

**การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี  
เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษี  
ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1**  
**SELECTION TO USE FILING AND PAYMENT THE PERSONAL INCOME TAX  
RETURNS THROUGH THE ELECTRONIC SYSTEM  
OF TAXPAYERS IN THE BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 1**

นางสาวอภุติ สุขเสริม

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

MISS ORUDEE SUKSERM

E-mail : orudee.su@gmail.com

Department of Accounting, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

---

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 (2) เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีเพศ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ไม่ต่างกัน การยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่าย และทัศนคติต่อพฤติกรรม

การใช้งาน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

**คำสำคัญ :** แบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา : การยื่นแบบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

## ABSTRACT

This research study with objectives. (1) to study selection to use filing and payment the personal income tax returns through the electronic system of taxpayers in the Bangkok area revenue office 1. (2) to study selection to use filing and payment the personal income tax returns through the electronic system of taxpayers in the Bangkok area revenue office 1 classified by personal factors. (3) to study technology acceptance and the factor of service and marketing mix that affect selection to use filing and payment the personal income tax returns through the electronic system of taxpayers in the Bangkok area revenue office 1. The sample group used in this study was 400. Revenue Department Taxpayer use the service in the Bangkok area revenue office 1. Using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. Hypotheses were tested by t-test, One-Way ANOVA. If differences were found, they were compared in pairs. By means of LSD and using multiple regression statistics

Test results of the hypothesis found that the personal factors have different of age, level of education and occupation causing selection to use filing and payment the personal income tax returns through the electronic system of taxpayers in the Bangkok area revenue office 1 is different. The personal factors have different of gender, status and Average monthly income causing selection to use filing and payment the personal income tax returns through the electronic system of taxpayers in the Bangkok area revenue office 1 is not different. Technology acceptance for Perceived benefit, Perceived Ease and attitude on deportation of use affect selection to use filing and payment the personal income tax returns through the electronic system of taxpayers in the Bangkok area revenue office 1 and the factor aspect service and marketing mix of product, price and promotion affect selection to use filing and payment the personal income tax returns through the electronic system of taxpayers in the Bangkok area revenue office 1.

กรมสรรพากรเป็นหน่วยจัดเก็บหลักของประเทศ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นปีแห่งความท้าทายของกรมสรรพากร ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ทั่วโลกเผชิญในปี 2563 ที่ผ่านมา ซึ่งส่งผลให้เศรษฐกิจโลกชะลอตัวและส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของไทย รัฐบาลจึงจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการรักษาเสถียรภาพ ทางการคลังและเร่งพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ขณะเดียวกันวิกฤตครั้งนี้ นับว่าเป็นตัวเร่งสำคัญที่ทำให้ภาคธุรกิจและสังคมเข้าสู่การปรับตัวในยุคดิจิทัล ซึ่งทำให้สภาพแวดล้อมในทุก ๆ ด้านเปลี่ยนไปจากเดิม โดยปี 2564 นี้ ได้ขยายเวลายื่นแบบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้เฉพาะการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2564 และสามารถ ทำธุรกรรมภาษีที่บ้าน (TAX from Home) เพื่อความปลอดภัย ช่วยให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 อยู่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ตั้งอยู่เลขที่ 665, 665/1 อาคารมลสุโกศล (ตรงข้ามสวนรมณีนารถ) ถนนมหาไชย แขวงสำราญราษฎร์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200 โดยมีหน้าที่ในการกำกับดูแล รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระนคร 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ในแต่ละปีผู้ประกอบการทั้งบุคคลธรรมดา องค์กรธุรกิจ และหน่วยงานรัฐบาล ได้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทั้งสองช่องทาง ได้แก่ ยื่นด้วยตนเองที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ถึงแม้ว่ากรมสรรพากร จะมียุทธศาสตร์สัมพันธ รมรงค์ให้ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่น การนำคู่มือแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับผู้เสียภาษี การแนะนำการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับผู้เสียภาษี การเปิดบริการแนะนำการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางโทรศัพท์ (Call Center) และ Web Chat เป็นต้น แต่ก็ยังมีผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำนวนมากที่ยังคงยื่นแบบแสดงรายการไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจเกิดจากมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของกฎหมายภาษีในแต่ละปี และการเลือกยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษี

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะดำเนินการวิจัยเรื่อง การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 โดยข้อมูลที่ได้หลังจากการศึกษาค้นคว้าวิจัย จะเป็นข้อมูลสำคัญเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำเอาข้อมูลงานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบในการให้บริการ และเพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีตรงจุดมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1
2. เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

#### ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตประชากร ขอบเขตการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งใจศึกษากลุ่มผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ซึ่งมีจำนวน 2 สาขา คือสรรพากรพื้นที่สาขาพระนคร 1 และสรรพากรพื้นที่สาขาพระนคร 2

2. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ตั้งอยู่เลขที่ เลขที่ 665, 665/1 อาคารกมลสุโกศล (ตรงข้ามสวนรมณีนารถ) ถนนมหาไชย แขวงสำราญราษฎร์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางหาขนาด กลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการเปิดตาราง พบว่า จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำการศึกษาค้างนี้มีทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

3. ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้จะใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

4. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

#### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (independent variable) ที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่าย อิทธิพลทางสังคม ทักษะติดต่อพฤติกรรมการใช้งาน และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

2. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำเอาผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบในการให้บริการ และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีตรงจุดมากยิ่งขึ้น

### **บทบทวนวรรณกรรม**

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยดังนี้

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลรัษฎากร และขั้นตอนการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์**

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปหรือจากหน่วยภาษี ที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติ จัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเอง ตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคม ถึง มีนาคม ของปีถัดไป

#### **แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี**

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ให้คำนิยามของการ ยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ (1) พฤติกรรม (2) ทักษะที่มีต่อเทคโนโลยี และ (3) การใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

อรุณทัต พยัคฆงพงษ์(2560) ได้กล่าวไว้ว่า แบบจำลองการยอมรับ เทคโนโลยีเป็นความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมกรยอมรับใช้ เทคโนโลยีจริง โดยความตั้งใจได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติของบุคคล สำหรับบุคคลหนึ่งจะมีการยอมรับเทคโนโลยีเมื่อมีการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งการรับรู้เชิงบวกดังกล่าวจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อ การยอมรับใช้เทคโนโลยี

#### **แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ**

Mohammad (2015 อ่างใน พัทธนันท์ ศุภภาสิณ และคณะ, 2562) ได้กล่าวว่า ส่วนประสมการบริการนั้นมีประโยชน์ทางธุรกิจและช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยประกอบด้วย (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (2) ด้านราคา (Price) (3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) (4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (5) ด้านบุคลากร (People) (6) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และ (7) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Environment)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์ (2541 อ่างใน สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์, 2556) สรุปเกี่ยวกับแนวคิดกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจ การบริการ (Marketing Mix's) ว่า ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Buying Decision Process) เป็นลำดับขั้นตอนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค และพบว่าผู้บริโภคผ่าน กระบวนการ 7 ขั้นตอนคือธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix's) หรือ 7Ps

### **ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลรัษฎากร และขั้นตอนการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์**

วิไลวรรณ กลมมา, (2555) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90,91) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 62.37 และปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90,91) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับของปัญหามากไปน้อย พบว่าด้านการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ระดับปัญหามาก

ศศิกานต์ จตุปา (2557) ได้กล่าวไว้ว่า จากแนวความคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็น ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศไทย ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นต่าง เพื่อร่วมกันหาทางปรับเปลี่ยน วิธีการ และรูปแบบในการดำเนินการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความสมบูรณ์ และประสบความสำเร็จร่วมกัน ซึ่งกรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่งมุ่งที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ e-Government ในประเทศไทย กรมสรรพากรจึงได้ปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการเป็น e-Revenue

