

## Factors Affecting The Behavior of Personal Income Tax Filing Services

Nattanid Sanghitkul<sup>1\*</sup> and Akekalak Chaiyapumee<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Graduate student in Political Science, Department of Political Science and Public Administration,  
Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

<sup>2</sup> Department of Political Science and Public Administration, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

\* Corresponding author. E-mail: [nattanid.san@ku.th](mailto:nattanid.san@ku.th)

### ABSTRACT

The objectives of this article were to (1) compare the behavior of using personal income tax filing services classified by personal factors, and (2) explore the relationship between technology acceptance factors and perceptions of personal income tax filing services. The study's sample comprised 385 personal Income tax filers residing in Bangkok and its surrounding provinces, including individuals employed in government agencies, state enterprises, private companies, or those closely associated with these entities. This research employed a quantitative methodology, utilizing a questionnaire as the data collection instrument. Statistical analyses included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson correlation coefficient. The results indicated that the majority of respondents were employees of private companies, held bachelor's degrees, and relied solely on salary as their source of income. Most respondents filed their taxes online, with only 2.9 % using paper forms on-site. Usage of the My Tax Account system was relatively low at 22.6%. The RD Payroll 90/91 program and My Tax Account system primarily utilized by individuals aged 41 or older with a monthly income exceeding 40,000 baht. The study found that age, income, the use of the RD Payroll 90/91 program and My Tax Account system significantly influenced online tax filing behavior. Additionally, factors affecting the acceptance of information technology-such as perceived ease of use, perceived benefits, and social influence-had a significant impact on the use of online tax filing services. Among these factors, perceived benefits had the greatest influence. Because online tax filing is accurate and accessible even on public holidays or outside of official hours, respondents strongly agreed that online tax filing is convenient. However, there was moderate agreement on using the My Tax Account system.

**Keywords:** Information Technology Acceptance, The Behavior of Personal Income Tax Filing Services, Tax Filing Service Users

## ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ณัฐนิช สังหิตกุล<sup>1\*</sup> และ เอกลักษณ์ ไชยภูมิ<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นิสิตบัณฑิตศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

<sup>2</sup> ภาควิชา รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

\* Corresponding author. E-mail: [nattanid.san@ku.th](mailto:nattanid.san@ku.th)

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความคิดเห็นผู้ใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษา คือ ผู้ใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่อาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งทำงานในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัทเอกชน หรือบุคคลที่อยู่ใกล้ชิด การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 385 ตัวอย่าง และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว วิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้จากเงินเดือนอย่างเดียว ส่วนใหญ่จะใช้วิธียื่นภาษีแบบออนไลน์ ส่วนผู้ที่ยื่นแบบฟอร์มกระดาษ เพียงร้อยละ 2.9 การใช้ระบบ “My Tax Account” ช่วยตรวจสอบค่าลดหย่อนภาษี มีสัดส่วนยัง不多 คิดเป็นร้อยละ 22.6 การใช้โปรแกรมช่วยคำนวณ “RD Payroll 90/91” และระบบ “My Tax Account” พบมากในช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 40,000 บาทขึ้นไป ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ รายได้ต่อเดือน การใช้โปรแกรม “RD Payroll 90/91” การใช้ระบบ “My Tax Account” มีผลต่อพฤติกรรมการยื่นภาษีแบบออนไลน์ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้บริการยื่นภาษี พบว่า ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ ด้านอิทธิพลทางสังคม มีผลต่อการใช้บริการยื่นภาษีออนไลน์ในระดับมาก โดยด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะเห็นว่าการยื่นภาษีแบบออนไลน์มีความถูกต้อง และช่วยให้สามารถใช้บริการไม่เว้นวันหยุดราชการ/นอกเวลาราชการได้ ส่วนผู้เสียภาษียังมีความเห็นด้วยระดับมาก ว่าการยื่นภาษีแบบออนไลน์ มีความสะดวก แต่มีบางหัวข้อเห็นด้วยระดับปานกลาง คือ การใช้ระบบ “My Tax Account”

