

ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี
EFFICIENCY OF FILING PERSONAL INCOME TAX
VIA THE INTERNET FOR TAXPAYERS IN NONTHABURI

กานดา ไชยปัญญา

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kanda Chaipanya

E-mail: kanda.khim@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน ส่วนการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต; ผู้เสียภาษี

ABSTRACT

This research aims to (1) To study the efficiency of filing personal income tax via the internet for taxpayers in Nonthaburi (2) To study the efficiency of filing personal income tax via the internet for taxpayers in Nonthaburi classified by personal factors of population (3) To study the acceptance of technology affecting efficiency of filing personal income tax via the internet for taxpayers in Nonthaburi. The sample group in this research was 400 taxpayers in Nonthaburi. The method used in the data collecting was a questionnaire which provided frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The t-test was applied for hypothesis comparison. One-way ANOVA was used for hypothesis testing. Provided that the differences were found, they would be compared in pairs by using LSD method. And Multiple Regression was used for hypothesis testing.

The results of the hypothesis testing indicated that different gender, age, education level, job, average monthly income and experience in filing personal income tax via the internet affected the efficiency of filing personal income tax via the internet for taxpayers in Nonthaburi. For acceptance of technology on the perception of benefits from use and the perception that it is easy to use affected the efficiency of filing personal income tax via the internet for taxpayers in Nonthaburi.

Keywords : Efficiency of filing personal income tax via the internet; taxpayers

บทนำ

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บรายได้ภาษี ให้ภาครัฐ เพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนาประเทศ ปัจจุบัน กรมสรรพากรทำหน้าที่จัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต และอากรแสตมป์ ซึ่งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคม ถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

ปัจจุบัน การยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีด้วยกันสองวิธี คือ ยื่นแบบด้วยตนเองที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา หรือผ่านแบบอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของกรมสรรพากร ซึ่งการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความสะดวกสบายและเป็นที่ยอมรับมากขึ้น สะดวกทั้งในเรื่องของการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เพราะไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน หรือเมื่อไหร่ก็สามารถยื่นภาษีได้ทันที เพียงแค่มีคอมพิวเตอร์ หรือสมาร์ตโฟนที่เชื่อมต่อกับสัญญาณอินเทอร์เน็ตเท่านั้น นอกจากนี้ ยังได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลา ยื่นแบบฯ และชำระภาษี ออกไปอีก และทำให้ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจากลดขั้นตอน อาทิ การบันทึกข้อมูล และการตรวจสอบการบันทึกข้อมูล

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ที่เป็นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาระบบออนไลน์ ให้มีความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหันมาใช้วิธีการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแทนการยื่นแบบกระดาษมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตของงานวิจัย

1. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** คือ ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ไม่สามารถที่จะทราบจำนวนประชากรที่อยู่และเสียภาษีในเขตพื้นที่นนทบุรีได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 400 คน

2. **ด้านเนื้อหา** คือ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี โดยมุ่งหมายวิจัยประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความทันเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการยื่นแบบฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย ด้านความทันเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี

2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

3. ทำให้ทราบถึงการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี

ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แยกประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านความทันเวลา

อุไรพรธน์ แซ่ลี (2562) กล่าวไว้ว่า จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระบบการให้บริการยื่นแบบฯ ถูกออกแบบมาให้สามารถใช้งานได้ง่ายไม่ยุ่งยาก โดยผู้ใช้งานสามารถทำรายการยื่นแบบฯ เองได้ทางอินเทอร์เน็ต และมีขั้นตอนยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงมีการเปิดให้บริการตลอด 24 ชม. ของทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ จึงทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทันกำหนด

ธีรศักดิ์ ภาคทรัพย์ (2554) อ้างถึงใน อุไรพรธน์ แซ่ลี (2562) กล่าวไว้ว่า จากการศึกษา แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน

สรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา พบว่า การได้รับบริการทันเวลา มีผลต่อการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ชำระภาษี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพด้านความทันเวลา หมายถึง การทำงานของระบบทำให้เสร็จทันเวลาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ ได้ทุกที่ ช่วยลดขั้นตอน เช่น การบันทึกข้อมูล เป็นต้น ทำให้ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น และยังได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการอีกด้วย

ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

อุไรพรธน์ แซ่ลี (2562) กล่าวว่า จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระบบการให้บริการยื่นแบบฯ ช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นเพื่อความถูกต้องของข้อมูลของผู้เสียภาษี ช่วยลดขั้นตอนยื่นแบบฯ และชำระภาษีในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จุไรภรณ์ ครุฑคำ (2557) กล่าวว่า จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า การยื่นแบบฯ ผ่านระบบมีความถูกต้อง และทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ อย่างเช่น ระบบสามารถคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้อง และระบบยังมีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีเพื่อลดข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบได้ ซึ่งในบางครั้ง ผู้ยื่นแบบฯ อาจจะไม่บันทึกข้อมูลผิดพลาดเอง โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีนี้จึงเป็นเครื่องมือช่วยตรวจสอบในขั้นต้นและทำให้เกิดความมั่นใจในการยื่นแบบฯ ได้

พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) กล่าวว่า จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบการยื่นภาษีออนไลน์นั้นถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วยิ่งกว่าการยื่นด้วยเอกสารที่กรอกด้วยมือ เพราะระบบการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต สามารถตรวจพบข้อผิดพลาด และให้โอกาสผู้ใช้งานแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้ทันที และเนื่องจากผู้เสียภาษีไม่ต้องยุ่งยากในการคำนวณจำนวนภาษีเงินได้ด้วยตัวเอง จึงสามารถลดความเสี่ยงของการทำผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน หมายถึง การทำงานของระบบมีความน่าเชื่อถือ มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำ ปลอดภัย มีคำแนะนำการใช้งาน และทำให้ผู้ใช้งานเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ด้านการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย

อุไรพรธน์ แซ่ลี (2562) กล่าวว่า จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นทางเลือกหนึ่งที่ช่วยให้ผู้เสียภาษีเลือกใช้บริการ เพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และหากกรอกข้อมูลที่ผิดพลาด ระบบฯ ก็สามารถแสดงรายการเตือน ให้ผู้ยื่นแบบฯ กลับไปแก้ไขข้อมูลที่ถูกต้องได้ทันที และมีการยืนยันการรับแบบฯ และชำระภาษีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ จึงทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเชื่อมั่นและมั่นใจได้ว่าการสมัครสรรพากรได้รับแบบฯ และชำระภาษีเรียบร้อยแล้ว

นุชชา โปร่งกลาง (2562) กล่าวว่า จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

จุไรภรณ์ ครุฑคำ (2557) กล่าวว่า จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ความสะดวกและรวดเร็ว

ของระบบที่ผู้ยื่นแบบได้รับจากการใช้ระบบ ที่สามารถปฏิบัติได้สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการได้ทันที ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ถือได้ว่าระบบสามารถอำนวยความสะดวกได้ เนื่องจากไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สำนักงานเขตหรือหน่วยบริการภาษีต่างๆ ส่วนการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงิน ทำได้สะดวกสบาย รวดเร็ว ระบบการคืนภาษีเมื่อมีการขอคืนภาษี ผ่านระบบผู้ยื่นแบบฯ ได้รับเงินคืนอย่างรวดเร็ว และมีการแจ้งการคืนเงินผ่านระบบฝากข้อความให้ทราบเพื่อเป็นการยืนยัน

