

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร

FACTORS INFLUENCING THE EFFICIENCY OF FILING AND PAYING

PERSONAL INCOME TAX VIA THE INTERNET IN BANGKOK

นันทน์ภัส หิดแก้ว

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

NANNAPHAT HEDKAEW

E-mail: 6614154172@ru.ac.th

Faculty of Business Administration Accounting Department, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร 2.เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมกรยื่นแบบฯ ได้แก่ ด้านประเภทแบบแสดงรายการ ด้านลักษณะการยื่นแบบฯ ด้านแหล่งข้อมูลในการยื่นแบบฯ และด้านสิทธิประโยชน์ทางการยื่นแบบฯ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) รวมเท่ากับ .738 เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ ที่

แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ลักษณะการยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลการยื่นแบบฯ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และการรับรู้ว่ามีความปลอดภัยต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ด้านการประหยัดทรัพยากร และด้านการแนะนำและบอกต่อ ได้ร้อยละ 42.9 และ 36.3 ตามลำดับ

คำสำคัญ : กรมสรรพากร, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

This study aimed to (1) examine demographic factors—namely gender, age, marital status, occupation, educational level, and average monthly income—that influence the efficiency of filing and paying personal income tax via the Internet in Bangkok; and (2) investigate behavioral factors in tax filing, including the type of tax return, filing characteristics, sources of filing information, and tax-related benefits that affect the efficiency of electronic filing and payment of personal income tax in Bangkok. This research employed a non-experimental design. Data were collected from a sample of 400 respondents residing in Bangkok through a questionnaire that had been validated for content validity and tested for reliability using Cronbach's Alpha, yielding an overall coefficient of 0.738, indicating good reliability. Statistical analyses included percentage, frequency, and standard deviation. Hypothesis testing was conducted using the t-test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis. The results revealed that the overall acceptance of the online tax filing and payment system was at a high level. The hypothesis testing showed that differences in educational level and occupation significantly affected the efficiency of filing and paying personal income tax via the Internet in Bangkok. Moreover, behavioral factors such as filing characteristics and sources of filing information also demonstrated significant differences in efficiency. Furthermore, the acceptance of the online filing and payment system—specifically perceived usefulness, perceived ease of use,

and perceived security—had a statistically significant influence on the efficiency of online tax filing and payment at the 0.05 level. The predictive power for the efficiency of online tax filing was 42.9% for resource-saving efficiency and 36.3% for recommendation and word-of-mouth aspects, respectively.

Keywords: Revenue Department, Personal Income Tax, BANGKOK

บทนำ

การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นกลไกสำคัญของภาครัฐในการระดมรายได้เพื่อการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และโครงสร้างพื้นฐาน โดยในอดีต การยื่นแบบภาษีต้องดำเนินการผ่านเอกสาร ณ สำนักงานสรรพากร ซึ่งสร้างภาระให้แก่ผู้เสียภาษีทั้งด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นระหว่างกระบวนการกรอกข้อมูล ส่งผลให้เกิดต้นทุนสูงต่อทั้งผู้เสียภาษีและหน่วยงานของรัฐ ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ รัฐบาลไทยได้ดำเนินนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลภายใต้แนวคิด *Thailand 4.0* เพื่อยกระดับการให้บริการภาครัฐให้มีความทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน กรมสรรพากรจึงได้พัฒนาระบบยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกว่า *e-Filing* ซึ่งช่วยให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบได้ทุกที่ทุกเวลา ลดระยะเวลาและค่าใช้จ่าย รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของรัฐ กรุงเทพมหานคร ถือเป็นพื้นที่ที่มีจำนวนผู้เสียภาษีสูงสุดของประเทศ และมีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลมากกว่าพื้นที่อื่น ทำให้มีแนวโน้มที่ประชาชนจะหันมาใช้บริการ *e-Filing* เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังคงพบปัญหาการใช้บริการในบางส่วน เช่น ความไม่มั่นใจในความปลอดภัยของระบบ ข้อจำกัดด้านความเข้าใจในขั้นตอนการยื่นแบบ ปัญหาทางเทคนิค รวมถึงความคุ้นชินกับการยื่นภาษีแบบเดิม ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ รวมถึงการยอมรับเทคโนโลยี จึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและการตัดสินใจใช้บริการดังกล่าว ดังนั้น กรมสรรพากรจึงได้ส่งเสริมให้ประชาชนหันมาใช้บริการยื่นภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เพื่อพัฒนากระบวนการจัดเก็บภาษีให้มีความคล่องตัว โปร่งใสทันสมัย และยั่งยืน รองรับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ ทั้งนี้ การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบ *e-Filing* จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการพัฒนานโยบายและปรับปรุงระบบบริการของกรมสรรพากรให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เสียภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการยื่นแบบภาษีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมต่อการตัดสินใจใช้ระบบ e-Filing ของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามรายละเอียด ดังนี้

