

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย
ผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรส่วนราชการและองค์การของรัฐในจังหวัดสกลนคร

THE CAUSAL FACTORS INFLUENCING SATISFACTION IN FILLING
WITHHOLDING TAX RETURNS VIA INTERNET OF GOVERNMENT OFFICIAL
AND ORGANIZATIONS IN SAKON NAKHON PROVINCE

ศิริรัตน์ ศรีนุกูล¹ เพชรไพโรธ อูปปิง² จักรเมศ เมตตะธำรงศ์^{2*}

และ ชารินี ไชยชนะ²

Sirirat Srinukul¹ Phetphairin Upping² Jakret Mettathamrong^{2*}

and Charinee Chaichana²

(Received: July 29, 2024; Revised: October 25, 2024; Accepted: December 21, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย และ 2) ศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรของส่วนราชการและองค์การของรัฐในจังหวัดสกลนคร จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการ PLS-SEM เพื่อวัดความสัมพันธ์ของตัวแปร ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ประกอบด้วย คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ คุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และ 2) ผลการศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย โดยการใช้แบบจำลอง Outer และ Inner model ผลการทดสอบโมเดลมีความน่าเชื่อถือและมีความเที่ยงตรง ซึ่งปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ประกอบด้วย ปัจจัยคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ คุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และปัจจัยทางอ้อมประกอบด้วย ปัจจัยคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ คุณภาพบริการ และประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ รายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย อินเทอร์เน็ต ส่วนราชการ องค์การของรัฐ

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

Graduate student, Faculty of Industry and Technology, Rajamangala University of Technology Isan Sakonnakon Campus

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

Assistant Professor, Faculty of Industry and Technology, Rajamangala University of Technology Isan Sakonnakon Campus

* Corresponding author, e-mail: Kkai6688@gmail.com

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the causal factors influencing satisfaction in filling withholding Tax returns and 2) to study of direct and indirect effects of the causal factors influencing satisfaction in filling withholding Tax returns. The sample group was 400 government officials and government organizations in Sakon Nakhon province who submit tax forms via the internet. The research tool was a questionnaire and data analysis were analyzed by the PLS-SEM method to measure the correlation of variables. The research results found: 1) the causal factors influencing satisfaction in filling withholding Tax returns consisted of information quality, information system quality, service quality, and benefits from tax return filing via the internet and 2) the results of direct and indirect effects of factors affecting satisfaction in filling withholding Tax returns by using Outer and Inner models. The results of model testing are reliable and accurate that the factors directly influencing satisfaction in filing withholding tax returns consisted of information quality, information system quality, service quality, and benefits from tax return filing via the internet and indirect factors include information quality, service quality, and benefits from tax return filing via the internet.

Keywords: Satisfaction, Withholding Tax Items, Internet, Government Agencies, Government Organizations

1. บทนำ

กรมสรรพากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและจัดเก็บรายได้เข้ารัฐ คือสิ่งสำคัญทำให้ประเทศมีรายได้ โดยปี พ.ศ. 2540 กรมสรรพากรนำโครงการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ Object Oriented มาใช้พัฒนาระบบงานบริหารการจัดเก็บภาษี ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของกรมสรรพากรในการพัฒนาเข้าสู่ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เป็นเครื่องมือช่วยจัดเก็บภาษีอากรผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากรที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ได้ตลอดเวลา เพื่อเป้าหมายการบริหารการจัดเก็บภาษีอย่างทั่วถึงเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ เน้นการให้บริการที่เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ช่วยประหยัดต้นทุนการบริหารจัดการด้านภาษีของผู้ประกอบการ และได้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีความปลอดภัยสูง ภายใต้กรอบความคิดที่มองผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลางที่ต้องได้รับการที่สะดวก บนความพึงพอใจสูงสุด ในระยะแรกได้เปิดให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเพียงประเภทเดียวคือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ใช้บริการให้ความสนใจ ยอมรับการใช้บริการ และมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก กรมสรรพากรจึงได้พัฒนาระบบการยื่นแบบและชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษียื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ รวมทั้งเข้าใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ มากขึ้น จนในปัจจุบันกรมสรรพากรได้พัฒนาบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตทุกประเภท ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และภาษีอากรแสตมป์ ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ประกอบด้วย บุคคลธรรมดา นิติบุคคล ส่วนราชการและองค์การของรัฐ กรมสรรพากรพยายามผลักดันให้มีการ ใช้บริการ e-Filing มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid 19) ปี พ.ศ. 2563 รัฐบาลได้กำหนดมาตรการให้รักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เพื่อป้องกันการแพร่ระบาด รวมถึงปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของภาครัฐให้เข้ากับวิถีชีวิตแบบใหม่ (New Normal) กรมสรรพากรจึงตั้งเป้าหมายว่าจะมีผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากรเป็นจำนวนร้อยละ 100 ในทุกด้านภายใน 3 ปี (เอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ, 2563)

ซึ่งนับว่าเป้าหมายดังกล่าวเป็นความท้าทายต่อภารกิจของกรมสรรพากรเป็นอย่างมาก จึงต้องการที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบ e-Filing ให้เป็นเครื่องมือจัดเก็บภาษีอากรที่มีคุณภาพ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษางานวิจัยในอดีต พบว่า ความน่าเชื่อถือและประสบการณ์ของการใช้เทคโนโลยีมีผลโดยตรงต่อการรับรู้ถึงประโยชน์จากการยื่นในระบบ e-Filing (วนิดา แสงชลวิตร, อรัญญา นาคหล่อ, และ สุพิชา ศรีสุคนธ์, 2567) ปัจจัยของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อประโยชน์สุทธิของการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ปัจจัยคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ปัจจัยคุณภาพระบบ คุณภาพที่ดีของการให้บริการ รวมถึง ประโยชน์สุทธิของการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีความสำคัญต่อระบบสารสนเทศ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น (นาคเนตร งามภักดิ์ และคณะ, 2561; พงศ์ศิริภาพ ทองศิริวิสุรเกตุ, 2562) แต่ในการยื่นภาษีที่ผ่านมา ก็เกิดปัญหาด้านความไม่สะดวกในการเดินทาง และมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (อภิญา ภูเพชร และคณะ, 2566) อีกทั้งปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจระบบของการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงความผิดพลาดของการกรอกข้อมูลบนระบบอินเทอร์เน็ต เป็นปัญหาสำคัญของการยื่นแบบ (สัญญา เนียมเปรม และคณะ, 2563) และปัญหาของการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งปัจจุบันนำระบบ e-Filing มาใช้ทำให้ต้องยื่นชำระในระบบออนไลน์ แต่บุคคลทั่วไปยังขาดความรู้ในการยื่นในระบบ โดยต้องมีการจัดอบรมหรือมีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์และมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ รวมถึงปัญหาของช่องทางการให้บริการในการยื่นแบบรายการที่จะต้องชำระภาษี กับการประชาสัมพันธ์ ช่องทางในการยื่นภาษี ยังคงเป็นปัญหาสำคัญต่อการยื่นรายการชำระ (เจตพล ตีปยานนท์ และ ทิฆัมพร ทวีเดช, 2564) จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นล้วนเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการเสียภาษีผ่านทางออนไลน์ในแต่ละครั้ง ส่งผลให้ต้องมีการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ต? เป็นปัญหาสำคัญที่ควรหาแนวทางในการแก้ไข ดังนั้นการสนับสนุนมาตรการของรัฐบาล ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของภาครัฐโดยผลักดันให้มีการใช้บริการด้านภาษีอากรผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น กลุ่มหลักที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนครต้องการเข้าถึงคือ ส่วนราชการและองค์การภาครัฐในจังหวัดสกลนคร ที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ดังนั้น ในงานวิจัยนี้จึงสนใจศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ตของบุคลากรส่วนราชการและองค์การของรัฐในจังหวัดสกลนคร เนื่องจากพบปัญหาว่า ส่วนราชการและองค์การของรัฐในจังหวัดสกลนครส่วนมากเลือกวิธีการยื่นแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร มากกว่าการยื่นแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำผลจากการศึกษามาพัฒนาความเชื่อมั่นในการยื่นแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ต และเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพของกรมสรรพากรตามกรอบแผนงานในการก้าวสู่กรมสรรพากรดิจิทัลที่เชื่อมต่อกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาในกลุ่มของส่วนราชการและองค์การของรัฐในจังหวัดสกลนคร เนื่องจากผู้วิจัยปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร จึงต้องการศึกษาในกลุ่มนี้เพราะต้องการพัฒนาและรับฟังปัญหาอุปสรรคในการยื่นภาษีหัก ณ ที่จ่าย อีกทั้งที่ผ่านมา การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และนำไปปรับปรุงระบบการยื่นภาษีที่มีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ตของบุคลากรส่วนราชการและองค์การของรัฐในจังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรส่วนราชการและองค์การของรัฐในจังหวัดสกลนคร

3. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ (information quality)

คุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่ดีและมีประสิทธิภาพควรคำนึงถึงความถูกต้อง แม่นยำ ความครบถ้วนสมบูรณ์ มีประโยชน์ ตรงตามต้องการ ความทันต่อเวลา ความรัดกุม รูปแบบง่ายต่อการเข้าใจ มีความปลอดภัย (DeLone & McLean, 2003) นอกจากนี้ คุณภาพของสารสนเทศ ควรพิจารณา 3 มิติ คือ ด้านเวลา ทันเวลาและมีความถี่กับความ ต้องการใช้ มีความทันสมัย ด้านเนื้อหา มีความถูกต้อง สมบูรณ์ตรงกับความต้องการใช้ กระชับ ครอบคลุมในทุกด้าน และด้านรูปแบบ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ มีความชัดเจน มีการจัดเรียงข้อมูล มีการนำเสนอหลากหลายรูปแบบ (O'Brien, 2001) และ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างการประเมินคุณภาพด้านข้อมูล คือ ความถูกต้อง ความสัมพันธ์ ความครบถ้วน ความสอดคล้อง ความทันสมัยของข้อมูล (Moraga et al., 2009) นอกจากนี้แล้วมิติของคุณภาพของข้อมูล สารสนเทศที่ดี ควรประกอบด้วย 1) ความถูกต้อง คือ ขอบเขตของข้อมูลที่น่ามาแสดงนั้นมีความเป็นจริง 2) ความสมบูรณ์ของ ข้อมูล คือ ความสอดคล้องของข้อมูล และความสัมพันธ์ระหว่างกันของข้อมูล 3) ความสอดคล้อง คือ ความสอดคล้อง ตรงกันกับข้อความ หรือคำจำกัดความของข้อมูล หรือองค์ประกอบที่มีความครบถ้วนต่อกัน 4) ความครบถ้วนสมบูรณ์ คือ ข้อมูลทั้งหมดที่มีควรมีความครบถ้วน มีเนื้อหาที่สื่อสารออกมาแล้วตรงประเด็นและครอบคลุมความหมายทั้งหมด 5) ความทันเวลา หมายถึง ข้อมูลพร้อมใช้อยู่ตลอดเวลาเมื่อจำเป็น และ 6) ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง ข้อมูลสามารถ เข้าถึงได้รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย เข้าใจได้ และใช้งานได้ (Laudon & Laudon, 2012) นอกจากนี้แล้วมิติด้านคุณภาพของข้อมูล สารสนเทศนั้นมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ปลายทาง หากข้อมูลสารสนเทศมีคุณภาพจะส่งผลให้ผู้ใช้เกิดความเข้าใจ และตระหนักในการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (Luamer, Maier, & Weitzel, 2017) คุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลต่อความตั้งใจ ในการกรอกข้อมูลของผู้เสียภาษีในระบบอิเล็กทรอนิกส์และส่งผลกระทบต่อความถูกต้องของข้อมูล ความสะดวกและ ความรวดเร็ว (Haruna, Nadzir, & Awang, 2023) คุณภาพของข้อมูล e-Filing ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อข้อมูลของ ผู้เสียภาษีที่ถูกต้องและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Kresnandita, Prawati, & Lusiana, 2023)

2. แนวคิดคุณภาพระบบสารสนเทศ (system quality)

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบสารสนเทศ คือ การศึกษาความสำเร็จของระบบสารสนเทศ สามารถวัด ได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อคุณภาพระบบ ที่ส่งผลถึงความง่ายต่อการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความง่ายต่อการเข้าถึง (DeLone & McLean, 2003) นอกจากนี้ คุณภาพระบบที่สามารถเข้าใช้งานระบบได้โดยง่าย สะดวก มีเสถียรภาพ ผู้ใช้งานเกิดความเชื่อมั่น ในความปลอดภัยของ ระบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Elliot, Li, & Choi, 2013) คุณภาพของระบบการยื่นภาษี อิเล็กทรอนิกส์นั้น คลอบคลุมการออกแบบระบบสารสนเทศให้สะดวก การตอบสนองผู้ใช้ด้วยความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความพร้อมใช้งาน และฟังก์ชันการทำงานที่สะดวกมีผลต่อความพึงพอใจต่อผู้เสียภาษีและรับรู้ถึงความมีประโยชน์ ต่อ การยื่นภาษีออนไลน์ (Muslichah, Bashir, & Amiati, 2023) คุณภาพระบบสารสนเทศของการยื่นภาษีทางอินเทอร์เน็ต และคุณภาพการส่งข้อมูล ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และความไว้วางใจล้วน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Câm, 2022) คุณภาพของระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญต่อการยื่นภาษีผ่านทาง อินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งไปที่ความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการอัปเดต ระบบให้ทันเวลาเพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้งาน (Martínez & Pinzón, 2022)

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (service quality)

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดคุณภาพของการบริการตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการมี 10 ประการ ที่เรียกว่า SERVQUAL ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความรู้ ความชำนาญ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพ การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคง การเอาใจใส่ การสร้างสิ่งจูงใจที่จับต้องได้

