



อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความรู้ความเข้าใจด้านภาษีที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดน่าน*

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TAX KNOWLEDGE ON
TAX COMPLIANCE BEHAVIOR OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMES) IN
NAN PROVINCE

เจนนภนต์ ภาควณิ, พลกฤต รักจุล*

Jenapon Pakpoom, Ponkrit Rakjul*

สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ น่าน ประเทศไทย

Bachelor of Business Administration Program, Nan College, Uttaradit Rajabhat University, Nan, Thailand

*Corresponding author E-mail: Ponkrit.ra@gmail.com

*Tel: 081-442-8791

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของสรรพากรที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระภาษี ผ่านความรู้ความเข้าใจด้านภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจ SME ในจังหวัดน่าน ดำเนินการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนจัดตั้งอย่างถูกต้องในเขตพื้นที่จังหวัดน่าน จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงร่วมกับการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นสูง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ($\chi^2/df = 1.964$, GFI = 0.949, RMSEA = 0.059) สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อความรู้ความเข้าใจด้านภาษีของผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ความรู้ความเข้าใจด้านภาษีมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อพฤติกรรมการชำระภาษีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลส่งผ่าน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสรรพากรไม่มีอิทธิพลทางตรงไปยังพฤติกรรมการชำระภาษีของผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญ แต่ส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความรู้ความเข้าใจด้านภาษีในลักษณะการส่งผ่านแบบสมบูรณ์ ข้อค้นพบจากการวิจัยพบว่า การยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสรรพากรจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเสียภาษีของผู้ประกอบการให้มีประสิทธิภาพเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินงานผ่านกระบวนการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านภาษีอากรที่ถูกต้องชัดเจน และทั่วถึงให้แก่ผู้เสียภาษีในพื้นที่ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางเชิงนโยบายการจัดเก็บภาษีต่อไป

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความรู้ความเข้าใจด้านภาษี, พฤติกรรมการชำระภาษี, ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

This research article aims to analyze the influence of the Revenue Department's service quality on tax payment behavior through the tax knowledge of Small and Medium Enterprises (SMEs) entrepreneurs in Nan Province. The research was conducted using a quantitative research methodology. The population and sample consisted of 300 legally registered small and medium enterprise (SME) entrepreneurs in Nan Province, selected through a combination of purposive and convenience sampling methods. The research instrument used was a questionnaire with high reliability. The statistic used for data analysis was structural equation modeling (SEM). The research results revealed that the model demonstrated a good fit with the empirical data ($\chi^2/df = 1.964$, GFI = 0.949, RMSEA = 0.059). Regarding the hypothesis testing results, it was found that: 1) service quality had a statistically significant direct positive influence on the tax knowledge of entrepreneurs; 2) tax knowledge had a statistically significant direct positive influence on tax payment behavior; and 3) the mediation analysis revealed that the Revenue Department's service quality had no significant direct influence on the tax payment behavior of entrepreneurs, but exerted an indirect influence through tax knowledge as a full mediator. The research findings indicate that elevating the service quality of the Revenue Department to effectively develop and transform the tax compliance behavior of entrepreneurs essentially requires operating through a process of establishing accurate, clear, and comprehensive tax knowledge for local taxpayers. Government agencies and relevant stakeholders can utilize these research findings as policy guidelines for future tax collection.

Keywords: Service Quality, Tax Knowledge, Tax Payment Behavior, Small and Medium Enterprises (SMEs)

บทนำ

ประเทศไทยถือเป็นหนึ่งในประเทศที่มีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องและมีความโดดเด่นในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยมีโครงสร้างที่ขับเคลื่อนด้วยกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือธุรกิจ SME ซึ่งทำหน้าที่เป็นกลไกหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจทั้งในระดับท้องถิ่นและภาพรวมของประเทศ ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา โครงสร้างสังคมและเศรษฐกิจของไทยต้องเผชิญกับการปรับเปลี่ยนเชิงระบบภายใต้อิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ สอดคล้องกับรายงานของธนาคารโลก (World Bank, 2023) ที่ระบุว่าภาคธุรกิจ SME ยังคงเป็นรากฐานสำคัญในการรักษาอัตราการจ้างงานและกระจายรายได้ รัฐบาลไทยจึงได้กำหนดทิศทางผ่านยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 เพื่อผลักดันให้ธุรกิจระดับย่อยเติบโตอย่างยั่งยืน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) จากข้อมูลของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมพบว่า ธุรกิจ SME ในประเทศไทยมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 99.7 ของสถานประกอบการทั้งหมด และเป็นแหล่งรองรับการจ้างงานหลักมากกว่าร้อยละ 80 ของแรงงานในประเทศ ครอบคลุมทั้งภาคการผลิต การพาณิชย์ และการบริการดิจิทัล (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2566) บทบาทของ SME จึงเป็นกลไกกระจายโอกาสทางเศรษฐกิจสู่เมืองรองและพื้นที่ชนบทที่สำคัญ (OECD, 2021)

อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการ SME ส่วนใหญ่ยังคงเผชิญข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจหลายประการ ตลอดจนความซับซ้อนของข้อกฎหมายและเกณฑ์การจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งกลายเป็นความท้าทายต่อความมั่นคงขององค์กร (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565) ภาษีอากรนับเป็นแหล่งรายได้หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐในการนำมาพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้น พฤติกรรมการชำระภาษีที่ถูกต้องและโปร่งใสของผู้ประกอบการ SME จึงเป็นกลไกสำคัญในการรักษาเสถียรภาพทางการคลังของประเทศ ระบบภาษีอากรธุรกิจในปัจจุบันมีความละเอียดและซับซ้อนสูง ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานสร้างภาระและความตึงเครียดให้แก่ผู้ประกอบการ ปัญหาดังกล่าวไม่เพียงแต่ทำให้ภาครัฐสูญเสียรายได้ แต่ยังส่งผลให้ผู้ประกอบการเสียโอกาสในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ด้วยเหตุนี้ประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของกรมสรรพากรจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญ การบริการที่มีมาตรฐานและความรวดเร็วเชิงรุกตามแนวคิดของ (Parasuraman, A. et al., 1988) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง SERVQUAL: มาตรฐานแบบหลายข้อคำถามสำหรับการวัดการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการ จะช่วยเปลี่ยนข้อมูลภาษาที่ซับซ้อนให้เข้าใจง่าย ลดช่องว่างความไม่เท่าเทียมทางข้อมูล ส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีเปิดรับองค์ความรู้ และนำไปสู่การก่อรูปทัศนคติที่พร้อมปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษีด้วยความสมัครใจ (Parasuraman, A. et al., 1988); (Ajzen, I., 1991) นอกจากนี้ ในยุค Digital Tax Transformation ผู้ประกอบการ SME ยังต้องเผชิญกับความท้าทายในการปรับตัวเข้าสู่ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax) ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการยกระดับคุณภาพบริการของภาครัฐและความรู้ของผู้ประกอบการในปัจจุบัน

สำหรับบริบทของจังหวัดน่าน ซึ่งมีโครงสร้างเศรษฐกิจฐานรากที่พึ่งพาธุรกิจครอบครัว ขนาดกลาง และขนาดเล็กเป็นหลัก โดยส่วนใหญ่ดำเนินกิจการเกี่ยวข้องกับภาคเกษตรกรรม หัตถกรรมท้องถิ่น และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดน่าน, 2565) แม้กลุ่มผู้ประกอบการเหล่านี้จะมีบทบาทสำคัญต่อสังคมในพื้นที่ แต่เนื่องจากการบริหารจัดการที่มีลักษณะเรียบง่ายภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด ส่งผลให้ผู้ประกอบการจำนวนมากยังคงขาดความรู้ความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎหมายภาษีอากร จากข้อมูลที่ผ่านมาพบว่า พฤติกรรมการชำระภาษีของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ดังกล่าวยังคงมีปัญหาความคลาดเคลื่อน ทั้งจากการขาดความรู้ที่ถูกต้องและการไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการเสียภาษี นำไปสู่ความผิดพลาดในการยื่นแบบแสดงรายการ การชำระภาษีล่าช้า หรือเกิดพฤติกรรมการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษีโดยไม่ได้ตั้งใจ ซึ่งหากปัญหานี้ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ย่อมส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐและการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น



ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระภาษีของผู้ประกอบการ SME ในจังหวัดน่าน โดยมุ่งเน้นความสัมพันธ์ 3 ส่วน ได้แก่ อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความรู้ความเข้าใจด้านภาษี อิทธิพลของความรู้ความเข้าใจด้านภาษีต่อพฤติกรรมการชำระภาษี และอิทธิพลส่งผ่านของคุณภาพการให้บริการผ่านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะช่วยให้กรมสรรพากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้วางนโยบายเชิงรุก ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ตลอดจนออกแบบหลักสูตรอบรมที่ตรงจุด เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และสร้างระบบภาษีอากรที่มีความเป็นธรรม โปร่งใส และยั่งยืนร่วมกันของทุกฝ่ายต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของสรรพากรที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระภาษี ผ่านความรู้ความเข้าใจด้านภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจ SME ในจังหวัดน่าน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความรู้ความเข้าใจด้านภาษีต่อพฤติกรรมการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดน่าน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มเป้าหมายหลักที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งขึ้นทะเบียนดำเนินการในพื้นที่จังหวัดน่าน เนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แท้จริงและเป็นปัจจุบันได้ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ร่วมกับการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) และกำหนดขนาดตัวอย่างโดยประยุกต์ใช้หลักเกณฑ์ของ Hair, J. F. et al. ที่ระบุสัดส่วน จำนวนตัวอย่าง 20 รายต่อหนึ่งตัวแปรซึ่ง ส่งผลให้ได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำขึ้นแรกที่ 280 ราย แต่เพื่อเพิ่มระดับความเที่ยงตรงเชิงสถิติ ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 ราย ซึ่งครอบคลุมและเพียงพอต่อการวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) (Hair, J. F. et al., 2010)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมทั้งข้อมูลบริบท ทางธุรกิจ ตัวแปรอิสระ อันประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการ ความรู้ความเข้าใจด้านภาษี รวมถึงตัวแปรตามด้านพฤติกรรมการชำระภาษีที่มีการสังเคราะห์องค์ประกอบไว้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ กระบวนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือยังมีความเข้มงวดทางวิชาการผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญ มีค่าระหว่าง 0.50 - 1.00 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นภาพรวมมีค่า Cronbach's Alpha = 0.95 และเมื่อพิจารณาแยกรายตัวแปร พบว่า ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 ตัวแปรด้านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 และตัวแปรด้านพฤติกรรมการชำระภาษี มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือและแผนการวิจัยไปขอรับการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และได้รับการรับรองจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ภายใต้เลขที่ URU-REC 045/2569



ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบผ่านการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีหลักในพื้นที่ ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่านและหอการค้าจังหวัดน่าน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการเข้าถึงฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมายที่มีความน่าเชื่อถือ โดยใช้การเก็บข้อมูลแบบผสมผสานทั้งช่องทางออนไลน์ผ่านระบบ Google Forms เพื่อความรวดเร็ว และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์รวมถึงการลงพื้นที่เชิงรุกในย่านเศรษฐกิจสำคัญเพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับและครอบคลุมความหลากหลายของผู้ประกอบการ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณวิจัยและการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ เพื่อคัดกรองข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์หรือมีความคลาดเคลื่อนอันจะส่งผลกระทบต่อความแม่นยำในการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปและโปรแกรม AMOS เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ในสองระดับ คือ สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานและระดับปัจจัยต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างผ่านค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อทดสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด และการวิเคราะห์เส้นทางเพื่อตรวจสอบอิทธิพลเชิงสาเหตุและความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ ความรู้ และพฤติกรรมการชำระภาษี พร้อมทั้งมีการประเมินความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลผ่านดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง 6 รายการตามเกณฑ์มาตรฐานสากล เพื่อให้ได้ข้อสรุปงานวิจัยที่มีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือในระดับสูงสุด

ตารางที่ 1 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล

ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืน	อักษรย่อ	เกณฑ์การพิจารณา	แหล่งอ้างอิงอ้างอิง
ค่าสถิติไคสแควร์	χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ > 0.05	(Kline, R., 2005)
ค่าไคสแควร์สัมพันธ์	(χ^2 / df)	$p > 0.05$	(Kline, R., 2005); (Arbuckle, J., 2013)
ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน	GFI	$\chi^2 / df < 2$	(Dermol, V., 2013); (Hooper, D. et al., 2008)
ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว	AGFI	> 0.90	(Dermol, V., 2013); (Hooper, D. et al., 2008)
ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน	RMSEA	> 0.90	(Diamantopoulos, A. & Siguaw, J. A., 2000)
ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์	CFI	≥ 0.90	(Dermol, V., 2013); (Hooper, D. et al., 2008)

จากตารางที่ 1 พบว่า เมื่อนำผลการประเมินความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นมาพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดีทุกดัชนี โดยมีค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.964 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ต้องมีค่าน้อยกว่า 3.00 (Kline, R., 2005); (Arbuckle, J., 2013) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน (CFI/GFI) เท่ากับ 0.949



ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 (Dermol, V., 2013); (Hooper, D. et al., 2008) และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) เท่ากับ 0.059 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.08 (Diamantopoulos, A. & Siguaw, J. A., 2000) จึงยืนยันได้ว่าโมเดลเชิงสมมติฐานที่สร้างขึ้นมีความถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับข้อมูลภาคสนามอย่างแท้จริง

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของสรรพากรที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระภาษี ผ่านความรู้ความเข้าใจด้านภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจ SME ในจังหวัดน่าน

