

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านทางออนไลน์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
FACTORS AFFECTING THE SELECTION OF PERSONAL INCOME TAX
FILING SERVICE VIA ONLINE IN MUEANG DISTRICT,
NAKHON PATHOM PROVINCE

ประภาวัลย์ จันทระประภาพกุล

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม และ (2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ ผู้ที่ทำงานในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 854,829 ราย คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของเครซีเมอร์แกนได้จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีทดสอบ ค่าเอฟทดสอบ และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติ แอลเอสดี

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ และด้านมูลค่าราคา (ค่าใช้จ่าย) ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเคยชิน ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ด้านแรงจูงใจ ด้านความชอบ (ความพึงพอใจ) และด้านอิทธิพลทางสังคม ตามลำดับ และ (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทรายได้ต่างกัน มีผลต่อการ

เลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างมีเพศต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การเลือกใช้บริการ ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ออนไลน์ จังหวัดนครปฐม

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to examine opinions in the selection of personal income tax filing service via online in Mueang District, Nakhon Pathom Province; and (2) to compare the personal factors that affected the selection of personal income tax filing service via online in Mueang District, Nakhon Pathom Province.

This study was quantitative research. The population consists of 854,829 cases who work in Mueang District, Nakhon Pathom Province. The sample size of 400 cases were calculated by the method of Krejcie&Morgan, and determined by the simple random sampling. Statistic method that analyzed the data including frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and the multiple comparison procedure with Least Significant Difference (LSD).

Major findings: (1) The Level of sample opinions about the selection of personal income tax filing service via online in Mueang District, Nakhon Pathom Province were at the overall highest level. The factor analysis revealed that two factors of the opinion such as the performance expectancy and the value (cost) were at the highest level. In addition, five factor opinions such as the habit, effort expectancy, facilitating conditions, motivation, and social influence were at high level; and (2) the personal factors of age, education, occupation, average monthly income, and different types of income affected the selection of personal income tax filing service via online in Mueang District, Nakhon Pathom Province with a significant difference level at 0.05. And also, the different gender affected the selection of

personal income tax filing service via online in Mueang District, Nakhon Pathom Province with non significant level.

Keywords: Selection of service, Personal Income Tax Filing, Online, Nakhon Pathom Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลัง อยู่ในส่วนราชการสังกัด กลุ่มภารกิจด้านรายได้ มีหน้าที่ภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งในปัจจุบันกรมสรรพากร ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565 ผ่านกลยุทธ์ D² RIVE : Digital Transformation, Data Analytics, Revenue Collection, Innovation และ Efficiency มาเป็นกลไกขับเคลื่อนการดำเนินงานของกรมสรรพากร โดยยึดหลักผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษี มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบการให้บริการด้านภาษี เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการและผู้เสียภาษีสามารถทำธุรกรรมภาษีได้ง่าย ลดต้นทุน และให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากรอีกทั้งมุ่งทำให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายตามความต้องการใช้งานของผู้ประกอบการ ผู้เสียภาษี และมีมาตรฐาน ระดับสากล ซึ่งผู้เสียภาษีสามารถเลือกใช้บริการที่ต้องการได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น เช่น การยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-Filing) รวมถึงการตรวจสอบสถานะการคืนภาษี การนำส่งเอกสาร และการตรวจสอบ ค่าลดหย่อนภาษี (My Tax Account) และยังได้มีการพัฒนาการยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่าน NDID Platform เพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มความปลอดภัย ป้องกันการแอบอ้างในการทำธุรกรรมออนไลน์ เพื่อให้กรมสรรพากรก้าวไปสู่การเป็นองค์กรของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจให้กับประเทศและก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ยุคดิจิทัล พร้อมตอบสนองนโยบายประเทศไทย 4.0 ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานอันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษี (กรมสรรพากร,2561)

