



การยอมรับเทคโนโลยีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษี
ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
Technology Acceptance of the E-tax Invoice System and Tax Filing Literacy
on Tax Filing Efficiency Among Accountants in Bangkok and Vicinity

ชลพิณท์ แผนผล^{1*} และมัตติมา กรงเต็น²

Chollapint PhanPhol^{1*} and Mattima Krongten²

^{1*}นักศึกษาปริญญาโท คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

²อาจารย์ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

^{1*}Master Student of Accountancy Sripatum University

²Lecturer from the Faculty of Accountancy Sripatum University

*Corresponding Author Email: chollapint.phanphol@gmail.com

Received: 19 June 2025

Revised: 30 June 2025

Accepted: 3 July 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ มีเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ทำบัญชีเขตภาคกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 398 ราย ที่มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์โร ยามาเน่ (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ที่มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานการวิเคราะห์สหสัมพันธ์สเปียร์มัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) การยอมรับเทคโนโลยีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.81) ส่งผลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.77) และ 2) ความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษี ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.78) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.77)

คำสำคัญ: ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์, ความรู้เกี่ยวกับการยื่นภาษี, ประสิทธิภาพในการยื่นภาษี



Abstract

This research consists of purposes were 1. to examine the impact of the acceptance of e-tax invoice technology on the efficiency of tax filing among accountants in Bangkok and its vicinity and 2. to investigate how tax filing literacy affects the efficiency of tax filing among accountants in Bangkok and its vicinity. This study employed a quantitative research methodology using a questionnaire as the research instrument. The sample consisted of 398 accountants in the Bangkok Metropolitan Region, determined by applying the Taro Yamane formula (1973) with a margin of error of 0.05. The sample was selected through accidental sampling. Data collected from the questionnaires were analyzed using descriptive statistics, including frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, namely Pearson's correlation coefficient analysis and multiple regression analysis. The research findings revealed that 1) the acceptance of e-tax invoice technology ($\bar{x} = 4.24$, S.D = 0.81) had a statistically significant positive direct effect at the 0.01 level on tax filing efficiency among accountants in Bangkok and its vicinity ($\bar{x} = 4.33$, S.D = 0.77) and 2) tax filing literacy ($\bar{x} = 4.31$, S.D = 0.78) had an effect on tax filing efficiency among accountants in Bangkok and its vicinity ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.77).

Keywords: E-Tax Invoice, Tax Filing Literacy, Tax Filing Efficiency

บทนำ

ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทอย่างลึกซึ้งในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานของภาครัฐ การปรับปรุงระบบจัดเก็บภาษีถือเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศไทยในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารรายได้ของรัฐ โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนจากระบบใบกำกับภาษีในรูปแบบกระดาษไปสู่ระบบ ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อยกระดับความโปร่งใส ลดภาระงานเอกสาร และเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลทางภาษีให้สามารถดำเนินการได้แบบ Real-time (กรมสรรพากร, 2566)

ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีของนักบัญชีในกรุงเทพฯ และปริมณฑลโดยรอบนั้นได้รับอิทธิพลอย่างมากจากการใช้เทคโนโลยีใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงความเชี่ยวชาญและความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นภาษี นักบัญชีที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบภาษีในปัจจุบันและใบแจ้งหนี้แบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถยื่นแบบภาษีได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีข้อผิดพลาดน้อยลงซึ่งจะช่วยลดภาระงานเอกสาร เพิ่มผลผลิต และสอดคล้องกับแผนริเริ่มของรัฐบาลในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดเก็บภาษี เพื่อให้ให้นักบัญชีบรรลุศักยภาพสูงสุดในยุคดิจิทัล การฝึกอบรมและการพัฒนาความรู้ด้านภาษีและเทคโนโลยีจึงมีความสำคัญ นอกจากนี้ ทักษะและความพร้อมของนักบัญชีในการพัฒนาวิชาชีพของตนให้ดีขึ้นตามกาลเวลาอย่างแสดงให้เห็นได้จากการยอมรับและปรับตัวให้เข้ากับการพัฒนาด้านเทคโนโลยี โดยสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการที่ดีในยุคดิจิทัล นักบัญชีที่เปิดรับแนวคิดใหม่ ๆ จะสามารถบูรณาการระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์เข้ากับระบบบัญชีและการจัดการภาษี

