทำงาน และช่วยให้การคำนวณเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น และมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ จึงทำให้การยอมรับการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีมีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฟาร์พินท์ ฟาฎิษฐกุล (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนภัทร จอมแก้ว (2558) ที่ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี เป็นความเชื่อมั่น หรือคาดหวังที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี โดยความน่าเชื่อถือต่อการใช้งานเทคโนโลยีนั้นสามารถกำหนดได้ว่าเกิดจากความน่าจะเป็นของเทคโนโลยีที่ทำหน้าที่ตามที่ตั้งใจไว้ ความน่าเชื่อถือจึงเป็นปัจจัยคุณภาพที่สำคัญ เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถส่งผลโดยตรงต่อความน่าเชื่อถือ หากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีแล้วนั้นจะส่งผลให้ผู้ให้บริการยังคงยอมรับและใช้เทคโนโลยีนั้นต่อไป

ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing โดยคาดว่าเป็นผลมาจากประสบการณ์ในเรื่องของการใช้บริการระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จะช่วยให้การยื่นแบบฯ เกินกำหนดเวลาทำได้สะดวกกว่าระบบ e-Filing (เดิม) และประสบการณ์จากการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ช่วยให้ใช้งานระบบ New e-Filing ทำได้ง่ายขึ้น จึงทำให้การยอมรับการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีมีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Venkatesh et al. (2003, อ้างถึงใน สิงหะฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2558) ที่ได้กล่าวถึงประสบการณ์มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี และสอดคล้องกับการศึกษาของ Maji and Pal (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ในอินเดีย พบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษีที่สำรวจซึ่งมีประสบการณ์การใช้ระบบ New e-Filing มีความพึงพอใจอย่างมากกับระบบการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นจึงมีความพึงพอใจ และมีความตั้งใจในเชิงพฤติกรรมในเชิงบวกที่จะใช้งานระบบ New e-Filing ต่อไป

การฝึกอบรมมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ New e-Filing โดยคาดว่าเป็นผลมาจากการฝึกอบรมได้ช่วยให้ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ New e-Filing และการได้ช่วยลดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการใช้งานระบบ New e-Filing จึงทำให้การยอมรับการใช้งานระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีมีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศศิพร เหมือนวิชัย (2554) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ใหม่ ๆ มีทักษะเพิ่มขึ้น รวมไปถึงทัศนคติที่ดี ซึ่งการฝึกอบรมเป็นการผสมผสานระหว่างข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ และประสบการณ์ทำให้เกิดแนวทางการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และทำให้พนักงานมีโอกาสดำเนินการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเอง ให้สอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอเพื่อการนำไปใช้

1. ด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี กรมสรรพากรควรปรับปรุงและพัฒนาระบบ New e-Filing ให้มีความเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความปลอดภัยในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ และความถูกต้องและแม่นยำในการทำงาน
2. ด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี กรมสรรพากรควรสร้างความตระหนักให้แก่ผู้เสียภาษีและสำนักงานบัญชี ได้เห็นถึงข้อดีของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านระบบ New e-Filing เปรียบเทียบกับระบบ e-Filing (เดิม) ในด้านของความสะดวก ความง่าย และความยืดหยุ่นด้านเวลาในการยื่นแบบกับผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่จะเข้าถึง ซึ่งจะทำให้เกิดแรงจูงใจให้ผู้เสียภาษีและสำนักงานบัญชี ยอมรับการใช้ระบบ New e-Filing
3. ด้านการฝึกอบรม กรมสรรพากรควรตระหนักถึงความสำคัญกับการให้ความรู้ที่เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านระบบ New e-Filing โดยควรหาช่องทางในการให้ความรู้เข้าถึงผู้เสียภาษี เช่น การให้ความรู้ตามสถานศึกษา สถานประกอบการซึ่งรวมถึงสำนักงานบัญชีต่างๆ เป็นต้น เพื่อเป็นการจูงใจและส่งเสริมให้มีการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีและสำนักงานบัญชีเพิ่มขึ้น
4. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ กรมสรรพากรควรทำการประชาสัมพันธ์เน้นให้รู้ถึงประโยชน์ของการใช้ระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้งในด้านการประหยัดเวลาในการทำงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และความถูกต้องและแม่นยำ โดยทำการเรียบเรียงข้อมูลต่าง ๆ ในมุมมองของผู้ใช้งานมากขึ้น รวมทั้งจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานในมุมมองของผู้ยื่นแบบฯ ที่เข้าใจง่ายโดยการเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์หน่วยงานต่าง ๆ และตามสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ให้ประชาสัมพันธ์ไปยังเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน
5. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน กรมสรรพากรควรพัฒนาระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีความง่ายในการใช้งานมากขึ้น โดยปรับปรุงระบบที่ซับซ้อนให้กระชับ เข้าใจได้ง่าย และให้เหมาะสมสำหรับกลุ่มที่มีความรู้ในคอมพิวเตอร์และการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับทั่วไป คือไม่ซับซ้อนมากนัก

