

การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์
ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง
THE DECISION TO FILE ONLINE PERSONAL INCOME TAX RETURNS OF
CIVIL SERVANTS AND EMPLOYEES OF THE FINANCE DEPARTMENT
BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

เจกิตาห์ อินทร์พักทัน
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Jakita Inpaktan
E-mail: janejakita@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Accounting,
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง 2) เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้าง กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง จำนวน 272 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบ เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลังที่มี อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี แรงจูงใจด้านความชอบ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และความเคยชิน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง

คำสำคัญ : การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the decision to file online personal income tax returns of civil servants and employees of the Finance Department Bangkok Metropolitan Administration 2) to study the decision to file online personal income tax returns of civil servants and employees of the Finance Department Bangkok Metropolitan Administration Classified by demographic factors 3) To study technology acceptance affecting the decision to file online personal income tax returns of civil servants and employees of the Finance Department Bangkok Metropolitan Administration.

The sample group in this research was Civil servants and employees in Bangkok 272 persons under the Office of Finance using questionnaires as a tool for collecting data. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested using t-test statistics, One-way ANOVA statistics. If differences were found, they would lead to individual comparisons using LSD and multiple regression analysis.

The hypothesis testing results showed that Civil servants and employees in Bangkok under the Office of Finance education level and different monthly income Making the choice of personal income tax filing service via online overall different and government officials and employees in Bangkok Under the Office of Finance with different sexes, making the choice of personal income tax filing service Through online, the overall picture is no different. preference motivation performance expectations Support environment and habits affecting the decision to file online personal income tax returns of civil servants and employees of the Finance Department Bangkok Metropolitan Administration.

Keywords: The decision to file online personal income tax returns

บทนำ

กรมสรรพากรได้กำหนดตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพฯ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการให้สอดคล้องและมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 นโยบายรัฐบาล รวมทั้งสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพของหน่วยงาน ยกย่องระดับคุณภาพ การบริหารจัดการและการให้บริการของภาครัฐ ดังนั้น เพื่อพัฒนาประเทศให้บรรลุตามเป้าหมายในปิงบประมาณ พ.ศ. 2580 กรมสรรพากรในฐานะหน่วยงาน จัดเก็บรายได้หลักของประเทศจึงนำกลยุทธ์ D2RIVE (Digital Transformation, Data Analytics, Revenue Collection, Innovation, Values และEfficiency) มาปรับเปลี่ยนการทำงานต่อเป้าประสงค์ สำคัญคือการรักษาเสถียรภาพทางรายได้ภาษีอย่างยั่งยืนด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและหนึ่ง ในยุทธวิธีคือส่งเสริมการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing)

กรุงเทพมหานครได้กำหนดแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและ บุคลากรกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Project) เป็นโครงการที่สำนักงาน ก.พ. และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมมหาชน) ได้มีความ

ตระหนักร่วมกันถึงความจำเป็นในการพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ตามทิศทางและนโยบายของรัฐบาล เพื่อสนับสนุนการสร้างและพัฒนาทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ให้แก่กำลังคนภาครัฐ ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสามารถปรับตัวและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในบริบทของการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับภาครัฐและประเทศต่อไป จึงได้มีเจตนารมณ์ร่วมกันในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ โดยในระยะเริ่มต้นมีการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital Literacy ซึ่งเป็นหนึ่งในเจ็ดทักษะด้านดิจิทัลที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐควรมี และสามารถพัฒนาได้ด้วยตนเอง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง โดยมีแนวคิดในการวิจัย คือ ศึกษาการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง เพื่อแสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ที่จำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ มีความแตกต่างกันหรือไม่ และปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง เลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง
2. เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลังรวมทั้งสิ้นจำนวน 849 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณใช้สูตรของ Yamane (1973) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำการศึกษานั้นอยู่ที่ 272 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ การคาดหวังการใช้งานง่าย อิทธิพลทางสังคม สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน แรงจูงใจด้านความชอบ มูลค่าราคา ความเคยชิน

ตัวแปรตาม ได้แก่ การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

สมมติฐานในงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ต่างกันน่าจะทำให้มีการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลังต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ การคาดหวังการใช้งานง่าย อิทธิพลทางสังคม สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน แรงจูงใจด้านความชอบ มูลค่าราคา และความเคยชินน่าจะส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง
2. เพื่อให้ทราบถึงการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

การทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แยกปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

1. เพศ

พิเชษฐ์พล ไทยประสงค์ (2550) กล่าวว่าไว้ว่าปัจจัยด้านเพศสามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจที่จะชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ศุขจี มูลทองน้อย (2554) กล่าวว่าไว้ว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับและอุปสรรคที่มีต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

นุชบา โปรงกลาง (2562) กล่าวว่าไว้ว่าเพศที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

2. อายุ

นิชานันท์ ชาวนา (2559) จากการศึกษาพบว่า อายุ และสถานภาพที่ แตกต่างกันของผู้เสียภาษี มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่ แตกต่างกัน เนื่องจากการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นระบบที่นำมาใช้ในระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี ดังนั้น ผู้ที่ต้องเสียภาษีในกลุ่มอายุมากจะมีความเคยชินกับการยื่นภาษีแบบเดิม และบางส่วนยังไม่เปิดรับและไม่เรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกับผู้ที่เสียภาษีในกลุ่มอายุน้อยที่เมื่อเริ่มต้นเสียภาษีจะเริ่มจากการจ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ศุขจี มูลทองน้อย (2554) จากการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการและด้านบุคคล มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน

ชนิกานต์ นุชประคอง (2550) จากการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษีที่มีอายุมากมีความเห็นด้วยในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตสูงกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี โดยผู้เสียภาษีที่มีอายุแตกต่างกันจะมี เหตุผลในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน

พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์ (2551) อายุ ที่แตกต่างกันจะมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน

นุชบา โปรงกลาง (2562) กล่าวว่าอายุที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่ายด้านบริการ และด้านที่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา

สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) จากการศึกษาพบว่าความแตกต่างของระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความเข้าใจในการยื่นแบบฯ ไม่เหมือนกันทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ ที่แตกต่างกันไป

อุศณี กอจิตตวนิจ (2553) จากการศึกษาพบว่าผู้ยื่นแบบฯ ที่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ มากกว่าผู้ที่จบการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี เนื่องจากผู้ยื่นแบบฯ ที่จบการศึกษาปริญญาโทเป็นกลุ่มวัยทำงานที่สามารถแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องการยื่นแบบฯ ทำให้มีความรู้ ข้อมูล และข่าวสารต่าง ๆ มากกว่า จึงมีความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ที่มากกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ

ศุขจี มูลทองน้อย (2554) จากการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการและด้านบุคคล มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน

ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556) กล่าวว่าวาระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,91) ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครในการรับบริการที่แตกต่างกัน

นิชานันท์ ขาวนา (2559) การศึกษาที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน

4. รายได้ต่อเดือน

สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) กล่าวว่าสำหรับด้านรายได้ของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตในด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริม การตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน

พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์ (2551) จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่าจะมีภารกิจและความรับผิดชอบมากกว่า จึงให้ความสำคัญกับการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่า

นิชานันท์ ขาวนา (2559) จากการศึกษาพบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้สรุปว่าการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเกิดขึ้นได้ในบริบทที่แตกต่างกัน เช่น ในแต่ละบุคคลหรือ แต่ละองค์การ ด้วยเหตุนี้การพิจารณานำทฤษฎีต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ศึกษา จึงควรเลือกใช้ทฤษฎีเป็นกรอบอ้างอิงให้เหมาะสมกับบริบทเป้าหมาย เพื่อสามารถพยากรณ์หรือให้คำอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล หรือแต่ละองค์การได้อย่างมีหลักการ ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ ทั้งนี้ แบบจำลอง UTAUT และ UTAUT2 ได้รับการพัฒนามาบนพื้นฐานความสัมพันธ์ที่เด่นชัดที่สุดของปัจจัยหลักสำคัญ จาก 8 ทฤษฎีพื้นฐานด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ UTAUT และ UTAUT2 จึงมีความเป็นไปได้ ในการนำมาใช้

เป็นกรอบอ้างอิง สำหรับประยุกต์ใช้ศึกษาในบริบทของแต่ละบุคคล ซึ่งจะสามารถช่วยให้การวิจัยมีความครอบคลุมทั้งกลุ่มบุคคลทั่วไปและกลุ่มผู้บริโภคซึ่งมีลักษณะแตกต่างกัน และโดยอาศัยความตั้งใจและพฤติกรรม เช่น พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