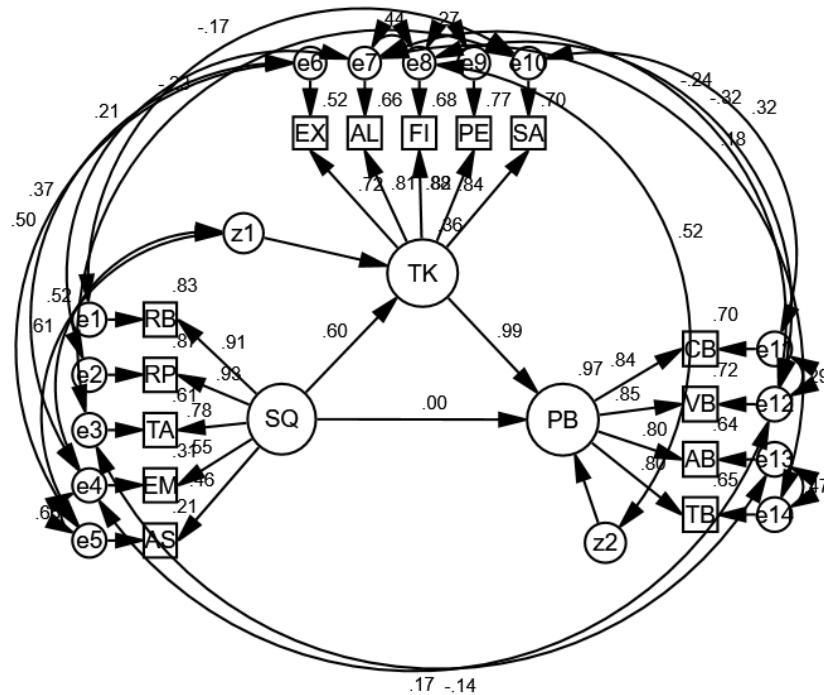
จากการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุและความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเส้นทางระหว่างคุณภาพการให้บริการและความรู้ความเข้าใจด้านภาษีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดน่าน พบว่า โมเดลการวิจัยมีความสอดคล้องและเข้ากันได้เป็นอย่างดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังการปรับมิติความสัมพันธ์ โดยดัชนีชี้วัดทางสถิติต่าง ๆ ผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ทั้งหมด ซึ่งมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลคุณภาพการให้บริการ ความรู้ความเข้าใจ และที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดน่าน

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
Chi-Square (χ^2)	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ > 0.05	107.993	ยอมรับได้เมื่อดูดัชนีอื่นประกอบ
df	-	55	-
p-value	$p > 0.05$	0.000	มีนัยสำคัญทางสถิติ
χ^2 / df	$\chi^2 / df < 2$	1.964	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.949	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.90	0.971	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.90	0.986	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.059	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 2 ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลคุณภาพการให้บริการ ความรู้ความเข้าใจ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดน่าน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ดี โดยเมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้อง ได้แก่ ค่า Chi-Square (χ^2) เท่ากับ 107.993 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 55 ค่า p-value เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 แม้ว่าค่า p-value จะมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ซึ่งมักเป็นผลมาจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใหญ่ส่งผลให้ค่า Chi-square มีความไวสูงสามารถพิจารณาดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนอื่น ๆ ประกอบได้ โดยพบว่า ค่าไค - สแควร์สัมพันธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.964 มีค่าน้อยกว่า 2 ค่าดัชนี GFI เท่ากับ 0.949 มีค่ามากกว่า 0.90 ค่าดัชนี AGFI เท่ากับ 0.971 มีค่ามากกว่า 0.90 ค่าดัชนี CFI เท่ากับ 0.986 มีค่ามากกว่า 0.90 และค่าดัชนี RMSEA

เท่ากับ 0.059 มีค่าน้อยกว่า 0.08 ดังนั้น เมื่อพิจารณาดัชนีความสอดคล้องข้างต้น พบว่า ค่าดัชนีสำคัญทุกตัวผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ จึงสรุปได้ว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังแสดงในภาพที่ 1



Chi-Square = 107.993, Chi-Square/df = 1.964, df = 55, p = .000, GFI = .949, CFI = .986, RMR = .018, RMSEA = .059, NFI = .971

ภาพที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเส้นทางระหว่างคุณภาพการให้บริการและความรู้ความเข้าใจด้านภาษีที่มีผลต่อพฤติกรรมชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดน่าน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลในโมเดลคุณภาพการให้บริการ ความรู้ความเข้าใจ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดน่าน

ตัวแปรผล	R ²	อิทธิพล	ตัวแปรเชิงสาเหตุ	
			คุณภาพการให้บริการ (SQ)	ความรู้ความเข้าใจด้านภาษี (TK)
ความรู้ความเข้าใจด้านภาษี (TK)	0.36	ทางตรง (DE)	0.60**	-
		ทางอ้อม (IE)	-	-
		โดยรวม (TE)	0.60**	-
พฤติกรรมการชำระภาษี (PB)	0.98	ทางตรง (DE)	0	0.99**
		ทางอ้อม (IE)	0.59**	-
		โดยรวม (TE)	0.59**	0.99**