ภายในบริษัทได้สำเร็จ ซึ่งไม่เพียงแต่จะปรับปรุงความถูกต้องแม่นยำของการยื่นภาษีเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มความมั่นใจของลูกค้า และเจ้าของธุรกิจ ลดต้นทุนการดำเนินงาน และส่งเสริมความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม แม้ภาครัฐจะส่งเสริมให้ภาคธุรกิจเปลี่ยนผ่านสู่ระบบ e-Tax อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา แต่ในทางปฏิบัติยังพบว่า การนำระบบดังกล่าวไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพยังไม่แพร่หลายเท่าที่ควร โดยเฉพาะในกลุ่ม ผู้ทำบัญชี ซึ่ง มีบทบาทสำคัญในการจัดการเอกสารภาษีและดำเนินการยื่นแบบรายการภาษีแทนผู้ประกอบการ กลับพบข้อจำกัดหลายประการ ไม่ว่าจะเป็น ความไม่คุ้นชินกับระบบเทคโนโลยี, ความไม่มั่นใจในความถูกต้องของระบบ, และ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน การยื่นภาษีที่ยังไม่ครอบคลุม โดยเฉพาะในบริบทของ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและมีความ ซับซ้อนของธุรกรรมสูง ยิ่งสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการศึกษาประสิทธิภาพของระบบจากมุมมองของผู้ปฏิบัติงานจริง (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2565) ปัญหาดังกล่าวไม่เพียงส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการยื่นภาษี แต่ยัง อาจนำไปสู่ความผิดพลาดในการคำนวณภาษี การจัดทำรายงานที่ขาดความถูกต้อง และลดศักยภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีของ ภาครัฐ ทั้งนี้ หากผู้ทำบัญชีไม่สามารถใช้งานระบบ e-Tax Invoice ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้เป้าหมายของการปฏิรูป ระบบภาษีดิจิทัลไม่สามารถบรรลุผลได้อย่างแท้จริง ที่ผ่านมา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เน้นศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน ระบบ e-Tax ในกลุ่มผู้ประกอบการ เช่น งานของพิรพัชร (2563) ที่ชี้ให้เห็นว่า “ความง่ายต่อการใช้งาน” และ “ความรู้ด้านภาษี” ส่งผลต่อการยอมรับระบบ e-Tax อย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่งานของ Kurniawati et al. (2021) ในประเทศอินโดนีเซีย พบว่า “ความสามารถด้านเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี” มีอิทธิพลต่อระดับความมั่นใจในการใช้งานระบบภาษีดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ในบริบท ของประเทศไทยยังขาดงานวิจัยที่ศึกษาเชิงลึกในกลุ่มผู้ทำบัญชีโดยตรง โดยเฉพาะงานที่บูรณาการ กรอบแนวคิดด้านการยอมรับ เทคโนโลยี, ความรู้ด้านภาษี, และ ประสิทธิภาพของการยื่นภาษี เข้าไว้ด้วยกัน