วันทนิย์ มงคลทรัพย์กุล (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ : กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ได้สรุปกรอบแนวคิดในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Service) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ คุณภาพของการบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจ

วัชรรา โสรส (2558) ได้ทำการศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ: กรณีศึกษาการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความตั้งใจที่จะใช้ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านประโยชน์ และด้านความเชื่อมั่นมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ แต่ปัจจัยรูปแบบการให้บริการที่ปรับให้ตรงกับที่ประชาชนต้องการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ สำหรับปัจจัยด้านที่เป็นอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ ด้านทัศนคติ และด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจโดย ส่งผ่านมายังปัจจัยด้านความตั้งใจที่จะใช้บริการยื่นแบบฯ

สืบพงษ์ ปัทมโยธิน (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (E-Filing) สำหรับวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีออนไลน์สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ปัจจัยการตระหนักถึงความสำคัญ ปัจจัยคุณภาพของการให้บริการ ปัจจัยความเชื่อมั่น ปัจจัยทัศนคติของผู้ใช้งาน และปัจจัยพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

อุศนี กอจิตตวนิจ (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คุณภาพของระบบการสมัครและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา คุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ และความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯ ซึ่งส่วนใหญ่ ประสบปัญหาในการทำรายการที่ยื่นแบบแล้ว ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ จะต้องทำการยื่นแบบฯ ใหม่อีกครั้ง ทำให้ผู้เสียภาษีต้องเสียเวลาในการทำงานซ้ำซ้อน และอยากให้ปรับปรุงระบบการยื่นแบบฯ ให้ง่ายต่อการใช้งาน ทั้งนี้ ผู้เสียภาษีได้เสนอแนะเรื่องการเงินภาษีและ การพิจารณาการเงินที่ล่าช้า เนื่องมาจากระบบการขอเอกสารประกอบการขอคืนภาษีที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้เสียภาษีเสียเวลาส่งเอกสารหลายครั้งส่งผลให้การคืนภาษิล่าช้าตามไปด้วย

จุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1)ด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือ 2)ด้านความง่ายต่อการใช้ 3)ด้านความปลอดภัย 4)ด้านประสิทธิภาพระบบ 5)ด้านความสะดวกและความรวดเร็ว 6)ด้านระยะเวลาการให้บริการ พบว่าด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือ มีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญมากที่สุด

อาริสรา นนทะคุณ (2561) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า กลุ่มยื่นแบบฯ ออนไลน์ และกลุ่มยื่นแบบฯ กระดาษคำนึงความสำคัญของการคาดหวังถึงประสิทธิภาพและค่าใช้จ่าย มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์มากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ในระดับมาก เมื่อนำไปทดสอบสถิติ F-test และด้วยวิธี Binary Logistic Regression พบว่า 1) ปัจจัยด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ได้แก่ ประโยชน์ในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ และประโยชน์ในการช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการยื่นแบบฯ มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ได้แก่ กรมสรรพากรมีการให้คำแนะนำและ คู่มือที่เหมาะสมมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธนาคร ปทีปกมล (2561) ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในท้องที่สำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้เสียในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 นั้น ได้ยอมรับและศึกษาการใช้งานการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้น ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เป็นคลิปวิดีโอสั้นๆ หรือเป็นคลิปวิดีโอการ์ตูนตามสื่อต่าง ๆ เพื่ออธิบายถึงข้อดีและวิธีการเข้าใช้บริการ

วรพรรณ นุตโร (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และด้านคุณภาพของระบบ ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยจึงใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SPSS

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานคลัง จำนวนทั้งสิ้น 849 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากการใช้สูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความ เชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 โดยได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นเท่ากับ 272 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานคลัง

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่ประกอบด้วย การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ การคาดหวังการใช้งานง่าย อิทธิพลทางสังคม สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

แรงจูงใจด้านความชอบ มูลค่าราคา ความเคยชิน และการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพศ ต่างกัน น่าจะทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลังต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test

2.2 อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน น่าจะทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยการใช้สถิติ LSD