หมายเหตุ ** หมายถึง p < 0.01, * หมายถึง p < 0.05



จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง ได้ดังนี้ 1) คุณภาพการให้บริการ (SQ) มีผลเชิงบวกทางตรงต่อระดับความรู้ความเข้าใจด้านภาษี (TK) ของผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง (DE) เท่ากับ 0.60 ซึ่งเป็นค่าเดียวกันกับขนาดอิทธิพลรวม (TE) ประการต่อมา ตัวแปรความรู้ความเข้าใจด้านภาษี (TK) ส่งผลเชิงบวกทางตรงต่อพฤติกรรมการชำระภาษี (PB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวมอยู่ที่ 0.99 2) อิทธิพลส่งผ่านพบว่า ตัวแปรคุณภาพการให้บริการ (SQ) ไม่ได้ส่งอิทธิพลทางตรงไปยังพฤติกรรมการชำระภาษี (PB) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.00 แต่ในทางกลับกัน คุณภาพการให้บริการ (SQ) กลับส่งอิทธิพลทางอ้อม (IE) เชิงบวกต่อพฤติกรรมการชำระภาษี (PB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผ่านตัวแปรส่งผ่านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี (TK) โดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.59 (3) เมื่อพิจารณาความสามารถในการร่วมกันทำนายหรือค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปรแฝงภายใน พบว่า ตัวแปรในแบบจำลองโครงสร้างสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความรู้ความเข้าใจด้านภาษี (TK) ได้ร้อยละ 36 ($R^2 = 0.36$) และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการชำระภาษี (PB) ได้สูงถึงร้อยละ 98 ($R^2 = 0.98$) อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปร	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			R^2	เมทริกซ์ สปส. คะแนนองค์ประกอบ
	β	SE	t		
SQ					
AS	0.58	-	-	0.34	0.15
EX	0.69	0.05	13.80**	0.48	0.21
RE	0.81	0.06	16.20**	0.66	0.28
RS	0.86	0.07	17.20**	0.74	0.32
TA	0.75	0.06	15.00**	0.56	0.24
TK					
IK	0.88	-	-	0.77	0.35
EK	0.94	0.04	23.50**	0.88	0.42
AL	0.94	0.04	23.50**	0.88	0.42
FI	0.91	0.05	18.20**	0.83	0.38
PK	0.88	0.05	17.60**	0.77	0.35
PB					
RB	0.9	-	-	0.81	0.39
RP	0.92	0.04	23.00**	0.85	0.45
FI	0.89	0.05	17.80**	0.79	0.38
RT	0.83	0.05	16.60**	0.69	0.31

หมายเหตุ ** หมายถึง $p < 0.01$



จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้งหมด โดยมีค่าระหว่าง 0.58 ถึง 0.94 และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัว โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ ด้านการยกเว้นภาษี (EK) และด้านรายการลดหย่อน (AL) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.94 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานน้อยที่สุด คือ ด้านการรับประกัน (AS) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.58 สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ซึ่งระบุค่าความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ มีค่าตั้งแต่ 0.34 ถึง 0.88 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) เป็นรายองค์ประกอบ พบว่า 1) องค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการ (SQ) ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง (RS) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.86 มีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการร้อยละ 74 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่น (RE) เท่ากับ 0.81 ด้านรูปลักษณ์บริการ (TA) เท่ากับ 0.75 ด้านความคาดหวัง (EX) เท่ากับ 0.69 และด้านการรับประกัน (AS) เท่ากับ 0.58 ตามลำดับ 2) องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี (TK) ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุด คือ ด้านการยกเว้นภาษี (EK) และด้านรายการลดหย่อน (AL) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.94 มีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความรู้ความเข้าใจด้านภาษีย้อยละ 88 รองลงมา คือ ด้านการยื่นแบบ (FI) เท่ากับ 0.91 ด้านประเภทเงินได้ (IK) เท่ากับ 0.88 และด้านบทลงโทษ (PK) เท่ากับ 0.88 ตามลำดับ (3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรมการชำระภาษี (PB) ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุด คือ ด้านการรายงานภาษี (RP) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.92 มีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบพฤติกรรมการชำระภาษีย้อยละ 85 รองลงมา คือ ด้านการจดทะเบียน (RB) เท่ากับ 0.90 ด้านการยื่นและชำระภาษี (FI) เท่ากับ 0.89 และด้านการจัดเก็บเอกสาร (RT) เท่ากับ 0.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจด้านภาษีของผู้ประกอบการ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจด้านภาษีส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระภาษีของผู้ประกอบการ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระภาษี ผ่านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี ของผู้ประกอบการธุรกิจ SME ในจังหวัดน่าน	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานเชิงโครงสร้างของงานวิจัย สามารถสรุปข้อค้นพบเชิงประจักษ์ในประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

1. อิทธิพลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรส่งผ่าน ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐานที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการ (SQ) มีผลเชิงบวกต่อความรู้ความเข้าใจด้านภาษี (TK) ของผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าระบบการบริหารจัดการและการให้บริการที่มีมาตรฐานของหน่วยงานสรรพากร เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการขับเคลื่อนและส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีเกิดความตระหนักรู้และมีความเข้าใจในข้อกฎหมายที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

2. อิทธิพลระหว่างตัวแปรส่งผ่านและตัวแปรปลายทาง ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐานที่ 2 โดยพบว่า ความรู้ความเข้าใจด้านภาษี (TK) มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อพฤติกรรมการชำระภาษี (PB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งตัวแปรดังกล่าวถือเป็นปัจจัยที่มีขนาดอิทธิพลสูงที่สุดในโมเดลจำลองโครงสร้างเส้นทางนี้