พินิตา สุภาพอาภรณ์ (2561) กล่าวไว้ว่า จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวข้องกับการลดลงของต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) มีข้อดีกับทั้งสรรพากรและผู้ใช้งานระบบ การจัดเก็บภาษีแบบอัตโนมัติ ทำให้ประหยัดพลังงาน ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประมวลผล จึงมีการประหยัดต้นทุนเนื่องจากลดการทำซ้ำ ลดการใช้ทรัพยากรอื่นๆ เช่น การพิมพ์แบบพิมพ์ การพิมพ์แบบฟอร์ม ลดการใช้แรงงานบุคคล และกระดาษสำหรับพิมพ์แบบฟอร์ม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย หมายถึง การทำงานของระบบช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และมีบริการแจ้งสถานะหรือขั้นตอนการดำเนินการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุไรพรธรรม แซ่ลี (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2) เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3) เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านเอกสาร และด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทั้งในภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านทันเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในขณะที่การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการยอมรับเทคโนโลยี และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งในภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และพบว่าการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบฯ ด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านทันเวลา

อนัญญา บุนรอด (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ 2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ 4) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะกระบวนการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 21-30 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 240,001 บาท รับรู้ข่าวสาร

เกี่ยวข้องกับช่องทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร และเคยมีประสบการณ์การขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 2) ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของการทำงานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ตามลำดับ 3) ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ อาชีพ ระดับรายได้ ประสบการณ์การขอคืนภาษี มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ 4) ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์จากการทำงาน ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งานด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์กัน และ 5) ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการยอมรับเทคโนโลยี

นุชบา โปร่งกลาง (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร” การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเว็บไซต์ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องระบบมีการจำกัดช่วงระยะเวลา การเชื่อมต่อการใช้งานเพื่อให้สามารถใช้งานได้ยาวนานที่สุดภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น ควรให้ความสำคัญของระบบเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชม. ด้านค่าใช้จ่าย จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องสามารถยื่นแบบแสดงภาษีได้ภายนอกสถานที่กรมสรรพากร การให้บริการควรมีการสถานที่นอกเหนือจากกรมสรรพากร เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านบริการ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องขั้นตอนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนเป็นลำดับ การให้บริการควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ของขั้นตอนให้ชัดเจนเป็นลำดับ และด้านประชาสัมพันธ์ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องมีการแจ้งรายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการควรมีการเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่เพื่อง่ายต่อการสอบถามข้อมูลกรณีเกิดปัญหาการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ฟ้ารพิณ ฟ้าวิชญกุล (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา” ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี

ณกานดา นพนิช (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศอายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ไม่ต่างกัน

อาริศา นนทะคุณ (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทรายได้ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถ

นำมาเป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์ที่เน้นให้เห็นถึงประโยชน์ในการยื่นแบบฯ ออนไลน์ และการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานที่เข้าใจง่าย มุ่งเน้นเผยแพร่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงมีนาคมตามสื่อสังคมออนไลน์ สถานที่ทำงานและสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพและง่ายต่อการศึกษาคู่มือการยื่นแบบฯ ต่อไป

ณัฐกานต์ นาเคิภท (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีประสบการณ์ด้านการเสียภาษีมีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีอาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้สุทธิต่อปีระหว่าง 150,001-300,000 บาท 2) โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับความรู้ความเข้าใจเป็นรายด้าน จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการคำนวณภาษี ด้านแหล่งที่มาของรายได้ ด้านการหักค่าลดหย่อน และด้านการหักค่าใช้จ่าย ตามลำดับ 3) โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่ในระดับดี เมื่อเรียงลำดับทัศนคติเป็นรายด้านจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านพฤติกรรมและด้านความคิดตามลำดับ 4) โดยรวมปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การเสียภาษี สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้สุทธิต่อปี และอาชีพแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ประสบการณ์การเสียภาษีสถานภาพ รายได้สุทธิต่อปี และอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 5) ความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ไม่สามารถที่จะทราบจำนวนประชากรที่อยู่และเสียภาษีในเขตพื้นที่นนทบุรีได้อย่างชัดเจน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้ใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) โดยทำการเลือกตารางแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน หรือ ∞ (Infinity) จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางของ Taro Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการยื่นแบบฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะเป็นคำถามแบบปลายเปิดแบบตรวจสอบรายการ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