คุณภาพการบริการตามแนวคิด Mustapha and Obid (2015) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยื่นแบบออนไลน์ของประเทศไนจีเรีย ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการตอบสนองของระบบ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ และปัจจัยด้านการให้ข้อมูลที่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถเข้าใจได้ทันที แม่นยำ ตรงประเด็น และคุณภาพของระบบและการบริการที่ไม่ดี ความแม่นยำน้อย ความน่าเชื่อถือต่ำ ไม่มีความสม่ำเสมอของข้อมูลจะส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการลดลง และส่งผลต่อคุณภาพระบบสารสนเทศก็จะลดลงด้วย (Petter, Delone, & Mclean, 2008) คุณภาพการบริการที่รับรู้ได้ในการบริการระบบออนไลน์ของ e-Filing มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยื่นระบบภาษีอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งคุณภาพของระบบจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Saptono et al., 2023) คุณภาพของการบริการที่ดีในการยื่นภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอย่างมีนัยสำคัญ โดยแสดงให้เห็นได้จากประสบการณ์ของผู้เสียภาษีในแต่ละครั้งที่ได้รับความรู้และทักษะในการยื่นภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Lukman, Tenriwaru, & Ikhtari, 2022) คุณภาพการบริการที่ดีส่งผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้เสียภาษี การปรับปรุงการบริการไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงระบบ การปรับปรุงการบริการของพนักงาน เพื่อเป็นการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (Refiyani & Apriliana, 2023) ระบบชำระภาษีออนไลน์ช่วยเพิ่มความสะดวกของผู้ใช้ ลดความซ้ำซ้อนมีประโยชน์ในการช่วยลดต้นทุนและมีขั้นตอนสำคัญในการช่วยแก้ไขระบบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประสิทธิภาพของผู้ใช้งาน (Asista & Setyowati, 2022)

4. แนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์จากการใช้ระบบ

ประโยชน์จากการใช้ระบบ คือ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบที่เกิดจากความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ดังเช่นการยื่นภาษีผ่านระบบ e-Filing สำหรับการยื่นภาษีเงินได้ผ่านระบบ โดยผู้เสียภาษีสามารถส่งแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหน่วยงานของรัฐได้อย่างเหมาะสม ระบบการยื่นภาษีออนไลน์มีคุณประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐมาก เพราะลดต้นทุนการทำธุรกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ลดข้อผิดพลาดของพนักงาน และขจัดความซ้ำซ้อนในองค์กร (Nguyen et al., 2023) การชำระภาษีออนไลน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดเวลาของการประมวลผลข้อมูล เป็นประโยชน์ต่อการลดต้นทุนด้านเวลา ลดการใช้กระดาษ ใช้งานง่าย สะดวก และมีความปลอดภัย (Bhavitha, 2024) ระบบภาษีออนไลน์ส่งผลให้การทำธุรกรรมทางภาษีได้ทันที มีความสะดวก มีประโยชน์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพราะช่วยลดความยุ่งยากในการยื่นคำร้องที่เป็นแบบเก่าที่ต้องใช้กระดาษและต้องไปยื่นเรื่อง ณ กรมสรรพากร (Estrellana, 2023) ระบบการชำระภาษีออนไลน์ลดความยุ่งยากทางภาษี ลดข้อผูกพันทางภาษี เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานได้มีเวลาเพิ่มมากขึ้น และลดต้นทุนในการกำกับดูแลของคณะกรรมการภาษีในองค์กรซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้เสียภาษีและภาครัฐ (Nugroho, 2023) และผลกระทบของการชำระภาษีทางออนไลน์นั้นมีประโยชน์ต่อภาคธุรกิจ โดย 66 เปอร์เซ็นต์ ของบริษัทต่าง ๆ ได้ทำการยื่นภาษีผ่านทางออนไลน์ บ่งบอกถึงผลประโยชน์ทางด้านประสิทธิภาพของระบบการชำระภาษีออนไลน์ที่มีความสะดวกต่อผู้ยื่นเสียภาษี (Oyebola & Pouliquen, 2022)

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบภาษีออนไลน์

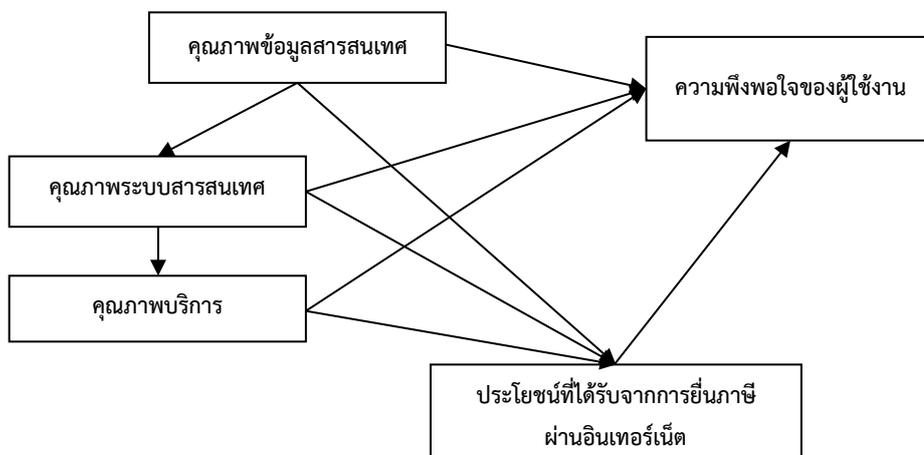
ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบภาษีออนไลน์ คือสิ่งสำคัญที่ผู้พัฒนาระบบภาษีออนไลน์ควรให้ความสำคัญ โดยควรพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและปรับปรุงระบบเสมอเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้ระบบ ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบภาษีออนไลน์ได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัย รวมถึงคุณภาพของระบบ คือ ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานรับรู้และประสบการณ์ของผู้ใช้ ระบบการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกแบบมาอย่างดีช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้เสียภาษีได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งระบบการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์คุณภาพสูงนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยการจัดเตรียมกระบวนการภาษีที่มีประสิทธิภาพและสะดวก (Muslichah, Bashir, & Arniati, 2023) การศึกษาพบว่าคุณภาพของระบบเสียภาษีออนไลน์ และคุณภาพของข้อมูลภาษีออนไลน์ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญในขณะที่คุณภาพการบริการไม่มีผลกระทบที่โดดเด่นต่อความพึงพอใจ (Kresnandita, 2023) แม้ว่าระดับความพึงพอใจจะมีความสำคัญ

แต่ก็ไม่ได้ลดความสัมพันธ์ระหว่างการปรับระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์และการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านภาษีอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งบ่งชี้ว่าปัจจัยอื่น ๆ ก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้เสียภาษีด้วย (Grace, Olivia, & Mangoting, 2023) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบภาษีออนไลน์ e-Filing รับอิทธิพลเชิงบวกจากการพัฒนาคุณภาพของระบบภาษีออนไลน์ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของการบริการที่ดี เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการรายงานภาษีของหน่วยงานต่าง ๆ (Setyoko et al., 2023) ระบบภาษีออนไลน์ e-Filing ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ บ่งชี้ได้ถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษีออนไลน์ อีกทั้งสำนักงานบริการภาษีออนไลน์ช่วยบริการผู้เสียภาษีให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการเสียภาษี (Rosalia et al., 2024)