ด้านตัวแปรอิสระ ที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

- (1) ด้านลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- (2) ด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ได้แก่ ประเภทแบบแสดงรายการ ลักษณะการยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ สิทธิประโยชน์การยื่นแบบฯ
- (3) ด้านการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษี ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าย่างง่ายในการใช้งาน การรับรู้ว่ามีความปลอดภัย

ด้านตัวแปรตาม ที่ใช้ในการศึกษา คือ การประหยัดทรัพยากร และการแนะนำและการบอกต่อ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร และยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในปีภาษีล่าสุด โดยกลุ่มตัวอย่างถูกคัดเลือกด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่ง

กำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และแม่นยำ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นจำนวน 400 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ได้รับบริการการยื่นแบบและชำระภาษีที่มีคุณภาพสูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษี รวมถึงเพิ่มความมั่นใจในความ ถูกต้องและความปลอดภัยของข้อมูล

2. เป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญสำหรับหน่วยงานภาครัฐในการส่งเสริมและผลักดันนโยบาย รัฐบาลดิจิทัล (e-Government) เพื่อขยายช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียม รวมถึงเป็นประโยชน์ในการศึกษาและต่อยอดองค์ความรู้ด้านปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

การทบทวนวรรณกรรม

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีที่รัฐจัดเก็บจากบุคคลธรรมดา หรือนิติ บุคคลที่กฎหมายกำหนดให้เป็น “ผู้มีหน้าที่เสียภาษี” ตาม ประมวลรัษฎากร โดยจัดเก็บจาก เงินได้ พึ่งประเมิน ที่บุคคลนั้นได้รับในรอบปีภาษี เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ผลประโยชน์จากการ ประกอบอาชีพ ค่าเช่า ดอกเบี้ย เงินปันผล กำไรจากการขายทรัพย์สิน หรือรายได้จากแหล่งอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ผู้ที่มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการภาษี ที่กำหนดการยื่นแบบฯ ภายในเดือน มกราคม ถึง มีนาคม ของปีถัดไป (กรมสรรพากร, 2567)

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

แนวคิด “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” เกิดขึ้นมาจากผลของความก้าวหน้าทาง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารส่งผลให้สังคมในศตวรรษที่ 21 เข้าสู่ยุค สังคมสารสนเทศหรือเป็นยุคที่ผู้คนมีการใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือข้อมูลดิจิทัล (Digitalization) เป็นหลักเพื่อการได้มา จัดเก็บ ประมวลผล สืบค้น และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา โดยการก้าวสู่ยุคสังคมนานาชาติดังกล่าว ไม่ได้ส่งผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของคนทั่วไปเท่านั้นแต่ยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การพัฒนาและการบริหารงานภาครัฐ ที่รัฐจำเป็นต้องปรับกระบวนการทัศนทางความคิดในทุกภาค ส่วนเพื่อการพัฒนา และนำเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบบริหารสารสนเทศและการสื่อสารมา ประยุกต์ใช้อย่างเต็มที่ เพื่อขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ โดยจำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริหาร

จัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวและสามารถใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อก้าวสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) จึงเกิดการพัฒนานวัตกรรมและทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐแบบใหม่ และนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรม “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ขึ้น

กรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์

กรมสรรพากร (2561) กล่าวไว้ว่า e-Revenue เป็นจุดเริ่มต้นการทำงานแบบ Online ในปี พ.ศ. 2544 กรมสรรพากรนำนโยบาย e-Revenue มาใช้ในการพัฒนาองค์กร ปรับเปลี่ยนการทำงานจากระบบ เดิมๆ เข้าสู่การทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็น Work Station มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแบบเป็นปัจจุบันผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้เสียภาษีและประชาชน สามารถทำธุรกรรมทางภาษีอากรอย่างปลอดภัย ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่เว็บไซต์ www.rd.go.th สร้างความสะดวก รวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demography) เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการศึกษาลักษณะของประชากร เช่น จำนวน โครงสร้าง การกระจาย และการเปลี่ยนแปลงของประชากร รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในสังคม เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการวิเคราะห์แนวโน้มทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการจัดทำนโยบายของภาครัฐ (สำนักสถิติแห่งชาติ, 2566)

(1) เพศ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่แสดงถึงลักษณะทางชีววิทยาและบทบาททางสังคมของบุคคล ซึ่งมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการดำเนินชีวิต โดยทั่วไปพบว่าบุรุษและสตรีมีรูปแบบการใช้เทคโนโลยีและการตัดสินใจที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ชายมักกล้าเสี่ยงและทดลองสิ่งใหม่ ๆ ขณะที่ผู้หญิงมักให้ความสำคัญกับความมั่นคงและความละเอียดรอบคอบ (นฤมล ศิริสวัสดิ์, 2564)

(2) อายุ เป็นปัจจัยที่สะท้อนประสบการณ์และความสามารถในการปรับตัวของบุคคล โดยแต่ละช่วงวัยมีลักษณะการใช้ชีวิตและการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มวัยทำงานตอนต้นมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัลมากกว่ากลุ่มผู้สูงอายุ (จิราภรณ์ วงศ์สมบัติ, 2563)

(3) สถานภาพสมรส มีผลต่อภาระความรับผิดชอบทางครอบครัวและการจัดการด้านเศรษฐกิจ ผู้ที่แต่งงานแล้วมักมีภาระทางการเงินมากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับความมั่นคงทางรายได้และภาษีมากกว่ากลุ่มโสด (จุฑามาศ วงศ์วัฒนา, 2565)

(4) อาชีพ เป็นตัวสะท้อนลักษณะการทำงานและระดับเศรษฐกิจของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี เช่น ผู้ที่ทำงานในองค์กรเอกชนหรือภาคธุรกิจมักคุ้นเคยกับระบบออนไลน์มากกว่าผู้ที่ทำงานภาคแรงงานทั่วไป (สุนันทา พรหมเพชร, 2562)

(5) ระดับการศึกษา เป็นตัวบ่งชี้ความรู้ ความสามารถในการทำความเข้าใจ และการปรับตัวต่อเทคโนโลยี บุคคลที่มีการศึกษาสูงมักมีความเข้าใจในการใช้ระบบดิจิทัลมากกว่า และสามารถเรียนรู้วิธีใช้งานได้ด้วยตนเอง (ภัทรวดี ศรีนวล, 2561)

(6) รายได้ เป็นตัวสะท้อนสถานะทางเศรษฐกิจและความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากร เช่น อุปกรณ์เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต ผู้ที่มีรายได้สูงมักมีโอกาใช้บริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์มากกว่า เนื่องจากมีความพร้อมทั้งด้านอุปกรณ์และความรู้ (กาญจนา โพธิ์งาม, 2564)

แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม

การยอมรับนวัตกรรม (Innovation Adoption) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลตัดสินใจเลือกใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรืออำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน การยอมรับดังกล่าวเกิดขึ้นจากการรับรู้ การสนใจ และการตัดสินใจของบุคคล โดยมีปัจจัยทั้งด้านบุคคล เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมเป็นตัวกำหนดในการศึกษาการยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ การทำความเข้าใจแนวคิดนี้ช่วยให้เห็นพฤติกรรมของผู้ใช้ที่มีต่อเทคโนโลยีของภาครัฐได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น (วิภาวี บุญญาณูศาสน์, 2559)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