จากพลังภาครัฐสู่ Platform data.go.th เครือข่ายข้อมูลอิสระของประชาชน วิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภคผลักดันให้การทำธุรกิจต้องหันมาพึ่งพาเทคโนโลยีและเคลื่อนย้ายตัวเองสู่โลกดิจิทัลแบบเต็มตัว (Digital Transformation) เพื่ออยู่ให้รอดและไปต่อให้ได้ในโลกใบใหม่ที่เรียกกันว่า New Normal เมื่อการทำธุรกิจเริ่มกลายเป็นภารกิจครั้งใหม่ที่ทุกคนต้องวางแผนและตัดสินใจให้แม่นยำมากขึ้น การใช้เพียง ‘ประสบการณ์’ ไม่เพียงพออีกต่อไป เนื่องจากใช้เวลานานและอาจไม่สามารถตอบโจทย์สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างยากจะคาดเดาได้ ในขณะที่การตัดสินใจและ

ขับเคลื่อนธุรกิจด้วย ‘ข้อมูล’ เป็นวิธีที่ใช้เวลาน้อยและแม่นยำมากกว่า เพื่อส่งเสริมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนให้พร้อมขับเคลื่อนสังคมและเศรษฐกิจ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร. หรือ DGA จึงได้สร้างแหล่งทรัพยากรข้อมูล ด้วยการรวบรวมข้อมูลมูลค่าสูง จากความร่วมมือของทุกหน่วยงานภาครัฐจนเกิดเป็น ‘ข้อมูลเปิดของภาครัฐ’ (Open Government Data) โดยเผยแพร่ผ่าน data.go.th แพลตฟอร์มที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานด้วยฟังก์ชัน แสดงตัวอย่างพรีวิวด้าน ‘การแสดงผลเชิงภาพ’ (Visualization) เพื่อช่วยให้เข้าใจข้อมูลได้ง่าย และรวดเร็ว ปฏิเสธไม่ได้เลยว่า ในช่วงเวลาครึ่งปีที่ผ่านมา คนทั่วโลกได้ปรับเปลี่ยนเข้าสู่วิถีชีวิตใหม่ และรูปแบบพฤติกรรมใหม่กันไม่น้อย และพฤติกรรมแบบ New Normal นี่คือนวัตกรรมที่สร้างแรงกระตุ้นครั้งใหญ่ให้แก่สังคมและโลกธุรกิจ ส่งผลให้การทำธุรกิจในแวดวงต่างๆ ต้องรีบขยับขยายตัวและก้าวให้ทันโลกดิจิทัลกันมากขึ้น เรียกได้ว่าพากันเข้าสู่ยุค Digital Transformation อย่างเต็มตัว ทั้งหมดนี้ เพื่อให้ธุรกิจและการทำงานยังอยู่รอดและไปต่อได้ในปัจจุบันเมื่อหลายแง่มุมของการทำธุรกิจ กลายเป็นสิ่งใหม่สำหรับเราทุกคน การวางแผนหรือตัดสินใจด้วย “ประสบการณ์” จึงไม่เพียงพอและ อาจตามไม่ทันปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ยังเป็นวิธีที่ใช้เวลานานจึงอาจไม่สามารถ ตอบโจทย์สถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่อาจจะคาดเดาได้ ในขณะที่การตัดสินใจและขับเคลื่อน ธุรกิจด้วย ‘ข้อมูล’ (Data Driven) เป็นวิธีที่ใช้เวลาน้อยและแม่นยำมากกว่า เพราะเกิดจากการ คำนวณ คัดสรร และจัดการโดยเทคโนโลยีขั้นสูงที่วิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมหาศาลได้อย่างละเอียดและ ถี่ถ้วน ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า DBD e-Service เป็นโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลนิติบุคคล/ งบ การเงิน ข้อมูลร้านค้าออนไลน์ (กรมสรรพากร.,2565)

ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ต เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบแรกที่กรมสรรพากรเปิดให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ในปี 2545 ซึ่งภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นประเภทภาษี ที่ผู้เสียภาษีมียหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการทุกเดือน ไม่ว่าจะมียาภาษีต้องชำระหรือไม่ก็ตาม ทำให้ผู้ เสียภาษีได้รับประโยชน์ด้านความสะดวก มีระบบตรวจสอบความถูกต้องเพื่อลดความผิดพลาด โดย ระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต นอกจากเพื่อประโยชน์แก่ผู้เสียภาษีแล้ว ยังเป็นประโยชน์แก่ กรมสรรพากรอีกด้วย เนื่องจากทำให้กรมสรรพากรเป็นสำนักงานไร้กระดาษตามนโยบายที่ได้วางไว้ ช่วยลดต้นทุนในการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการภาษี และลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสาร รวมถึง ลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เป็นการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของกรมสรรพากร การจัดทำและพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก (กรมสรรพากร, 2565)

ดังนั้นทั้งภาครัฐและผู้เสียภาษีควรได้รับประโยชน์จากระบบให้มากที่สุด แต่ปัจจุบันยังมีปัญหา หลายประการ ซึ่งทำให้ผู้เสียภาษีบางส่วนเลือกที่จะไม่ใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบจากการที่กรมสรรพากรได้วางระบบการให้บริการการยื่นแบบผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ตมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 จนถึงปัจจุบัน จำนวนผู้ใช้บริการที่ลงทะเบียนในระบบมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี แต่กลับไม่ได้ส่งผลดีให้กับสรรพากร แต่กลับส่งผลทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น ผู้ใช้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต การให้คำแนะนำ/ปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจน เป็นมาตรฐานจึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องกลับมายื่นแบบภาษีเพิ่มเติมในภายหลัง บางรายกลับถูกเสีย ค่าปรับเพิ่ม จนเกิดกระแสเรียกร้องให้มีการอบรมให้ความรู้ผ่านสื่อในช่องทางต่าง ๆ และให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด และเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการบริการทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

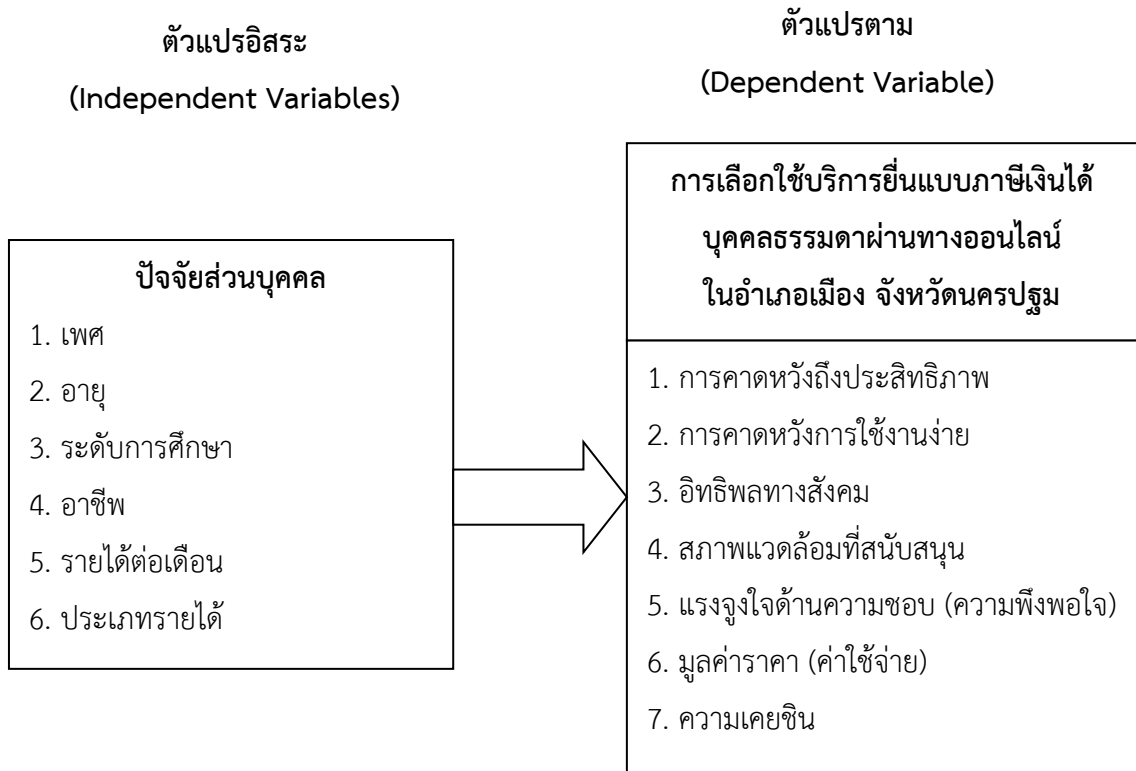
- 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์มาจากทฤษฎีการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (UTAUT2) ของ Venkatesh, Thong, and Xu. (2012) ประกอบด้วย (1) การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ (2) การคาดหวังการใช้งานง่าย (3) อิทธิพลทางสังคม (4) สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (5) แรงจูงใจด้านความชอบ (ความพึงพอใจ) (6) มูลค่าราคา (ค่าใช้จ่าย) และ (7) ความเคยชิน โดยสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ ผู้ที่ทำงานในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 854,829 ราย (กรมการจัดหางาน, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย สูตรของ Krejcie & Morgan (1970) คำนวณข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างถูกต้องครบถ้วน ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา 400 ตัวอย่าง โดยสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยพร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความสมบูรณ์