3. การวิเคราะห์อทธิพลส่งผ่าน (Mediation Analysis) ผลการวิเคราะห์อทธิพลโดยรวมยอมรับสมมติฐานที่ 3 แม้ว่าคุณภาพการให้บริการ (SQ) จะไม่ได้ส่งอทธิพลเชิงบวกทางตรงไปยังพฤติกรรมการชำระภาษี (PB) โดยตรง แต่พบการส่งผ่านอทธิพลเชิงบวกทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญผ่านตัวแปรความรู้ความเข้าใจด้านภาษี (TK) ในลักษณะการส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Full Mediation) ข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการที่ดีเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมการปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษีได้ทันที แต่กระบวนการบริการเหล่านั้นจะต้องทำหน้าที่เป็นตัวเร่งปฏิกิริยาในการสร้างความรู้ทางภาษีอากรให้เกิดขึ้นก่อน จึงจะสามารถผลักดันให้ผู้ประกอบการเกิดพฤติกรรมชำระภาษีที่ถูกต้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ (SQ) เป็นปัจจัยต้นน้ำที่สำคัญในการขับเคลื่อนความรู้ความเข้าใจด้านภาษี โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีขนาดอทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.60 ซึ่งอธิบายได้ว่าเมื่อเจ้าหน้าที่สรรพากรให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและมีความเอาใจใส่ย่อมส่งผลให้ผู้เสียภาษีสามารถเข้าถึงข้อมูลและเปิดรับองค์ความรู้ใหม่ ๆ ได้ดียิ่งขึ้น สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจด้านภาษีของผู้ประกอบการ (ยอมรับสมมติฐาน) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ (SQ) มีผลเชิงบวกทางตรงต่อความรู้ความเข้าใจด้านภาษี (TK) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ขนาดอทธิพล 0.60) สะท้อนให้เห็นว่าระบบการบริหารจัดการและการให้บริการที่มีมาตรฐานของหน่วยงานสรรพากร เป็นปัจจัยต้นน้ำและฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนความตระหนักรู้เมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและเอาใจใส่ ย่อมส่งผลให้ผู้เสียภาษีสามารถเข้าถึงข้อมูลและเปิดรับองค์ความรู้ใหม่ ๆ ได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Parasuraman, A. et al. ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง SERVQUAL: มาตรฐานวัดแบบหลายข้อคำถามสำหรับการวัดการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการพัฒนาเครื่องมือ SERVQUAL ที่สามารถประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างครอบคลุมใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่ โดยพบความเชื่อมโยงว่าผู้ที่ประเมินคะแนน SERVQUAL สูงจะให้คะแนนคุณภาพโดยรวมสูงตามไปด้วย นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ยังค้นพบประเด็นสำคัญว่า ในบรรดามิติทั้ง 5 ด้านนั้น มิติด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดในการทำนายคุณภาพการบริการโดยรวมสำหรับลูกค้าในทุกกลุ่มตัวอย่าง (Parasuraman, A. et al., 1988) รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขมงคล เลิศภิรมย์สุข และคณะ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าสำนักงานบัญชีที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: บทบาทการส่งผ่านของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำ และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นว่า การมุ่งเน้นพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นกลไกสำคัญในการตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจ ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการอย่างยั่งยืนของกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) (สุขมงคล เลิศภิรมย์สุข และคณะ, 2567)



ข้อค้นพบเหล่านี้ตอกย้ำว่า คุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์และการยอมรับ ซึ่งในบริบทนี้ คือ การสร้าง “พื้นที่แห่งการเรียนรู้” ให้กับผู้ประกอบการ SME ในจังหวัดน่าน นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาถึงถึงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ประเด็นด้านการตอบสนอง (RS) มีน้ำหนักสำคัญสูงสุดในองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ (0.86) ซึ่งให้เห็นว่าความรวดเร็วและความพร้อมในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่คือ หัวใจสำคัญในการเริ่มต้นสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ผู้เสียภาษี

