

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2  
THE SATISFACTION OF TAXPAYERS SUBMITTING PERSONAL INCOME  
TAX THROUGH THE INTERNET IN BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 2

วิลาสินี ภัทรมงคณเขตต์  
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Wilasinee Pattaramongkhunkat

E-mail : 6314154187@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อ  
ศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน  
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ  
ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความตั้งใจ  
ใช้เทคโนโลยี และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ  
การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 กลุ่มตัวอย่างจำนวน  
400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการ  
รวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์  
หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง  
จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 มีอายุ 25 - 35 ปี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 มีระดับการศึกษา  
ระดับปริญญาตรี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 มีสถานภาพโสด จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ  
71.8 มีอาชีพข้าราชการ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000  
บาท จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3

ผลการวิจัยพบว่า 2) ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี  
เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2  
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ

ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, การยื่นแบบแสดงรายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต, สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

## ABSTRACT

The research of The satisfaction of taxpayers submitting personal income tax through The Internet in Bangkok Area Revenue Office 2. The objective is to study the satisfaction of taxpayers submitting personal income tax through The Internet In Bangkok Area Revenue Office 2. The factors of research include Service process, Confidence in service, Perceived Usefulness, Perceived Ease of use, Intention to Use and Attitude Towards Use, That are classified by Personal factor were including Sex, Age, Educational Level, Marital Status, Occupation and Average income per month. The population used are taxpayers submitting personal income tax through The Internet in Bangkok Area Revenue Office 2. The samples used in this research amount 400 people. It uses a non-probability sampling method. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for social science research. The statistics were frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results found that 1) The taxpayers all respondents 400 people. Most are female 297 peoples representing 74.3%. Most aged 25-35 years old 289 people representing 72.3%. Most are Bachelor's degree 234 people representing 58.5%. Most are single 287 people representing 71.8%. Most are occupation government officer 128 people representing 32.0% and Most are average income per month 15,001-25,000 baht 157 people representing 39.3%.

The results found that 2) The satisfaction of taxpayers submitting personal income tax through The Internet in Bangkok Area Revenue Office 2 overall is at a high level. Considering each factor, then that factor is the highest level of Confidence in service. The other factor is high level of Service process, Perceived Ease of use, Perceived Usefulness, Intention to Use and Attitude Towards Use respectively.

**Keyword :** Satisfaction, Taxpayers, Submitting personal income tax, The Internet, Bangkok Area Revenue Office 2

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญในการดำเนินกิจการของ หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทุกประเทศทั่วโลกต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อแข่งขันกับประเทศอื่นๆ กรมสรรพากร เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยได้สนับสนุนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) และมีการพัฒนาองค์กรของกรมสรรพากรไปสู่เป้าหมาย e-Revenue

ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (E-filing) ของประเภทแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ขึ้นด้วยแบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยในการ

จัดเก็บภาษีอากร ที่ได้รับการยอมรับและมียอดจำนวนผู้เสียภาษีที่ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นทุกปี เนื่องจากเป็นประชาชนที่มีเงิน ได้ที่ ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีมากที่สุด เป็นบริการที่ออกมาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ เนื่องจากภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นภาษีทางตรงที่มีผลกระทบโดยตรงกับผู้ที่มีเงินได้ทุกคน ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจว่าการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่มีจำนวนผู้ใช้บริการใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับแรกนั้น ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อรูปแบบการให้บริการมากน้อยเพียงใด โดยได้จำแนกปัจจัยที่ต้องการศึกษาในแต่ละด้านซึ่งประกอบด้วย ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มาประกอบในการพัฒนาระบบการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นข้าราชการสรรพากร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 เพื่อต้องการทราบถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 เพื่อทราบปัญหา ข้อเสนอแนะ ของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 และนำผลที่ได้นำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการและสนองความต้องการของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

### ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 จำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ โดยการศึกษประกอบด้วยตัวแปร ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ, ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งานด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีและ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน

**ขอบเขตด้านประชากร** คือ ผู้เสียหายที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ในปีงบประมาณ 2565 (เดือนตุลาคม 2564 - ธันวาคม 2565) จำนวน 29,740 คน (ที่มา : กองบริหารการเสียหายทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร)

**ขอบเขตด้านระยะเวลา** คือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2566 – เดือนมีนาคม พ.ศ.2566

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของผู้เสียหายในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2
2. ทราบปัญหา และข้อเสนอแนะ ของผู้เสียหายในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการและสนองความต้องการของผู้เสียหายในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

### กรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากการทบทวนทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อเป็นในแนวทางในการดำเนินการศึกษา และทำการวิจัยความพึงพอใจของผู้เสียหายในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 แสดงเป็น กรอบแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

#### ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์
1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้ต่อเดือน



#### ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้เสียหายในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2
1. ด้านกระบวนการให้บริการ
2. ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ
3. ด้านการรับรู้ประโยชน์
4. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน
5. ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี
6. ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและบริการ

Morse, 1958 ความพึงพอใจในการบริการ จึงเป็นระดับความรู้สึก ของผู้ใช้บริการที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งหากพิจารณาถึง ความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำกว่า ความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากการบริการ สูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความ ประทับใจ ส่งผลให้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก

### แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ภัทรวดี ทองมาลา (2558, อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร 2555) อธิบายเพิ่มเติมจากภาพประกอบแบบจำลอง TAM ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยในตัวแบบจำลอง ประกอบด้วย ตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับ ดังต่อไปนี้ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude Towards Use) พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intention to Use) และการใช้จริง (Actual System Use)

### ข้อมูลการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปที่มีเงินได้ไม่ว่าจะประเภทใด ชนิดใด ถ้าไม่มีกฎหมายยกเว้นให้แล้ว ก็อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี หรือคือ ภาษีที่จัดเก็บจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด และมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งโดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่รับในปีใด ๆ ผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการด้วยตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนด ภายในเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไป

### ข้อมูลสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 อยู่ในสำนักงานบริการในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1 สถานที่ทำการตั้งอยู่ที่ เลขที่ 9/1 อาคารพลับพลาไชย ถ.พลับพลาไชย แขวงป้อมปราบ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100 หน่วยงานในสังกัด ได้แก่ ส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนวางแผนและประเมินผล ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง ส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากรค้าง ทีมตรวจสอบภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาป้อมปราบศัตรูพ่าย 1 , สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาป้อมปราบศัตรูพ่าย 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสัมพันธ์วงศ์

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุจิตรา ทองปาน (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ซึ่งจะมีช่วงเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต 18.00 น. – 21.00 น. จำนวนครั้งในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ (ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา) คือ

1 – 5 ครั้ง ช่วงเวลาในการใช้บริการ ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ 09.01 น. – 12.00 น. ผลการวิจัยพบว่า ประชากรในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ให้ ความสำคัญกับ คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับหนึ่งคือ ด้านความ เชื่อถือได้ไว้วางใจ ได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับรองลงมาคือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการให้ความ เชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

สุริย์ วงศ์วิช ,รัตนชนก พรหมณศิริ และเพ็ญศรี ภู่อุทัย (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ในการเลือกใช้บริการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อบริการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักงานสรรพากรพื้นที่ พิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ฉิมชน เชาววัลแล่น (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันที่ผูกกับบัตรเครดิต (กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ทำแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 201 คน ร้อยละ 50.2 อายุ 24-40 ปี ร้อยละ 74.3 อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 51.5 มีรายได้ 15,001-35,000 บาท ร้อยละ 71.3 และ เลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทยร้อยละ 29.0 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันที่ผูกกับบัตรเครดิต (กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร)ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชัน ถัดมาคือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและด้านที่น้อยที่สุดคือด้านการรับรู้ ความง่ายในการใช้งาน

อุไรพรรณ แซ่ลี่ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการขึ้นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณา รายด้านพบว่า ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับมาก ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการขึ้นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า โดยภาพรวมประสิทธิภาพการขึ้นแบบผู้มีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง

ฟ้ารพีณ์ ฟ้าภูษิตกุล (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอลี่ จังหวัดลำพูน ผลจากการศึกษาพบว่า การทดสอบปัจจัยทั้ง 5 ด้าน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อการยอมรับการใช้งานระบบขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความคิดเห็นรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นได้แก่ 1) ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 2) ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อการรับรู้ว่าจะง่ายต่อ

การใช้งาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 3) ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อด้านส่วนบุคคล อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 4) ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 5) ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อทัศนคติการใช้งาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

วิไลวรรณ ชัยภักดี (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลาง ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41- 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท สถานภาพโสด จำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คนขึ้นไป ระดับภาพรวมทั้งหมด เกี่ยวกับผลการทดสอบปัจจัย ทั้ง 10 ด้าน พบว่า พฤติกรรมการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ความไว้วางใจจากผู้ใช้งาน รองลงมาคือการรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยง ตามลำดับ

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 394.69 คน จึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้อยู่ที่จำนวน 400 คน จากประชากรทั้งหมด 29,740 คน (ที่มา : กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์กรมสรรพากร)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ใช้สำหรับการศึกษารั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ทั้ง 6 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ, ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์, ด้านความง่ายในการใช้งาน, ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้เสียหายในการใช้บริการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 และตรวจสอบเนื้อหาว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง และความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งมีเกณฑ์การตรวจในแต่ละข้อดังต่อไปนี้ วัตถุประสงค์โดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ เมื่อผู้เสียหายตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ และให้คะแนนตอบแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์เรื่องความพึงพอใจของผู้เสียหายในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียหายที่ตอบแบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 และเป็นเพศชายจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ส่วนใหญ่มีอายุ 25 - 35 ปี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 รองลงมาคือ มากกว่า 45 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5, 36-45 ปี จำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 13.3 และ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมา ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 รองลงมา สถานภาพสมรส จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 และและหย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่ จำนวน 22 คนคิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ อาชีพ ส่วน



ใหญ่มีอาชีพข้าราชการ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา พนักงานราชการ / ลูกจ้างประจำ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 , พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8, เจ้าของกิจการ / ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และพนักงานออฟฟิศ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-55,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 55,001 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

2) ความพึงพอใจของผู้เสียหายในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากอันดับหนึ่ง คือ ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

**ส่วนที่ 1** สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้เสียหายที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 มีอายุ 25 - 35 ปี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 มีสถานภาพ โสด จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 มีอาชีพข้าราชการ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3

**ส่วนที่ 2** สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เสียหายในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากอันดับหนึ่ง คือ ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ตามลำดับ

### อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียหายในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก เข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ข้อที่อยู่ในระดับมาก คือมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็น ไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง รองลงมา คือ มีคู่มือในการทำงานที่มีความเหมาะสม สมักรให้บริการได้ง่ายและรวดเร็ว มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละ

ขั้นตอน ได้รับหมายเลขผู้ใช้งานและรหัสผ่านอย่างรวดเร็ว และสามารถดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการได้ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์ วงศ์วิช ,รัตนชนก พรหมณศิริ และเพ็ญศรี ภู่อุทัย (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักงานสรรพากรพื้นที่พิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2. ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลส่วนตัว ข้อที่อยู่ใน ระดับมาก คือ มีระบบยืนยันตัวตนรับทันที เมื่อทำรายการยื่นแบบแสดงรายการสำเร็จ รองลงมา คือ มีการยืนยันตัวตนผ่านรหัส OTP สามารถรองรับผู้เข้าใช้บริการจำนวนมากที่ใช้บริการในระยะเวลาเดียวกันได้ มีการปรับปรุงระบบการยื่นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ มีความปลอดภัยของระบบการยื่นแบบผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสามารถตรวจสอบสถานะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ทันที ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ สุจิตรา ทองปาน (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ซึ่งจะมีช่วงเวลาดำเนินงานอินเทอร์เน็ต 18.00 น. – 21.00 น. จำนวนครั้งในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ (ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา) คือ 1 – 5 ครั้ง ช่วงเวลาในการใช้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ 09.01 น. – 12.00 น. ผลการวิจัยพบว่า ประชากรในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ให้ ความสำคัญกับ คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับหนึ่งคือ ด้านความ เชื่อถือได้ไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับรองลงมาคือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการให้ความ เชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ

3. ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากอันดับหนึ่ง คือ มีความสะดวกสบายในการใช้งาน รองลงมา คือ มีความถูกต้องและแม่นยำ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้ประหยัดเวลา มีความยุติธรรมและโปร่งใส เป็นประโยชน์ต่อตัวของท่าน และทำให้ปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินในการเดินทางมายื่นแบบและชำระภาษี ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ วิไลวรรณ ชัยภักดี (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลาง ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41- 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท สถานภาพโสด จำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คนขึ้นไป ระดับภาพรวมทั้งหมดเกี่ยวกับผลการทดสอบปัจจัย ทั้ง 10 ด้าน พบว่า พฤติกรรมการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ระดับ ความคิดเห็นมากที่สุด ความไว้วางใจจากผู้ใช้งาน รองลงมาคือการรับรู้ว่ามีประโยชน์ การ รับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยง ตามลำดับ

4. ด้านความง่ายในการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากอันดับหนึ่ง คือ มีขั้นตอนชัดเจนและเข้าใจง่าย รองลงมา คือ มีความรวดเร็ว มีความคล่องตัวมีความสะดวกในการเข้าถึง และมีความง่ายต่อการใช้งานในระบบ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ อุไรพรรณ แซ่ลี่ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับมาก ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า โดยภาพรวมประสิทธิภาพการยื่นแบบผู้มีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความกระตือรือร้นที่จะใช้ บริการยื่นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ มีความตั้งใจที่จะเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การใช้บริการยื่นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รองลงมา คือ มีความพยายามเรียนรู้ในการใช้บริการยื่นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความตั้งใจที่จะใช้บริการยื่นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและมีความคิดที่จะใช้บริการยื่นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ไพโรพินท์ พิพิธภูกุล (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน ผลจากการศึกษาพบว่า การทดสอบปัจจัยทั้ง 5 ด้าน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อการยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความคิดเห็นรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อระดับความคิดเห็น ได้แก่ 1) ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 2) ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 3) ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อด้านส่วนบุคคล อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 4) ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 5)ระดับความคิดเห็นของผู้มีเงินได้ต่อทัศนคติการใช้งาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

6. ด้านทัศนคติต่อการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากอันดับหนึ่ง คือ รู้สึกประหยัดเวลาในการใช้บริการยื่นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รองลงมา คือ รู้สึกลดขั้นตอนกว่าการยื่นแบบฯทางกระดาษ รู้สึกสะดวกสบายในการใช้บริการยื่นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รู้สึกยินดีที่จะใช้บริการยื่นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รู้สึกสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ในทุกขั้นตอน และหากท่านมีโอกาที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาท่านจะพิจารณาการยื่นแบบผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ทันที ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ นิชมน เชาว์วัลแล่น (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันที่ผูกกับบัตรเครดิต (กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ทำแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 201 คน ร้อยละ 50.2 อายุ 24-40 ปี ร้อยละ 74.3 อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 51.5 มีรายได้ 15,001-35,000 บาท ร้อยละ 71.3 และ เลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทยร้อยละ 29.0 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันที่ผูกกับบัตรเครดิต (กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชัน ถัดมาคือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและด้านที่น้อยที่สุดคือด้านการรับรู้ ความง่ายในการใช้งาน