#### **แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี**

ฟ้ารพินท์ ฟ้าวิชฐกุล (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะเชิงเทราได้แก่ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุด

#### **แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ**

มธุรส สำราญ (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการในภาพรวมที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯ อยู่ในระดับมาก ซึ่งทุกด้านมีผลต่อการตัดสินใจโดยด้านราคามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านพนักงาน

ขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชาชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ผลการศึกษาพบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชาชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ไม่แตกต่างกันพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านกระบวนการให้บริการ

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติโดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานกรุงเทพมหานคร 1 ทางผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนของประชากรที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ที่แน่นอน จึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนำเอามาวิเคราะห์สถิติ เพื่อการตอบข้อสมมติฐานของการวิจัยในเรื่องที่กำลังศึกษา การวิจัยนี้เป็นวิธีวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยในส่วนของแบบสอบถามปลายปิด มีตัวเลือกคำตอบให้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบและในส่วนแบบสอบถามปลายเปิดผู้วิจัยจะกำหนดเฉพาะคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นในการตอบได้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานกรุงเทพมหานคร 1 ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวน 6

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่าย อิทธิพลทางสังคม ทศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน จำนวน 14 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ จำนวน 22 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิดที่ถามเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในปีภาษีถัดไป ท่านจะเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ เพราะเหตุใด จำนวน 1 ข้อ

### **เทคนิคการวิเคราะห์ ข้อมูล**

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ที่มีเพศต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตต่างกัน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test

2.2 ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตต่างกัน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่าง จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ทดสอบโดยใช้สถิติถดถอย Multiple regression

### **ผลการวิจัย**

1. ผลการวิเคราะห์การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 โดยรวมภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการศึกษาการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

2.1 ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ต่างกัน



2.2 ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ไม่ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

3.1 การยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับ การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่าย และทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งาน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

3.2 ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาผลการวิจัย การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ให้ความสำคัญกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้รับความสะดวกมากกว่าการยื่นแบบด้วยกระดาษ ทั้งนี้สอดคล้องกับ แนวคิดฟาร์พินท์ ฟาร์พินท์กุล (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา พบว่า ความรู้สึกประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอฉะเชิงเทรา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพร คำเงิน (2555) อ่างใน จิรัญญา สง่าพงษ์ ,2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญกับปัจจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยรายการที่มีความสำคัญสูงสุด

2. การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีเพศต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดว่า เพศไม่ได้เป็นตัวกำหนดในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บังอร โถทอง (2554 อ้างใน นุชบา โปรงกลาง, 2562) การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ สถานภาพสมรสและอาชีพ ส่วนปัจจัยอีก 4 ปัจจัย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นกับการยื่นแบบเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิไลวรรณ กลมมา (2555) ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า เพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ มีผลต่อปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

2.2 ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีอายุต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานผู้วิจัยมีความคิดเห็นเห็นว่า อายุ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 เป็นตัวกำหนดการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ที่มีอายุต่างกันอาจยังไม่มีมีความความเข้าใจและมั่นใจในระบบกรมสรรพากร ซึ่งต้องการให้เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรตรวจสอบแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาก่อนยื่นแบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุขชี มูลทองน้อย (2554 อ้างใน อาริศรา นนทะคุณ, 2561 ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผลการศึกษาพบว่า อายุของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านส่งเสริมการตลาด มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ นุชบา โปรงกลาง(2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า อายุ ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่ายด้านบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน

2.3 ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีสถานภาพต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตาม

สมมติฐานผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สถานภาพต่างกันไม่ได้เป็นตัวกำหนดในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุขจี มูลทองน้อย (2554 อ้างใน อาริศรา นนทะคุณ, 2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านต่าง ๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิไลวรรณ กลมมา (2555) ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต

2.4 ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งไม่ไปตามสมมติฐานผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ระดับการศึกษาต่างกัน เป็นตัวกำหนดในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิไลวรรณ กลมมา (2555) ศึกษาการรับรู้ข่าวสารของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ มีผลต่อปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, 91) ผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ต และไม่สอดคล้องกับ บังอร โถทอง (2554 อ้างใน นุชชา โปร่งกลาง, 2562) การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ สถานภาพสมรสและอาชีพ ส่วนปัจจัยอีก 4 ปัจจัย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นกับการยื่นแบบเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

2.5 ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีอาชีพต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 โดยภาพรวมต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อาชีพต่างกัน เป็นตัวกำหนดในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรทิพา ทัพไทย (2560) กล่าวว่าอาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความต้องการใช้สินค้าและบริการที่แตกต่างกันและสอดคล้องกับแนวคิดของ เหมือนดาว วาสุเทพรังสรรค์ (2559) กล่าวว่าปัจจัยด้านอาชีพเป็นตัวแปรที่ 3 ใช้เป็นตัวบ่งบอกถึงชนชั้นทางสังคมของกลุ่มเป้าหมาย โดยอาชีพจะเป็นตัวกำหนดสถานะในด้านความภาคภูมิใจและสามารถวัดโดยวิธีการวัดด้วยตัวแปรที่ 3 เกี่ยวข้อง

2.6 ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของ

ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ถึงเกณฑ์ที่ต้องชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนด การเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ย่อมเป็นช่องทางการให้บริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้เสียภาษีได้เป็นอย่างดีทั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ พรพิมล ศิริ โชติอาภรณ์ (2551) ศึกษาเรื่องเหตุผลการใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากร พื้นที่ชลบุรี 2 ผลการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการแตกต่างกันและไม่สอดคล้องกับ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่าน

3. ศึกษาศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 สรุปได้ ดังนี้

3.1 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเป็นผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ส่วนใหญ่เห็นว่าการยื่นแบบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สามารถยื่นแบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ซึ่งสอดคล้องกับ สมพร คำเงิน (2555 อ่างโน จิรัญญา สง่าพงษ์ ,2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญกับปัจจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีความสำคัญสูงสุด คือ การใช้บริการมีความสะดวก สามารถยื่นแบบฯ ได้ในวันหยุดราชการและช่วงเวลา 16.30 -21.00 น. และสอดคล้องกับ นุชชา โปรงกลาง(2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าด้านเว็บไซต์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว เรื่องระบบมีการจำกัดช่วงระยะเวลาการเชื่อมต่อการใช้งานเพื่อให้สามารถใช้งานได้ยาวนานที่สุดภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.50 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

3.2 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่าย มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเป็นผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 เลือกใช้การยื่นแบบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนี มงคลทรัพย์กุล (2559 อ่างโน อาริสรานนท์, 2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ : กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ได้สรุปกรอบแนวคิดในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (-Service) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้

ประโยชน์ที่ได้รับ คุณภาพของการบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจูไรรัตน์ ครุฑคำ (2558 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ ด้านความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ ด้านความปลอดภัยของระบบ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบ และด้านระยะเวลาการให้บริการ

3.3 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลทางสังคม มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 เลือกใช้การยื่นแบบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามคำแนะนำ สังคมช่วยให้ก้าวทันเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุด ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานด้านการตอบสนองโต้ตอบ ด้านความปลอดภัย ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ร้อยละ 64.6 อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

3.4 การยอมรับเทคโนโลยี ทักษะติดต่อพฤติกรรมการใช้งาน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีทัศนคติที่ดีต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักษิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์ (2541 อ่างโน สิริกาญจน์ กมลปิยะ พัฒน์ , 2556 ให้ความหมาย บุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employees) หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการผลิตและบริการ ซึ่งต้องผ่านการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) และการจูงใจพนักงานเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า กลุ่มเป้าหมายได้และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เหนือคู่แข่ง ดังนั้น เพื่อคุณภาพในการบริการองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการอบรมพนักงาน มีการสนับสนุนที่จำเป็น ในการมอบหมายอำนาจ และหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อสร้างพนักงานให้มีความรู้ความสามารถความน่าเชื่อถือ มีทัศนคติที่ดี มีความรับผิดชอบ มีประสิทธิภาพในการสื่อสารกับลูกค้ามีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมถึงมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อาริศรา นนทะคุณ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครพฤติกรรมกรยื่นแบบฯ พบว่า ส่วน

