

การยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อ  
การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing  
ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

THE ACCEPTANCE OF TECHNOLOGY AND THE SUCCESS OF INFORMATION  
SYSTEMS THAT INFLUENCE ON THE DECISION TO USE THE FILING SERVICE OF  
CORPORATE INCOME TAX THROUGH THE E-FILING SYSTEM OF  
SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES, IN THE UPPER NORTHEASTERN REGION 1

ณัฐพร เตนากุล<sup>1</sup> และรชต สวนสวัสดิ์<sup>2\*</sup>

Nathaphorn Tenakul<sup>1</sup> and Rachata Suansawat<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

<sup>2</sup>สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

<sup>1</sup>Business Administration, Graduate School, Udon Thani Rajabhat University

<sup>2</sup>Accounting Program, Faculty of Management Science, Udon Thani Rajabhat University

Received: April 18, 2024 / Revised: September 24, 2024 / Accepted: September 26, 2024

## บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing 2) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing และ 3) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการนิติบุคคลวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SME) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอุดรธานี หนองคาย เลย หนองบัวลำภู และบึงกาฬ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งจำแนกตามประเภทของภาคธุรกิจ ประกอบด้วย ธุรกิจการผลิตและจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค ธุรกิจผลิตและจำหน่ายสินค้าเกษตรกรรม และธุรกิจการให้บริการ (ใช้เกณฑ์การแบ่งปี 2562: เกณฑ์รายได้ต่อปี และจำนวนการจ้างงาน โดยแบ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจรายย่อย) จำนวน 384 แห่ง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) สถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ สมการถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.32 และ  $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.32 ตามลำดับ)

\*Corresponding Author

E-mail: rachata.acc@gmail.com

2) ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการ SMEs มีระดับการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.38 3) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านความต้องการใช้ และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการนิติบุคคลวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 30.80 และ 4) ปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านความพร้อมในการใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการนิติบุคคลวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย ด้านการเลือกใช้ ด้านการปรับปรุงระบบ และด้านการแนะนำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 36

**คำสำคัญ:** การยอมรับเทคโนโลยี ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ระบบ E-Filing วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

## Abstract

The objectives of this research were: 1) to study technology acceptance factors, information system success, and decision-making in using the E-Filing system for corporate income tax through E-Filing, 2) to examine the technology acceptance model factors affecting the decision to use the E-Filing system for corporate income tax filing; and 3) to investigate the information system success factors influencing the decision to use the E-Filing system for corporate income tax filing among small and medium enterprises (SMEs) in the Upper Northeastern Region 1, comprising five provinces which were Udon Thani, Nong Khai, Loei, Nong Bua-Lamphu and Bueng Kan provinces. The study used a questionnaire to collect data from 384 small and medium-sized enterprises, categorized by business sectors including consumer goods production and distribution, agricultural products and distribution, and service businesses (using the 2019 criteria: annual revenue and employment numbers, dividing into medium enterprises, small enterprises, and micro-enterprises). Multi-stage sampling was used. Data analysis statistics included: 1) descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation; and 2) inferential statistics, specifically multiple regression analysis, with a statistical significance level of .05.

The research findings were as follows: 1) The overall opinion levels on technology acceptance factors and information system success factors were high ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.32 and  $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.32, respectively). 2) The overall decision-making level to use the E-Filing system for corporate income tax filing among SMEs was very high ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.38). 3) Technology acceptance factors, including usage requirements and attitudes towards usage, significantly affected the decision to use the E-Filing system for corporate income tax filing among SMEs

at the .05 level, with a predictive power of 30.80%. 4) Information system success factors, including perceived benefits, user satisfaction, information quality, and system readiness, significantly influenced the decision to use the E-Filing system for corporate income tax filing among SMEs in terms of system selection, system improvement, and recommendation at the .05 level, with a predictive power of 36%.

**Keywords:** Technology Acceptance, Success of Information System, E-Filing System, Small and Medium-sized Enterprises

## บทนำ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ได้กล่าวถึงสถานการณ์และแนวโน้มในการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ ศักยภาพ และคุณภาพของประชากรไทยทุกช่วงวัยซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ แม้ว่าการเข้าถึงระบบบริการสาธารณะ ระบบการศึกษา การบริการสาธารณสุข และอื่น ๆ ของคนไทยมีความครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น แต่ยังคงมีปัญหาเรื่องคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่มีมาตรฐานแตกต่างกันของแต่ละพื้นที่ ซึ่งเป็นหนึ่งในสาเหตุหลักที่ทำให้ประเทศไทยยังคงมีปัญหาความเหลื่อมล้ำในหลายมิติ แต่ในทางกลับกัน การเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์เป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมต่าง ๆ (National Strategy Secretarial Office of the National Economic and Social Development Board, 2018) ประเทศไทยได้มีการขับเคลื่อนประเทศโดยการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อให้การบริหารงานของภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น รัฐบาลมีความพยายามในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้เป็นไปตามกลไกที่เหมาะสมทันต่อสถานการณ์ รัฐบาลจึงมอบนโยบายให้กระทรวงการคลังกนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน (Sangapong, 2019) เพื่อให้สามารถจัดเก็บรายได้

ให้เพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี เพื่อนำรายได้ไปใช้พัฒนาระบบต่าง ๆ ให้ดีขึ้น ดังนั้น กรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานจัดหารายได้หลักของประเทศ ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร จึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี โดยกรมสรรพากรได้ทำการพัฒนาเทคโนโลยีระบบดิจิทัล และนำระบบดังกล่าวมาใช้ประโยชน์สำหรับการจัดเก็บภาษี ดังนั้น จึงได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้วยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ของผู้เสียภาษีผ่านระบบดิจิทัล รวมถึงอำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้เสียภาษีให้เกิดการใช้บริการให้มีความรวดเร็ว ดังนั้น กรมสรรพากรจึงมีการปรับเปลี่ยนหน่วยงานไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ซึ่งจะเน้นการปรับปรุงระบบการบริการของกรมสรรพากรโดยที่ยึดผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง และให้สอดคล้องกับพลวัตของเทคโนโลยี (Taxpayer-Centric Solutions) นอกจากนี้ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา กรมสรรพากรมีวางแผนปฏิรูปราชการ ในปี พ.ศ. 2564 ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ D2Drive จึงทำให้กรมสรรพากรมีการแนวคิดเกี่ยวกับการทำธุรกรรมภาษีที่บ้าน (TAX from Home) ซึ่งเป็นการบริการที่กรมสรรพากรมีความตั้งใจพัฒนาระบบการบริการเพื่อให้ผู้เสียภาษี ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่มิหน้าที่เสียภาษี ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ และผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก โดยจัดทำกระบวนการธุรกรรมให้มีขั้นตอนที่ง่ายและปลอดภัย ไม่ต้องเดินทาง