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด แล้วนำแบบสอบถามมาสำรวจความครบถ้วนของเนื้อความในแบบสอบถาม พบว่าเป็นฉบับที่มีความสมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 100

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอ ข้อมูลในรูปแบบการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติทดสอบ (t-test และ One-way ANOVA)

เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.00 อายุเฉลี่ยเท่ากับ 42 ปี โดยมีอายุสูงสุดคือ 63 ปี และมีอายุน้อยสุดคือ 22 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ในช่วง 29 – 38 ปี จำนวน 172 ตัวอย่าง ร้อยละ 43.00 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.75 อาชีพเป็นพนักงานเอกชน ร้อยละ 36.50 รายได้ต่อเดือน 20,000 – 40,000 บาท ร้อยละ 45.75 และประเภทรายได้จากเงินเดือนหรือ ค่าจ้างอย่างเดียว ตัวอย่าง ร้อยละ 68.75

2. การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, $SD = 0.581$) เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.716$) และ ด้านมูลค่าราคา (ค่าใช้จ่าย) ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.791$) ส่วนที่เหลืออีก 5 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเคยชิน ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.822$) ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.766$) ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.739$) ด้านแรงจูงใจด้านความชอบ (ความพึงพอใจ) ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.753$) และด้านอิทธิพลทางสังคม ($\bar{X} = 3.55$, $SD = 1.136$) ตามลำดับ

2.1 ด้านคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงความสำคัญของการคาดหวังถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.716$) เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า

ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึง ความสำคัญของประโยชน์ในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, $SD = 0.640$) รองลงมาคือ คำนึงถึงความสำคัญของการช่วยให้ข้าราชการหรือคณาจารย์ทำได้รวดเร็วอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.969$) และคำนึงถึงความสำคัญของการช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการยื่นแบบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 1.013$)

2.2 ด้านการคาดหวังการใช้งานง่าย ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างคำนึงถึง ความสำคัญของการคาดหวังการใช้งานง่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.766$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึง ความสำคัญของการยื่นแบบฯ ที่สามารถทำได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.800$) รองลงมาคือ คำนึงถึงความสำคัญของการยื่นแบบฯ ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.866$) และคำนึงถึงความสำคัญของการสามารถในการทำความเข้าใจและเรียนรู้ การยื่นแบบฯ ได้ด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.891$)

