

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี  
INFORMATION TECHNOLOGY ACCEPTANCE AFFECTING ONLINE PERSONAL  
INCOME TAX FILING DECISIONS AMONG TAXPAYERS  
IN NONTHABURI PROVINCE

กรองแก้ว เอี่ยมสะอาด  
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Krongkaew Aeimsaard

Email : 6714060012@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับกระบวนการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางออนไลน์ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 มีอายุ 31- 40 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 และมีรายได้ 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด การตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้านมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษีในจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังพบอีกว่าด้านที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี ด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการมีผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการใช้งานจริง ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านความตั้งใจในการใช้บริการ สามารถร่วมกันทำนายการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 53.0 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**คำสำคัญ :** การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ, การตัดสินใจยื่นแบบ, แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

## ABSTRACT

The objectives of research study were: 1) to study the information technology acceptance affecting online personal income tax filing decisions among taxpayers in Nonthaburi province. 2) to study the relationship model between information technology acceptance and online personal income tax filing decisions among taxpayers in Nonthaburi province. The populations used in the study were 400 Taxpayers in Nonthaburi Province using online channels for personal income tax filing. Statistics used in data analysis are Frequency Distribution, Percentage, Mean and Standard Deviation. The results of hypothesis testing used Pearson product-moment correlation coefficient and Multiple regression analysis.

The research results can be found out that most respondents were female, 238 people amounts to 59.5%, 31 - 40 years of age, 141 people amounts to 35.3%, graduated with bachelor's degree, 272 people amounts to 68.0%, worked in private companies, 191 people amounts to 47.8% and average incomes 20,001 – 40,000 Baht, 169 people amounts to 42.3%. The information technology acceptance affecting online personal income tax filing decisions among taxpayers in Nonthaburi province. found that the overall level of opinion was at the highest level. Online personal income tax filing decisions among taxpayers in Nonthaburi province found that the overall level of opinion was at the highest level.

Hypothesis testing revealed that the all information technology acceptance affecting had positive correlation with online personal income tax filing decisions among taxpayers in Nonthaburi province. with the statistical significance at the level of 0.01. The most influential aspect affecting online personal income tax filing decisions among taxpayers in Nonthaburi province was attitude toward using. Next ranking were perceived ease of use, actual systems use, perceived usefulness. The least influential aspect was intention to use. The information technology acceptance affecting can predict online personal income tax filing decisions among taxpayers in Nonthaburi province about 53.0 percent with the statistical significance at the level of 0.05

**Keyword :** Information Technology Acceptance, Filing Decisions, Personal Income Tax

## บทนำ

เทคโนโลยีมีรากฐานมาจากการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดตั้งแต่ยุคหิน พัฒนาผ่านยุคโลหะ ยุคอุตสาหกรรม จนเข้าสู่ยุคของข้อมูลข่าวสาร เป็นยุคที่วงจรไฟฟ้าที่มีความซับซ้อนมากขึ้น มีการสร้างคอมพิวเตอร์และมีระบบอินเทอร์เน็ต ที่ทำให้โลกเชื่อมต่อกันและสามารถแบ่งปันข้อมูลต่อกัน ส่งผลให้ภาครัฐไทยได้มองเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศจึงขับเคลื่อนการพัฒนากระบวนการให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อสร้างความโปร่งใสและเชื่อมโยงข้อมูลอย่างไร้รอยต่อ

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บภาษีอากร ตามประมวลรัษฎากร ได้ใช้ยุทธศาสตร์ D2RIVE และแนวคิด One RD ในการทำ Digital Transformation เปลี่ยนกระบวนการทำงานให้ทันสมัยและยึดผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง มีการนำ Big Data และ AI มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และส่งเสริมการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาออนไลน์ให้เติบโตมากขึ้น ซึ่งหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ปริมาณการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ทั่วประเทศมีปริมาณเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 93.72 ในปี 2568 แม้ว่าอัตราการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางออนไลน์จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่ยังมีผู้เสียภาษีบางส่วนที่ยังคงเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีด้วยกระดาษ

จากข้อมูลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษีในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพากรเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ ปรับปรุง และพัฒนา ช่องทางการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษี เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น และผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีในการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านช่องทางออนไลน์จากปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษีในจังหวัดนนทบุรี

### สมมติฐานของการวิจัย

1. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี
2. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านความง่ายต่อการใช้งานมีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี
3. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี
4. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านความตั้งใจในการใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี
5. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานจริงมีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษีในจังหวัดนนทบุรี

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษีในจังหวัดนนทบุรี มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้บริการ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ ด้านความตั้งใจในการใช้บริการ และด้านการใช้งานจริง

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. การตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษีในจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ การตระหนักถึงปัญหาและความต้องการ การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจใช้บริการ และพฤติกรรมหลังการใช้บริการ

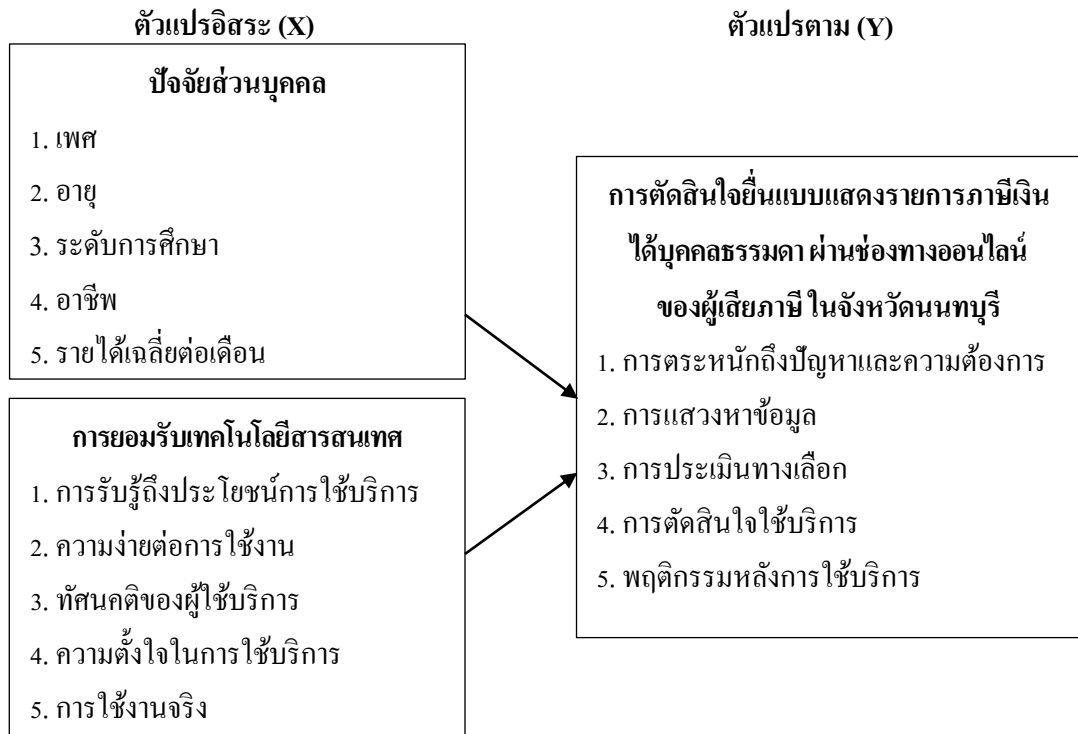
#### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ในจังหวัดนนทบุรี เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางออนไลน์ ในจังหวัดนนทบุรี ที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ของ W.G. Cochran (1953) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความแม่นยำของข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน 2569

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. กรมสรรพากร สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น
2. กรมสรรพากร สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนา ช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านออนไลน์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษี
3. ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีในการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านช่องทางออนไลน์จากปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่ช่วยให้เข้าใจองค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในตัวบุคคล โดย Fred Davis ในปี 1989 ซึ่งถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) Fishbein และ Ajzen (1975) TAM ได้จำลองกระบวนการที่ผู้ใช้ยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมี 2 ปัจจัยหลัก คือ ประโยชน์ที่รับรู้ได้ และความง่ายต่อการใช้งาน โดยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ที่สำคัญนี้จะส่งผลต่อทัศนคติที่ผู้ใช้มีต่อการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน และเกิดพฤติกรรมการใช้งานจริง ซึ่งแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM) ได้ถูกนำไปใช้กันอย่างแพร่หลายเพื่อศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจ

การตัดสินใจในการซื้อหรือใช้บริการของผู้บริโภค ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน (Kotler, 2012) เริ่มจากการรับรู้ปัญหา คือการที่บุคคลเกิดความตระหนักถึงปัญหาและความต้องการของตนเองซึ่งอาจถูกกระตุ้นจากสิ่งต่างๆ รอบตัว และบุคคลจะเริ่มการแสวงหาข้อมูล โดยการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและนำมาประเมินทางเลือก ด้วยการใช้อย่างข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้แสวงหามาเปรียบเทียบ ให้ตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุดและตัดสินใจใช้ โดยเลือกใช้บริการที่ตรงกับความต้องการ ประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด เมื่อบุคคลได้รับบริการแล้วจะเกิดพฤติกรรมหลังการใช้ บุคคลจะแสดงออกเป็นความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาใช้พัฒนาการให้บริการต่อไป

### ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

#### ประวัติความเป็นมาของภาษีอากรและกรมสรรพากร

การจัดเก็บภาษีของประเทศไทยเริ่มจากการส่งเครื่องบรรณาการและการเกณฑ์แรงงานในยุคก่อนสุโขทัย จนเข้าสู่สมัยสุโขทัยที่มีการเก็บ "จังกอบ" และด่านขนอน ต่อมาสมัยอยุธยาจัดระบบผ่านจตุสดมภ์แบ่งภาษีเป็น 4 ประเภทคือ จังกอบ อากร ส่วย และฤชา จนถึงรัชกาลที่ 3 จึงเริ่มมีระบบเจ้าภาษีนายอากรและใช้คำว่า "ภาษี" เป็นครั้งแรก ในสมัยรัชกาลที่ 4 ได้เปลี่ยนมาเก็บภาษีนำเข้าร้อยละ 3 ตามอิทธิพลตะวันตก ก่อนจะมีการปฏิรูปครั้งใหญ่ในสมัยรัชกาลที่ 5 เพื่อแก้ปัญหารายได้แผ่นดินรั่วไหล โดยแยกหน้าที่จัดเก็บออกจากรักษาเงิน และมีการรวมกรมสรรพากรนอกกับสรรพากรในเข้าด้วยกันเป็น "กรมสรรพากร" ในสมัยรัชกาลที่ 6 เมื่อปี พ.ศ. 2458

#### ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจัดเก็บจากผู้มีเงินได้ตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด โดยยึดหลักแหล่งเงินได้ในไทย และ หลักถิ่นที่อยู่ (อยู่ครบ 180 วันและนำเงินเข้าประเทศไทย) โดยคำนวณจากเงินได้ - ค่าใช้จ่าย - ค่าลดหย่อน และคำนวณภาษีตามอัตราก้าวหน้า เงินได้พึงประเมินแบ่งเป็น 8 ประเภท ได้แก่ เงินเดือน (1) ค่านายหน้า (2) ลิขสิทธิ์ (3) ดอกเบี้ย/ปันผล/คริปโทเคอร์เรนซี (4) ค่าเช่า (5) วิชาชีพอิสระ (6) รับเหมา (7) และธุรกิจอื่นๆ (8) ซึ่งมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายเหมาหรือตามจริงต่างกัน ไป ผู้เสียภาษีต้องยื่นแบบประจำปี (ภ.ง.ด.90/91) ภายใน ม.ค. - มี.ค. ของปีถัดไป

#### ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางออนไลน์

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางออนไลน์ เริ่มจากเข้าสู่ระบบด้วย Digital ID หรือ RD ID จากนั้นเลือกยื่นแบบและตรวจสอบปีภาษี สามารถเลือกใช้ข้อมูลที่สรรพากรมีให้หรือกรอกข้อมูลเงินได้เอง โดยต้องตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว รายได้ ภาษีหัก ณ ที่จ่าย และค่าลดหย่อนให้ถูกต้อง ระบบจะคำนวณภาษีให้อัตโนมัติใน เมื่อตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้วจึงกด "ยืนยันการยื่นแบบ" เพื่อเสร็จสิ้นกระบวนการ