ดังนั้น ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี โดย มุ่งเน้นศึกษาจากมุมมองของผู้ทำบัญชี ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานหลักในระบบภาษีของภาคธุรกิจ เพื่อวิเคราะห์ว่า การยอมรับเทคโนโลยี ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และ ระดับความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษี มีอิทธิพลต่อการดำเนินการยื่นภาษีอย่างไร ทั้งนี้ คาดหวังว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถใช้เป็นข้อมูลเชิงนโยบายและแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรอบรม หรือสนับสนุนกลไก ภาครัฐในการขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีด้านภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของ ผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การบททวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในงานบัญชีอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การปรับตัวของผู้ทำบัญชีให้สามารถใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-Filing และ e-Tax Invoice ได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น แนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) จึงถูกนำมาใช้อธิบายพฤติกรรมการใช้งาน โดยอาศัยกรอบแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) จากแบบจำลอง IS Success Model ของ DeLone, W. H. and McLean E. R, (2003) เพื่อสะท้อนมิติด้านเทคนิค เช่น ความเสถียร ความปลอดภัย และความสะดวกในการเข้าถึง ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพใช้งานและการยอมรับในระยะยาว การบูรณาการทั้งสองแนวคิดช่วยให้การวิเคราะห์การยอมรับระบบ e-Tax Invoice ครอบคลุมทั้งด้านพฤติกรรมผู้ใช้และคุณลักษณะของระบบ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการยื่นภาษีของผู้ทำบัญชี

2. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษี หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึง เข้าใจ และใช้ข้อมูลภาษีอย่างถูกต้องเพื่อยื่นแบบภาษีตามกฎหมาย โดยครอบคลุมทั้งความรู้เกี่ยวกับภาษีแต่ละประเภท การกรอกแบบ การคำนวณภาษี และการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบ e-Filing และ e-Tax Invoice ซึ่งแนวคิดนี้มีรากฐานจาก Financial Literacy และ Digital Literacy (Boroujeni et al., 2022; สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2565) ประกอบด้วย 1) ความรู้ด้านภาษี (Tax Knowledge) ความเข้าใจในประเภทภาษี เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา/นิติบุคคล และภาษีหัก ณ ที่จ่าย ตลอดจนการคำนวณ การกรอกแบบ และการจัดทำเอกสารประกอบ (กรมสรรพากร, 2566; Saad, 2014) 2) ประสบการณ์ในการยื่นภาษี (Tax Filing Experience) ความถี่และระยะเวลาการยื่นภาษีในอดีต ซึ่งสะท้อนถึงความชำนาญและความมั่นใจของผู้ทำบัญชี โดยประสบการณ์มากขึ้นช่วยลดข้อผิดพลาด (Loo, E. C., Evans, C. and McKerchar, M, 2009; ภัทรานิษฐ์ ศิริแสง, 2562) 3) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีภาษี (Tax Technology Proficiency) ทักษะในการใช้ระบบ e-Filing, e-Tax Invoice และโปรแกรมบัญชีอัตโนมัติ ซึ่งส่งผลต่อความราบรื่นและความมั่นใจในการดำเนินการภาษี (Boroujeni et al., 2022; ญัฐธิญา พงษ์สวัสดิ์, 2563) 4) การปฏิบัติตามกฎหมายภาษี (Tax Compliance) ความตั้งใจและความรู้ในการยื่นภาษีให้ถูกต้องและตรงตามเวลาที่กำหนด อันเป็นผลจากความเข้าใจในข้อกำหนดทางกฎหมายและผลทางกฎหมายจากการไม่ปฏิบัติตาม (Kirchler, E., Hoelzl, E. and Wahl, I, 2008; ชีรเดช พูนพิพัฒน์, 2561)