**คำสำคัญ:** ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี, พฤติกรรมการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ผู้ใช้บริการยื่นภาษี

© 2024 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

### บทนำ

การเปลี่ยนแปลงจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทุกประเทศทั่วโลก และประเทศไทยเราก็ตกได้รับอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงนั้นมาด้วยเช่นกัน เพื่อให้มีการปรับตัวให้สอดคล้องกับโลกยุคดิจิทัล อันได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญในการปรับตัวด้านพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และยังสอดคล้องตามวิสัยทัศน์นโยบายของไทยแลนด์ 4.0 ที่เปลี่ยนการขับเคลื่อนแบบเดิมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศสู่ “ประเทศที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” และยังเป็นไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ในหมวดหมู่ที่ 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน เพื่อให้ภาครัฐเกิดการพัฒนา และปรับตัวเพื่อลดช่องว่างของการปฏิบัติงานให้เกิดความมีประสิทธิภาพ ตามหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (ราชกิจจานุเบกษา, 2565) การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาประเทศ และสร้างระบบบริการจัดการ

การบริการในรูปแบบดิจิทัลประเทศไทยได้มีการพัฒนามานานและมีการเติบโตขึ้นทุกปี โดยเฉพาะจะเห็นการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นได้อย่างชัดเจนในช่วงวิกฤต COVID-19 ทำให้ประชาชนได้ใช้การทำธุรกรรมทางออนไลน์หรือเว็บไซต์มากขึ้น และผลจากมาตรการควบคุมการระบาดของ COVID-19 ทำให้รัฐบาลจำเป็นต้องมีโครงการเยียวยา และกระตุ้นกำลังซื้อ โครงการ “คนละครึ่ง” ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของแอปพลิเคชันเป๋าตังของกรุงไทยที่คนใช้ทั่วประเทศ และกรมการปกครอง มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiID สำหรับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ทำให้ประชาชนสามารถย้ายทะเบียนบ้านออนไลน์ได้ด้วยตนเอง และแอปพลิเคชัน ThaiID หลายหน่วยงานยังสามารถใช้เป็นระบบยืนยันตัวตนกับหน่วยงานของภาครัฐได้ รวมถึงกรมสรรพากรด้วย (กรมควบคุมโรค, 2564)

ในส่วนของกรมสรรพากรได้มีการพัฒนาการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ผ่านระบบ e-Filing การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ ซึ่งเป็นช่องทางในการยื่นแบบภาษีเงินได้ในแต่ละปีให้ดีขึ้นตามลำดับ ทั้งการออกแบบหน้าเว็บไซต์ให้แสดงขั้นตอนชัดเจนและรูปแบบเนื้อหาเข้าใจง่าย การพัฒนาโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี RD Payroll 90/91 ซึ่งจะคำนวณภาษีหรือเป็นโปรแกรมจำลองการกรอกข้อมูลการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ก่อนเพื่อเป็นการทบทวนและตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องมั่นใจก่อนที่จะเริ่มยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา นอกจากนี้ยังได้พัฒนาระบบ My Tax Account ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ตรวจสอบข้อมูลค่าลดหย่อนของผู้เสียภาษีได้หลายรายการ ที่อยู่ในฐานระบบภาษีของกรมสรรพากร และการพัฒนา My Tax Account ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลส่งไปยังระบบ e-Filing ได้ด้วย ใน พ.ศ. 2566 เป็นปีแรกที่กรมสรรพากรเปิดให้บริการ และคาดหวังว่า My Tax Account จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (กรมสรรพากร, 2566)