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นนำมาสู่ตัวแปรในงานวิจัยดังนี้ 1) คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลสารสนเทศของระบบ e-Filing มีความถูกต้อง แม่นยำ มีความทันต่อเวลา มีรูปแบบที่เข้าใจง่าย ข้อมูลของผู้ใช้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ ข้อมูลที่จะดำเนินการเสียภาษีตรงตามความต้องการของผู้ยื่นภาษี 2) คุณภาพระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบ e-Filing ควรง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์ควรมีเสถียรภาพ มีระบบความปลอดภัยในข้อมูล เว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ ความสะดวกของการกรอกข้อมูล เวลาที่ใช้ในการตอบสนองควรมีความรวดเร็ว 3) คุณภาพบริการ หมายถึง การตอบสนองของพนักงานเมื่อผู้ใช้งานผ่านทางออนไลน์เกิดปัญหา การเอาใจใส่ดูแลของพนักงานที่ติดต่อกลับผ่านระบบเมื่อผู้ใช้งานมีปัญหา ข้อมูลการติดต่อประสานงานในเว็บไซต์ใช้ได้จริง พนักงานดูแลระบบมีความรู้ความชำนาญ 4) ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นภาษีผ่านระบบ e-Filing หมายถึง ผลประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีเกิดความมั่นใจในการใช้ ได้รับความปลอดภัยในข้อมูลของตนเอง ลดความผิดพลาดในการยื่นแบบแสดงรายการและการคำนวณภาษี 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน หมายถึง ผู้ยื่นภาษีผ่านระบบ e-Filing พึงพอใจจากได้รับความรวดเร็วในการใช้งาน ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่าย และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง โดยมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ คุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ผ่านอินเทอร์เน็ตของส่วนราชการและองค์การของรัฐในจังหวัดสกลนคร

2. ปัจจัยคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ คุณภาพระบบสารสนเทศ และคุณภาพบริการ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ผ่านอินเทอร์เน็ตของส่วนราชการและองค์การของรัฐในจังหวัดสกลนคร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของส่วนราชการและองค์การของรัฐที่เคยยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดสกลนคร ในช่วงปีภาษี พ.ศ. 2565 จำนวน 3,307 ราย จากข้อมูลสถิติของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร เนื่องจากการวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์สมการเชิงเส้นซึ่งมีข้อกำหนดว่ากลุ่มตัวอย่างควรมีอย่างน้อย 10-20 เท่า ต่อ 1 พารามิเตอร์ (Hair, Black, & Anderson, 2010) โดยงานวิจัยนี้มีจำนวน 23 พารามิเตอร์ จึงต้องมีขนาดตัวอย่างจำนวน 230 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็น 400 ตัวอย่าง และทำการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified sampling แบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนของประชากร โดยแบ่งเป็น 7 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 74 ตัวอย่าง (2) โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 5 ตัวอย่าง (3) มหาวิทยาลัย จำนวน 1 ตัวอย่าง (4) ราชการส่วนท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนตำบล, เทศบาล) จำนวน 17 ตัวอย่าง (5) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 23 ตัวอย่าง (6) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 94 ตัวอย่าง และ (7) กองทุนหมู่บ้าน จำนวน 186 ตัวอย่าง และเก็บข้อมูลแบบสะดวกตามสัดส่วนประชากร

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยของระบบสารสนเทศ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีผลต่อประโยชน์ของการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และตอนที่ 5 แบบสำรวจความคิดเห็นเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของส่วนราชการและองค์การของรัฐในจังหวัดสกลนคร

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ได้ตรวจสอบความตรง (Validity) ของข้อคำถามด้วยการหาค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบโดยพิจารณาความถูกต้อง ด้านการใช้ภาษา ความสอดคล้อง ความเหมาะสมของข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งมีค่า IOC เกิน 0.60 ทุกข้อ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ผลการทดสอบมีค่า Reliability ที่มากกว่า 0.70 ขึ้นไปทุกข้อ แสดงว่าแบบสอบถามมีความตรงและมีความเชื่อมั่น ทั้งนี้ แบบสอบถามการวิจัยผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร โดยยึดหลักเกณฑ์ตามคำประกาศเฮลซิงกิ (Declaration of Helsinki) เลขที่:kucsc.SE-64-034 วันหมดอายุ: 21 ธันวาคม พ.ศ. 2566

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี PLS-SEM จากโปรแกรมสำเร็จรูป ADANCO เป็นการวิเคราะห์และวัดค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่สังเกตได้กับตัวแปรแฝงแบบ Reflective ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลแบบจำลอง Outer และ Inner สำหรับเกณฑ์ของการวัดแบบจำลอง Outer ประกอบด้วย ค่า Loading > 0.50 ค่า AVE (Average Variance Extracted) > 0.50 (Hair, Black, & Anderson, 2010) ค่า ρ_A (Dijkstra-Henseler's rho) > 0.70 (Henseler, Ringle, & Sinkovics, 2009) ค่า ρ_C (Jöreskog's rho) > 0.70 (Nunnally, 1978) ค่า Cronbach's Alpha > 0.70 (Hair et al., 2006) ค่า Discriminant Validity: Fornell-Lacker > (AVE)² (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011) ค่า Discriminant Validity: Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlation (HTMT) < 1 (Henseler, Ringle, & Sinkovics, 2009)

5. ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.50 ส่วนมากมีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.80 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.0 และทำงานในหน่วยงานกองทุนหมู่บ้านมีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.50