อีกทั้งช่วยให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ช่วยลดและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด 2019 ได้เป็นอย่างดี จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น กรมสรรพากรจึงได้พัฒนาระบบการบริการต่างๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เช่น การบริการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต และชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทภาษี (E-Filing) การพัฒนาระบบบริจาคผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Donation) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริจาคสามารถใช้สิทธิลดหย่อนภาษีได้โดยตรง เป็นต้น กระบวนการทำงานเน้นการใช้ระบบงานแบบออนไลน์ทั้งทางด้านการบริหารงานและการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ซึ่งทำให้การยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกประเภทภาษี ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบพร้อมชำระภาษีจากที่ใดก็ได้ไม่ว่าจะเป็นในประเทศ หรือนอกประเทศ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้ผู้เสียภาษียังสามารถ Upload เอกสารที่ใช้ประกอบการขอคืนภาษีได้เพื่อลดภาระในการจัดเก็บเอกสาร และนำส่งเอกสารให้กรมสรรพากร ซึ่งการเลือกใช้บริการดังกล่าวนี้ ผู้ประกอบการจะมีการตัดสินใจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Tanapawat and Saraphat, 2023) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต

แต่อย่างไรก็ตาม ระบบยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-Filing) ถือเป็นบริการแบบใหม่สำหรับให้ผู้เสียภาษีได้ยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก ประหยัดเวลามากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นผลทำให้รัฐบาลมีรายได้มากขึ้น ซึ่งระบบ E-Filing นี้ ผู้เสียภาษีจะเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการภาษีที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตด้วยตัวเอง แทนการกรอกแบบแสดงรายการภาษีและยื่นแบบด้วยกระดาษ ทั้งทำ

การชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากรโดยตรง ซึ่งเป็นทางเลือกให้กับกิจการแบบสมัครใจ ซึ่งช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการให้เกิดความสะดวกมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม กรมสรรพากรก็ยังคงให้ประชาชน รวมถึงกิจการต่างๆ มีทางเลือกที่จะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ 2 ทางเลือก ได้แก่ การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยตนเอง การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยตนเอง การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีอากรโดยทั่วไปให้ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีอากรตามที่กำหนดไว้ต่ออำเภอ ที่ว่าการอำเภอท้องที่ ที่ว่าการเขต หรืออาจจะยื่นแบบทางไปรษณีย์ได้โดยถือเอาวันที่ลงทะเบียนเป็นวันรับแบบแสดงรายการชำระภาษี และ การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร นั่นคือ การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกว่า ระบบ E-Filing

จากงานวิจัยของ Soneka และ Phiri (2019) พบว่า การนำระบบ E-Filing มาใช้ สามารถช่วยในการเข้าถึงข้อมูลรวมถึงการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ระบบ E-Filing ยังเป็นการเพิ่มศักยภาพในการปรับปรุงการบริการยื่นแบบภาษี และเป็นการลดต้นทุนให้กับทั้งผู้เสียภาษี และหน่วยงานที่จัดเก็บภาษี

การเก็บรวบรวมข้อมูลนักวิจัยได้ใช้พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดอุดรธานี หนองคาย เลย หนองบัวลำภู และบึงกาฬ เนื่องจากกลุ่มจังหวัดนี้มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นไปตามแผนพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่จัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการบูรณาการนโยบายพัฒนาภาค โดยมีการกำหนดให้ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็น “ศูนย์กลางเศรษฐกิจของอนุภาคลุ่มแม่น้ำโขง” โดยมีการพัฒนาเกษตรสมัยใหม่ เพื่อต่อยอดเศรษฐกิจชีวภาพ เชื่อมโยงการค้า และการลงทุนในภูมิภาค (The Office of Strategy Management, 2024) ดังนั้นจึงส่งผลให้เกิด

ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) มีจำนวนที่มากขึ้น เป็นผลทำให้การยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจดังกล่าวมีจำนวนเพิ่มขึ้น

ดังนั้นจากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลให้กับกรมสรรพากรไปปรับปรุงระบบ และสามารถนำไปบริหารจัดการข้อมูลรวมไปถึงเป็นประโยชน์ต่อรัฐบาลในการจัดเก็บรายได้และนำไปพัฒนาประเทศ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

2. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

3. เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

### ทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีไปใช้อย่างเต็มที่ โดยการยอมรับของบุคคล ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตั้งแต่การที่บุคคลได้สัมผัสกับเทคโนโลยี ถูกชักจูงให้ยอมรับ ตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธ ปฏิบัติตามการตัดสินใจ และยืนยันการปฏิบัตินั้น และนำไปสู่การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Rogers, 2003) ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้ระบบ การรับรู้ถึงประโยชน์ต่อการใช้งาน ทักษะ และความตั้งใจใช้งาน โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้ระบบ (Perceived Ease of Use) คือ ระดับที่ผู้ใช้คาดหวังว่าระบบเป้าหมายจะไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน (Venkatesh & Davis, 2000) จากงานวิจัยของ Tahar et al. (2020) และ Rahman และ Karim (2018) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อการใช้ระบบ E-Filing มากขึ้น ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจเนื่องจากระบบง่ายต่อการใช้งาน และทำให้เกิดการเลือกใช้ระบบ E-Filing มากขึ้น

2. การรับรู้ถึงประโยชน์ต่อการใช้งาน (Perceived Usefulness) คือ ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตน (Venkatesh & Davis, 2000) นั่นคือ เมื่อผู้ใช้ระบบเชื่อว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบ และสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานได้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้ยังเห็นถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี จะยิ่งทำให้มีความต้องการใช้มากขึ้น (Tahar et al., 2020) จากงานวิจัยของ Tahar et al. (2020) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานส่งผลต่อการใช้ระบบ E-Filing โดยมีความพร้อมของการยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลเป็นตัวแปรแทรก ทำให้มีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ E-Filing มากขึ้น

3. ทศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward Use) คือ ทศนคติหรือความคิดเห็นของผู้ใช้งานต่อเทคโนโลยี (Tanurak et al., 2017) จากงานวิจัยของ Prathum และ U-senyang (2022) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำที่ได้รับอิทธิพลโดยตรงจาก ทศนคติต่อการใช้งาน นั่นคือถ้าหากผู้ใช้งานมีทศนคติที่ดีกับระบบสารสนเทศก็จะมีพฤติกรรมการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ และงานวิจัยของ Jinakul (2020) พบว่า ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน ซึ่งประกอบด้วย ทศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เนื่องจาก ผู้มีหน้าที่เสียภาษีตระหนักว่าการเสียภาษีเป็นหน้าที่ของประชาชน จึงมีความรู้สึกเต็มใจที่จะเสียภาษี ส่งผลให้มีความตั้งใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