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อณิสยาภา บุญรอด (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ตามลำดับ

อาริศรา นนทะคุณ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่าปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทรายได้ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ฟ้ารพีพร ฟ้าภูษิตกุล (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูนได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ตามลำดับ

เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562) ได้ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคมการ ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านความไว้วางใจระบบและด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

ภัทพจน์ พรหมสร (2566) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-TAX ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการรับรู้ว่าจะง่าย ด้านทัศนคติ และด้านความตั้งใจอยู่ในระดับมาก ส่วนกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ประกอบด้วยด้านการต้องการ และด้านการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการสนใจและด้านการรับรู้อยู่ในระดับมาก

วารานลินรัตน์ โพธิพัฒน์ (2567) ได้ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบแพทย์ทางไกลของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง: กรณีศึกษาโรงพยาบาลมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษพบว่า ทัศนคติต่อการใช้งานระบบแพทย์ทางไกล การรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยี โดยภาพรวมการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับที่ มาก ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบแพทย์ทางไกลของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง:กรณีศึกษาโรงพยาบาลมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น สามารถพยากรณ์การตัดสินใจใช้บริการระบบแพทย์ทางไกลของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง:กรณีศึกษาโรงพยาบาลมะขาม จังหวัดจันทบุรี คิดเป็นร้อยละ 81.2

ศรารัตน์ รุ่งกิตต์พิภร์ (2567) ได้ทำศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านศีลธรรมทางภาษี คุณภาพระบบ ความง่ายในการใช้งาน ความคุ้มค่า การรับรู้ประโยชน์ อิทธิพลทางสังคม ความไว้วางใจ ความพยายาม ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ทัศนคติในการใช้งาน ความเคยชิน แรงจูงใจจากเว็บไซต์ ความปลอดภัยส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 และ ศีลธรรมทางภาษีเป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติกับการใช้

งาน ด้านแรงจูงใจจากเว็บไซต์ ด้านความคุ้มค่า ด้านความไว้วางใจในระบบ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความปลอดภัย และด้านความเคยชิน กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

### วิธีการดำเนินการวิจัย

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางออนไลน์ ในจังหวัดนนทบุรี

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางออนไลน์ ในจังหวัดนนทบุรี ที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 เพื่อความแม่นยำของข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

#### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหาตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.05 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางออนไลน์ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน เมื่อรับแบบสอบถามคืนจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจัดรูปแบบและหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequencies)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
5. สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
6. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 มีอายุ 31- 40 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 และมีรายได้ 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3

ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ ด้านความตั้งใจในการใช้บริการ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการใช้งานจริง และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การให้บริการ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมหลังการให้บริการ ด้านการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการประเมินทางเลือก ด้านการตระหนักถึงปัญหาและความต้องการ และด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการแสวงหาข้อมูล ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี โดยใช้สถิติการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation ซึ่งได้ผลการ

วิเคราะห์ข้อมูล คือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การให้บริการด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ ด้านความตั้งใจในการใช้บริการและด้านการใช้งานจริง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี ด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการมีผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการใช้งานจริง ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความตั้งใจในการใช้งาน