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี หมายถึง ความสามารถในการดำเนินกระบวนการยื่นภาษีอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลา และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยเน้นการลดข้อผิดพลาด ประหยัดเวลา ลดต้นทุน และอาศัยเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวก แนวคิดนี้สอดคล้องกับ DeLone, W. H. and McLean, E. R. (2003) ที่มองว่า ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และต้นทุนต่ำ เป็นดัชนีชี้วัดผลลัพธ์ของการใช้ระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังได้รับการสนับสนุนจากงานของ Darmawan et al. (2021) ซึ่งพบว่า การใช้ระบบภาษีดิจิทัลร่วมกับทักษะผู้ใช้งานส่งผลต่อความแม่นยำและลดต้นทุนได้อย่างชัดเจน ประกอบไปด้วย 1) ความถูกต้องของข้อมูล (Data Accuracy) หมายถึง การกรอกข้อมูลภาษีได้ถูกต้อง สอดคล้องกับเอกสารและหลักเกณฑ์ เช่น การเลือกประเภทภาษี การคำนวณตัวเลข และการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างแม่นยำ ลดความเสี่ยงจากการตรวจสอบย้อนหลัง (OECD, 2019; ทิฆัมพร คำสุข, 2565) 2) ความครบถ้วนของข้อมูล (Data Completeness) หมายถึง การจัดเตรียมข้อมูลรายได้ ค่าใช้จ่าย และเอกสารภาษีอย่างครบถ้วน หากข้อมูลไม่สมบูรณ์ ระบบอิเล็กทรอนิกส์จะประมวลผลไม่ได้และอาจนำไปสู่ความผิดพลาดหรือการประเมินภาษีย้อนหลัง 3) ทันต่อเวลา (Timeliness) หมายถึง การยื่นแบบภาษีภายใน

เวลาที่กฎหมายกำหนดระบบ e-Filing ช่วยให้สามารถยื่นแบบได้อย่างตรงเวลา ด้วยฟังก์ชันอัตโนมัติและการเข้าถึงตลอด 24 ชั่วโมง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยแบ่งจังหวัดตามข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565) ประกอบด้วย 6 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร, นนทบุรี, ปทุมธานี, สมุทรปราการ, นครปฐม และสมุทรสาคร มีจำนวนผู้ทำบัญชีทั้งหมด 67,766 ราย

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยใช้การคำนวณจากสูตร Taro Yamane (1973) ซึ่งการกำหนดให้ระดับความเชื่อมั่น อยู่ที่ร้อยละ 95 และกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ร้อยละ 0.05 ทั้งหมด 397.53 คน ซึ่งตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษี ส่วนที่ 4 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ ลักษณะของแบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) สร้างตามแบบของ Likert แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามพบที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย พบว่ามีค่า IOC ระหว่าง 0.66–1.00 และ 3) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรที่ใช้ทั้งหมดแต่ละตัวแปรมีค่าอยู่ที่ .547 - .786 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า .80

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามที่ส่งให้กับผู้ทำบัญชี ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaires) ที่ให้ระดับความสำคัญในความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล หลังจากนั้นผู้ศึกษาได้ทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 398 ชุด เมื่อผู้ศึกษาเก็บแบบสอบถามครบตามจำนวน พร้อมตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และรวบรวมข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติทางการวิจัย ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of Use) ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Usage) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.81) ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า

1) ความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of Use) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.85) ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อันดับ 1 คือ ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.84) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือ ท่านสามารถเข้าถึงและใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างราบรื่นโดยไม่ติดขัด ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.85) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ถัดมาคือ ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีรูปแบบที่เข้าใจง่ายและเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 0.85) อยู่ในระดับเห็นด้วย และสุดท้ายคือ ท่านรู้สึกว่าการกรอกข้อมูลภาษีผ่านระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.87) อยู่ในระดับเห็นด้วย ตามลำดับ

2) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการรับรู้ประโยชน์ ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.81) ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อันดับ 1 คือ ท่านเชื่อว่าการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดข้อผิดพลาดจากการกรอกข้อมูลภาษี และเพิ่มความถูกต้องในการยื่นภาษี ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.81) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือ ท่านเชื่อว่าการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลด

ต้นทุนในการจัดทำและยื่นภาษี เช่น ค่าพิมพ์เอกสารหรือเวลาในการดำเนินการ ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.80) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ถัดมาคือ เชื่อว่าการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สามารถยื่นภาษีได้ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.83) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และสุดท้ายคือ ท่านเชื่อว่าการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สามารถจัดเตรียมข้อมูลภาษีได้อย่างครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.81) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