4. ความตั้งใจใช้งาน (Intention to Use) คือ พฤติกรรมความตั้งใจที่ผู้ใช้พยายามใช้งาน และมีความเป็นไปได้ที่จะยอมรับ และใช้งานต่อเนื่อง (Bumrungpone, 2020) ถ้าหากผู้เสียภาษีมีความตั้งใจจะใช้ระบบจะทำให้พฤติกรรมการใช้งานมีมากขึ้น จากงานวิจัยของ Hermanto et al. (2022) และ Andrian et al. (2017) พบว่า ความตั้งใจที่จะใช้ระบบการเสียภาษีออนไลน์ ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบการรายงานการคืนภาษีผ่านระบบออนไลน์ของผู้เสียภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ**

การวัดความสำเร็จหรือประสิทธิผลของระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้เห็นถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ซึ่งต้องมีการลงทุนจากหน่วยงาน ได้หลากหลายรูปแบบ แนวคิดความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model) ซึ่งแนวคิดนี้ได้ถูกออกแบบโดย DeLone

และ McLean (2003) และพัฒนาแนวคิดนี้เพื่อใช้วัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศเมื่อมีการทำธุรกรรมทางเศรษฐกิจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการ ความตั้งใจใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งสามารถอธิบายปัจจัยแต่ละปัจจัยได้ดังนี้ (Tangpatthamachart & Parncharoen, 2019)

1. คุณภาพของระบบ (System Quality) เป็นระบบที่มีความยืดหยุ่น มีความน่าเชื่อถือโดยพิจารณาจากความสามารถของการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และเวลาที่ใช้ในการตอบสนองของระบบ จากงานวิจัยของ Saosoong (2020) พบว่า คุณภาพของระบบซึ่งประกอบด้วยด้านความเร็ว ด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อการใช้บริการระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) เป็นปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลของระบบ หรือสารสนเทศที่มอบให้กับผู้ใช้บริการ มีความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัย และการเข้าถึงง่ายของผู้ใช้งานระบบ จากงานวิจัยของ Nuttaro (2018) พบว่า คุณภาพของข้อมูลส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

3. คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากการบริการ มีการตอบสนอง หรือมีการโต้ตอบ ความปลอดภัย และการออกแบบ เกิดจากความพึงพอใจเมื่อผู้ใช้งานได้ทำการใช้ระบบสารสนเทศจริง ตั้งแต่กระบวนการเริ่มหาข้อมูล ซื้อสินค้า หรือการบริการ รวมไปถึงการบริการหลังการขาย จากงานวิจัยของ Bumrungpone (2020) พบว่า คุณภาพของการบริการเว็บไซต์ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม นอกจากนี้งานวิจัยของ

Nuttaro (2018) ได้ผลที่สอดคล้องกัน ซึ่งพบว่า คุณภาพของการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัด กาญจนบุรี

4. ความตั้งใจใช้ (Intention to Use) เป็น ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศที่เกิดจากผู้ใช้งาน ซึ่งการใช้จะถูกวัดจากการใช้งานจริง หรือวัดจากสิ่งที่ ได้รับ แต่การวัดผลจะมีประสิทธิภาพสูงก็ต่อเมื่อผู้ใช้ ใช้ระบบมีการใช้ด้วยความสมัครใจเท่านั้น จากงานวิจัย ของ Hermanto et al. (2022) และ Andrian et al. (2017) พบว่า ความตั้งใจที่จะใช้ระบบการเสียภาษี ออนไลน์ ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบ การรายงานการคืนภาษีผ่านระบบออนไลน์ของผู้เสีย ภาษี

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) หมายถึง ทศนคติ ความชอบ ความเชื่อมั่น เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือพฤติกรรม ตลอดจนแนวโน้ม การเกิดพฤติกรรม และอาจหมายถึงความโน้มเอียง ที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น ไปในทิศทางที่สม่ำเสมอ การเกิดของความพึงพอใจ นั้นเกิดจากข้อมูลในแต่ละคนได้รับ จากงานวิจัยของ Bumrungrone (2020) พบว่า ความพึงพอใจของ ผู้ใช้งานระบบส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษี เงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม

6. ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits) เป็นตัววัด ที่มีความสำคัญมากที่สุด ที่สมดุลทั้งผลกระทบเชิงบวก และเชิงลบของระบบ E-Commerce ที่มีต่อลูกค้า ชีพพลายเออร์ พนักงาน องค์กร ตลาด อุตสาหกรรม เศรษฐกิจ รวมไปถึงสังคม เช่น การซื้อขายสินค้าผ่าน อินเทอร์เน็ตทำให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้าโดยทำให้ ประหยัดเงิน และเวลา เป็นต้น จากงานวิจัยของ Jauharia และ Hambali (2020) พบว่า คุณภาพของ ระบบ และ คุณภาพของการทำงานร่วมกันของระบบ

E-Filing ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งาน และที่สำคัญผู้ใช้งานระบบเห็นถึงประโยชน์ที่เกิดกับองค์กร เนื่องจากการใช้ระบบ E-Filing ยิ่งมากเท่าไรยิ่ง ทำให้ประสิทธิภาพของการดำเนินงานยิ่งสูงขึ้นเท่านั้น ส่งผลดีต่อองค์กรซึ่งถือเป็นประโยชน์ที่องค์กรได้รับ จากการใช้ระบบ จึงมีผลทำให้ผู้ใช้ตัดสินใจที่จะใช้ ระบบ E-Filing มากยิ่งขึ้นนั่นเอง

### แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing

การตัดสินใจ หมายถึง การเลือกทางเลือกจาก ทางเลือกที่มีอยู่สองทางเลือกขึ้นไป เป็นกระบวนการ ที่ผู้บริหารต้องเผชิญเมื่อต้องเลือกทางเลือกใดทาง เลือกหนึ่งจากทางเลือกที่มีอยู่หลายทาง (Robbins & Coulter, 2018) กระบวนการดังกล่าว ทำให้ได้ ทางเลือกที่ดีที่สุดจากทางเลือกที่มีอยู่หลายทาง โดย พิจารณาจากข้อมูล และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (Eisenfuhr et al., 2010)

การตัดสินใจใช้บริการ หมายถึง กระบวนการ เลือกทางเลือกเพียงทางเลือกเดียวจากทางเลือกที่ มีอยู่ทั้งหมด ซึ่งในการตัดสินใจดังกล่าว ผู้บริหารจะ เข้ามาใช้มาเป็นเป้าหมาย หรือเป็นแนวทางในการ ตัดสินใจ (Kotler & Keller, 2016) ซึ่งจะมีกระบวนการ ตัดสินใจ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจ ซื้อหรือการบริการ และความรู้สึกภายหลังการซื้อ หรือการบริการ (Wolny & Charoensuksai, 2014; Tinnaphop, 2022) โดยแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียด ดังนี้

1. การรับรู้ถึงความต้องการ เป็นการตระหนัก ถึงความต้องการของตนเองซึ่งอาจถูกกระตุ้นจาก ภายใน เช่น รู้สึกหิวเมื่อถึงเวลารับประทานอาหาร และ ถูกกระตุ้นจากปัจจัยภายนอก เช่น เห็นป้ายลดราคา ทำให้อยากได้สินค้า เป็นต้น