1.2 ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 3 ด้าน คือ ประกอบด้วย ด้านความทันเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งมีข้อความทั้งหมด 12 ข้อ เป็นคำถามแบบประเมินค่าความคิดเห็น กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็น มาก, 3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

1.3 ส่วนที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งมีข้อความทั้งหมด 11 ข้อ เป็นคำถามแบบประเมินค่าความคิดเห็น กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็นมาก, 3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

1.4 ส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีข้อความทั้งหมด 1 ข้อ

1.5 ช่วงเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินระดับความคิดเห็น กำหนดให้ $4.21 - 5.00 =$ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, $3.41 - 4.20 =$ ระดับความคิดเห็นมาก, $2.61 - 3.40 =$ ระดับความคิดเห็นปานกลาง, $1.81 - 2.60 =$ ระดับความคิดเห็นน้อย, $1.00 - 1.80 =$ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1.2 ใช้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ในการอธิบายคุณลักษณะกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี และประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี

2. สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษี ในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test

2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยการใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ของประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ด้านความทันเวลา ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

2.1 ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี

อภิปรายผล

ผลการวิจัยประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด

1.1 ด้านความทันเวลา ของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ระบบการให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตถูกออกแบบมาให้สามารถใช้งาน ทำรายการยื่นแบบฯ เองได้ ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ บนอุปกรณ์หรือสถานที่ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต และยังทำให้ผู้เสียภาษีได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น นอกจากนี้ ยังได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน จึงทำให้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี สามารถยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ได้ทันเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระบบการให้บริการยื่นแบบฯ ถูกออกแบบมาให้สามารถใช้งานได้ง่ายไม่ยุ่งยาก โดยผู้ใช้งานสามารถทำรายการยื่นแบบฯ เองได้ทางอินเทอร์เน็ต และมีขั้นตอนยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงมีการเปิดให้บริการตลอด 24 ชม. ของทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ จึงทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทันกำหนด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศศักดิ์ ภาคทรัพย์ (2554) อ้างถึงใน อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา พบว่า การได้รับบริการทันเวลา มีผลต่อการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ชำระภาษี

1.2 ด้านข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ระบบการให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่น่าเชื่อถือ มีโปรแกรมตรวจสอบการคำนวณภาษีช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น เพื่อความถูกต้องและความปลอดภัยของข้อมูลของผู้เสียภาษี มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยทำให้การยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุไรภรณ์ ครุฑคำ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า การยื่นแบบฯ ผ่านระบบมีความถูกต้อง และทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ อย่างเช่น ระบบสามารถคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้อง และระบบยังมีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีเพื่อลดข้อผิดพลาดก่อนการยื่นแบบได้ ซึ่งในบางครั้ง ผู้ยื่นแบบฯ อาจจะบันทึกข้อมูลผิดพลาดเอง โปรแกรมช่วยคำนวณภาษีนี้ จึงเป็นเครื่องมือช่วยตรวจสอบในขั้นต้นและทำให้เกิดความมั่นใจในการยื่นแบบฯ ได้ และในการขั้นตอนการทำรายการ เช่น การบันทึกเลือกเงินได้ เงินได้ที่ได้รับยกเว้นสิทธิค่าลดหย่อนและอื่นๆ ระบบต้องมีข้อมูลที่ถูกต้อง มีการคำนวณที่ถูกต้อง และให้ผลลัพธ์จากการยื่นแบบฯ ที่ถูกต้อง ส่วนการยื่นแบบฯ ผ่านระบบโดยไม่ต้องนำส่งเอกสารหลักฐานการยื่นแบบฯ นั้น ถือได้ว่าระบบได้สร้างความมั่นใจความน่าเชื่อถือให้กับผู้ยื่นแบบฯ และยังเป็นการลดภาระการจัดเตรียมหลักฐานการยื่นแบบฯ ทำให้มีผู้ยื่นแบบฯ ผ่านระบบเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ นอกจากนี้ความน่าเชื่อถือของระบบนี้ยังหมายถึง ระบบมีการป้องกันข้อมูลไว้เป็นความลับ เช่น ประวัติผู้ยื่นแบบฯ ข้อมูลการยื่นแบบฯ ข้อมูลทางการเงิน ซึ่งทำให้ผู้ยื่นแบบฯ เกิดความเชื่อมั่นในการยื่นแบบฯ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีผลต่อความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด พบว่า นิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณสมบัติของระบบการยื่นแบบฯ ออนไลน์นั้นถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วยิ่งกว่าการยื่นด้วยเอกสารที่กรอกด้วยมือ เพราะระบบการยื่นแบบฯ ภาษีทางอินเทอร์เน็ต สามารถตรวจพบข้อผิดพลาด และให้โอกาสผู้ใช้งานแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้ทันที และเนื่องจาก