3) คุณภาพของระบบ (System Quality) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของระบบ ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.79) ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อันดับ 1 คือ ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพและใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดทำและส่งเอกสารภาษี ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.82) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือ ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความรวดเร็วและไม่ล่าช้าในการประมวลผลช่วยให้ท่านสามารถยื่นภาษีได้ทันเวลาตามที่กฎหมายกำหนด ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ถัดมาคือ ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความเสถียรและแม่นยำ ช่วยให้ท่านสามารถกรอกข้อมูลภาษีได้อย่างถูกต้องมากขึ้น ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.80) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และสุดท้ายคือ ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการออกแบบหน้าจอและฟังก์ชันการใช้งานครอบคลุม ช่วยให้ท่านสามารถกรอกข้อมูลภาษีได้อย่างครบถ้วน ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

4) ทศคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Usage) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.79) ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อันดับ 1 คือ ท่านเห็นว่าระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดต้นทุนในการจัดทำภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือ ท่านคิดว่าการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สามารถกรอกข้อมูลภาษีได้ถูกต้องแม่นยำ ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ถัดมาท่านเชื่อมั่นว่าระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ข้อมูลภาษีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และสุดท้ายคือ ท่านเชื่อว่าการใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สามารถวางแผนและยื่นภาษีได้ตรงเวลา ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.84) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

2. การศึกษาความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้ด้านภาษี (Tax Knowledge) ประสบการณ์ในการยื่นภาษี (Tax Filing Experience) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีภาษี (Tax Technology Proficiency) และระดับการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี (Tax Compliance) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษี ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ($\bar{x} = 4.31$, $S.D. = 0.78$) ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า

1) ความรู้ด้านภาษี (Tax Knowledge) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษี ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความรู้ด้านภาษี ($\bar{x} = 4.32$, $S.D. = 0.75$) ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อันดับ 1 คือ ท่านสามารถคำนวณภาษีที่ต้องชำระในแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ทางกฎหมาย ($\bar{x} = 4.40$, $S.D. = 0.73$) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือ ท่านทราบกำหนดเวลาการยื่นภาษีประเภทต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ($\bar{x} = 4.33$, $S.D. = 0.72$) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ถัดมาท่านสามารถอธิบายวิธีการคำนวณภาษี และเข้าใจผลกระทบจากการยื่นแบบผิดหรือยื่นล่าช้า รวมถึงค่าปรับหรือเบี้ยปรับที่อาจเกิดขึ้น ($\bar{x} = 4.29$, $S.D. = 0.79$) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และสุดท้ายคือ ท่านสามารถอธิบายข้อกำหนด เอกสาร และแบบฟอร์มภาษีที่เกี่ยวข้อง เช่น ภ.พ.30, ภ.ง.ด.3, ภ.ง.ด.50 ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 4.27$, $S.D. = 0.75$) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

2) ประสบการณ์ในการยื่นภาษี (Tax Filing Experience) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษี ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านประสบการณ์ในการยื่นภาษี ($\bar{x} = 4.28$, $S.D. = 0.81$) ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อันดับ 1 คือ เมื่อเกิดปัญหาขณะใช้งานระบบ e-Filing ท่านสามารถหาวิธีแก้ไขเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง เช่น ตรวจสอบขั้นตอนหรือติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x} = 4.33$, $S.D. = 0.78$) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือ ท่านมีประสบการณ์ในการยื่นแบบภาษีทั้งในรูปแบบกระดาษและผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-Filing หรือ e-Tax Invoice มาอย่างต่อเนื่องและเป็นประจำ ($\bar{x} = 4.28$, $S.D. = 0.82$) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ถัดมาคือ จากประสบการณ์ในการยื่นภาษี ท่านสามารถหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดและค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.28$, $S.D. = 0.83$) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และสุดท้ายคือ ท่านสามารถจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลสำหรับการยื่นภาษีได้อย่างคล่องแคล่วเนื่องจากเคยปฏิบัติงานในด้านนี้ ($\bar{x} = 4.23$, $S.D. = 0.82$) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

3) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีภาษี (Tax Technology Proficiency) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษี ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีภาษี ($\bar{x} = 4.28$, $S.D. = 0.80$) ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อันดับ 1 คือ ท่านสามารถใช้งานระบบ e-Filing หรือระบบยื่นแบบภาษีออนไลน์ได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องมีผู้ช่วยเหลือ ($\bar{x} = 4.31$, $S.D. = 0.78$) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือ ท่านสามารถใช้ระบบ e-Filing และเทคโนโลยีภาษีอื่น ๆ เพื่อดำเนินการยื่นภาษีให้เสร็จสิ้นโดยไม่ต้องพึ่งพารูปแบบการยื่นแบบด้วยเอกสารหรือการเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากร ($\bar{x} = 4.30$, $S.D. = 0.77$) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ถัดมาคือ ท่านสามารถจัดเตรียมและตรวจสอบข้อมูลภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครบถ้วน ($\bar{x} = 4.30$, $S.D. = 0.80$) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และสุดท้ายคือ ท่านสามารถในการใช้ระบบ e-Tax Invoice หรือระบบออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 4.19$, $S.D. = 0.85$) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

4) การปฏิบัติตามกฎหมายภาษี (Tax Compliance) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษีส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.73) ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อันดับ 1 คือ ท่านมีความเข้าใจว่าการยื่นภาษีสำคัญหรือรอกข้อมูลผิดพลาดอาจนำไปสู่ค่าปรับหรือบทลงโทษทางกฎหมาย ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.72) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือ ท่านดำเนินการยื่นแบบภาษีอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.74) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ถัดมาคือ ท่านตรวจสอบข้อมูลภาษีและเอกสารที่ใช้ยื่นแบบอย่างรอบคอบทุกครั้งเพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาด ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.73) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และสุดท้ายคือ ท่านให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเพื่อรักษาความน่าเชื่อถือของตนเองและองค์กรที่ท่านทำบัญชีให้ ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย

1.1 การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) คุณภาพของระบบ (System Quality) และทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Usage) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี ด้านความถูกต้อง (Data Accuracy) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of Use) ส่งผลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี ด้านความถูกต้อง (Data Accuracy) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.2 คุณภาพของระบบ (System Quality) และทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Usage) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี ด้านข้อมูลครบถ้วน (Data Completeness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of Use) และการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ส่งผลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี ด้านข้อมูลครบถ้วน (Data Completeness) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.3 การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) คุณภาพของระบบ (System Quality) และทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Usage) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี ด้านทันต่อเวลา (Timeliness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of Use) ส่งผลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี ด้านทันต่อเวลา (Timeliness) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.4 ความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of Use) คุณภาพของระบบ (System Quality) และทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Usage) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี ด้านลดค่าใช้จ่าย (Cost Reduction) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ส่งผลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี ด้านลดค่าใช้จ่าย (Cost Reduction) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชี
เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ความรู้ด้านภาษี (Tax Knowledge) ประสบการณ์ในการยื่นภาษี (Tax Filing Experience) และการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี (Tax Compliance) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี ด้านความถูกต้อง (Data Accuracy) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความสามารถในการใช้เทคโนโลยีภาษี (Tax Technology Proficiency) ส่งผลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี ด้านความถูกต้อง (Data Accuracy) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.1 ความรู้ด้านภาษี (Tax Knowledge) ประสบการณ์ในการยื่นภาษี (Tax Filing Experience) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีภาษี (Tax Technology Proficiency) และการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี (Tax Compliance) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี ด้านข้อมูลครบถ้วน (Data Completeness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.2 การปฏิบัติตามกฎหมายภาษี จากการทดสอบสมมติฐานโดยมีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig. = .000 < 0.01) จึงแสดงให้เห็นว่า คุณภาพของระบบส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี ด้านทันต่อเวลา