2. การค้นหาข้อมูล เป็นกระบวนการที่ผู้ซื้อ ค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้า หรือบริการที่ผู้ซื้อ

ต้องการจากขั้นที่ 1 จึงทำให้ผู้ซื้อทำการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติ คุณลักษณะ รูปแบบสินค้า ราคา สถานที่จำหน่ายเพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อต่อไป

3. การประเมินทางเลือก เป็นขั้นตอนที่ผู้ซื้อนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 มาเปรียบเทียบหรือประเมินโดยดูจากรูปแบบ ระบบการใช้งาน ความสะดวกสบายในการใช้งาน รวมไปถึงการบริการหลังการขาย ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ นั้น จะเป็นตัวพิจารณาให้ตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด

4. การตัดสินใจซื้อหรือการใช้บริการ เป็นการพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ จากการเปรียบเทียบหรือการประเมินจากสิ่งที่ได้รับข้อมูลแล้ว หลังจากนั้นผู้ซื้อทำการเลือกซื้อ หรือใช้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ซื้อมากที่สุด โดยพิจารณาจากตราสินค้า ปริมาณ ช่วงเวลา และวิธีการชำระค่าสินค้า เป็นต้น

5. ความรู้สึกหลังการซื้อ หรือการใช้บริการ ซึ่งความรู้สึกนี้จะเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ซื้อได้ทำการซื้อหรือได้ใช้บริการแล้ว โดยจะแสดงออกมาสองรูปแบบ คือ พึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ซึ่งถ้าหากเกิดความพึงพอใจจะทำให้เกิดการซื้อซ้ำ หรือใช้บริการซ้ำ และมีการบอกต่อ หรือแนะนำให้บุคคลอื่นใช้ตาม เป็นต้น

#### แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) หมายถึง ธุรกิจที่ทำการดำเนินกิจกรรมทางด้านการผลิต จำหน่าย ขนาดกลางหรือขนาดย่อม เป็นธุรกิจที่มีความเป็นอิสระ ไม่อยู่ใต้การควบคุมของธุรกิจ หรือบุคคลอื่นบุคคลใด อีกทั้งยังเป็นธุรกิจที่มีต้นทุนในการลงทุนต่ำ (Office of Small and Medium Enterprise Promotion, 2022)

สำหรับประเทศไทยได้มีพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรมกำหนดว่า ใครบ้างที่จะได้ขึ้นชื่อว่าเข้าข่ายเป็นธุรกิจ SMEs ซึ่ง

จะประกาศออกมาเป็นกฎกระทรวง ก่อนหน้านี้จะใช้เกณฑ์ในการวัดว่าธุรกิจใดที่จัดเป็น SMEs ครอบคลุมกิจการจำนวน 3 กลุ่มใหญ่ โดยจำแนกตามประเภทของลักษณะการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

1. การผลิต (Product Sector) ครอบคลุมการผลิตในภาคเกษตรกรรม (Agricultural Processing) ภาคอุตสาหกรรม (Manufacturing) และเหมืองแร่ (Mining) วิสาหกิจขนาดกลางมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 200 ล้านบาท วิสาหกิจขนาดย่อมไม่เกิน 50 ล้านบาท

2. การค้า (Trading Sector) ครอบคลุมการค้าส่ง (Whole-Sale) และการค้าปลีก (Retail) โดยกิจการประเภทค้าส่ง วิสาหกิจขนาดกลางมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 100 ล้านบาท วิสาหกิจขนาดย่อมไม่เกิน 50 ล้านบาท ส่วนกิจการประเภทค้าปลีก วิสาหกิจขนาดกลางไม่เกิน 60 ล้านบาท วิสาหกิจขนาดย่อมไม่เกิน 30 ล้านบาท

3. การบริการ (Service Sector) วิสาหกิจขนาดกลางมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 200 ล้านบาท วิสาหกิจขนาดย่อมไม่เกิน 50 ล้านบาท

นอกจากนี้สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Office of Small and Medium Enterprise Promotion: OSMEP) ได้กำหนดเกณฑ์การแบ่งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไว้ในกฎกระทรวง ประเด็นหัวข้อเรื่องการกำหนดลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2562 โดยใช้เกณฑ์รายได้ต่อปี และจำนวนการจ้างงานเพื่อแบ่งประเภทของกิจการ ซึ่งประกอบด้วย วิสาหกิจขนาดกลาง วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจรายย่อย (Office of Small and Medium Enterprise Promotion, 2023)

#### สมมติฐานการวิจัย

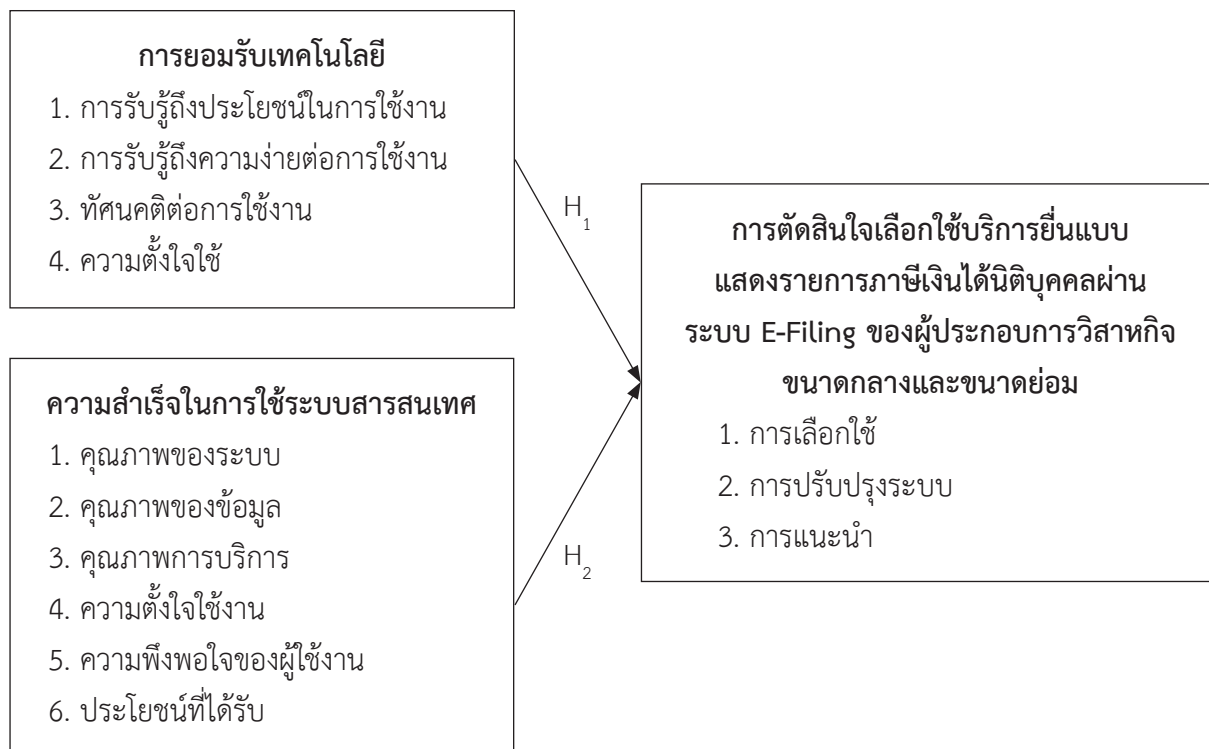
สมมติฐานการวิจัย ประกอบด้วย

**สมมติฐานข้อที่ 1 (H<sub>1</sub>)** การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้

นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการ  
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออก  
เฉิงเหินฮือตงบน 1