ผู้เสียภาษีไม่ต้องยุ่งยากในการคำนวณจำนวนภาษีเงินได้ด้วยตัวเอง จึงสามารถลดความเสี่ยงของการทำผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ

1.3 ด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นทางเลือกหนึ่งซึ่งช่วยให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และยังมีบริการแจ้งสถานะการคืนภาษีผ่านทางช่องทาง SMS หรือผู้เสียภาษีสามารถตรวจสอบบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุไรภรณ์ ครุฑคำ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ความสะดวกและรวดเร็วของระบบที่ผู้ยื่นแบบได้รับจากการใช้ระบบที่สามารถปฏิบัติได้สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการได้ทันที ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ถือได้ว่าระบบสามารถอำนวยความสะดวกได้ เนื่องจากไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สำนักงานเขตหรือหน่วยบริการภาษีต่างๆ ส่วนการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการและใบเสร็จรับเงิน ทำได้สะดวกสบาย รวดเร็ว ระบบการคืนภาษีเมื่อมีการขอคืนภาษีผ่านระบบผู้ยื่นแบบฯ ได้รับเงินคืนอย่างรวดเร็วและมีการแจ้งการคืนเงินผ่านระบบฝากข้อความให้ทราบเพื่อเป็นการยืนยัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวข้องกับ การลดลงของต้นทุนการปฏิบัติตามภาษี (TCC) มีข้อดีกับทั้งสรรพากรและผู้ใช้งานระบบ การจัดเก็บภาษีแบบอัตโนมัติ ทำให้ประหยัดพลังงาน ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประมวลผล จึงมีการประหยัดต้นทุนเนื่องจากลดการทำซ้ำ ลดการใช้ทรัพยากรอื่นๆ เช่น การพิมพ์แสดมป์ การพิมพ์แบบฟอร์ม ลดการใช้แรงงานบุคคล และกระดาษสำหรับพิมพ์แบบฟอร์ม

2. ผลการวิจัยประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

2.1 ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรีที่มีเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่ผู้เสียภาษีมีเพศที่ต่างกันั้น ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน โดยเฉพาะด้านความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งเพศหญิงจะให้ความสำคัญกับการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชชา โปร่งกลาง (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชานันท์ ชานนา (2559) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านกลัวถูกตรวจสอบภายหลังแตกต่างกัน

2.2 ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรีที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อายุที่ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตต่างกัน ผู้เสียภาษีที่อยู่ในกลุ่มอายุน้อยจะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้เสียภาษีที่อยู่ในกลุ่มอายุมาก เนื่องจากผู้เสียภาษีในกลุ่มอายุมากเคยชินกับการยื่นภาษีแบบเดิม และบางส่วนยังไม่เปิดรับและไม่เรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัญญา เนียมเปรม (2563) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากร ภายในโครงการชลประทานขอนแก่น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษี

ผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน เนื่องจากการยื่นภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตเป็นระบบที่มีการนำมาใช้ในระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี ผู้ที่ต้องเสียภาษีในกลุ่มอายุมากจะมีความเคยชินกับการยื่นภาษีแบบเดิม และบางส่วนยังไม่เปิดรับและไม่เรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกับผู้ที่เสียภาษีในกลุ่มอายุน้อยที่เมื่อเริ่มต้นเสียภาษีจะเริ่มจากการจ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีศรานนทะคุณ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ยื่นแบบที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ยังมีผลต่อการยื่นแบบฯ ออนไลน์ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการยื่นแบบฯ ออนไลน์เริ่มให้บริการในช่วงปี 2545 และผู้ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ยังมีความเคยชินกับการยื่นแบบฯ กระดาษ รวมทั้งอาจจะยังไม่เปิดรับการเรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตมากนัก

2.3 ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้การประมวลผล การทำความเข้าใจในระบบการต่าง ๆ จึงทำให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัญญา เนียมเปรม (2563) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากร ภายในโครงการชลประทานขอนแก่น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลบนระบบแตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาต่ำบางส่วนอาจจะใช้เวลาในการประมวลผลและทำความเข้าใจในระบบการยื่นภาษีล่าช้ากว่ากลุ่มคนที่มีการศึกษาในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีศรานนทะคุณ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ยื่นแบบฯ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโทมีผลต่อการยื่นแบบฯ ออนไลน์มากกว่าผู้ยื่นแบบฯ ออนไลน์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรีที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อาชีพที่ต่างกัน ย่อมทำให้ทัศนคติ ค่านิยม สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ ต่างกัน ส่งผลให้การรับรู้ข่าวสาร การตัดสินใจที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมิตศยาภา บุญรอด (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ ด้านอาชีพที่แตกต่างกันก็มีผลต่อการตัดสินใจที่แตกต่างกัน เช่น ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ซึ่งมีหน่วยงานเป็นผู้ให้ความรู้ในการยื่นแบบประเมินภาษีเงินได้ หรือมีสังคมเพื่อนร่วมงานที่คอยแบ่งปันข่าวสารซึ่งกันและกัน จึงมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจมากกว่าผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณกานดา นพนิช (2563) ศึกษาเรื่อง การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มประชากรผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์โดยรวมต่างกัน เนื่องจากอาชีพเป็นตัวกำหนดระดับความสำคัญในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบออนไลน์ อาจมาจากแต่ละอาชีพมีทัศนคติ ค่านิยม สภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ แตกต่างกัน

2.5 ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เนื่องจากรายได้เป็นปัจจัยที่กำหนดให้ผู้ที่มีรายได้ต้องยื่นภาษีเงินได้เงินบุคคลธรรมดา ผู้เสียภาษีที่มีรายได้สูง และมีภาระภาษี ไม่ว่าจะชำระภาษี หรือได้คืนภาษี จะให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่างจากผู้เสียภาษีที่มีรายได้น้อย และไม่มีภาระภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชบา โปร่งกลาง (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระ

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อดิศยาภา บุญรอด (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ระดับรายได้ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์

2.6 ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรีที่มีประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประสบการณ์ในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ผ่านมา ย่อมมีผลต่อการตัดสินใจการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป และทำให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อดิศยาภา บุญรอด (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ประสบการณ์การขอคืนภาษีมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ เนื่องจากผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์การขอคืนภาษี อาจยังไม่มีข้อมูลในด้านประสบการณ์ จึงยังไม่สามารถไว้วางใจต่อระบบการคืนภาษีผ่านบริการพร้อมเพย์ ต่างจากผู้ที่เคยมีประสบการณ์การขอคืนภาษีมาแล้ว ทำให้มีผลต่อการตัดสินใจกรมสรรพากรควรสร้างความเข้าใจ แก่ผู้ที่ไม่เคยขอคืนภาษี และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐกานต์ นาติภาพ (2563) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวมด้าน ประสบการณ์ในการเสียภาษี จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและจะมีทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้แตกต่างกัน ซึ่งสำหรับผู้มีประสบการณ์ในการยื่นแบบเสียภาษีมาก่อนย่อมมีความรู้ความเข้าใจในระดับสูงกว่า

3. ผลการวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

3.1 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ให้ความสำคัญกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ในเรื่องการได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้บริการยื่นแบบฯ ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีหลักฐานยืนยันการยื่นแบบฯ และการชำระภาษี ทำให้ผู้เสียภาษีมั่นใจว่า กรมสรรพากรฯ ได้รับแบบฯ และเงินภาษีที่ชำระไว้แล้ว และหากเกิดปัญหาในการยื่นแบบฯ สามารถตรวจสอบความถูกต้องและรายละเอียดได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ผลประโยชน์จากการใช้งาน พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ทราบดีว่า การยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้บริการยื่นแบบฯ มีขั้นตอนการกรอกข้อมูลที่สะดวก ไม่ยุ่งยาก และได้รับเงินภาษีคืนรวดเร็ว ทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครมีความเชื่อมั่นในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังเป็นการประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริศรา นนทะคุณ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เมื่อผู้ยื่นแบบฯ รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบยื่นแบบฯ ออนไลน์ที่สามารถทำให้การยื่นแบบฯ มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยในการยื่นแบบฯ จะทำให้ผู้ยื่นแบบฯ ยอมรับและยื่นแบบฯ ออนไลน์มากขึ้น

3.2 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ให้ความสำคัญกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ในเรื่องการเรียนรู้ และทำความเข้าใจการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย ขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี และตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นตามที่กรอกไว้ในแบบฯ และหากระบบการยื่นแบบฯ ตรวจสอบข้อมูลที่ผิดพลาด จะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ แซ่ลี (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจุบันระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพสูงและมีการพัฒนาให้มีการใช้งานได้ง่าย โดยผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ที่จะใช้งานและไม่ต้องใช้ความพยายามมาก จึงทำให้พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครเชื่อมั่นในการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชาติ พิพัฒน์ (2558) ศึกษาเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อพฤติกรรมกรเลือกใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 พบว่า ความคาดหวังในความพยายาม (Effort expectancy) เป็นความคิดเห็นของบุคคลที่มีความเชื่อต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าไม่ต้องใช้ความพยายามสูงในการทำงานมากนัก ใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน สามารถทำงานผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง สามารถเรียนรู้ได้ง่าย และหากมีปัญหาสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองหรือศึกษาได้จากคู่มือหรือเมนูช่วยเหลือที่สะดวกและง่ายต่อการเรียกใช้งาน นั้นหมายความว่า กระบวนการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรมีขั้นตอนที่ง่ายและไม่ซับซ้อน ผู้เสียภาษีสามารถเข้าใช้งานได้อย่างสะดวกตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียน การกรอกแบบและคำนวณภาษี หากมีภาษีที่ต้องชำระก็สามารถชำระผ่านระบบได้อย่างสะดวก หรือหากมีปัญหาสามารถศึกษาได้จากคู่มือหรือเมนูอธิบายได้สามารถเข้าใจง่าย จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะ

ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลส่วนบุคคล โดยแบ่งเป็นด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านประสบการณ์ในการยื่นแบบฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรีต่างกัน กรมสรรพากรจึงควรให้ความสำคัญในการให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มคนแต่ละกลุ่มได้อย่างง่าย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น อายุของผู้เสียภาษี ผู้เสียภาษีอายุน้อยผู้เสียภาษีที่มีอายุมาก จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารการยื่นแบบแสดงรายการภาษีต่างกัน และผู้เสียภาษีที่มีอายุมากยังคงเคยชินกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีแบบเดิม จึงทำให้ไม่ได้ให้ความสำคัญการยื่นแบบฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กรมสรรพากรจึงควรให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์การยื่นแบบฯ ให้เข้าถึงผู้เสียภาษีได้อย่างง่าย และมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน ให้สามารถเข้าถึงผู้เสียภาษีได้ทุกเพศ ทุกวัย