ตารางที่ 1 ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติแบบจำลองการวัด

| ตัวแปรแฝงและตัวแปรที่สังเกตได้ | Mean | S.D. | Loading | AVE | Dijkstra-Henseler's rho (ρ_A) | Jöreskog's rho (ρ_c) | Cronbach's Alpha (α) |
|--|------|------|---------|-------|--------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ (INFORM) | 4.17 | .747 | | .5295 | .7800 | .8490 | .7783 |
| 1. ความถูกต้อง แม่นยำ (INFORM_1) | 4.25 | .653 | .7040 | | | | |
| 2. ความทันต่อเวลา (INFORM_2) | 4.27 | .679 | .7433 | | | | |
| 3. รูปแบบง่ายต่อการเข้าใจ (INFORM_3) | 4.19 | .720 | .7298 | | | | |
| 4. ความครบถ้วนสมบูรณ์ (INFORM_4) | 4.21 | .665 | .7500 | | | | |
| 5. ตรงตามต้องการ/ความสัมพันธ์กัน (INFORM_5) | 4.18 | .700 | .7101 | | | | |
| คุณภาพระบบสารสนเทศ (SYSTEM) | | | | .6116 | .7920 | .8627 | .7875 |
| 1. ความง่ายในการใช้งาน (SYSTEM_1) | 3.91 | .830 | .7230 | | | | |
| 2. ความมีเสถียรภาพ น่าเชื่อถือ (SYSTEM_2) | 3.96 | .853 | .8383 | | | | |
| 3. ความสะดวกในการเข้าถึง (SYSTEM_3) | 4.06 | .770 | .7910 | | | | |
| 4. เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง (SYSTEM_4) | 4.01 | .793 | .7716 | | | | |
| คุณภาพบริการ (SERVIC) | | | | .4948 | .7376 | .8290 | .7417 |
| 1. การตอบสนอง (SERVICE_1) | 4.17 | .747 | .5814 | | | | |
| 2. การเอาใจใส่ดูแล (SERVICE_2) | 4.17 | .727 | .7159 | | | | |
| 3. ความเชื่อถือได้ (SERVICE_3) | 4.06 | .755 | .7268 | | | | |
| 4. สิ่งที่จับต้องได้ เป็นรูปธรรม (SERVICE_4) | 4.13 | .712 | .7985 | | | | |
| 5. ความรู้ความชำนาญ (SERVICE_5) | 4.18 | .728 | .6766 | | | | |
| ประโยชน์ที่ได้รับการยืนยันผ่านอินเทอร์เน็ต (BENEFI) | | | | .7765 | .9129 | .9328 | .9041 |
| 1. ประหยัดเวลา (BENEFI_1) | 4.56 | .502 | .8829 | | | | |
| 2. ลดค่าใช้จ่าย/ลดต้นทุน (BENEFI_2) | 4.63 | .517 | .8313 | | | | |
| 3. เพิ่มความปลอดภัย/ลดความเสี่ยง (BENEFI_3) | 4.66 | .518 | .8994 | | | | |
| 4. ลดข้อผิดพลาด/ความแม่นยำ (BENEFI_4) | 4.66 | .547 | .9092 | | | | |
| ความพึงพอใจ (SATIS) | | | | .4232 | .6647 | .7850 | .6608 |
| 1. ความรวดเร็วในการใช้งานของระบบ (SATIS_1) | 4.08 | .783 | .6506 | | | | |
| 2. ความง่ายในการใช้งาน (SATIS_2) | 3.98 | .790 | .6907 | | | | |
| 3. ความมั่นใจในระบบ (SATIS_3) | 4.27 | .656 | .6934 | | | | |
| 4. ความถูกต้องการทำงานของระบบ (SATIS_4) | 4.26 | .715 | .6415 | | | | |
| 5. ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา (SATIS_5) | 4.29 | .719 | .5686 | | | | |

จากตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรส่วนราชการและองค์กรของรัฐในจังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนราชการและองค์กรของรัฐในจังหวัดสกลนคร ให้ความสำคัญด้านคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ เป็นอันดับแรก ($\bar{X}=4.21$, $SD=.564$) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X}=4.18$, $SD=.456$) ด้านคุณภาพบริการ ($\bar{X}=4.17$, $SD=.563$) คุณภาพระบบสารสนเทศ ($\bar{X}=3.96$, $SD=.662$) ประโยชน์ที่ได้รับการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=4.11$, $SD=.456$) ตามลำดับ และปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรส่วนราชการและองค์กรของรัฐในจังหวัดสกลนคร ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ประกอบด้วย คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ คุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

การศึกษานิเทศศาสตร์และทางอ้อมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรส่วนราชการและองค์กรของรัฐในจังหวัดสกลนคร ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีการ PLS-SEM โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ADANCO (Dijkstra & Henseler, 2015) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้เป็นแบบ Reflective มีสถิติที่ใช้เป็นเกณฑ์การวัดของแบบจำลอง Outer การทดสอบแบบจำลองการวัดว่ามีความเชื่อถือได้ และมีความตรงเชิงจำแนกหรือไม่ โดย Hair et al. (2006) กล่าวถึงเกณฑ์ในการวัดตัวแปรสังเกตได้ รวมถึงค่า Dijkstra-Henseler's rho (ρ_A), Jöreskog's rho (ρ_C) และ Cronbach's Alpha โดยที่เกณฑ์ทั้งสามค่านี้ต้องมีค่าน้ำหนักมากกว่า 0.70 ขึ้นไป (Hair et al., 2006; Dijkstra & Henseler, 2015) และค่า AVE ควรมีค่ามากกว่า 0.50 (Hair et al., 2006) จากตารางที่ 1 ตัวแปรสังเกตได้มี 23 ตัว และตัวแปรแฝงมี 5 ตัว จากการตรวจสอบค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้ อยู่ระหว่าง 0.5686-0.9092 ทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.70 และแบบจำลองการวัดของตัวแปรแฝงทุกตัว มีค่า AVE ระหว่าง 0.4232-0.7765 ซึ่งทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.50 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตได้ สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรแฝง เมื่อเทียบกับความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนในการวัด ส่วนค่า Dijkstra-Henseler's rho (ρ_A) มีค่าระหว่าง 0.6647-0.9129 ค่า Jöreskog's rho (ρ_C) มีค่าระหว่าง 0.7850-0.9328 และค่า Cronbach's Alpha มีค่าระหว่าง 0.6608-0.9041 โดยที่เกณฑ์ทั้งสามมากกว่า 0.70 ขึ้นไป

ตารางที่ 2 ตาราง Discriminant Validity: Fornell-Larcker Criterion

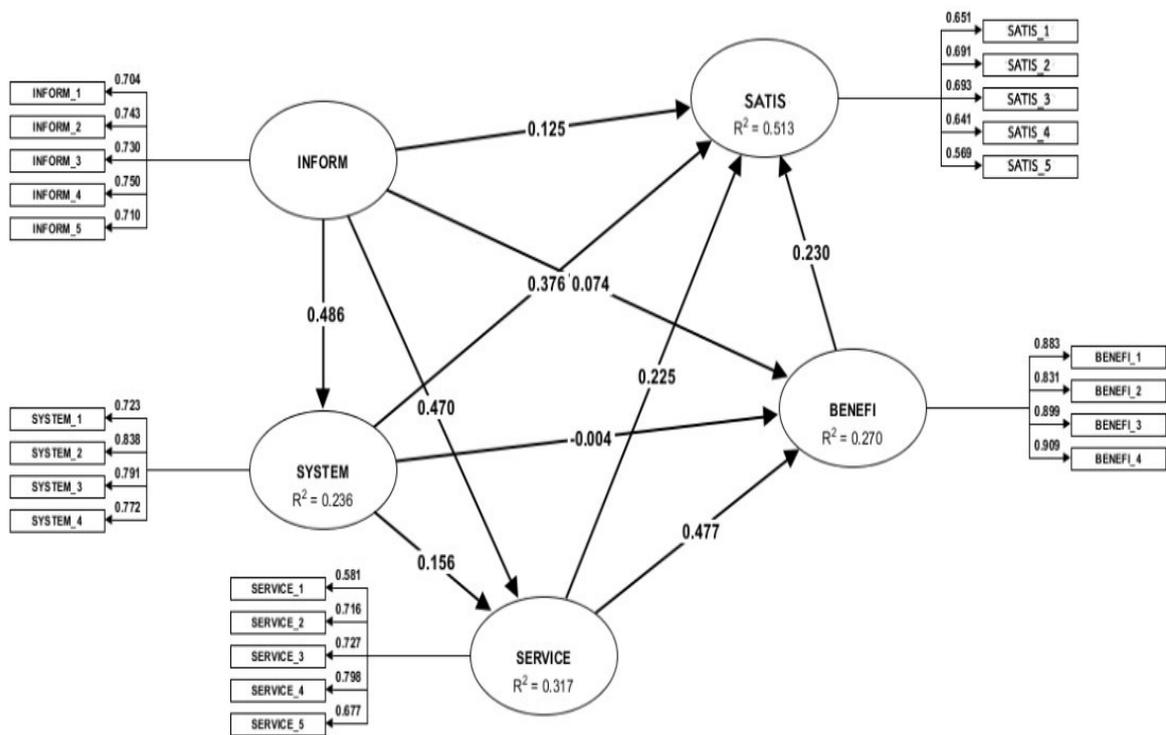
| Construct | INFORM | SYSTEM | SERVICE | BENEFI | SATIS |
|-----------|--------|--------|---------|--------|-------|
| INFORM | .529 | | | | |
| SYSTEM | .236 | .611 | | | |
| SERVICE | .298 | .148 | .494 | | |
| BENEFI | .258 | .329 | .310 | .423 | |
| SATIS | .110 | .046 | .266 | .220 | .776 |