Davis (1989) ได้พัฒนาทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีเพื่ออธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีของบุคคล โดยเน้นที่การรับรู้ของผู้ใช้เป็นหลัก ทฤษฎีนี้มีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ

1. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) คือ ความเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีจะ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลในการทำงาน

2. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คือ ความเชื่อ ว่าเทคโนโลยีดังกล่าวใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และไม่ต้องใช้ความพยายามมาก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-Filing) รวมถึงการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ชนิกานต์ จันทน์วิทยานุกิต (2564) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์ ($\beta = 0.482$) ความสะดวกในการใช้งาน ($\beta = 0.356$) ความปลอดภัยของระบบ ($\beta = 0.297$) มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและความพึงพอใจของผู้เสียภาษี นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = 0.731$) ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับการใช้บริการ e-Filing อย่างต่อเนื่อง

วราภรณ์ วงศ์สมบัติ (2566) ศึกษาการยอมรับการใช้ระบบ e-Filing ของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ด้วยสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการในระดับปานกลาง ($r = 0.524$ และ $r = 0.489$ ตามลำดับ) ขณะที่การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี ($\beta = 0.415$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุนันทา พรหมเพชร (2562) ศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของประชาชนในเขตเมือง ผลการวิจัยพบว่าอาชีพและรายได้มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการภาครัฐออนไลน์ในระดับสูง ($r =$

0.681) โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนและผู้ประกอบอาชีพอิสระ นอกจากนี้แบบจำลองการถดถอยพบว่าอาชีพมีอิทธิพลต่อการใช้บริการออนไลน์ ($\beta = 0.298$, Sig. < .05)

จุฑามาศ วงศ์วัฒน์ (2565) ศึกษาปัจจัยด้านสถานภาพสมรสและภาระทางการเงินที่มีผลต่อการจัดการภาษีของบุคคล ผลการศึกษาพบว่าความมั่นใจในความปลอดภัยของระบบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้ระบบภาษีออนไลน์ ($\beta = 0.427$) และพบความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = 0.542$) ระหว่างสถานภาพสมรสกับความรอบคอบในการยื่นภาษี

กาญจนา โพธิงาม (2564) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการเข้าถึงบริการภาครัฐแบบดิจิทัล พบว่าผู้ที่มีรายได้สูงมีแนวโน้มใช้ระบบ *e-Government* มากกว่า โดยรายได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้เทคโนโลยี ($r = 0.603$) และมีอิทธิพลต่อความถี่ในการใช้บริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ ($\beta = 0.352$, Sig. < .01)

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบมีชั้น (Stratified Random Sampling) ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นเป็นตัวแทนของประชากรอย่างเหมาะสม ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ($\alpha=0.05$) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดาที่ทำการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2567

ในการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของโคครัน (Cochran, 1977) พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการศึกษา คือ ต้องมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการศึกษาจากทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านลักษณะประชากรศาสตร์ เป็นการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นคำถามหลายตัวเลือก เลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการยื่นแบบฯ ประกอบด้วย ประเภทแบบแสดงรายการ ลักษณะ

การยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ สิทธิประโยชน์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaires) จำนวน 4 ข้อ เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ

ส่วนที่ 3 และ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบฯ คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เรียงจากมากไปน้อย คือ 5 คะแนน = เห็นด้วยมากที่สุด 4 คะแนน = เห็นด้วยมาก 3 คะแนน = เห็นด้วยปานกลาง 2 คะแนน = เห็นด้วยน้อย 1 คะแนน = เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลผลค่าคะแนนของส่วนที่ 3 และ ส่วนที่ 4 แปลผลโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรความกว้าง ของอันตรภาคชั้น (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังต่อไปนี้ ค่าเฉลี่ย $1.00 - 1.80 =$ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย $1.81 - 2.60 =$ อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย $2.61 - 3.40 =$ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย $3.41 - 4.20 =$ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย $4.21 - 5.00 =$ อยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ซึ่งจัดทำในรูปแบบของ Google Forms เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล โดยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีประสบการณ์ในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ อีเมล (E-mail) และ สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น Line และ Facebook)