2.3 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ การคาดหวังการใช้งานง่าย อิทธิพลทางสังคม สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน แรงจูงใจด้านความชอบ มูลค่าราคา ความเคยชิน น่าจะมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อการนำเครื่องมือสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการยื่นแบบฯ ออนไลน์เป็นประโยชน์ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนสามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลังที่มีเพศ ต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

2.2 ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลังที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

3.1 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี แรงจูงใจด้านความชอบ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และความเคยชิน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

3.2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี การคาดหวังการใช้งานง่าย อิทธิพลทางสังคม มูลค่าราคา ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

อภิปรายผล

ผลการวิจัยการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการ และลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง สรุปรตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

2. ผลการศึกษาการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลังที่มีเพศ ต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าความแตกต่างของเพศไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างเห็นด้วยกับการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ เดชะศิริประภา (2560) กล่าวว่าความแตกต่างของเพศไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต สรรพากรพื้นที่ 10 ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ไปในทิศทางเดียวกัน

2.2 ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลังที่มีอายุต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้เสียภาษีที่อยู่ในแต่ละช่วงอายุมีความคิดและพฤติกรรมในการยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชชา โปรงกลาง (2562) กล่าวว่าไว้ว่าอายุที่แตกต่างกันให้ ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบริการ และด้านที่แตกต่างกัน

2.3 ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลังที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าระดับการศึกษาต่างกันทำให้การรับรู้ข้อมูลและทำความเข้าใจไม่เหมือนกัน จึงเป็น ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ต่างกันสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) จากการศึกษาพบว่าความแตกต่างของระดับการศึกษาของ ผู้ใช้บริการทำให้เกิดความเข้าใจในการยื่นแบบฯ ไม่เหมือนกันทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบฯ ที่แตกต่างกันไป

2.4 ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลังที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้ต่างกันทำให้อัตราภาษีเงินได้ของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาอยู่ในช่วงที่ต่างกันทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี นาคศรีม่วง (2557) กล่าวว่าไว้ว่าสำหรับด้านรายได้ของผู้ยื่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตในด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทาง การให้บริการ ด้านการส่งเสริม การตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ การคาดหวังการใช้งานง่าย อิทธิพลทางสังคม สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน แรงจูงใจด้านความชอบ มูลค่าราคา และความเคยชิน ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ในระดับมากที่สุด โดยเห็นด้วยกับการยื่นแบบฯ ออนไลน์ช่วยประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของอาริสตรา นนทะคุณ (2561) พบว่า กลุ่มยื่นแบบฯ ออนไลน์ และกลุ่มยื่นแบบฯ กระดาษคำนึงความสำคัญของการคาดหวังถึงประสิทธิภาพและค่าใช้จ่าย มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์มากที่สุด

3.2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี การคาดหวังการใช้งานง่าย ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ในปัจจุบันมีการใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ บนช่องทางออนไลน์ในชีวิตประจำวันเป็นประจำ จึงสามารถเข้าถึงระบบการยื่นแบบฯ ออนไลน์ได้อย่างง่าย และสามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้การยื่นแบบฯ ออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จูไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ

3.3 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี อิทธิพลทางสังคม ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องอิทธิพลทางสังคมต่อการยื่นแบบฯ ออนไลน์เพราะการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ เป็นแค่ช่องทางในการเลือกปฏิบัติของผู้มีรายได้ ไม่ได้ปฏิบัติเพราะช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ หรือสถานการณ์สังคมในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริสตรา นนทะคุณ (2561) พบว่าลักษณะการยื่นแบบฯ ที่ยื่นแบบฯ ด้วยตนเองมีผลต่อการยื่นแบบฯ ออนไลน์มากกว่าลักษณะการยื่นแบบฯ อื่น แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลทางสังคมไม่มีผลต่อการยื่นแบบฯ เนื่องจากผู้ยื่นแบบฯ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นในการทำธุรกรรม (ยื่นแบบฯ) ด้วยตนเอง รวมทั้งแหล่งข้อมูลการยื่นแบบฯ ที่พบว่าข้อมูลการยื่นแบบฯ ออนไลน์จากสรรพากรทำให้ผู้ยื่นแบบฯ ออนไลน์น้อยกว่าแหล่งข้อมูลอื่น