2.3 ประสบการณ์ในการยื่นภาษี (Tax Filing Experience) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีภาษี (Tax Technology Proficiency) และการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี (Tax Compliance) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี ด้านทันต่อเวลา (Timeliness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความรู้ด้านภาษี (Tax Knowledge) ส่งผลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี ด้านทันต่อเวลา (Timeliness) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.4 ความรู้ด้านภาษี (Tax Knowledge) ประสบการณ์ในการยื่นภาษี (Tax Filing Experience) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีภาษี (Tax Technology Proficiency) และการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี (Tax Compliance) ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษี ด้านลดค่าใช้จ่าย (Cost Reduction) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การยอมรับเทคโนโลยีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในด้านความถูกต้อง ความครบถ้วน ความรวดเร็ว และการลดต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับมาริสสา ลิ้มศิลา (2565) ที่ชี้ว่าการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) จากระบบภาษีดิจิทัลมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการยื่นภาษีในหลากหลายมิติ ทั้งความสะดวก ความถูกต้อง และความครบถ้วนของข้อมูล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับธนวัฒน์ ไช้หนู (2564) ที่พบว่าผู้เสียภาษีมองว่าการยื่นภาษีออนไลน์ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านการลดค่าใช้จ่าย โดยมีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ได้แก่ คุณภาพของระบบ (System Quality), คุณภาพการบริการ (Service Quality) และการรับรู้ประโยชน์ของระบบ (Perceived Usefulness) เช่นเดียวกับเกสร คงสำเภา (2567) ซึ่งศึกษาผู้ทำบัญชีที่ใช้ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี เช่น การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ความ

ไว้วางใจ และการรับรู้ความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระบบ e-Tax โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพได้ถึงร้อยละ 47.50

2. ความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในด้านความถูกต้อง ความครบถ้วน ความตรงต่อเวลา และการลดต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับมาริสลา ลิมศิลา (2565) พบว่า ปัจจัยจุดจี้ด้านการบริการและการประชาสัมพันธ์ รวมถึงการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ล้วนส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบภาษีในทุกด้าน โดยเฉพาะในมิติของความถูกต้อง ครบถ้วน และความสะดวกในการใช้งาน เช่นเดียวกับวันิดา แสงขวลิตร์ และคณะ (2567) ที่ศึกษาการยอมรับระบบ New e-Filing ในจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้งาน 1-2 ปี และมีระดับการยอมรับสูง โดยเฉพาะในด้าน การรับรู้ประโยชน์ และ ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับระบบ ขณะที่ประสบการณ์การใช้งานและการฝึกอบรมช่วยส่งเสริมความเข้าใจในระบบมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับธนวัฒน์ ไช้หนู (2564) ที่พบว่าผู้ใช้ระบบ e-Filing มีระดับความพึงพอใจสูง โดยเฉพาะในด้านการลดค่าใช้จ่าย และปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ได้แก่ คุณภาพของระบบ คุณภาพการบริการ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ข้อค้นพบ หรือองค์ความรู้ใหม่

จากผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เช่น คุณภาพของระบบ ทัศนคติต่อการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบรายการภาษีในด้านความถูกต้อง ความครบถ้วน และความทันต่อเวลา ขณะเดียวกัน องค์ประกอบของความรู้ความเข้าใจในการยื่นภาษี ได้แก่ ความรู้ด้านภาษี ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีภาษี และการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นภาษีเช่นกัน ในทางตรงกันข้าม พบว่า ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ และประสบการณ์ในการยื่นภาษีไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ อันอาจเกิดจากข้อจำกัดด้านการออกแบบระบบหรือการขาดการปรับตัวของผู้ใช้งาน ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพระบบ e-Tax Invoice และส่งเสริมความรู้ ทัศนคติเชิงบวก และทักษะด้านเทคโนโลยีภาษีให้กับผู้ทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานภาษีในยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ควรนำผลการศึกษาไปใช้ประเมินตนเองในด้านความเข้าใจต่อระบบภาษีดิจิทัล และเสริมสร้างทักษะที่จำเป็น เช่น การใช้งานระบบ e-Filing และ e-Tax Invoice การปฏิบัติตามกฎหมายภาษี และการบริหารจัดการเวลาสำหรับการยื่นแบบรายการภาษี เพื่อให้สามารถยื่นภาษีได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา