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดแล้ว ได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก จากนั้นจึงทำการเข้ารหัสข้อมูล (Coding) และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม SPSS for Windows เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ใช้สถิติ ค่าความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงข้อมูลด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ใช้ สถิติ ค่าความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงข้อมูล ประเภทแบบแสดงรายการ ลักษณะการยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ สิทธิประโยชน์การยื่นแบบฯ เพื่ออธิบาย พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขต กรุงเทพมหานคร

1.3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบและ ชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อหาค่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน ของการวิจัย โดยพิจารณาความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อสรุปผลจากข้อมูล ตัวอย่างไปยังประชากรเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ หลายประเภทในการทดสอบสมมติฐานตามลักษณะของข้อมูล ดังนี้

2.1 การศึกษาความแตกต่าง ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยใช้สถิติ Independent Samples t-test เพื่อ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม และใช้ One-Way ANOVA สำหรับการ เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป หากข้อมูลไม่ เป็นไปตามสมมติฐานของการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบปกติ จะใช้ สถิติ Brown-Forsythe แทน เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการวิเคราะห์ (สุวิมล ว่องวานิช, 2564)

2.2 การวิเคราะห์ว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่น ประเภทแบบแสดงรายการ ลักษณะการยื่นแบบฯ แหล่งข้อมูลวิธีการยื่นแบบฯ สิทธิประโยชน์ การยื่นแบบฯ มีผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบและการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือไม่ ผู้วิจัยใช้สถิติ Independent Samples t-test และ One-Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของแต่ละกลุ่มว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ (ชุตินา รัดนศรี, 2563)

2.3 การศึกษาว่าปัจจัยด้าน การยอมรับระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ เช่น การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ความง่ายต่อการใช้ งาน (Perceived Ease of Use) และความปลอดภัยของระบบ (System security) มีอิทธิพลต่อ

ประสิทธิภาพของการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือไม่ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม รวมถึงตรวจสอบค่าน้ำหนักเชิงมาตรฐาน (Beta) และค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย (นิธิสา เกษมกุล, 2565)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากผู้เสียภาษีจำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบ ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการสรุปได้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ระดับการศึกษาและอาชีพ มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

2. พฤติกรรมการยื่นภาษีกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขึ้นแบบ ภ.ง.ด.91 ผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากร โดยได้รับข้อมูลจากครอบครัวหรือเพื่อน พบว่า ลักษณะการขึ้นแบบและแหล่งข้อมูลที่ใช้ มีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นภาษีออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า “การรับรู้ว่ารระบบมีประโยชน์ ความสะดวกในการใช้งาน และความปลอดภัยของระบบ” มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการยื่นภาษีออนไลน์ ทั้งด้านการประหยัดทรัพยากรและการแนะนำบอกต่อ โดย

- ด้านการประหยัดทรัพยากร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) = 0.404, 0.142 และ 0.202 ตามลำดับ
- ด้านการแนะนำบอกต่อ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล (β) = 0.358, 0.192 และ 0.133 ตามลำดับ

สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ ได้ ร้อยละ 42.9 และ ร้อยละ 36.3 ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับประสิทธิภาพการขึ้นแบบฯ ผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษาและอาชีพมีผลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบออนไลน์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรา

ภรณ์ วงศ์สมบัติ (2566) ที่พบว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงและประกอบอาชีพในภาคเอกชนมีแนวโน้มใช้ระบบ *e-Filing* มากกว่า เนื่องจากมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ดีกว่า