3.4 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การมีอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่พร้อม จะช่วยสนับสนุนให้ผู้เสียภาษียื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์อีกทั้งปัจจุบันกรมสรรพากรมีการให้คำแนะนำและคู่มือการยื่นแบบฯ ออนไลน์ที่เหมาะสมและมีความปลอดภัย สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนจึงเป็นปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จูไรรัตน์ ครุฑคำ (2558) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือ มีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญมากที่สุด

3.5 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี แรงจูงใจด้านความชอบ มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนัก การคลัง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ยื่นแบบฯ ให้ความสำคัญต่อเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน ที่ใช้ในการยื่นแบบฯ ออนไลน์หากมีรูปแบบการจัดเรียงเนื้อหาที่เหมาะสมและอ่านทำความเข้าใจง่าย จึงทำให้เป็นปัจจัยผู้ยื่นแบบฯ เลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแบบจำลอง UTAUT ด้านความชอบหรือความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดการ ยอมรับการใช้เทคโนโลยีโดยตรง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริศรา นนทะคุณ (2561) พบว่าผู้ยื่นแบบฯ ที่มีความพึงพอใจต่างกันมีการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ แตกต่างกัน

3.6 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มูลค่าราคา ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลังไม่ได้ให้ ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มูลค่าราคา ในการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอาริศรา นนทะคุณ (2561) ได้ให้ความคิดเห็น เกี่ยวกับด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า กลุ่มยื่นแบบฯ ออนไลน์ และกลุ่มยื่นแบบฯ กระดาษคำนึง ความสำคัญของการคาดหวังถึงประสิทธิภาพและค่าใช้จ่าย มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ ออนไลน์ มากที่สุด

3.7 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ความเคยชิน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง มีการใช้เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันอื่นในชีวิตประจำวันบนออนไลน์เป็นประจำ จึงทำให้เกิดความเคยชินและคล่องแคล่ว ในการใช้งานบนออนไลน์อยู่แล้ว จึงทำให้ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ความเคยชิน มีผลต่อการเลือกใ้ บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแบบจำลอง UTAUT การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมโดยอัตโนมัติ เพราะ สืบเนื่องจากสิ่งที่เรียนรู้มาในอดีตที่เคย ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอจนกลายเป็นความเคยชิน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ อายุ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ข้าราชการและลูกจ้าง กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลังที่มีอายุต่างกันทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น กรมสรรพากรควรส่งเสริมประชาสัมพันธ์การยื่นแบบฯ ผ่านทาง ออนไลน์ แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ เพื่อให้ผู้ที่ต้องเสียภาษีในกลุ่มอายุมากเกิดความเคยชินเปิดรับการยื่น ภาษีแบบใหม่

2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ระดับการศึกษา จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ข้าราชการและ ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลังที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น กรมสรรพากรควรจัดทำวีดิโอฝึกการเรียนรู้ การยื่นแบบฯ ผ่านทางออนไลน์ และให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่เข้ามายื่นภาษีที่สาขา ให้สามารถเข้าถึง ทุกระดับโดยง่าย

3. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ รายได้ต่อเดือน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ชำราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลังที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ โดยภาพรวมต่างกัน เนื่องจาก ผู้เสียภาษีที่มีรายได้ต่างกันทำให้อัตราภาษีเงินได้ของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่ในช่วงที่ต่างกัน ในกรณีผู้ใช้บริการที่มีรายได้มาก มักให้ความสำคัญกับการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ดังนั้น กรมสรรพากรควรพัฒนาในเรื่องของการชำระภาษี และการคืนเงินภาษีให้มีความรวดเร็วและปลอดภัย

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

1. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ดังนั้น กรมสรรพากรควรมีการพัฒนาระบบ ให้ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งความถูกต้อง ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของความปลอดภัยของข้อมูล เนื่องจากในปัจจุบันความปลอดภัยบนสื่อออนไลน์ เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก หากกรมสรรพากรมีการยกระดับ ในเรื่องนี้ก็จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความไว้วางใจ และพร้อมที่จะหันมายื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์