2.3 ด้านอิทธิพลทางสังคม ในภาพรวมกลุ่ม ตัวอย่างคำนึงถึงความสำคัญของอิทธิพลทางสังคมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, $SD = 1.136$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงความสำคัญของ อิทธิพลของคนรอบข้าง (ครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก) มาก ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 1.226$) และคำนึงถึงความสำคัญของการช่วยเพิ่มภาพลักษณ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, $SD = 1.218$)

2.4 ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.739$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงความสำคัญของหลักฐานแสดงการยื่นแบบฯ มาก ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.581$) รองลงมาคือ คำนึงถึงความสำคัญของการป้องกันความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.838$) และคำนึงถึงความสำคัญของการให้คำแนะนำและคู่มือการยื่นแบบฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, $SD = 1.004$)

2.5 ด้านความพึงพอใจ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงความสำคัญของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.753$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงความสำคัญของ รูปแบบที่ใช้งานง่าย อ่านง่ายของระบบยื่นแบบฯ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.803$) และคำนึงถึง ความสำคัญของรูปแบบสวยงาม นำใช้งานของระบบยื่นแบบฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.795$)

2.6 ด้านค่าใช้จ่าย ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างคำนึงถึง ความสำคัญของค่าใช้จ่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.791$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงความสำคัญของการช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, $SD = 0.779$) และคำนึงถึงความสำคัญของการได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมยื่นแบบล่าช้ามาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.86 ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 1.140$)

2.7 ด้านความเคยชิน ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงความสำคัญ ของความเคยชินมาก ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.781$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงความสำคัญของการยื่นแบบฯ ออนไลน์ต่อเนื่อง 3 ปีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.822$) และคำนึงถึงความสำคัญของการใช้สื่อ ออนไลน์ในชีวิตประจำวันมาก ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.949$)

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

1. เพศต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

2. อายุต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD พบว่า กลุ่มที่มีอายุ 19 – 46 ปี มีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ มากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 47 ปีขึ้นไป และกลุ่มที่มีอายุ 47 – 54 ปี มีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ มากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มที่มีอายุอื่นไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD พบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ น้อยกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มที่มีระดับการศึกษาอื่นไม่แตกต่างกัน

4. อาชีพ ต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD พบว่า 1.กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการมี การเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์น้อยกว่าพนักงานเอกชน แต่มากกว่ากลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2.กลุ่มที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานเอกชนมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์มากกว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัวและอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3. ส่วนกลุ่มที่มีอาชีพอื่นไม่แตกต่างกัน

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึงตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD พบว่า 1.กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ ต่อเดือน 20,000 – 40,000 บาท อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2.กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาทมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์น้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 80,000 ขึ้นไป อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3.ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนอื่นไม่แตกต่างกัน

6. ประเภทรายได้ มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD พบว่า กลุ่มที่มี เงินเดือน/ค่าจ้างอย่างเดียวมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์มากกว่ากลุ่มที่มีเงินเดือน/ค่าจ้าง และเงินได้อื่น ๆ อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มที่มีประเภทรายได้อื่นไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทรายได้ มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุศณี กอจิตตวนิจ (2563) ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจในการยื่นแบบ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมีระดับที่แตกต่างกัน กล่าวคือผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจมากกว่าผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปัญหาที่พบมากในการยื่น แบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต คือ ไม่สามารถทำการแก้ไขข้อมูลได้เมื่อเกิด ข้อผิดพลาดในการทำรายการต้องเริ่มทำรายการใหม่ มีข้อเสนอให้ปรับปรุงระบบให้ง่ายต่อการใช้งาน มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัสนี จุฑารัตนา (2560) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้บุคคลเฉลี่ยต่อปี ช่วงเวลาเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทั้งหมดแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับ

ปริญญาตรี มีสถานภาพโสด รายได้บุคคลเฉลี่ยที่ 300,001-500,000 บาทต่อปี ประชากรส่วนใหญ่ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 10:01 น. – 14:00 ส่วนใหญ่ทราบวิธีการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากเพื่อน/คนรู้จัก สถานที่ในการยื่นแบบฯคือที่ทำงาน และให้ผู้อื่นเป็นคนยื่นแบบฯให้ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ในการยื่นแบบฯนั้นไม่พบว่ามีปัญหาใดๆและไม่เคยเกิดความผิดพลาดในยื่นแบบฯขึ้น กลุ่มตัวอย่างแจ้งว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้น คือ ความรวดเร็วหลังจากที่มีการยื่นแบบฯแล้ว กลุ่มตัวอย่างใช้บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) เป็นช่องทางการชำระค่าภาษีและรับเงินคืนค่าภาษี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Azimaton Saibon, Anuar Nawawi and Ahmad Saiful Azlin Puteh Salin (2016) ศึกษาเรื่อง การยอมรับการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผู้เสียภาษียบุคคล - การวิเคราะห์เบื้องต้น (E-filing Acceptance by the Individual Taxpayers – A Preliminary Analysis) เพื่อตรวจสอบ การรับรู้ของผู้เสียภาษีในระบบการจัดเก็บภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือที่รู้จักกันดีในนาม e-Filing กลุ่มตัวอย่างได้รับการสุ่มเลือกจากผู้เสียภาษีหลายรายที่เดินเข้ามาในสรรพากร สาขาเปตาลิงจายา (Petaling Jaya) แบบสอบถามการสำรวจถูกแจกจ่ายด้วยมือให้แก่ผู้เสียภาษี 44 คน วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หลังจาก 8 ปีของการดำเนินการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า e-Filing นั้นใช้ งานง่าย จากการค้นพบ ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ก็มีความมั่นใจและใช้ e-Filing ในการยื่นแบบฟอร์มขอคืน ภาษีซึ่งบ่งชี้ว่าผู้เสียภาษีมีการรับรู้ที่ดีต่อการยื่นแบบแสดงรายการข้อมูล การวิจัยครั้งนี้สรุปว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่าการใช้ e-Filing นั้นง่าย แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใจข้อมูลในระบบ e-Filing นอกจากนี้ ส่วนใหญ่ยอมรับว่า ประสิทธิภาพการทำงานระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทาง e-Filing สามารถปฏิบัติภารกิจได้ ดีขึ้น เนื่องจากผู้เสียภาษีปลอดจากความยุ่งยากในการคำนวณจำนวนภาษี และระบบนี้เพิ่มประสิทธิภาพในการเตรียมการยื่นภาษีเงินได้ สามารถลดความเสี่ยงของการทำผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ ผลลัพธ์นี้กระตุ้นให้ IRBM ดำเนินแผนการแนะนำผู้เสียภาษีให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีของตนด้วย e-Filing บนพื้นฐานของความสมัครใจ การนำ e-Filing ไปใช้อยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจ e-Filing เกี่ยวข้องกับการส่งข้อมูล ส่วนบุคคลที่เป็นความลับ และมีความเสี่ยงที่ผู้ใช้ข้อมูลจะตกไปอยู่ในมือของบุคคลที่สาม ความเสี่ยง ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ในการเปิดเผยหรือให้ข้อมูลส่วนบุคคลบนอินเทอร์เน็ต ดังนั้นหากผู้เสียภาษีเห็นว่าการยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์มีความเสี่ยงสูงหรือไม่ปลอดภัย มีความเป็นไปได้สูงที่พวกเขาจะไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ของพวกเขาทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า e-Filing นั้นมีความปลอดภัยในการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว ความสมบูรณ์แบบของ e-Filing ขึ้นอยู่กับการออกแบบและโครงสร้างพื้นฐานของระบบ ในแง่ของโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT เพื่อสนับสนุนส่งเสริมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือการนำไปใช้ โดยเฉพาะ