2. พฤติกรรมการยื่นแบบภาษีและประสิทธิภาพการใช้ระบบผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เลือกยื่นภาษีผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากรด้วยแบบ ภ.ง.ด.91 และได้รับข้อมูลจากครอบครัวหรือเพื่อน แสดงให้เห็นถึงบทบาทของเครือข่ายสังคมในการเผยแพร่ความรู้ด้านภาษี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Diffusion of Innovation Theory ของ Rogers (2003) ที่กล่าวว่า การเผยแพร่นวัตกรรมขึ้นอยู่กับ การสื่อสารระหว่างบุคคล

3. การยอมรับระบบ *e-Filing* กับประสิทธิภาพการยื่นแบบฯ ผลการศึกษาชี้ว่า “การรับรู้ประโยชน์” เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิภาพการยื่นภาษี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis (1989) ที่ระบุว่า การรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งานเป็นตัวทำนายหลักของพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ ชนิ กานต์ จันทรวิธานุชิต (2564) ที่พบว่าความมั่นใจในความปลอดภัยของระบบมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. จากการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่าลักษณะเช่น อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ดังนั้นกรมสรรพากรควรให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความรู้มาตรการทางภาษี และแนวทางการปฏิบัติ ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงทุกกลุ่มได้อย่างง่ายดายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการยื่นแบบฯ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกยื่นแบบฯ ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร โดยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

(ภ.จ.ค.91) ซึ่งแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการขึ้นแบบฯ ส่วนใหญ่ได้รับแหล่งข้อมูลจาก ครอบครัว เพื่อน และคนรู้จัก นอกจากนี้ ผู้ขึ้นแบบฯ ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่ถึงเกณฑ์ที่จะต้องเสียภาษี

3.จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ว่ามีประโยชน์และใช้งานได้ง่าย ควรสร้างความรู้และความเข้าใจในเรื่องการใช้งานระบบขึ้นแบบฯ และชำระภาษีออนไลน์ โดยลดความยุ่งยากในขั้นตอนการขึ้นแบบฯ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลความรู้ต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ หรือจัดทำเอกสารแนะนำที่เกี่ยวกับเกร็ดความรู้ใหม่ๆ เนื่องจากในแต่ละปี กรมสรรพากรมีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ในการคำนวณภาษี อัตราภาษี และรายการลดหย่อนภาษี รวมถึงมาตรการต่างๆ รวมไปถึงกำหนดเวลาการขึ้นแบบฯ กรณีมีการขยายเวลาการขึ้นแบบฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทุกคนได้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1.การศึกษาในอนาคตควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการการขึ้นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ในพื้นที่ต่าง ๆ รวมถึงภาษีเงินได้ประเภทอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษี

2.ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนเจอในการขึ้นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษานั้น ไปปรับปรุงแก้ไขและทำให้การบริการในการเสียภาษีมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2565). การพัฒนาระบบภาษีดิจิทัลของกรมสรรพากร. กรุงเทพมหานคร: กรมสรรพากร.

ชนิกานต์ จันทร์วิทยานุชิต. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขต สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 29. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จุฑามาศ วงศ์วัฒนา. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบการยื่นแบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ธันยธร โตพันธานนท์ และ เกวลิน ศิลปพัฒน์. (2567). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-Filing) ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ประจำปีภาษี 2565. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นฤมล ศิริสวัสดิ์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีภาษีออนไลน์ของผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดาในจังหวัดนนทบุรี. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วราภรณ์ วงศ์สมบัติ. (2566). การยอมรับการใช้ระบบยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วรรณภา พุทรวัดน์. (2564). การยื่นแบบภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

สุนันทา พรหมเพชร. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในจังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพากร. (2566). แนวทางการพัฒนาระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบริการประชาชน. กรุงเทพมหานคร: สำนักเทคโนโลยี สารสนเทศ กรมสรรพากร.

เอี่ยมพร ศิริมา, ดารณี เอื้อชนะจิต, และ ธิรวุฒิ ยังสุข. (2568). ความรู้ความเข้าใจทางด้านภาษีและระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อการยื่นแบบ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.