2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ดังนั้น กรมสรรพากรจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานในมุมมองของผู้ยื่นแบบฯ ที่สามารถตอบโจทย์การยื่นแบบฯ ให้เข้าใจง่ายเผยแพร่ตามสื่อออนไลน์ตามหน่วยงานต่าง ๆ และตามสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้ประชาสัมพันธ์ไปยังเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ซึ่งในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงมีนาคมเป็นช่วงที่มีปริมาณการยื่นแบบฯ เป็นจำนวนมาก การประชาสัมพันธ์ในช่วงนี้ทำให้ผู้ยื่นแบบฯ สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ในการยื่นแบบฯ ได้ง่ายขึ้น และเป็นการแจ้งเตือนให้ผู้ยื่นแบบฯ มีความกระตือรือร้นในการยื่นแบบฯ มากขึ้น

3. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี แรงจูงใจด้านความชอบ มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ดังนั้น กรมสรรพากรควรพัฒนาเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน ที่ใช้ในการยื่นแบบฯ ออนไลน์ให้มีรูปแบบการจัดเรียงเนื้อหาที่เหมาะสมและอ่านง่ายและมีรูปแบบที่สวยงาม นำใช้งานอยู่เสมอ

4. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ความเคยชิน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ดังนั้น กรมสรรพากรควรรักษามาตรฐานความไว้วางใจการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์ โดยมีแรงจูงใจให้ผู้ยื่นแบบฯ ต้องการใช้งานผ่านทางออนไลน์อยู่เสมอ ทำให้ผู้ที่มิหน้าที่ยื่นแบบฯ เกิดความสะดวกสบายและประทับใจในทุก ๆ ปีภาษีที่เข้ามาดำเนินการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากับผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในส่วนภูมิภาค เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์

2. ควรศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางออนไลน์

3. ควรศึกษาตัวแปรตามในข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น โดยนำตัวแปรอิสระต่าง ๆ ไปใช้ในการศึกษาร่วมกับภาษีอื่นๆ เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2563). รายงานประจำปี 2563. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก https://www.rd.go.th/fileadmin/download/annual_report/annual_report63.pdf
- กรมสรรพากร.(2563). กองวิชาการแผนภาษี. แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 –2565. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/ita/2564/rdplan2020-2022.pdf
- กรมสรรพากร.(2564). แผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก https://www.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD_plan_64.pdf
- กรมสรรพากร. (2564). ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/548.html>
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา. (2564). วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมืองปีที่ 10 ฉบับที่ 2. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/papojournal/issue/view/16931/4309>
- จุไรรัตน์ ครุฑคำ (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สารนิพนธ์บัณฑิตยศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชนนิกานต์ นุชประคอง. (2550). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากร และผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเพชรบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป.
- ณัฐวิทย์ เชื้อพรหม และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556). ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,91) ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการตลาด และการสื่อสาร, 1(2), 297-316.
- ธนาคาร ปทีปกมล (2561). แรงจูงใจของผู้เสียภาษีในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23. การค้นคว้าอิสระคณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิชานันท์ ขาวนา. (2559). ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร.
- นุชบา โปรงกลาง (2562). การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. บทความวิชาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์. (2551). เหตุผลการใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.
- พรพรรณ เดชะศิริประภา (2560) การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิเชษฐ์พล ไทยประสงค์. (2550). ปัจจัยที่พยากรณ์ความตั้งใจที่จะชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- มธุรส สำราญ. (2559). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว. วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 2(1).
- วรพรรณ นุตโร (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัชรวิศา ไสรส. (2558). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษาการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร. วารสารเศรษฐศาสตร์รามคำแหง, 1(1).
- วันทนี มงคลทรัพย์กุล. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร., 39(1).
- วิภาดา สุขสวัสดิ์.2558. การศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ของผู้เสียภาษีอากรที่มีผลต่อทัศนคติการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 (เขตคลองเตย)
- ศุขจี มูลทองน้อย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สาขาวิชาการบัญชี.
- สาวิตรี นาคศรีม่วง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4. วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 9(3), 127-138.
- สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศตลาดกระบี่, 1(1).

- สมพร คำเงิน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. (สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป.
- สุวัฒน์ นาคสีคราม. (2552) การวิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุนและความพึงพอใจของ การชำระภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาและผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. (สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ.
- สื่บพงษ์ ปัทมโยธิน. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์ (E filing) สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรม, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี.
- อุศนี กอจิตตวนิจ (2553). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. บทความวิจัย. วารสารวิชาชีพบัญชี
- อาริสรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.