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการให้บริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ สามารถดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการได้ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ กล่าวคือ เว็บไซต์ E-filing ของกรมสรรพากร สามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถทำรายการยื่นแบบฯ ได้ตามเวลาที่กฎหมายกำหนด ภายในเวลา 06.00 น. - 22.00 น. (ยกเว้น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ยื่นได้ตลอด 24 ชั่วโมง) ทุกวัน โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการ ,ได้รับหมายเลขผู้ใช้งานและรหัสผ่านอย่างรวดเร็ว การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ควรมีการยืนยันตัวตนด้วยรหัส OTP (One time Password) ทางอีเมล หรือเบอร์โทรศัพท์ หรือมีการลงทะเบียนกำหนดรหัสผ่านหรือยืนยันรหัสผ่าน เลือกคำถาม และคำตอบเพื่อใช้ในกรณีที่ลืมรหัสผ่าน ควรมีขั้นตอนที่ง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อสามารถได้รับหมายเลขและรหัสผ่านผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว, มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการในแต่ละขั้นตอน ภายในเว็บไซต์ E-filing ควรมีการทำ Flow chart แผนผัง สรุปการบริการในแต่ละขั้นตอนเพื่อง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน,สมัครใช้บริการได้ง่ายและรวดเร็ว ควรมีการสมัครใช้บริการลงทะเบียนเพื่อขอยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยการลงทะเบียนผ่านหน้าเว็บไซต์ E-filing ที่ไม่ยุ่งยาก และสามารถใช้งานด้วยชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) หลังจากลงทะเบียนสำเร็จได้ทันที

#### 2. ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ สามารถตรวจสอบสถานะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ทันที กล่าวคือ การยื่นแบบผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ E-filing) ควรมีหัวข้อการตรวจสอบสถานะการยื่นแบบแสดงรายการ เพื่อตรวจสอบสถานะในการยื่นแบบฯ และการชำระภาษีในกรณีที่มิใช่ภาษีที่ต้องชำระเพิ่มเติม ,มีความปลอดภัยของระบบการยื่นแบบผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรมสรรพากรต้องมีระบบความปลอดภัยในการยื่นแบบฯ เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของผู้เสียภาษีที่ให้บริการยื่นแบบผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต,มีการปรับปรุงระบบการยื่นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ควรมีการอัปเดตเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและใหม่อยู่เสมอ เพื่อทำให้ผู้เสียภาษีมีความเชื่อมั่นในการยื่นแบบผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ว่าเป็นข้อมูลที่ทันสมัยไม่ล้าหลัง, สามารถรองรับผู้เข้าใช้บริการจำนวนมากที่ให้บริการในระยะเวลาเดียวกันได้ การใช้งานจำนวนมากใน

ระยะเวลาเดียวกันอาจทำให้เว็บโหลดช้าหรือเครือข่ายล่มได้ ดังนั้นจึงควรที่จะมีการป้องกันหรือมีระบบรองรับการใช้งานจำนวนมาก เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เสียหายในการใช้บริการและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

### 3. ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ทำให้ปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินในการเดินทางมาขึ้นแบบและชำระภาษี กล่าวคือ ควรมีการติดป้ายประกาศหรือมีการสแกนคิวอาร์โค้ดเว็บไซต์ให้ผู้เสียหายเข้าถึงระบบการขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ตได้ง่าย แทนการให้ผู้เสียหายเดินทางมาขึ้นแบบและชำระภาษีที่สรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งไม่ต้องเสียค่าเดินทางและยังปลอดภัยต่อชีวิตอีกด้วย, เป็นประโยชน์ต่อตัวของท่าน ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงข้อดีและข้อเสียของการขึ้นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้เสียหายรับรู้ถึงประโยชน์ของการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต, มีความยุติธรรมและโปร่งใส ควรมีการเปิดเผยกระบวนการดำเนินการการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีในทุกขั้นตอน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดควรสามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส, ทำให้ประหยัดเวลา ควรทำให้ผู้เสียหายทราบว่า การขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ตสามารถประหยัดเวลามากกว่าการขึ้นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เนื่องจากภายในเว็บไซต์มีโปรแกรมการคำนวณเงินได้ที่ต้องเสียภาษีให้อัตโนมัติไม่ต้องมาคำนวณและกรอกตัวเลขเอง ซึ่งสามารถประหยัดเวลาได้มากยิ่งขึ้น