การรับยอมรับเทคโนโลยี

1. ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในเรื่องการได้รับคืนเงินภาษี การนำส่งเอกสารหลักฐาน หลักฐานยืนยันการยื่นแบบฯ ดังนั้น กรมสรรพากรจึงควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้ดียิ่งขึ้น โดยควรแสดงข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการจัดเตรียมเอกสารของผู้ยื่นแบบฯ และชำระภาษี

2. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในเรื่องการเรียนรู้

และทำความเข้าใจในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน ดังนั้น กรมสรรพากรจึงควรให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเข้าใช้งานระบบยื่นแบบฯ ที่ไม่ซับซ้อน ทำความเข้าใจได้อย่างง่าย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี เช่น ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงหรือสร้างความน่าเชื่อถือให้กับระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นเพียงผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรีเท่านั้น ซึ่งหากต้องการข้อมูลที่มีความหลากหลายยิ่งขึ้น จึงควรเลือกกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งต่อไปที่แตกต่างจากเดิม หรือเปลี่ยนขนาดของกลุ่มประชากรจากเดิมที่เป็นเพียงระดับจังหวัด อาจจะเป็นระดับภาค เพื่อให้รับข้อมูลที่มีความแตกต่างกัน

3. การเลือกใช้เทคนิคในการวิจัยอาจจะนำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธีการอื่นเพิ่มขึ้นด้วย เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น หรือเลือกวิธีในการสุ่มตัวอย่างจากเดิมเป็นการสุ่มแบบสะดวก อาจจะเปลี่ยนเป็นการสุ่มแบบเจาะจง เพื่อให้ได้ผลที่มีความเฉพาะมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค ออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว. (2563). การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3. บทความวิจัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จอห์น ดี.มิลเลท (John D.Millet,1954). การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน. [ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก <http://adcharapan.blogspot.com/2017/12/blog-post.html>.
- จุไรรัตน์ ครุฑคำ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สารนิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ณกานดา นพนิช. (2563). การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. บทความวิจัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐกานต์ นาคีเภท. (2563). ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. บทความวิจัย, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- นฤมล อัครพงศ์พันธุ์. (2564). การบริหารงานคุณภาพในองค์กร. [ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/wwwjtpcmvlivecom/2-1-khwam-hmay-khxng-prasiththiphaph- laea-prasiththiphpl>.
- นิชานันท์ ขาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นุชบา โปร่งกลาง. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. บทความวิจัย.

- ปฐมาภรณ์ บำรุงผล. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พินิตา สุภาพอาภรณ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระขีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พรพรรณ เดชะศิริประภา. (2560). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิมพ์ลภัส สุขสวัสดิ์. (2558). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี. บทความวิจัยบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- ฟ้ารพีณธ์ ฟ้าวิชฎกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มัสลิน ใจคุณ. (2561). การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และการตลาดผ่านสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางเฟซบุ๊กไลฟ์ (Facebook LIVE) ของกลุ่มผู้บริโภค Generations X, Y, Z. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- วัชรรา โสรส. (2558). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ: กรณีศึกษาการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร. วารสารเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วันทนี มงคลทรัพย์กุล. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ : กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์. วารสารวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัญญา เนียมเปรม. (2563). ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากร ภายในโครงการชลประทานขอนแก่น. วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สิงหะ ฉวีสุข. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารวิจัย, สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพฯ.
- อนันตยาภา บุญรอด. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อภิชา พิพัฒน์. (2558). เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรุณทัย พยัคฆพงษ์. (2560). แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อาริศรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุไรพรรณ แซ่ลี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระขีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