**สมมติฐานข้อที่ 2 (H<sub>2</sub>)** ความสำเร็จในการใช้  
ระบบสารสนเทศส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ  
E-Filing ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ  
ขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉิงเหินฮือตงบน 1  
ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

## วิธีการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สถานประกอบการนิติบุคคลวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉิงเหินฮือตงบน 1 ประกอบด้วยสถานประกอบการจาก 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอุดรธานี จังหวัดหนองคายจังหวัดเลย จังหวัดหนองบัวลำภูและจังหวัดบึงกาฬ จำแนกตามประเภทของภาคธุรกิจ จำนวน 5,617 แห่ง (Office of Small and Medium Enterprise Promotion, 2023) และนำมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความ

เชื่อมั่น 95% มีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 374 แห่ง แต่นักวิจัยเก็บ 400 แห่ง มีจำนวนผู้ตอบกลับ จำนวน 384 แห่ง คิดเป็นอัตราการตอบกลับเท่ากับร้อยละ 96 วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้น (Multi-state Sampling) โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แยกตามจังหวัด และสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยส่งแบบสอบถามออนไลน์ในรูปแบบ Google Form ส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานประกอบการ จำนวน 400 แห่ง ให้กับสถานประกอบการที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉิงเหินฮือตงบน 1 ซึ่งประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอุดรธานี

จังหวัดหนองคาย จังหวัดเลย จังหวัดหนองบัวลำภู และจังหวัดบึงกาฬ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วย 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของผู้ประกอบการ และลักษณะของกิจการนิติบุคคล เป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน และด้านความตั้งใจใช้ ซึ่งคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ (1-5) คือระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความตั้งใจในการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และด้านประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต แบ่งเป็น 5 ระดับ (1-5) คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ประกอบด้วย ด้านการเลือกใช้ ด้านการปรับปรุงระบบ และด้านการแนะนำเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต แบ่งเป็น 5 ระดับ (1-5) คือระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ปัญหา และข้อเสนอแนะอื่น ๆ สอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

มีลักษณะเป็นแบบเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

การสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม เป็นการปรับปรุงข้อคำถามจากงานวิจัยของ Pladetpal (2020) และ Supaparporn (2018) ประกอบกันเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และบริบทของงานวิจัยฉบับนี้ เมื่อนักวิจัยปรับปรุงข้อคำถามในแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยสร้างแบบสอบถามให้กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยพิจารณาคัดเลือกคำถามในแบบสอบถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งค่า IOC ที่ได้อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้ว จำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบ (Pretest) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Cronbach, 1990) ของข้อคำถาม ซึ่งผลที่ได้มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach Alpha) อยู่ระหว่าง 0.785-0.883 โดยแยกแสดงค่าความเชื่อมั่นของแต่ละปัจจัยได้ดังนี้ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีค่าเท่ากับ 0.836 ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศเท่ากับ 0.883 และการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการ SMEs เท่ากับ 0.785 ซึ่งค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ของตัวแปรแต่ละตัวมีค่ามากกว่า 0.70 (Cronbach, 1990) จึงเป็นค่าที่ยอมรับได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามในรูปแบบ Google Form ไปยังสถานประกอบการ เมื่อสถานประกอบการตอบกลับ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และแปลงข้อมูลจาก Google Sheet มาเป็น Microsoft Excel และนำเข้าโปรแกรม SPSS เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามสำหรับคำถามตอนที่ 1-4 โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และเสนอผลการวิจัยในรูปแบบดังนี้ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

### 2. สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้สำหรับการอธิบายผลการวิจัยของกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย การยอมรับเทคโนโลยี และความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ซึ่งสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และทำการตรวจสอบคุณสมบัติ Multicollinearity ด้วยค่า Tolerance มากกว่า หรือเท่ากับ 0.1 และค่า VIF มีค่าน้อยกว่า หรือเท่ากับ 10 ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ไม่มีปัญหา Multicollinearity (Hair et al., 2019) ดังแสดงในตารางที่ 6 และตารางที่ 7

### ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 384 แห่ง โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ เป็นสถิติที่ใช้ในการประมวลผล พบว่า กิจกรรมประเภทการผลิตและจำหน่ายสินค้าอุปโภคและบริโภค มีจำนวนสถานประกอบการ 217 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 56.51 ประเภทการผลิตและจำหน่ายสินค้าเกษตรกรรม มีจำนวนสถานประกอบการ 95 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 24.74 และประเภทธุรกิจให้บริการ มีจำนวนสถานประกอบการ 72 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 18.75 ซึ่งจำแนกเป็นเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 176 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมาเป็นบริษัทจำกัด มีจำนวน 133 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 34.64 ถัดมาเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ จำนวน 74 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 19.27 และลำดับสุดท้ายเป็นอื่น ๆ จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 0.26 และสถานประกอบการมีจำนวนพนักงาน ต่ำกว่า 50 คน จำนวน 118 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30.73 จำนวนพนักงาน 51-100 คน จำนวน 185 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 48.18 จำนวนพนักงาน 101-150 คน จำนวน 57 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14.84 และกิจการที่มีจำนวนพนักงาน 151-200 คนขึ้นไป มีจำนวน 24 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 6.25 ดังแสดงในตารางที่ 1-3

**ตารางที่ 1** จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและค่าร้อยละ โดยจำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ                  | จำนวนกิจการ (แห่ง) | ร้อยละ        |
|----------------------------------|--------------------|---------------|
| ผลิตและจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค | 217                | 56.51         |
| ผลิตและจำหน่ายสินค้าเกษตรกรรม    | 95                 | 24.74         |
| ธุรกิจให้บริการ                  | 72                 | 18.75         |
| <b>รวม</b>                       | <b>384</b>         | <b>100.00</b> |