### อภิปรายผล

จากการศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งทุกด้านอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ พบว่า ท่านคิดว่าการยื่นภาษีผ่านช่องทางออนไลน์เหมาะสมกับยุคดิจิทัล ท่านคิดว่าการยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางออนไลน์เป็นช่องทางที่สะดวก สามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ท่านคิดว่าเมื่อยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางออนไลน์จะประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ท่านคิดว่าภายในเว็บไซต์มีความทันสมัยและใช้ภาษา ที่เข้าใจง่าย ท่านคิดว่าขั้นตอนการยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางออนไลน์เป็นเรื่องง่าย ท่านคิดว่าเว็บไซต์ ที่ใช้ในการยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ มีประสิทธิภาพ และท่านคิดว่าการยืนยันตัวตน ผ่าน OTP หรือ Digital ID มีความปลอดภัยสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรารักษ์ รุ่งกิตต์พิภักดิ์ (2567) ได้ทำศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านศีลธรรมทางภาษี คุณภาพระบบ ความง่ายในการใช้งาน ความคุ้มค่า การรับรู้ประโยชน์ อิทธิพลทางสังคม ความไว้วางใจ ความพยายาม ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ทัศนคติในการใช้งาน ความเคยชิน แรงจูงใจจากเว็บไซต์ ความปลอดภัยส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 และ ศีลธรรมทางภาษี เป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติกับการใช้งาน ด้านแรงจูงใจจากเว็บไซต์ ด้านความคุ้มค่า ด้านความไว้วางใจในระบบ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความปลอดภัย และด้านความเคยชิน กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ด้านความตั้งใจในการใช้บริการ พบว่า ท่านมีความตั้งใจใช้บริการเสริมอื่นๆ บนเว็บไซต์ เช่น การขอคัดรับรองแบบ เป็นต้น ท่านมีความตั้งใจจะปรับปรุงข้อมูลของท่านให้เป็นปัจจุบันเสมอ เช่น ที่อยู่ เบอร์ โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น ท่านจะยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางออนไลน์แม้ว่าอาจไม่มีการขยายเวลายื่นแบบฯ ท่านมีความตั้งใจจะพัฒนาทักษะในการใช้งานอุปกรณ์

ของตนเองเพื่อใช้งานระบบให้ดียิ่งขึ้น และท่านมีความตั้งใจอื่นแบบๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ แม้ว่าจะมีช่องทางอื่นที่สะดวกกว่าในอนาคตอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟาร์พินท์ ฟาฎิษฐกุล (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ตามลำดับด้านความง่ายต่อการใช้งาน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ระบบช่วยตรวจสอบความถูกต้องและแจ้งเตือนข้อจำกัดในการกรอกข้อมูลสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ยื่นแบบฯ ได้ง่ายไม่ยุ่งยาก ภายในเว็บไซต์จัดตำแหน่งปุ่มและเมนูต่างๆ ไว้อย่างเป็นระเบียบมีระบบฝึกทักษะให้ทดลองใช้งานก่อนทำการยื่นแบบจริง และสามารถบันทึกแบบร่าง (Draft) เพื่อกลับมาดำเนินการต่อภายหลังได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562) ได้ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคมการ ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านความไว้วางใจระบบและด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ด้านการใช้งานจริง พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ท่านได้รับรหัส OTP เพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนอย่างรวดเร็วท่านเข้าสู่ระบบด้วยเลขบัตรประชาชน หรือ แอปพลิเคชัน ThaID ได้อย่างราบรื่น ระบบแสดงภาพแบบหลังจากที่ท่านกรอกข้อมูลเสร็จเพื่อใช้สำหรับการตรวจสอบความถูกต้อง ท่านยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ด้วยตนเอง ขั้นตอนการสมัครสมาชิกเพื่อเข้าใช้บริการยื่นแบบฯ ทำได้ง่ายไม่ซับซ้อน และระบบมีการประมวลผลข้อมูลอย่างรวดเร็ว ไม่ช้าหน่วง หรือค้าง และข้อที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ เมื่อท่านพบปัญหาในการใช้งานระบบท่านค้นหาวิธีแก้ไขจากหน้า "ถาม - ตอบ" ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อริศรา นนทะคุณ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทรายได้ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การให้บริการ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ช่วยลดเวลาการรอคอยในการไปใช้บริการยื่นแบบกระดาษที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ระบบคำนวณภาษีอัตโนมัติลดความผิดพลาดในการคำนวณภาษีด้วยตนเอง มีช่องทางการชำระภาษีที่สะดวกและหลากหลาย การยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางออนไลน์มีข้อมูลลดหย่อนและข้อมูลเงินได้ให้ตรวจสอบและสามารถนำมาใช้ในการยื่นแบบฯ ได้ การยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางออนไลน์สำหรับ ปีภาษีปัจจุบันสามารถผ่อนชำระภาษีได้ 3 งวด โดยไม่ต้องเสียเงินเพิ่มใดๆ และสามารถชำระภาษีแต่ละงวดได้ผ่านเว็บไซต์ การยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ และสามารถอัปโหลดเอกสารประกอบการยื่นแบบฯ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อณัศยาภา บุญรอด (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมแพทย์ของผู้ยื่นภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของ

การใช้งานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน ด้านความไว้วางใจของผู้ใช้งาน และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการตระหนักถึงปัญหาและความต้องการ ด้านการแสวงหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือกด้านการตัดสินใจใช้บริการ ด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ ด้านการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการประเมินทางเลือก ด้านการตระหนักถึงปัญหาและความต้องการ และด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการแสวงหาข้อมูล ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัททพงษ์ พรหมศร (2566) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-TAX ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการรับรู้ว่าจะง่าย ด้านทัศนคติ และด้านความตั้งใจอยู่ในระดับมาก ส่วนกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ E-Tax ประกอบด้วยด้านความต้องการ และด้านการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดส่วนด้านการสนใจและด้านการรับรู้อยู่ในระดับมาก

3. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี คือการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้บริการ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ ด้านความตั้งใจในการใช้บริการ และด้านการใช้งานจริง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรารัตน์ รุ่งกิตต์พิภักดิ์ (2567) ได้ทำศึกษารายการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านศีลธรรมทางภาษี คุณภาพระบบ ความง่ายในการใช้งาน ความคุ้มค่า การรับรู้ประโยชน์ อิทธิพลทางสังคม ความไว้วางใจ ความพยายาม ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ทัศนคติในการใช้งาน ความเคยชิน แรงจูงใจจากเว็บไซต์ ความปลอดภัยส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29 และ ศีลธรรมทางภาษี เป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติกับการใช้งาน ด้านแรงจูงใจจากเว็บไซต์ ด้านความคุ้มค่า ด้านความไว้วางใจในระบบ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความปลอดภัย และด้านความเคยชิน กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานการวิจัย โดยใช้วิธีการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ด้านที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของ ผู้เสียภาษี ในจังหวัดนนทบุรี ด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการมีผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการใช้งานจริง ด้านการ

รับรู้ถึงประโยชน์การใช้บริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านความตั้งใจในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรานลินรัตน์ โทธิพัฒน์ (2567) ได้ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบแพทย์ทางไกลของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง: กรณีศึกษาโรงพยาบาลมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ทักษะคิดต่อการใช้งานระบบแพทย์ทางไกล การรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความยากง่ายในการใช้เทคโนโลยี โดยภาพรวมการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับที่ มาก ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบแพทย์ทางไกลของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง:กรณีศึกษาโรงพยาบาลมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น สามารถพยากรณ์การตัดสินใจใช้บริการระบบแพทย์ทางไกลของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง:กรณีศึกษาโรงพยาบาลมะขาม จังหวัดจันทบุรี คิดเป็นร้อยละ 81.2

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้เสียภาษี ในจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านช่องทางออนไลน์เป็นช่องทางที่เหมาะสมกับยุคดิจิทัล ควรปรับให้เว็บไซต์สามารถใช้งานบนอุปกรณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ปรับขนาดหน้าจออัตโนมัติ ออกแบบปุ่มกดให้เหมาะสม และใช้ตัวขนาดตัวอักษรที่อ่านง่ายโดยไม่ต้องขยายหน้าจอ, การยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางออนไลน์เป็นช่องทางที่สะดวกสามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ควรนำผู้ช่วยเสมือนจริง (Virtual Assistant) นำมาประยุกต์ใช้ในการเป็นผู้ช่วยยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ให้แก่ผู้เสียภาษีที่เปรียบเสมือน โดยนำทางผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการ และตอบคำถามผู้เสียภาษี ระหว่างการยื่นแบบฯ, การยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางออนไลน์นอกจากจะประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางแล้ว ควรปรับปรุงขั้นตอนการยื่นแบบฯ เพื่อให้ผู้เสียภาษีลดเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษี โดยการลดขั้นตอนการถาม “เลือกใช้ข้อมูลเงินได้หรือลดหย่อนที่ระบบมีหรือกรอกข้อมูลด้วยตัวเอง” ควรใส่ข้อมูลของกรมสรรพากรในช่องต่างๆ ให้ผู้เสียภาษีอัตโนมัติ, ภายในเว็บไซต์ควรลดการใช้ภาษากฎหมายหรือภาษาทางการเพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถเข้าใจง่ายขึ้น เช่น คำว่า “ตรวจสอบผลการยื่นแบบ” ควรเปลี่ยนเป็น “ประวัติการยื่นภาษี”

2. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ข้อเสนอแนะ คือ ระบบช่วยตรวจสอบความถูกต้อง แจ้งเตือนข้อจำกัดในการกรอกข้อมูล เมื่อผู้เสียภาษีมีการกรอกข้อมูลรายได้ หรือ รายการลดหย่อน ควรมีเมนูหรือขึ้น Popup อีก 1 หน้าต่างขึ้นมาเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลที่ผู้เสียภาษีกรอกและข้อมูลที่กรมสรรพากรมี, ปัจจุบันสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ยื่นแบบฯ ได้ง่ายไม่ยุ่งยาก แต่ควรเชื่อมต่อกับบัญชีดิจิทัลต่างๆ ที่ผู้เสียภาษีใช้บ่อย เช่น แอปพลิเคชันธนาคาร เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถคลิกจากแอปพลิเคชันนั้นๆ แล้วลิงก์ไปหน้ายื่นแบบแสดงรายการภาษีทันที โดยที่ไม่ต้องล็อกอินใหม่อีกครั้ง, ภายในเว็บไซต์จัดตำแหน่งปุ่มและเมนูต่างๆ ไว้อย่างเป็นระเบียบ เนื่องจากมีฟอร์มหลายส่วน ควรใช้สีที่ส่งผลกระทบต่ออารมณ์ทางบวกในการแบ่งโซน เช่น ใช้โทนสีฟ้าในส่วนของรายได้จะช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกมั่นคง ใช้โทนสีเขียวในส่วนของการลดหย่อนจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกเชิงบวก และใช้โทนสีเขียวเข้มในส่วนของการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้ผู้เสียภาษีรู้สึกถึงความถูกต้องและผ่อนคลายในการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษี

3. ด้านการใช้งานจริง ข้อเสนอแนะ คือ การเข้าสู่ระบบด้วยรหัส OTP เพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนมีความรวดเร็วแต่ควรมีการยืนยันตัวตนผ่าน Passkeys มาใช้ เนื่องจากเป็นวิธีที่ประหยัดและปลอดภัยกว่า, การเข้าสู่ระบบด้วยเลขบัตรประชาชนหรือแอปพลิเคชัน ThaiID ได้อย่างราบรื่นแล้วควรให้ผู้ใช้งานใหม่สามารถสมัครสมาชิกใช้บริการยืนยันแบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiID เพื่อดึงข้อมูลจาก ThaiID มาใช้ในการสมัครใช้บริการ, ระบบมีการแสดงภาพแบบหลังจากที่ผู้เสียภาษีกรอกข้อมูลเสร็จเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ควรอธิบายโดยละเอียดว่าข้อมูลที่ผู้เสียภาษีกรอกมานั้นตรงหรือไม่ตรงตามข้อมูลของกรมสรรพากร เช่น ขึ้นตารางเปรียบเทียบผลต่างของการกรอกข้อมูลของผู้เสียภาษีและข้อมูลของกรมสรรพากร และหากมีผลต่างควรแจ้งให้ผู้เสียภาษีดำเนินการนำส่งข้อมูลให้แก่กรมสรรพากร, ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ยืนยันแบบฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ด้วยตนเองและยังไม่ชำระในทันที แต่จะชำระใกล้วันครบกำหนด ควรมี SMS แจ้งเตือนผู้เสียภาษีชำระภาษีก่อนสิ้นสุดเวลาการให้ชำระภาษี

4. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การให้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ การยืนยันแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยลดเวลาการรอคอยในการไปใช้บริการยืนยันแบบกระดาษที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ควรเพิ่มประสิทธิภาพการยืนยันแบบผ่านเว็บไซต์ให้คล้ายกับการไปใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งหากไปยืนยันแบบแสดงรายการที่พื้นที่สาขา ผู้เสียภาษีจะได้พูดคุย สนทนากับเจ้าหน้าที่ในเรื่องการเตรียมตัวยืนยันแบบแสดงรายการภาษีในครั้งต่อไป ควรเพิ่มข้อเสนอแนะในการลดหย่อนภาษีในปีภาษีถัดไป ด้วยการมีรูปภาพแสดงให้ผู้เสียภาษีเห็นว่าในปีภาษีถัดไป มีรายการลดหย่อนใดเพิ่มขึ้น ถูกตัดออก มีเวลาอย่างจำกัดหรือมีข้อกำหนดอย่างไรบ้าง แสดงเป็นรูปภาพขึ้นมาหลังจากผู้เสียภาษียืนยันการยืนยันแบบ, ระบบคำนวณภาษีอัตโนมัติ ลดความผิดพลาดในการคำนวณภาษี ควรลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลด้วยการแจ้งเตือน เช่น “ท่านกรอกข้อมูลเงินได้มากกว่าข้อมูลของกรมสรรพากร ดำเนินการต่อหรือไม่”, มีช่องทางการชำระภาษีที่สะดวกและหลากหลายแต่ในกรณีที่ย่อนชำระ 3 งวด ควรเพิ่มระบบตัดเงินอัตโนมัติเพื่อป้องกันผู้เสียภาษีลืมชำระภาษีงวดที่ 2 และ 3

5. ด้านความตั้งใจในการใช้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ ผู้เสียภาษีมีความตั้งใจใช้บริการเสริมอื่นๆ บนเว็บไซต์ เช่น การขอคัดรับรองแบบ กรมสรรพากรควรอัปเดตภาพแบบที่ผู้เสียภาษีมีความประสงค์ขอรับรองคัดแบบไว้บนระบบแทนการให้ผู้เสียภาษีเดินทางไปรับแบบฯ, ผู้เสียภาษีมีความตั้งใจจะปรับปรุงข้อมูลของให้เป็นปัจจุบัน ระบบควรแจ้งเตือนให้ผู้เสียภาษีปรับปรุงข้อมูล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล ให้เป็นปัจจุบันเสมอ เช่น แจ้งเตือนว่า “ข้อมูลของท่านเป็นปัจจุบันแล้วหรือไม่” “ไม่” ให้ทำการแก้ไข “ใช่” ดำเนินการยืนยันแบบฯ ต่อไป”, ผู้เสียภาษีมีความตั้งใจจะยืนยันแบบฯ ผ่านช่องทางออนไลน์แม้ว่าอาจไม่มีการขยายเวลาขึ้นแบบฯ จึงควรยกเลิกการขยายเวลาในการยืนยันแบบฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ในอนาคต โดยยึดตามวันสิ้นสุดระยะเวลาการยืนยันแบบกระดาษ เพื่อลดความสับสนของผู้เสียภาษี

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะการตัดสินใจยืนยันแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางออนไลน์ ของผู้เสียภาษีในจังหวัดนนทบุรี เท่านั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ควรเลือกศึกษาเขตพื้นที่อื่นด้วย

2. การศึกษาครั้งนี้ใช้เพียงตัวแปรด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อหาความสัมพันธ์ในการตัดสินใจยืนยันแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางออนไลน์ เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงลักษณะประชากรศาสตร์แบบใดที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านช่องทางออนไลน์ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้เสียภาษี

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มการเปรียบเทียบการยื่นแบบฯ กระดาษหรือยื่นแบบฯผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการยื่นภาษีผ่านช่องทางออนไลน์

### เอกสารอ้างอิง

ฟ้ารพีพันธ์ ฟ้าภูษิตกุล (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอถ้ำเสือ จังหวัดลำพูน.

(การค้นคว้าอิสระ) : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ภัทนพงศ์ พรหมสร (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ E-TAX ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์) : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วรรณสินรัตน์ โพธิพัฒน์ (2567). การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบแพทย์ทางไกลของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง: กรณีศึกษาโรงพยาบาลมะขาม จังหวัดจันทบุรี.(วิทยานิพนธ์) : มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม. (การค้นคว้าอิสระ) : มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

ศรารักษ์ รุ่งกิตต์พิภักดิ์ (2567). การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29. (การค้นคว้าอิสระ) : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

อนัศยาภา บุญรอด (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านบริการพร้อมเพย์ของผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์) : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อาริสรา นนทะคุณ (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ) : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research. Reading, MA: Addison-Wesley.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Marketing Management (14th ed.). Pearson Education.

W.G. Cochran. (1953). Sampling Techniques. New York : John Wiley & Sons. Inc.