อย่างยิ่งประเทศมาเลเซียมีโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT ที่ดีพอสมควร อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าการออกแบบ e-Filing และโครงสร้าง พื้นฐานสามารถรับมือกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในช่วงเวลาสูงสุด (peak period) โดยรวม แล้วสามารถสรุปได้ว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ในสาขา Petaling Jaya มีความเข้าใจที่ดีต่อ e-Filing สิ่งนี้ ในการเพิ่มจำนวนผู้เสียภาษีที่ต้องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทาง e-Filing ในอนาคตและช่วยให้วัตถุประสงค์ของรัฐบาลมาเลเซียบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย เพราะการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์เป็นระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ทำให้มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2. ควรส่งเสริมให้มีการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ในปัจจุบันให้มีความสำคัญในด้านดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่า หากต้องการให้กลุ่มที่ปัจจุบันยื่นแบบฯ กระดากหันมาใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ต้องทำการประชาสัมพันธ์เน้นให้ เห็นถึงประโยชน์ในด้านดังกล่าวเปรียบเทียบกับชัดเจนกับการยื่นแบบฯ กระดาก และมีการเรียบเรียง ข้อมูลต่าง ๆ ในมุมมองของผู้ใช้งานมากขึ้น

3. ควรจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานในมุมมองของผู้ยื่น แบบฯ ที่สามารถตอบโจทย์การยื่นแบบฯ ให้เข้าใจง่ายเผยแพร่ตามสื่อออนไลน์ หน่วยงานต่าง ๆ และ ตามสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้ประชาสัมพันธ์ไปยังเจ้าหน้าที่หรือพนักงานซึ่งในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงมีนาคมเป็นช่วงที่มีปริมาณการยื่นแบบฯ เป็นจำนวนมาก

4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ในช่วงนี้ทำให้ผู้ยื่นแบบฯ ไม่ต้องค้นหาวิธีการยื่นแบบฯ ย้อนหลังและ ง่ายในการเข้าถึงข้อมูล และเป็นการแจ้งเตือนให้ผู้ยื่นแบบฯ มีความกระตือรือร้นในการยื่นแบบฯ มากขึ้น เนื่องจากส่วนใหญ่ยื่นแบบฯ ด้วยตนเองและค้นหาวิธีการยื่นแบบฯ ด้วยตนเอง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการต่อยอดงานวิจัยในอนาคตผู้ศึกษาสามารถพิจารณาในการวิจัยตัวแปรเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น

2. ควรมีการนำตัวแปรหรือปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีไปใช้ในการศึกษาในภาษีอื่น ๆ เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมการจัดหางาน.(2566).สถิติความต้องการแรงงานรายจังหวัด เดือนกันยายน 2566.สืบค้นจาก https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/lmia_th/8645af202aef420c159c735b9aa4069b.pdf.
- กรมสรรพากร. (2561). **Thailand 4.0** กับการแจ้งสิทธิเพื่อรับประโยชน์ทางภาษี [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วารสารสรรพากร, ปีที่ 7 (75), 26.
- กรมสรรพากร. (2561). **สรรพากรประกาศยุทธศาสตร์ DRIVE ยกระดับการเก็บภาษี และบริการประชาชนให้ทันสมัย รวดเร็ว และเป็นธรรม** [แถลงข่าวสรรพากร]. สืบค้นจาก http://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/news/news09_2562_edit.pdf
- กรมสรรพากร. (2565). **ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต**. สืบค้นจากเว็บไซต์: <https://rdserver.rd.go.th/publish/index.php?page=benefit>
- พัสวี จุรัญญา.(2560).**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.**
- อุศณี กอจิตตวนิจ.(2563).**ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและ ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตจังหวัดมุกดาหาร.วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- Azimaton Saibon, Anuar Nawawi and Ahmad Saiful Azlin Puteh Salin .(2016.) **E-filing Acceptance by the Individual Taxpayers - A Preliminary Analysis [Electronic version.** Journal of Administrative Science, 13 (2), 1-9.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). **Determining Sample Size for Research Activities.** Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.
- V. Venkatesh, J. Y. L. Thong, and X. Xu.(2012).**Consumer acceptance and use of information technology:** Extending the unified theory of acceptance and use of technology. MIS Quarterly vol. 36, no. 1 pp. 157-178.