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจด้านภาษีส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระภาษีของผู้ประกอบการ (ยอมรับสมมติฐาน) ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจด้านภาษี (TK) มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อพฤติกรรมการชำระภาษี (PB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่มีขนาดอิทธิพลสูงที่สุดในโมเดล (0.99) โดยสามารถร่วมอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมได้ถึงร้อยละ 98 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ajzen, I. ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ผลการวิจัยพบว่า ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมสามารถทำนายได้อย่างแม่นยำผ่านปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ทัศนคติต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ถูกขับเคลื่อนโดยกลุ่มความเชื่อพื้นฐานของบุคคล และเมื่อนำความตั้งใจมาประกอบกับการรับรู้การควบคุม จะสามารถอธิบายพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง แม้ในงานวิจัยจะยังคงมีข้อจำกัดด้านการวัดผลความสัมพันธ์ของกลุ่มความเชื่อ และประเด็นการทดสอบความเพียงพอของทฤษฎีด้วยการนำพฤติกรรมในอดีตมาร่วมทำนายจะยังไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจนทั้งหมด แต่ภาพรวมก็ยืนยันได้ว่าทฤษฎีนี้ยังคงเป็นแบบจำลองที่สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลได้อย่างน่าเชื่อถือและมีความแม่นยำค่อนข้างสูง (Ajzen, I., 1991) รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอื้อมพร ศิริมา และคณะ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจทางด้านภาษีและระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจด้านภาษี ทั้งในประเด็นประเภทเงินได้ ข้อยกเว้น และรายการลดหย่อน รวมไปถึงคุณภาพของระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูล และการประหยัดเวลา ล้วนส่งผลเชิงบวกต่อการยื่นแบบและชำระภาษีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษานี้ยืนยันว่า หากผู้เสียภาษีมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ประกอบกับการมีระบบให้บริการออนไลน์ที่มีคุณภาพรองรับ จะเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้พฤติกรรมการชำระภาษีเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (เอื้อมพร ศิริมา และคณะ, 2568) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาดา สุขสวัสดิ์ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีอากรที่มีผลต่อทัศนคติการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 (เขตคลองเตย) ผลการวิจัยพบว่า แม้ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่จะมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายภาษีระดับปานกลาง แต่ปัจจัยด้านความเข้าใจในเรื่อง “ค่าลดหย่อน” มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติด้านความคิด และพฤติกรรมการเสียภาษีอย่างชัดเจน ในขณะที่ปัจจัยด้านรายได้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านความรู้สึก ทั้งนี้ ในภาพรวมสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายภาษีเงินได้มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการชำระภาษีของผู้มีเงินได้ (วิภาดา สุขสวัสดิ์, 2563) ข้อค้นพบเหล่านี้ยืนยันว่าความรู้เป็นฐานรากสำคัญของการก่อรูปทัศนคติและการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเอง เมื่อผู้เสียภาษีมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ จะเกิดความมั่นใจและลดความเสี่ยงจากการถูกลงโทษ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในโมเดลการวิจัย พบว่า ความรู้ด้านการยกเว้นภาษี (EK) และรายการลดหย่อน (AL) มีน้ำหนักสูงสุด (0.94)

ซึ่งเป็นกลไกความรู้ที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการชำระภาษีที่ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมด้านการรายงานภาษี (RP) ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด (0.92) ผลลัพธ์เชิงประจักษ์นี้สะท้อนให้เห็นว่า ความเข้าใจในเรื่องสิทธิประโยชน์ลดหย่อน คือ แรงจูงใจสำคัญที่นำไปสู่การรายงานข้อมูลภาษีที่โปร่งใสในที่สุด

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระภาษี ผ่านความรู้ความเข้าใจด้านภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจ SME (ยอมรับสมมติฐาน) ประเด็นสำคัญจากการวิเคราะห์อิทธิพลส่งผ่าน (Mediation Analysis) พบว่า คุณภาพการให้บริการ (SQ) ไม่ได้ส่งอิทธิพลทางตรงไปยังพฤติกรรมการชำระภาษี (PB) แต่ส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความรู้ความเข้าใจด้านภาษี (TK) ในลักษณะการส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Full Mediation) ข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการที่ดีเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมการปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษีได้ทันที แต่กระบวนการบริการที่รวดเร็วและตรงจุดนั้น จะต้องทำหน้าที่เป็นตัวเร่งปฏิกิริยาในการปลดปล่อยองค์ความรู้ทางภาษีอากรให้เกิดขึ้นเสียก่อน จึงจะสามารถผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการชำระภาษีที่ถูกต้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สวรรยา จินดาวงศ์ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขทางภาษีเงินได้นิติบุคคล โดยเฉพาะในประเด็นด้านสิทธิประโยชน์การลดหย่อน อัตราภาษี ระยะเวลาการยื่นแบบ และวิธีการคำนวณภาษี ล้วนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษานี้ยืนยันว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานรับรู้และเข้าใจในรายละเอียดของภาษีอย่างถูกต้อง จะช่วยยกระดับกระบวนการทำงานให้มีมาตรฐาน ทันเวลา และบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สวรรยา จินดาวงศ์, 2563) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญชนก เรือนแก้ว และคณะ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความเป็นเลิศในวิธีการสอบบัญชีและคุณภาพรายงานการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างเหนือชั้น ตลอดจนการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการวางแผนกลยุทธ์อย่างชาญฉลาด ส่งผลกระทบต่อคุณภาพรายงานการตรวจสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นว่า การสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีและการให้บริการอย่างมืออาชีพ เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านภาษีอากรมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้อย่างเป็นรูปธรรม (ธัญชนก เรือนแก้ว และคณะ, 2563) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเสียภาษีด้วยความสมัครใจอย่างยั่งยืน จำเป็นต้องอาศัยคุณภาพการบริการเป็นสะพานเชื่อมโยงไปสู่การสร้างความรู้ความเข้าใจ (Tax Literacy) เสมอ