1.2 ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทเอกชน สำนักงานบัญชี และหน่วยงานของรัฐ สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการกำหนดนโยบายพัฒนาทักษะของบุคลากรด้านบัญชีและภาษี โดยเฉพาะการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ พัฒนาโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่ใช้งานง่าย และการสร้างระบบสนับสนุนการใช้งานระบบภาษีดิจิทัลให้แก่ผู้ทำบัญชี



2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อการยอมรับระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แรงจูงใจในการใช้งาน ความสามารถในการปรับตัวด้านเทคโนโลยี หรือการสนับสนุนจากผู้บริหาร เพื่อให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้งานได้ครอบคลุมและลึกซึ้งยิ่งขึ้น

2.2 ควรใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เช่น การใช้แบบสอบถามร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้สามารถวิเคราะห์พฤติกรรม อุปสรรค และมุมมองของผู้ทำบัญชีได้อย่างรอบด้าน และสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2566). คู่มือการกรอกแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบ e-Filing. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง.
- เกสร คงสำเนา. (2567). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณัฐธัญญา พงษ์สวัสดิ์. (2563). ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีด้านภาษีกับการยอมรับระบบ e-Filing ของนักบัญชีในภาคธุรกิจขนาดกลาง. *วารสารเทคโนโลยีและนวัตกรรมการบัญชี*, 5(2), 99–112.
- ทิฆัมพร คำสุข. (2565). ความถูกต้องของข้อมูลกับประสิทธิภาพในการยื่นภาษีของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาชีพบัญชีไทย*, 14(1), 77–89.
- ธนวัฒน์ ไช้หนู. (2564). ประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรเดช พูนพิพัฒน์. (2561). จริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการบัญชีไทย*, 11(1), 33–44.
- ภัทรานิษฐ์ ศิริแสง. (2562). ประสพการณ์ในการยื่นภาษีกับพฤติกรรมการใช้ระบบ e-Filing ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 11(1), 20–32.
- มาริสสา ลิ้มศิลา. (2565). ปัจจัยจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสำนักงานสรรพากรภาค 1. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วนิดา แสงขลิตร, อรัญญา นาคหล่อ, และสุพิชา ศรีสุคนธ์. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 38(1), 100–118.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2565). รายงานแนวโน้มพฤติกรรมความเสี่ยงของบุคคลธรรมดาในระบบดิจิทัล. กระทรวงการคลัง.
- Boroujeni, S. A., Hasan, M. N. and Rahman, M. M. (2022). Digital tax literacy and taxpayers' behavioral intention in adopting e-Filing systems: Evidence from developing countries. *Journal of Electronic Commerce*



Research, 23(1), 45–63.

Darmawan, D., Hidayat, R. and Wibowo, A. (2021). The effect of tax knowledge and digital literacy on the intention to use e-Filing system. *Journal of Economics and Business*, 4(2), 85–94.

DeLone, W. H. and McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.

Kirchler, E., Hoelzl, E. and Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The slippery slope framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225.

Loo, E. C., Evans, C. and McKerchar, M. (2009). Challenges in understanding compliance behaviour of taxpayers in Malaysia. *Asian Journal of Business and Accounting*, 2(1), 145–161.

OECD. (2019). *Tax administration 2019: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*. Organization for Economic Co-operation and Development. Retrieved 5 March 2025, from <https://www.oecd.org/tax/>