**ตารางที่ 2** จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าร้อยละ โดยจำแนกตามรูปแบบกิจการ

| รูปแบบของกิจการ               | จำนวน (แห่ง) | ร้อยละ        |
|-------------------------------|--------------|---------------|
| ห้างหุ้นส่วนสามัญ             | 74           | 19.27         |
| ห้างหุ้นส่วนจำกัด             | 176          | 45.83         |
| บริษัทจำกัด                   | 133          | 34.64         |
| อื่น ๆ (กิจการเจ้าของคนเดียว) | 1            | 0.26          |
| <b>รวม</b>                    | <b>384</b>   | <b>100.00</b> |

**ตารางที่ 3** จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและค่าร้อยละ โดยจำแนกตามจำนวนพนักงาน

| จำนวนพนักงาน  | จำนวน (แห่ง) | ร้อยละ        |
|---------------|--------------|---------------|
| ต่ำกว่า 50 คน | 118          | 30.73         |
| 51-100 คน     | 185          | 48.18         |
| 101-150 คน    | 57           | 14.84         |
| 151-200 คน    | 24           | 6.25          |
| <b>รวม</b>    | <b>384</b>   | <b>100.00</b> |

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีผ่านการยื่นแบบทางระบบอินเทอร์เน็ต E-Filing พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ซึ่งมีภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 เมื่อพิจารณาข้อมูลเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.26 อยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ด้านความตั้งใจใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.29 ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 และลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

| การยอมรับเทคโนโลยี               | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------|-----------|------|------------------|
| การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน  | 4.83      | 0.26 | มากที่สุด        |
| ความตั้งใจใช้                    | 4.81      | 0.29 | มาก              |
| ทัศนคติต่อการใช้งาน              | 4.75      | 0.32 | มาก              |
| การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน | 4.58      | 0.42 | มาก              |
| รวม                              | 4.74      | 0.32 | มาก              |

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามค่าคะแนน พบว่า อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ประโยชน์ที่ได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.27 ลำดับรอง

ลงมา ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.29 และลำดับที่สามด้านคุณภาพของข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.33 ด้านความตั้งใจในการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 และด้านคุณภาพของระบบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ

| ความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--------------------------------|-----------|------|------------------|
| ประโยชน์ที่ได้รับ              | 4.83      | 0.27 | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน        | 4.78      | 0.29 | มากที่สุด        |
| คุณภาพของข้อมูล                | 4.77      | 0.37 | มากที่สุด        |
| คุณภาพการบริการ                | 4.72      | 0.33 | มาก              |
| ความตั้งใจในการใช้งาน          | 4.70      | 0.38 | มาก              |
| คุณภาพของระบบ                  | 4.67      | 0.36 | มาก              |
| รวม                            | 4.74      | 0.32 | มาก              |

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ในส่วนนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามค่าคะแนนพบว่า อยู่ในระดับ

ความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้ระบบ E-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีในกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 อันดับรองลงมา ได้แก่ ถ้ามีการปรับปรุงระบบในอนาคต ผู้ตอบแบบสอบถามก็จะยังใช้งานระบบ E-Filing อย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 และอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามจะแนะนำให้ผู้ประกอบการรายอื่นใช้งานระบบ E-Filing โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 ดังแสดงผลในตารางที่ 6

**ตารางที่ 6** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

| การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| ท่านตัดสินใจเลือกใช้ระบบ E-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีในกิจการของท่าน     | 4.84        | 0.36        | มากที่สุด        |
| หากมีการปรับปรุงระบบในอนาคตท่านก็จะยังใช้งานระบบ E-Filing อย่างต่อเนื่อง        | 4.81        | 0.38        | มากที่สุด        |
| ท่านจะแนะนำให้ผู้ประกอบการรายอื่นใช้งานระบบ E-Filing                            | 4.78        | 0.41        | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                                      | <b>4.81</b> | <b>0.38</b> | <b>มากที่สุด</b> |

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน  
1. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ทศนคติต่อการใช้งาน และความตั้งใจใช้ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing

| การยอมรับเทคโนโลยี                                                                                   | b     | S.E.  | Beta  | t     | p-value | Tolerance | VIF   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|---------|-----------|-------|
| ค่าคงที่                                                                                             | 1.277 | 0.305 |       | 4.188 | 0.000*  |           |       |
| การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PB)                                                                    | 0.076 | 0.066 | 0.061 | 1.155 | 0.249   | 0.685     | 1.460 |
| การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (PE)                                                                   | 0.028 | 0.040 | 0.036 | 0.699 | 0.485   | 0.719     | 1.390 |
| ทัศนคติต่อการใช้งาน (AT)                                                                             | 0.207 | 0.053 | 0.201 | 3.894 | 0.000*  | 0.715     | 1.400 |
| ความตั้งใจใช้ (IU)                                                                                   | 0.428 | 0.061 | 0.380 | 6.971 | 0.000*  | 0.642     | 1.558 |
| R = 0.555 R <sup>2</sup> = 0.308, Adj. R <sup>2</sup> = 0.300 S.E. = 0.273 F = 40.40 P-value = 0.000 |       |       |       |       |         |           |       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความตั้งใจใช้ และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน สามารถรวมกันพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์เท่ากับ 0.380 และ 0.201 ตามลำดับ และมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 30.80 (R<sup>2</sup> = 0.308) สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

1. สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบ E-Filing = 1.277 + 0.207(AT) + 0.428(IU)

2. สมการพยากรณ์รูปแบบมาตรฐาน

คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบ E-Filing = 0.201(AT) + 0.380(IU)

2. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 1 ซึ่งปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความตั้งใจในการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ดังแสดงในตารางที่ 8

**ตารางที่ 8** การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

| ความสำเร็จในการใช้ระบบ<br>สารสนเทศ                                                                  | b      | S.E.  | Beta   | t     | p-value | Tolerance | VIF   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|--------|-------|---------|-----------|-------|
| ค่าคงที่                                                                                            | 0.892  | 0.283 |        | 3.147 | 0.002** |           |       |
| คุณภาพของระบบ (SyQ)                                                                                 | 0.066  | 0.052 | 0.072  | 1.285 | 0.200   | 0.567     | 1.765 |
| คุณภาพของข้อมูล (IQ)                                                                                | 0.158  | 0.050 | 0.165  | 3.173 | 0.002*  | 0.662     | 1.511 |
| คุณภาพการบริการ (SeQ)                                                                               | -0.012 | 0.060 | -0.012 | 0.193 | 0.847   | 0.487     | 2.054 |
| ความตั้งใจในการใช้งาน (IU)                                                                          | 0.111  | 0.050 | 0.130  | 2.245 | 0.025*  | 0.527     | 1.898 |
| ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SF)                                                                        | 0.197  | 0.061 | 0.180  | 3.220 | 0.001*  | 0.568     | 1.761 |
| ประโยชน์ที่ได้รับ (NB)                                                                              | 0.299  | 0.063 | 0.253  | 4.783 | 0.000*  | 0.635     | 1.575 |
| R = 0.600 R <sup>2</sup> = 0.360, Adj. R <sup>2</sup> = 0.349 S.E = 0.264 F = 40.40 P-value = 0.000 |        |       |        |       |         |           |       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านความตั้งใจในการใช้งาน สามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์เท่ากับ 0.253 0.180 0.165 และ 0.130 ตามลำดับ และมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 36 (R<sup>2</sup> = 0.360) สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

1. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบ E-Filing = 0.892 + 0.158(IQ) + 0.111(IU) + 0.197(SF) + 0.299(NB)
2. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบ E-Filing = 0.165(IQ) + 0.130(IU) + 0.180(SF) + 0.253(NB)

### อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และการความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการนิติบุคคลวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 พบว่า

1. จากสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านความตั้งใจใช้และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านความตั้งใจใช้และทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลในทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการนิติบุคคลวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความต้องการใช้บริการระบบยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing เนื่องจากกิจการต้องการที่จะเรียนรู้ระบบ E-Filing เพื่อใช้สำหรับการทำธุรกรรมทางภาษี และเพื่อลดขั้นตอนในการเดินทางไปทำธุรกรรมทางภาษี และนอกจากนี้ธุรกิจมีความพร้อมในการใช้งานระบบ E-Filing จึงส่งผลให้สถานประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคล เนื่องมาจากระบบ E-Filing เป็นผลมาจากความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bumrungpone (2020) ซึ่งพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โดยการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย ความคาดหวังในการดำเนินการ การคาดหวังในการพยายาม อธิพลทางสังคม สิ่งอำนวยความสะดวก และความไว้วางใจ ทำให้มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบเสียภาษีขององค์กร นอกจากนี้ ด้านทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคล เนื่องมาจากผู้ใช้งานมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบ E-Filing ที่ใช้ในธุรกิจ และเชื่อว่าระบบ E-Filing มีความปลอดภัยของข้อมูล ช่วยให้เกิดความสะดวกสบายและมีความมั่นใจในการใช้ระบบ ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบ ทำให้ผู้ใช้เกิดความต้องการใช้ เมื่อได้ใช้บริการระบบแล้วรู้สึกว่าเป็นระบบที่ดีมีประสิทธิภาพ มีความสะดวกรวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือ เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการระบบ ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีในการใช้บริการระบบ E-Filing อย่างต่อเนื่องในครั้งถัดไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jinakul (2020) พบว่า ทัศนคติด้านความรู้สึก ความเข้าใจ และด้านพฤติกรรมส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้เสียภาษี หรือผู้ประกอบการตระหนักดีว่าการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นหน้าที่ของกิจการ ดังนั้นทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีจึงส่งผลต่อความตั้งใจชำระ

ภาษีเงินได้นิติบุคคล

2. จากสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านความตั้งใจในการใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการนิติบุคคลวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing เพราะหากสถานประกอบการมีการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จะทำให้ลดความผิดพลาด และประหยัดเวลาในการบันทึกข้อมูลได้ มีความสะดวกต่อการใช้งาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านระบบภาษี ซึ่งกิจการเห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับทำให้ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เป็นผลทำให้กิจการกลับมาใช้งานระบบ E-Filing อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Buaban et al. (2023) ซึ่งพบว่าความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับ และความพึงพอใจเป็นตัวแปรส่งผ่านซึ่งจะมีผลทำให้ลูกค้าเลือกใช้แอปพลิเคชันของธนาคารต่อไป

นอกจากนี้ด้านคุณภาพของข้อมูล และความตั้งใจในการใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing เนื่องจากการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing เป็นการจัดเก็บข้อมูลของธุรกิจ ทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ตรงกับความต้องการใช้ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และมีความทันสมัย รัดกุม และทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ Buaban et al. (2023) ซึ่งพบว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศส่งผลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน และด้านความตั้งใจในการใช้งานส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing เนื่องจากกิจการสมัครใจที่จะใช้ระบบ E-Filing และมีความพร้อมของอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เพื่อรองรับการใช้งานระบบ E-Filing อีกทั้งกิจการมีการให้ความรู้ หรือมีการส่งให้พนักงานไปอบรมเพื่อให้พนักงานสามารถใช้งานระบบการเสียภาษี E-Filing อย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจของกิจการที่ต้องการใช้บริการยื่นแบบภาษีผ่านระบบ E-Filing ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phuthong และ Mangsungnoen (2017) ความตั้งใจที่จะใช้ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

## สรุปผล

จากการศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการนิติบุคคลวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 พบว่า

1. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับปัจจัยทั้งสองอยู่ในระดับมาก

2. การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจในภาพรวม

อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด

3. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความตั้งใจใช้ และด้านทัศนคติต่อการใช้งานที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการนิติบุคคลวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านความตั้งใจในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการนิติบุคคลวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากการศึกษากการยอมรับเทคโนโลยีพบว่า ด้านความตั้งใจใช้ และด้านทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี เช่น กรมสรรพากร เป็นต้น ควรมีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบ E-Filing ให้สถานประกอบการมีความพร้อมในการใช้งานผ่านระบบ อีกทั้งบอกถึงประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับจากการยื่นแบบภาษีผ่านระบบ E-Filing เพื่อให้ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดี เกิดความเชื่อมั่น มีความมั่นใจ ข้อมูลมีความปลอดภัยไม่ถูกเปิดเผยให้หน่วยงานอื่นได้รู้ อีกทั้งการทำธุรกรรมด้านภาษี การยื่นแบบภาษีผ่านระบบ สามารถลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมด้านภาษี ทำให้เกิดความสะดวก

สบายมากขึ้น และที่สำคัญสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับกิจการได้

1.2 จากการศึกษาความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศ พบว่า ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านความพร้อมในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ควรให้ข้อมูลกับสถานประกอบการว่าการจัดเก็บภาษีผ่านระบบ E-Filing เป็นระบบที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้น ซึ่งข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ นอกจากนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้ระบบ E-Filing รวมถึงคุณลักษณะของอุปกรณ์ที่จะนำมาใช้งานให้ผู้ประกอบการต่าง ๆ ได้ทราบ และที่สำคัญควรสื่อสารให้ผู้ประกอบการทราบถึงประโยชน์ที่สถานประกอบการจะได้รับจากการยื่นแบบภาษีผ่านระบบ E-Filing