ใหญ่เป็นกลุ่มที่ยื่นแบบๆ ผ่านทางเว็บไซต์กรมสรรพากร โดยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.91) ด้วยตนเองในช่วงเดือนมีนาคม ซึ่งทราบวิธีการยื่นแบบฯออนไลน์จาก แหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เช่น กรมสรรพากร ค้นหาด้วยตนเองทางอินเทอร์เน็ต และสถานที่ทำงาน

3.5 ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ไม่ว่าจะเป็น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชบา โปรงกลาง (2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าด้านเว็บไซต์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว เรื่องระบบมีการจำกัดช่วงระยะเวลาการเชื่อมต่อการใช้งานเพื่อให้สามารถใช้งานได้ยาวนานที่สุดภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.50 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มจรุส สำราญ (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในภาพรวมที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯ อยู่ในระดับมาก ซึ่งทุกด้านมีผลต่อการตัดสินใจโดยด้านราคามีค่าเฉลี่ยสูงสุด

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่นๆ เพิ่มเติม หรือศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างแต่ละพื้นที่ เพื่อให้ทราบถึงการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ที่มีสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ว่าให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในด้านใดบ้าง
2. ควรเพิ่มเครื่องมือในการศึกษาวิจัยให้กว้างขึ้นนอกเหนือจากแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เป็นต้น เพื่อให้เป็นข้อมูลที่เป็นเชิงคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. ขั้นตอนการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ภ.ง.ด.90/91. ค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2564, จาก [https://rdserverdoc.rd.go.th/epit/efiling\\_9091Y590K.pdf](https://rdserverdoc.rd.go.th/epit/efiling_9091Y590K.pdf)
- กรมสรรพากร. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. ค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2564, จาก <http://www.rd.go.th/publish/309.0.html> .
- กรมสรรพากร. รายงานการยื่นแบบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ประจำปี 2564. ค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2564, จาก <http://download.rd.go.th/fileadmin/download/annual report/annual report62.pdf>.

- ขวัญฤทัย พัฒน์แก้ว. (2563). การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิรัญญา สง่าพงษ์. (2562). แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุไรรัตน์ คุรุศภา. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-LNG) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สารนิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นุชบา โปรงกลาง. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2564, จาก [http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-4-1\\_1564741294.pdf](http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-4-1_1564741294.pdf) .
- พัทธนันท์ ศุภภาคิน และคณะ. (2562). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการ ห้องอาหารบุฟเฟต์ บางกอก บาโคนี ชั้น 81 โรงแรมไบหยกสกาย. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ฟ้ารพิณท์ ฟ้าวิชฐกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน. ค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2564, จาก [http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km\\_file/484.pcf](http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/484.pcf) .
- มธุรส สำราญ. (2559). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว. ค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2564, จาก [http://www.southeast.ac.th/SBC\\_Journal/Jornal\\_main/J1\\_59/01/1\\_vol2-1.pdf](http://www.southeast.ac.th/SBC_Journal/Jornal_main/J1_59/01/1_vol2-1.pdf)
- วิไลวรรณ กลมมา. (2555). การศึกษาปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาผู้เสียภาษีในเขตจังหวัดพะเยา. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ศิริรัตน์ มุขตารา. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9. ค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.spu.ac.th/account/files/2014/07/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%A8%E0%B8%B4%E0%B8%A3%0%E0%B8%B4%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%99%0%B9%8C-%E0%B9%81%E0%B8%81%E0%B9%89%E0%B9%84%E0%B8%821.pdf>.
- อาริตรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.