ตารางที่ 2 เป็นการวัดค่าความตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) ของแต่ละโครงสร้าง (ตัวแปรแฝง) จากตารางนี้แสดงเมทริกซ์ค่า AVE ตามเส้นทแยงมุม และค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรแฝง โดยที่ Fornell and Larcker (1981) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาค่า $(AVE)^2$ ในแต่ละตัวแปรแฝงควรมากกว่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง จากการพิจารณาในตารางที่ 2 มีค่าอยู่ระหว่าง 0.4232-0.7765 ซึ่งเป็นค่าที่มากกว่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง แสดงถึงโมเดลมีความตรงเชิงจำแนก

ตารางที่ 3 ตาราง Discriminant Validity: Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations (HTMT)

| Construct | INFORM | SYSTEM | SERVICE | BENEFI | SATIS |
|-----------|--------|--------|---------|--------|-------|
| INFORM | | | | | |
| SYSTEM | .606 | | | | |
| SERVICE | .698 | .468 | | | |
| BENEFI | .703 | .746 | .794 | | |
| SATIS | .392 | .256 | .631 | .613 | |

จากตารางที่ 3 เป็นการตรวจสอบ Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations (HTMT) ซึ่ง Henseler et al. (2014) เสนอว่า การวัดความตรงเชิงจำแนกต้องมีค่าน้อยกว่า 1 หากพิจารณาจากตารางที่ 3 ทุกค่ามีค่าน้อยกว่า 1 แสดงถึงมีความตรงเชิงจำแนก



ภาพที่ 2 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรส่วนราชการและองค์กรของรัฐในจังหวัดสกลนคร

จากภาพที่ 2 พบว่า ในตัวแบบโมเดลโครงสร้างหรือตัวแปรแฝง ค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวมีค่าน้ำหนัก (Loadings) ทุกค่าสูงกว่า 0.50 ค่าอยู่ระหว่าง 0.5686-0.9092 ของค่าตัวแปรสังเกตได้ จากค่าสถิติบ่งชี้ได้ว่าแบบจำลองการวัดหรือ Outer Model ทุกโครงสร้างมีความน่าเชื่อถือได้และสามารถนำไปแปลผลได้

การวิเคราะห์ Inner Model จะพิจารณาจากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) เป็นหลัก โดยที่ค่าดังกล่าวเป็นค่าของผลกระทบทางตรง (Direct effect) จากการนำเสนอในภาพที่ 2 ซึ่งเป็นค่าเดียวกันกับที่นำไปทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ 2 ตามตารางที่ 4 ผลกระทบทางอ้อม (Indirect effect) และผลกระทบรวม (Total effect) การพิจารณาค่าผลกระทบทางตรงและทางอ้อม จากภาพที่ 1 ค่า R^2 ของตัวแปรแฝงมีจำนวน 4 ตัว

ตารางที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

| Effect | Original Coefficient | Standard Error | t-value | p-value | Accept/Reject |
|------------------|----------------------|----------------|---------|---------|---------------|
| INFORM → SYSTEM | .4861 | .4887 | 10.6811 | .0000 | Accept |
| INFORM → SERVICE | .5463 | .5512 | .0346 | .0000 | Accept |
| INFORM → SATIS | .5080 | .5102 | .0487 | .0000 | Accept |
| INFORM → BENEFI | .3323 | .3362 | .0445 | .0000 | Accept |
| SYSTEM → SERVICE | .1561 | .1589 | .0515 | .0013 | Accept |
| SYSTEM → SATIS | .4277 | .4286 | .0535 | .0000 | Accept |
| SYSTEM → BENEFI | .0702 | .0750 | .0541 | .0974 | Reject |
| SERVICE → SATIS | .3352 | .3353 | .0547 | .0000 | Accept |
| SERVICE → BENEFI | .4771 | .4785 | .0525 | .0000 | Accept |
| BENEFI → SATIS | .2302 | .3226 | .0511 | .0000 | Accept |
| INFORM → SATIS | .5080 | .5102 | .0487 | .0000 | Accept |
| INFORM → BENEFI | .3323 | .3362 | .0445 | .0000 | Accept |

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากตารางที่ 4 พบว่า

1) ปัจจัยคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ คุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ผ่านอินเทอร์เน็ตของส่วนราชการและองค์การของรัฐในจังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

2) ปัจจัยคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ คุณภาพระบบสารสนเทศ และคุณภาพบริการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ผ่านอินเทอร์เน็ตของส่วนราชการและองค์การของรัฐในจังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

6. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรส่วนราชการและองค์การของรัฐในจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วยปัจจัยคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ คุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่าทุกปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการหักภาษี โดยเฉพาะด้านคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ เกี่ยวกับความถูกต้อง แม่นยำ ความทันต่อเวลา รูปแบบง่ายต่อการเข้าใจ ความครบถ้วนสมบูรณ์ และตรงตามต้องการ ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับ นาคเนตร งามภักดิ์ และคณะ (2561) ที่พบว่า คุณภาพสารสนเทศที่มีเนื้อหาเพียงพอตามความต้องการของผู้ใช้งาน เนื้อหาที่แม่นยำไม่ผิดพลาด แสดงผลลัพธ์ได้ถูกต้องทุกครั้ง มีเนื้อหาที่ครอบคลุมตามที่ผู้ใช้งานต้องการมีอิทธิพลต่อการใช้งาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเนื่องจากคุณภาพสารสนเทศที่ครบถ้วนช่วยให้ผู้ให้บริการไม่ต้องเสียเวลารอกข้อมูลซ้ำซ้อนหรือแก้ไขข้อมูลอีก เช่นเดียวกับ บัญชา หมั่นกิจการ และ พรพรรณ ประจักษ์เนตร (2561) ที่ระบุว่าข้อมูลที่มีความทันสมัย ถูกต้องแม่นยำ ส่งผลต่อความเชื่อถือของผู้ใช้งานเนื่องจากความแม่นยำของข้อมูล คือหนึ่งในคุณภาพของสารสนเทศ ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ พงศ์ศิริภาพทองดีวิสุรเกตุ (2562); อณตยาภา บุญรอด และ ประสพชัย พสุนนท์ (2561) พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนจะช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการขอคืนภาษีเงินได้ ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมาก และเกิดความรับรู้ที่ดีต่อการใช้ระบบ e-Filing ยืนยันภาษี ในส่วนของคุณภาพของระบบ พบว่า ความง่ายของระบบ ความปลอดภัยของข้อมูล ใช้เวลาในระบบไม่มากจะส่งผลต่อความพึงพอใจได้ สอดคล้องกับ Naveed et al. (2019) กล่าวถึงคุณภาพของการบริการ คือ องค์ประกอบสำคัญที่สุดของการใช้งานในระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยของข้อมูล เพราะคุณภาพคือสิ่งที่คนทั่วไปมีความต้องการ แตกต่างกับ ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563) ซึ่งพบว่าคุณภาพของการบริการไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม เพราะจำนวนผู้ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตมีจำนวนมากขึ้นทุกปี เจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลระบบไม่สามารถแก้ไขปัญหาของระบบสารสนเทศได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือในทันทีที่ต้องการได้อาจเป็นเพราะการยื่นแบบแสดงรายการในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมมีจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้เกิดปัญหาความไม่พึงพอใจตามมา

การศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ผ่านอินเทอร์เน็ตของบุคลากรส่วนราชการและองค์กรของรัฐในจังหวัดสกลนคร พบว่า คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ คุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย สอดคล้องกับ พนิดา สุภาพากรณ์ (2561) ที่พบว่า การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้อง แม่นยำ ลดความผิดพลาดมีผลต่อการป้องกันข้อมูลสูญหายให้มีความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพระบบที่ดี สามารถเพิ่มความสะดวกสบาย การลดขั้นตอนการทำงาน ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ และการยอมรับการใช้งานระบบมากยิ่งขึ้น (ฟ้ารพีพันธ์ ฟ้าภูษิตกุล, 2562; สุรสิทธิ์ บุญชูนนท์ และ กรวิช เหล่าพิทักษ์โยธิน, 2562)

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. จากการหาค่าเฉลี่ย พบว่า ความง่ายในการใช้งานระบบ และความมีเสถียรภาพ ความน่าเชื่อถือของระบบมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุด ดังนั้นกรมสรรพากรควรเน้นการพัฒนาการพัฒนาระบบ e-Filing ให้มีความง่ายและมีความมีเสถียรภาพให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ

2. งานวิจัยนี้พบว่า คุณภาพระบบสารสนเทศไม่ส่งผลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรในพื้นที่สกลนคร ซึ่งสะท้อนว่ายังคงมีความผิดพลาดเกิดขึ้นในระหว่างการใช้งานระบบ e-Filing อาจเกิดจากปัญหาในขั้นตอนการนำเข้าข้อมูล ดังนั้นจึงควรตรวจสอบปัจจัยนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานระบบได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยที่กว้างขึ้นจะเกิดประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยมาเทียบเคียงและได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะศึกษากับกลุ่มภาคเอกชน SMEs หรือกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเพื่อนำผลการวิจัยมาเทียบเคียง
2. การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยการเก็บแบบสอบถามทำให้ไม่ได้ข้อมูลในเชิงลึกที่ยังคงเป็นปัญหาการศึกษาเชิงคุณภาพที่มีการสัมภาษณ์โดยตรงกับผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย จึงเป็นแนวทางที่นำมาซึ่งข้อมูลสำคัญสำหรับการวิจัยในอนาคต
3. ควรนำปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ตมาพิจารณาเพิ่มเติม เพื่อเติมเต็มผลการศึกษาให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

8. เอกสารอ้างอิง

- เจตพล ตีปยานนท์ และ ทิฆัมพร ทวีเดช. (2564). การยกระดับความสามารถการใช้ระบบ e-Filing ของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. *วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง*, 10(2), 205-218.
<https://ojs.lib.buu.ac.th/index.php/journalgsa/article/view/7790>
- นาเคนทร งามภักดิ์, นรพล จินันท์เดช, อัมพล ชูสนุก, และ สมชาย นำประเสริฐชัย. (2561). อิทธิพลของคุณภาพสารสนเทศต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพ. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 13(1), 152-166.
https://so05.tci-thaijo.org/index.php/PNRU_JHSS/article/view/115885
- บัญชา หมั่นกิจการ และ พรพรรณ ประจักษ์เนตร. (2561). แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 37(3), 30-39. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jcomm/article/view/226690>
- ปฐมาภรณ์ บำรุงผล. (2563). *การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม* (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร. <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3075/1/61606305.pdf>
- พงศ์ศิริภาพ ทองศิริวิสุรเกตุ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (E-FILING). *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 8(2), 169-181.
<https://so01.tci-thaijo.org/index.php/bkkthon/article/view/215317>
- พินดา สุภาพอาภรณ์. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
<https://dspace.spu.ac.th/items/707a8ede-b99d-4b3c-8f24-c48a4abd774b>
- ฟ้าร์พินท์ ฟ้าวิชญ์กุล. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน* (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. <http://cmruir.cmru.ac.th/handle/123456789/2276>

- วนิดา แสงชวลิต, อรัญญา นาคหล่อ, และ สุพิชา ศรีสุคนธ์. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 38(1), 100-118. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/DPUsthiparithatJournal/article/view/267929>
- สัญญา เนียมเปรม, วันนพรณ์ ชื่นพิบูลย์, เมชยา ท่าพิมาย, และ กนกวรรณ ศิริแก้ว. (2563). ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภายในโครงการชลประทานขอนแก่น. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 7(1), 90-103. <https://kuojs.lib.ku.ac.th/index.php/jfam/article/view/3871>
- สุรสิทธิ์ บุญขุนนท์ และ กรวิช เหล่าพิทักษ์โยธิน. (2562). อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อบังคับ ต่อความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการยอมรับการใช้งาน ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่บุคลากร กรมศุลกากรประเทศไทย. *RMUTT Global Business and Economics Review*. 14(1), 73-89. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/RMUTT-Gber/article/view/241400>
- อณัศยามา บุญรอด และ ประสพชัย พสุนนท์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม. *Veridian E-Journal, Silpakorn University สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 11(2), 3040-3055. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/145595>
- อภิญา ภูเพชร, เรนิตา จันสังสา, สาธิตา เดชแก้ว, ศุภฤกษ์ วิจิตรบรรจง, ธนวัฒน์ นิมิตรักษ์, พรชชล เทียงธรรม, วริศรา ศรีประสงค์, และ พรทิพย์ จิระธำรง. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และปัญหาในการเสียภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสงขลา. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(10), 29. <https://so09.tci-thaijo.org/index.php/PMR/article/view/3326>
- เอกนิติ นิตินันท์ประภาศ. (2563). *สรรพากร ชู 9 ระบบ 'Easy Tax' ช่วยผู้ประกอบการลดต้นทุน สร้างวิถีภาษีใหม่*. สืบค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2565, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/894925>
- Asista, S., & Setyowati, M. S. (2022). Online tax system implementation through digitalization of tax administration on cost and benefit. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 12(3), 269-274. <http://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.12.03.2022.p12337>
- Bhavitha, B. (2024). Digitalisation of tax system in India: A critical analysis. *Futuristic Trends in Social Sciences*, 3(3), 79-94. <https://www.doi.org/10.58532/V3BBSO22P1CH11>
- Câm, T. (2022). Taxpayers' satisfaction for eTax electronic tax service quality. *Science & Technology Development Journal: Economics-Law & Management*, 6(3), 3069-3080. <https://doi.org/10.32508/stdjelm.v6i3.991>
- DeLone, W. H., & 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. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