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ โมเดลเชิงกลไกการส่งเสริมพฤติกรรมทางภาษีสำหรับธุรกิจ SME ซึ่งพิสูจน์ให้เห็นว่า การจะเปลี่ยนพฤติกรรมการชำระภาษีของผู้ประกอบการให้ถูกต้องและยั่งยืนนั้น ไม่สามารถใช้เพียงคุณภาพการให้บริการที่ดีหรือการบังคับใช้กฎหมายโดยตรงได้ แต่ต้องใช้คุณภาพการให้บริการ เช่น ความรวดเร็ว และการให้คำปรึกษาที่ตรงจุด เป็นเครื่องมือเบิกทางในการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านภาษี โดยเฉพาะสิทธิประโยชน์และรายการลดหย่อน เมื่อผู้ประกอบการมีความรู้ที่ถูกต้อง จึงจะเกิดความสมัครใจในการรายงานและชำระภาษีผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น e-Filing ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



โมเดลเชิงกลไกการส่งเสริมพฤติกรรมทางภาษีสำหรับธุรกิจ SME



ภาพที่ 2 โมเดลเชิงกลไกการส่งเสริมพฤติกรรมทางภาษีสำหรับธุรกิจ SME

สรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สะท้อนว่าคุณภาพการให้บริการของสรรพากรไม่ได้มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการชำระภาษีของผู้ประกอบการ แต่ส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความรู้ความเข้าใจด้านภาษีในลักษณะการส่งผ่านแบบสมบูรณ์ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะกรมสรรพากรและสำนักงานสรรพากรพื้นที่จึงควรนำผลการวิจัยไปใช้เชิงนโยบายในการยกระดับงานบริการเชิงรุกที่มุ่งเน้นสร้างปฏิสัมพันธ์และทัศนคติเชิงบวก เพื่อลดกำแพงระหว่างรัฐกับผู้เสียภาษี ควบคู่ไปกับการจัดทำหลักสูตรอบรมหรือคู่มือภาษีอย่างง่ายที่ตรงกับบริบทของธุรกิจ SMEs ในท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมุ่งเน้นเนื้อหาเรื่อง ‘การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี การยกเว้นภาษี และรายการลดหย่อนเพื่อการเติบโตของธุรกิจ’ ซึ่งเป็นประเด็นที่ผลการวิจัยชี้ชัดว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญสูงสุด สำหรับการวิจัยในอนาคตควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผู้ประกอบการในพื้นที่เขตเมืองและเขตชายแดน หรือเปรียบเทียบระหว่างจังหวัดที่มีโครงสร้างทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน พร้อมทั้งพิจารณาเพิ่มเติมแปรแฝงด้านจิตวิทยาเชิงสังคม เช่น จรรยาบรรณทางธุรกิจ หรือความไว้วางใจต่อการใช้จ่ายงบประมาณของรัฐ รวมทั้งเน้นศึกษาอิทธิพลของทักษะดิจิทัลต่อการใช้งานระบบ e-Filing และ e-Tax Invoice ตลอดจนประยุกต์ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการเพื่อเจาะลึกปัจจัยและอุปสรรคทางจิตวิทยาที่ไม่สามารถวัดได้ด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว อันจะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ครอบคลุมและยกระดับระบบการบริหารจัดการภาษีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2565). รายงานสถานการณ์ธุรกิจ SME ปี 2565. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงพาณิชย์.
 ธีัญชนก เรือนแก้ว และคณะ. (2563). ความเป็นเลิศในวิธีการสอบบัญชีและคุณภาพรายงานการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 13(1), 99-107.

- วิภาดา สุขสวัสดิ์. (2563). การศึกษาความเข้าใจของผู้เสียภาษีอากรที่มีผลต่อทัศนคติการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 (เขตคลองเตย). วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 4(2), 1-7.
- สวรยา จินดาวงศ์. (2563). ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย. ใน วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดน่าน. (2565). แผนพัฒนาชุมชนจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2565. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2566). รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายปี 2566. กรุงเทพมหานคร: สสว.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570). กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุขมงคล เลิศศิริมย์สุข และคณะ. (2567). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าสำนักงานบัญชีที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: บทบาทการส่งผ่านของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 11(2), 98-117.
- เอื้อมพร ศิริมา และคณะ. (2568). ความรู้ความเข้าใจทางด้านภาษีและระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 5(1), 331-345.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Arbuckle, J. (2013). *Amos 22 user's guide*. New York: IBM SPSS.
- Dermol, V. (2013). Relationship between learning, knowledge creation and organizational performance. *Scientific Annals of the Alexandru Ioan Cuza University of Iasi. Economic Sciences*, 60(1), 79-93.
- Diamantopoulos, A. & Siguaw, J. A. (2000). *Introducing LISREL: A guide for the uninitiated*. London: SAGE Publications.
- Hair, J. F. et al. (2010). *Multivariate data analysis*. (7th ed.). Canada: Pearson Education.
- Hooper, D. et al. (2008). Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60.
- Kline, R. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling*. (2nd ed.). New York: Guilford.
- OECD. (2021). *SME and entrepreneurship outlook 2021*. Paris: OECD Publishing.
- Parasuraman, A. et al. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- World Bank. (2023). *Thailand economic monitor: Resilience and reforms*. Bangkok: World Bank Group.