### 4. ด้านความง่ายในการใช้งาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มีความง่ายต่อการใช้งานในระบบ ควรมีการจัดทำวิธีการใช้งานระบบ หรือคู่มือ ที่เข้าใจได้ง่าย อาจทำได้ด้วยภาพการ์ตูน เพื่อความง่ายในการใช้งานระบบ, มีความสะดวกในการเข้าถึงระบบการขึ้นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตควรมีความสะดวกในการเข้าถึง เข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน, มีความคล่องตัว ควรมีความคล่องตัวของข้อมูล มีการใช้ระบบ Big Data ในการจัดเก็บ ข้อมูลเพื่อรวบรวมข้อมูล และสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### 5. ด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ มีความคิดที่จะใช้บริการขึ้นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ควรมีตัวอย่างคลิปสั้นผ่านทางช่องทางออนไลน์ (เช่น Youtube, Tiktok) แสดงให้เห็นการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อกระตุ้นให้ผู้เสียหายมีความคิดจะใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น, มีความตั้งใจที่จะใช้บริการขึ้นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ควรสนับสนุนให้ผู้เสียหายมีพฤติกรรมใช้บริการขึ้นแบบผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเป็นการส่งเสริมการใช้ในเริ่มแรกและมีความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำ, มีความพยายามเรียนรู้ในการใช้บริการขึ้นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ควรมีวิธีการอธิบายการขึ้นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อย่างละเอียดชัดเจน เพื่อให้ผู้เสียหายสามารถเรียนรู้การใช้งานได้ง่าย

## 6. ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ หากท่านมีโอกาสที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาท่านจะพิจารณาการยื่นแบบผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ทันที ควรส่งเสริมให้เห็นความสำคัญของการใช้ระบบการยื่นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต, รู้สึกสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ในทุกขั้นตอน ควรให้มีหัวข้อบริการตรวจสอบข้อมูล ผู้เสียภาษีจะได้ทราบว่าข้อมูลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีนี้นั้นอยู่ในขั้นตอนใด อาจจะส่งผลจะให้ผู้เสียภาษีมัทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน, รู้สึกยินดีที่จะใช้บริการยื่นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ควรมีแคมเปญเพื่อกระตุ้นความสนใจ เพื่อให้ผู้เสียภาษียินดีที่จะใช้บริการยื่นแบบทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มตัวแปรในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน รอบด้านมากยิ่งขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่การศึกษา ซึ่งมีเฉพาะผลของความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ซึ่งถือไม่ได้ว่าการวิจัยในครั้งนี้จะครอบคลุมถึง ความถึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งหมด จึงควรศึกษาขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุม เพื่อทราบผลในภาพรวมอย่างแท้จริง
3. ควรมีการศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและแก้ไขบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2563). *ความรู้เรื่องภาษีที่บุคคลธรรมดาควรทราบ*. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2566, จาก

<https://www.rd.go.th/62337.html>

ณิชนน เชาว์วัลเลย์. (2562). *ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันที่ผูกกับบัตรเครดิต (กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ฟ้ารพีพันธ์ ฟ้าภูษิตกุล. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหัดลำพูน*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ภัทรวดี ทองมาลา. (2558). *การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของเจ้าหน้าที่ (ปริญญาบัณฑิตมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)*.

- วิไลวรรณ ชัยภักดี.(2563). ความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาคกลาง.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต .สาขาวิชาการบัญชี. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุจิตรา ทองปาน.(2561).ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุพัตรา วังเย็น (2563).ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลข้อมูลทางบัญชี กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- สุริย์ วงศ์วิช ,รัตน์ชนก พรหมณ์ศิริ และเพ็ญศรี ภู่อุทัย.(2561).ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัด พิษณุโลก. รายงานการประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ระดับชาติ ครั้งที่ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. 20-21 สิงหาคม 2561. 633-642.
- อุไรพรรณ แซ่ลี.(2562).ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานกลุ่มสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- Morse, M. C. (1958). *Satisfaction in the White Job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Yammane, T. (1973). *Statistics : an introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed). New York : Harper and Row.