- Dijkstra, T. K., & Henseler, J. (2015). Consistent partial least squares path modeling. *MIS quarterly*, 39(2), 297-316. <https://misq.umn.edu/consistent-partial-least-squares-path-modeling.html>
- Elliot, S., Li, G., & Choi, C. (2013). Understanding service quality in a virtual travel community environment. *Journal of Business Research*, 66(8), 1153-1160. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.03.011>
- Estrellana, K. D. (2023). Effectiveness of electronic filing and computerized payment system of TAMP taxpayers in Lucena city: A basis to improve collection performance. *Acta Electronica Malaysia*, 7(1), 15-20. <http://doi.org/10.26480/aem.01.2023.15.20>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- Grace, K., Olivia, K., & Mangoting, Y. (2023). The urgency of adapting the e-tax system to tax compliance: integration of satisfaction levels. *International Journal of Application on Economics and Business*, 1(2), 599-608.
- Hair, F., Black, C. W., & Anderson, E. R. (2010). *Multivariate data Analysis* (7th ed.). New York: Pearson.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). New Jersey: Pearson.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *The Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Haruna, I. U., Nadzir, M. M., & Awang, H. (2023). The Impact of Quality Factors on Continuous Usage of E-Taxation filing Reporting System. *Journal of Advanced Research in Applied Sciences and Engineering Technology*, 30(2), 141-153. <https://doi.org/10.37934/araset.30.2.141153>
- Henseler, J., Dijkstra, T. K., Sarstedt, M., Ringle, C. M., Diamantopoulos, A., Straub, D. W., Ketchen, D. J., Hair, J. F., Hult, G. T. M., & Calantone, R. J. (2014). Common beliefs and reality about partial least squares: comments on Rönkkö & Evermann (2013). *Organizational Research Methods*, 17(2), 182-209. <https://doi.org/10.1177/1094428114526928>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20(1), 277- 319. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Kresnandita, S. P. (2023). Analyzing the effect of factors on taxpayers' satisfaction using e-Filing tax reporting system. *Journal of Applied Finance and Accounting*, 10(1), 1-12. <https://doi.org/10.21512/jafa.v10i1.8323>
- Kresnandita, S. P., Prawati, L. D., & Lusiana. (2023). Analyzing the effect of factors on taxpayers' satisfaction using e-Filing tax reporting system. *Journal of Applied Finance and Accounting*, 10(1), 1-13. <https://doi.org/10.21512/jafa.v10i1.8323>

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). *Management Information Systems-Managing the digital firm* (12th ed.). London: Pearson.
- Luamer, S., Maier, C., & Weitzel, T. (2017). Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: a qualitative and quantitative study of enterprise content management system users. *European Journal of Information Systems*, 26(4), 333-360. <https://doi.org/10.1057/s41303-016-0029-7>
- Lukman, M., Tenriwaru, T., & Ikhtiari, K. (2022). The effect of tax service quality, application of e-registration and e-Filing on the level of taxpayer satisfaction of personal persons at the tax service office pratama makassar selatan. *Contemporary Journal on Business and Accounting*, 2(1), 92-101. <https://doi.org/10.58792/cjba.v2i1.24>
- Martínez, C. P. J., & Pinzón, B. H. D. (2022). Success evaluation model of E-government systems for tax administrations: Recognizing the public value from the taxpayer's perspective. In *2022 17th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)* (p. 1-6). IEEE. <https://doi.org/10.23919/CISTI54924.2022.9820607>
- Moraga, C., Moraga, M. Á., Calero, C., & Caro, A. (2009). SQuaRE-aligned data quality model for web portals, In *International Conference on Quality Software* (p. 117-122). South Korea. <http://dx.doi.org/10.1109/QSIC.2009.23>
- Muslichah, M., Bashir, M. S., & Arniati, T. (2023). The impact of tax e-Filing system quality on taxpayer satisfaction: perceived usefulness as mediator. *Journal Riset Akuntansi Kontemporer*, 15(2), 252-258. <https://doi.org/10.23969/jrak.v15i2.8715>
- Mustapha, B., & Obid, S. N. S. (2015). Tax service quality: the mediating effect of perceived ease of use of the online tax system. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 172, 2-9. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.328>
- Naveed, R. T., Hameed, W. U., Albassami, A. H., & Moshfegyan, M. (2019). Online Tax System (OTS) in Pakistan: The role of Tax Service Quality (TSQ) and Information Communication Technology (ICT). *Pacific Business Review International*, 11(12), 78-86. http://www.pbr.co.in/2019/2019_month/June/7.pdf
- Nguyen, T. Q., Pham, T. A. N., Hoang, A. P., Do, T. H. N., & Fuller, D. (2023). Factors affecting the acceptance of online tax filing and payment system by micro small medium enterprises in Vietnam. *Journal of Asian Public Policy*, 1–22. <https://doi.org/10.1080/17516234.2023.2248640>
- Nugroho, H. D. (2023). Toward seamless taxation through a split payment mechanism on the marketplace and Quick Response (QR) payment system. *Scientax: Jurnal Kajian Ilmiah Perpajakan Indonesia*, 5(1), 74–86. <https://doi.org/10.52869/st.v5i1.512>
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw Hill.
- O'Brien, J. A. (2001). *Introduction to information systems*. Massachusetts: McGraw-Hill.

- Oyebola, O., & Pouliquen, V. (2022). Technology, Taxation, and Corruption: Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filing. *American Economic Journal: Economic Policy*, 14(1), 341–372. <https://doi.org/10.1257/pol.20200123>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Petter, S., Delone, W., & Mclean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *Euro-pean Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Refiyani, M., & Apriliana, T. (2023). Quality of service, tax outreach, and online payment systems: do they affect taxpayer compliance with land and building taxes (PBB) in the Regional Revenue Agency in the central region of Bandung City?. *Gema Wiralodra*, 14(2), 598–605. <https://doi.org/10.31943/gw.v14i2.474>
- Rosalia, V., Asfiya, N., Efrianti, D., & Wahyuni, I. (2024). Tinjauan Atas Pengisian Dan Pelaporan SPT Tahunan 1770 S Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui E-Filling. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 4(1), 73-102. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v4i1.1898>
- Saptono, P. B., Hodžić, S., Khozen, I., Mahmud, G., Pratiwi, I., Purwanto, D., Aditama, M. A., Haq, N., & Khodijah, S. (2023). Quality of e-tax system and tax compliance intention: the mediating role of user satisfaction. *Informatics*, 10(1), 22. <https://doi.org/10.3390/informatics10010022>
- Setyoko, P., Faozanudin, M., Wahyuningrat, W., Harsanto, B., Simin, S., Isna, A., & Rohman, A. (2023). The role of e-billing and e-SPT implementation on user satisfaction of e-filing taxpayers. *International Journal of Data and Network Science*, 7(2), 965-972. <https://doi.org/10.52677/j.ijdns.2022.12.014>