1.3 กรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในสถานประกอบการ เพื่อให้พนักงานสามารถใช้งานระบบ E-Filing ได้อย่างถูกต้อง เมื่อพนักงานมีความรู้และทราบถึงขั้นตอนและวิธีการใช้ระบบ E-Filing จะทำให้องค์กรสามารถใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบได้อย่างถูกต้อง และมีการใช้ระบบอย่างต่อเนื่อง และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ควรส่งพนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานด้านการยื่นแบบการเสียภาษีไปอบรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะใช้ระบบการเสียภาษีนิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing และตระหนักถึงประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับไม่เพียงแต่ลดขั้นตอนการทำงาน ยังทำให้ประหยัดเวลา เพราะไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบภาษีที่สำนักงานสรรพากร และทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการยอมรับเทคโนโลยี และความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศที่อาจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้ผ่านระบบ E-Filing เช่น แรงจูงใจ พฤติกรรมการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคล และตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะมีอิทธิพลต่อการยื่นแบบภาษีผ่านออนไลน์ เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบออนไลน์ ว่าผู้ประกอบการเจอประเด็นปัญหาอะไรบ้าง กรมสรรพากรจะได้หาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาและนำไปปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น

2.3 งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ นักวิจัยอาจใช้วิธีการวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น เช่น วิจัยเชิงคุณภาพ หรือวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อเป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานเก็บภาษีไปปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## References

- Andrian, F. D., Napitupulu, T. A., & Haryaningsih, S. (2017). The user acceptance factors of E-Filing system in Pontianak. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 95(17), 4265-4272. <http://www.jatit.org/volumes/Vol95No17/23Vol95No17.pdf>
- Buaban, N., Hansanti, S., & Changchenkit, C. (2023). Technology acceptance and information system success affecting intention to use with user's satisfaction as a mediator: A case study of Krungthai NEXT application. *Kasetsart Business Applied Journal*, 17(27), 1-20. [in Thai]

- Bumrungpone, P. (2020). *Technology acceptance and information system quality affecting decision to use corporate income tax filing service online taxpayer of business industry* [Master's thesis]. Silpakorn University. [in Thai]
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). Harper & Row.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Eisenfuhr, F., Weber, M., & Langer, T. (2010). *Rational decision making*. Springer.
- Hair, J. F, Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Hermanto, A. H., Windasari, N. A., & Purwanegara, M. S. (2022). Taxpayers' adoption of online tax return reporting: Extended meta-UTAUT model perspective. *Cogent Business & Management*, 9(1), 1-27. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2110724>
- Jauharia, A., & Hambali, H. (2020). The success of E-Filing adoption during COVID-19 pandemic: The role of collaborative quality, user intention, and user satisfaction. *Journal of Economics, Business and Accountancy Ventura*, 23(1), 57-68.
- Jinakul, M. (2020). *Factors and attitude affecting intention to tax e-filing at Bangkok area revenue office 25* [Master's thesis]. Srinakharinwirot University. [in Thai]
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- National Strategy Secretarial Office of the National Economic and Social Development Board. (2018). *National strategy 2018-2037*. [https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS\\_SumPlanOct2018.pdf](https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf) [in Thai]
- Nuttaro, W. (2018). *Factors Affecting of E-Filing Services of Personal Income Tax of Tha Maka Area Revenue Branch Office, Kanchanaburi Province* [Master's independent study]. Ramkhamhaeng University. [in Thai]
- Office of Small and Medium Enterprises Promotion. (2022). *Situation of retail, wholesale, small, and medium-sized businesses*. <https://www.sme.go.th>
- Office of Small and Medium Enterprises Promotion. (2023). *Modern entrepreneur and small, and medium enterprises*. <http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2021>
- Office of Small and Medium Enterprises Promotion. (2023). *Dashboard SME big data*. <https://www.smebigdata.com/home>
- Phuthong, T., & Mangsungnoen, N. (2017). Factors influencing the elderly intention to use and adopt mobile health services. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(3), 548-566.
- Pladetpal, P. (2020). *Factors and acceptance in technology in the system of tax filing and pay taxes on the internet* [Master's thesis]. Dhurakij Pundit University. [in Thai]
- Prathum, S., & U-senyang, S. (2022). Information technology acceptance in the new normal. *Lawasri Journal Thepsatri Rajabhat University*, 6(1), 1-18. [in Thai]

- Rahman, M. M., & Karim, R. (2018). Factors influencing the adoption of E-Filing for tax returns: The role of attitudes among small business owners. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 8(1), 82-98.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (14th ed.). Pearson.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sangapong, J. (2019). *Motivation of the victim to choose to use the service of filing personal income tax returns through the Internet network in the local revenue department of Bangkok 14* [Master's thesis]. Ramkhamhaeng University. [in Thai]
- Saosoong, S. (2020). *System quality and user attitudes affecting the use of electronic tax system services of small and medium business in Bangkok* [Master's thesis]. Sripatum University. [in Thai]
- Soneka, P. N., & Phiri, J. (2019). A model for improving E-Tax systems adoption in Rural Zambia based on the TAM model. *Open Journal of Business and Management*, 7, 908-918.
- Supaparporn, P. (2018). *Factors affecting the success of tax filing on internet of Juristic persons in Bangkok* [Master's thesis]. Sripatum University. [in Thai]
- Tahar, A., Riyadh, H. A., Sofyani, H., & Purnomo, W. E. (2020). Perceived ease of use, perceived usefulness, perceived security, and intention to use E-Filing: The role of technology readiness. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 537-547.
- Tanapawat, A., & Saraphat, S. (2023). Conceptual framework of acceptance of technology and quality of information technology systems that affects the intention to use the internet corporate income tax return filing service. *Journal of Social Science Panyapat*, 5(2), 363-374.
- Tangpatthamachart, S., & Parncharoen, C. (2019). Information system success model on payment behavior via mobile banking of consumers in Bangkok. *Suthiparithat Journal*, 34(109), 173-185.
- Tanurak, W., Chinuntdej, N., & Meechaisue, P. (2017). The influence of attitudes toward usability and related factors on the intention behaviors of Thai wholesale and retail industry employees in using technology. *Journal of the Association of Researchers*, 22(1), 41-53.
- The Office of Strategy Management. (2024). *Upper Northeast province group 1 development plan-revised 2024*. <http://www.osmnortheast-n1.moi.go.th/new/http-www-osmnortheast-n1-moi-go-th-new/> [in Thai]
- Tinnaphop, T. (2022). Relationship between service quality factors and the decision to a selection of the parcel provider delivery service of online seller in Bangkok. *Journal of Management Science Review*, 24(1), 85-96.

- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Wolny, J., & Charoensuksai, N. (2014). Mapping customer journeys in multichannel decision-making. *Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice*, 15(4) 317-326.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Harper and Row Publications.



**Name and Surname:** Nathaphorn Tenakul

**Highest Education:** M.B.A (Master of Business Administration),  
Udon Thani Rajabhat University

**Affiliation:** Business Administration, Graduate School, Udon Thani  
Rajabhat University

**Field of Expertise:** Collection of Corporate Income Tax and  
Tax Payment via the Internet



**Name and Surname:** Rachata Suansawat

**Highest Education:** Ph.D. Management, University of Hull

**Affiliation:** Accounting Program, Faculty of Management Science,  
Udon Thani Rajabhat University

**Field of Expertise:** Financial Accounting, Management Accounting,  
Cost Accounting, and Strategic Management Accounting