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

1. สำหรับการวิจัยในอนาคต ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดอื่น ๆ และนำผลการศึกษาในแต่ละจังหวัดมาเปรียบเทียบกัน อันนำไปสู่ผลสรุปที่ใช้ได้กว้างขวางยิ่งขึ้น
2. ควรเพิ่มการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความตรงภายใน (Internal Validity) และความตรงภายนอก (External Validity) ของการวิจัย และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานให้เกิดความน่าเชื่อถือในระบบ New e-Filing มากขึ้น เช่น ตัวแปรในเรื่องการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความตั้งใจใช้เทคโนโลยีและทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน เป็นต้น

รายการอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). รายชื่อบริษัทนิติบุคคลจัดตั้งใหม่ในจังหวัดชลบุรี. ผู้แต่ง.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2565). รายชื่อสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี. ผู้แต่ง.
- ทัตเทพ ทวีไทย. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการฝึกอบรมของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดนครปฐม. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, 7(3), 57-70. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/WTURJ/article/view/256212>
- ธนภัทร จอมแก้ว. (2558). อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความน่าเชื่อถือและการจัดการความรู้ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกูเกิล (Google) ในกรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. BU Research. <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2245>
- นิชานันท์ ขาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 [งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56750104.pdf
- บัณฑิตา โนโซติ. (2564). ประสบการณ์และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงวัยหลังเกษียณ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีผลต่อความเต็มใจใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. DSpace at Silpakorn University. <https://sure.su.ac.th/xmlui/handle/123456789/27028>
- ปฐมภรณ์ บำรุงผล. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. DSpace at Silpakorn University. <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/handle/123456789/3075>
- ก้อย ประชาชาติ. (2561, 6 กรกฎาคม). ทำไมต้องชลบุรี. ประชาชาติธุรกิจ. <https://www.prachachat.net/columns/news-186268>
- ประสิทธิ์ เผด็จपाल. (2563). ปัจจัยและการยอมรับในเทคโนโลยีในระบบของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล) [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต]. ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. <http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Prasit.Pla.pdf>
- พัชรี ชยารโกศิต. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในบริษัทโรงงานแม่รวย จำกัด. วารสารสังคมศาสตร์, 9(1), 88-97. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/SocialJournal2rmutto/article/view/243887>
- ฟ้ารณิศา ฟ้าวิชญกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่]. CMRUIR. <http://cmruir.cmru.ac.th/handle/123456789/2276>

- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศกรณีศึกษา สถาบัน
การพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่]. CMRUIR. <http://cmruir.cmru.ac.th/handle/123456789/1521>
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี
[วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU Digital Collections.
http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:121437
- สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์ตุรภัทร. (2558). ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี.
วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง, 1(1), 1-21. [http://www.it.kmitl.ac.th/~
journal/index.php/main_journal/article/view/2/4](http://www.it.kmitl.ac.th/~journal/index.php/main_journal/article/view/2/4)
- สุดารัตน์ เสี่ยงมชื่น. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงาน
ธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ]. DSpace at Bangkok University. [http://dspace.bu.ac.th/jspui/
handle/123456789/2105](http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2105)
- พรรษา ศรีสมบูรณ์. (2551). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของบุคลากรสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ
[การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
ศิลปากร. <https://sure.su.ac.th/xmlui/handle/123456789/7706>
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษากรมการพัฒนา
ชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี]. คลังปัญญามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. [http://www.
repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/933](http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/933)
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley and Sons.
- Maji, S. K., & Pal, K. (2017). Factors affecting the adoption of e-Filing of income tax returns
in India: A survey. *IUP Journal of Accounting Research & Audit Practices*, 16(1),
46-66. <https://ssrn.com/abstract=3100051>
- ANN, S., Daengdei, J., & Vongurai, R. (2021). Factors affecting acceptance and use of e-tax
services among medium taxpayers in Phnom Penh, Cambodia. *The Journal of
Asian Finance, Economics and Business*, 8(7), 79-90. [https://doi.org/10.13106/
jafeb.2021.vol8.no7.0079](https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no7.0079)
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of
information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 27(3), 425-478.
<http://dx.doi.org/10.2307/30036540>