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร ซึ่งกรมสรรพากรให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้ทั้งแบบออนไลน์และแบบกระดาษ โดยการศึกษาจะพิจารณา (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ที่รวมถึง การใช้โปรแกรม RD Payroll 90/91 เพื่อช่วยคำนวณภาษีก่อนยื่นแบบภาษีเงินได้ และการใช้ My Tax Account ปีภาษี 2565 เพื่อช่วยตรวจสอบรายการลดหย่อนภาษี (2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งกรมสรรพากรได้มีการพัฒนาระบบ e-Filing อย่างต่อเนื่อง สำหรับใช้ในการทำธุรกรรมด้านอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ง่ายและมีขั้นตอนชัดเจน การอำนวยความสะดวกในการเข้าสู่ระบบ ด้วยการเข้าระบบด้วย ThaiID หรือ เป๋าตัง การจัดทำ และพิจารณาการรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับเมื่อผู้ใช้บริการมาใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้แบบออนไลน์ รวมถึงอิทธิพลทางสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา นอกจากนี้งานวิจัยจะมีการศึกษาปัจจัยการใช้โปรแกรม RD Payroll 90/91 และ My Tax Account เพิ่มขึ้นมา

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความคิดเห็นการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### 1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นตัวแทนของประชากรที่มีลักษณะเบื้องต้นบางประการที่สอดคล้องกัน คือ ผู้ใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่อยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเลือกจากบุคคลที่ทำงานในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัทเอกชน หรือบุคคลที่อยู่ใกล้ชิด หาได้ง่ายที่สุด โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Cochran (1953) โดยใช้ความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 สามารถคำนวณได้ดังนี้

$$n_0 = \frac{Z^2 \sigma^2}{e^2}$$

$n_0$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$Z$  = ค่ามาตรฐานที่ได้จากตารางการแจกแจงแบบปกติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (กรณีไม่ทราบค่า  $\sigma$  สามารถกำหนดค่า  $e$  เป็นเปอร์เซ็นต์ของ  $\sigma$  ได้ โดยกำหนดค่า  $e$  เป็น 10% ของค่า  $\sigma$ )

$$n_0 = \frac{1.96^2 \sigma^2}{(0.1\sigma)^2}$$

$$= 384.16 \approx 385 \text{ คน}$$

จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน ดังนั้นจึงใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 385 ชุด

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 การสร้างเครื่องมือ

2.1.1 ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทบทวนจากหนังสือ เอกสาร วารสาร งานวิจัย และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการวิจัย

2.1.2 กำหนดกรอบแนวคิด และขอบเขตของงานวิจัยที่ทำการศึกษโดยพิจารณาถึงปัญหา และวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

2.1.3 นำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้จากการค้นคว้าข้อมูลทบทวนวรรณกรรมมาสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องและครอบคลุมกับประเด็นที่ผู้ศึกษาต้องการทำวิจัย

### 2.2 การพัฒนาและการตรวจคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 มีการจัดทำแบบสอบถามซึ่งมีการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบในข้อคำถาม การใช้ภาษา ความสอดคล้อง และครอบคลุมเนื้อหา และความเที่ยงตรงของงานวิจัย

2.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้มีการนำแบบสอบถามมาตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงโดยการทดลอง (Try out) จากกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) เท่ากับ 0.92 ซึ่งมากกว่า ค่าเกณฑ์ 0.70 จึงถือว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อถือ

โดยแบบสอบถามที่ใช้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ ประเภทของรายได้ วิธีการยื่นแบบฯ การใช้โปรแกรมช่วยคำนวณภาษี RD Payroll 90/91 และการใช้ระบบ My Tax Account โดยเป็นคำถามลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close –Ended Question) เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close –Ended Question) โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ (วรพรรณ นุตโร, 2561) จำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close –Ended Question) โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ จำนวน 21 ข้อ

### 3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ ประเภทของรายได้ วิธีการยื่นแบบฯ การใช้โปรแกรม RD Payroll 90/91 ช่วยคำนวณภาษี และการใช้ระบบ My Tax Account ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แตกต่างกัน

3.2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ และอิทธิพลทางสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 เป็นการเก็บข้อมูลขั้นปฐมภูมิ (Primary Data)

4.2 เก็บตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

4.3 ใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูล (Online Questionnaire)

4.4 เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน - ธันวาคม 2566 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะมีประสบการณ์การยื่นแบบภาษี 2565 เป็นครั้งสุดท้าย (ในวันที่ 1 มกราคม 2566 – 8 เมษายน 2566)

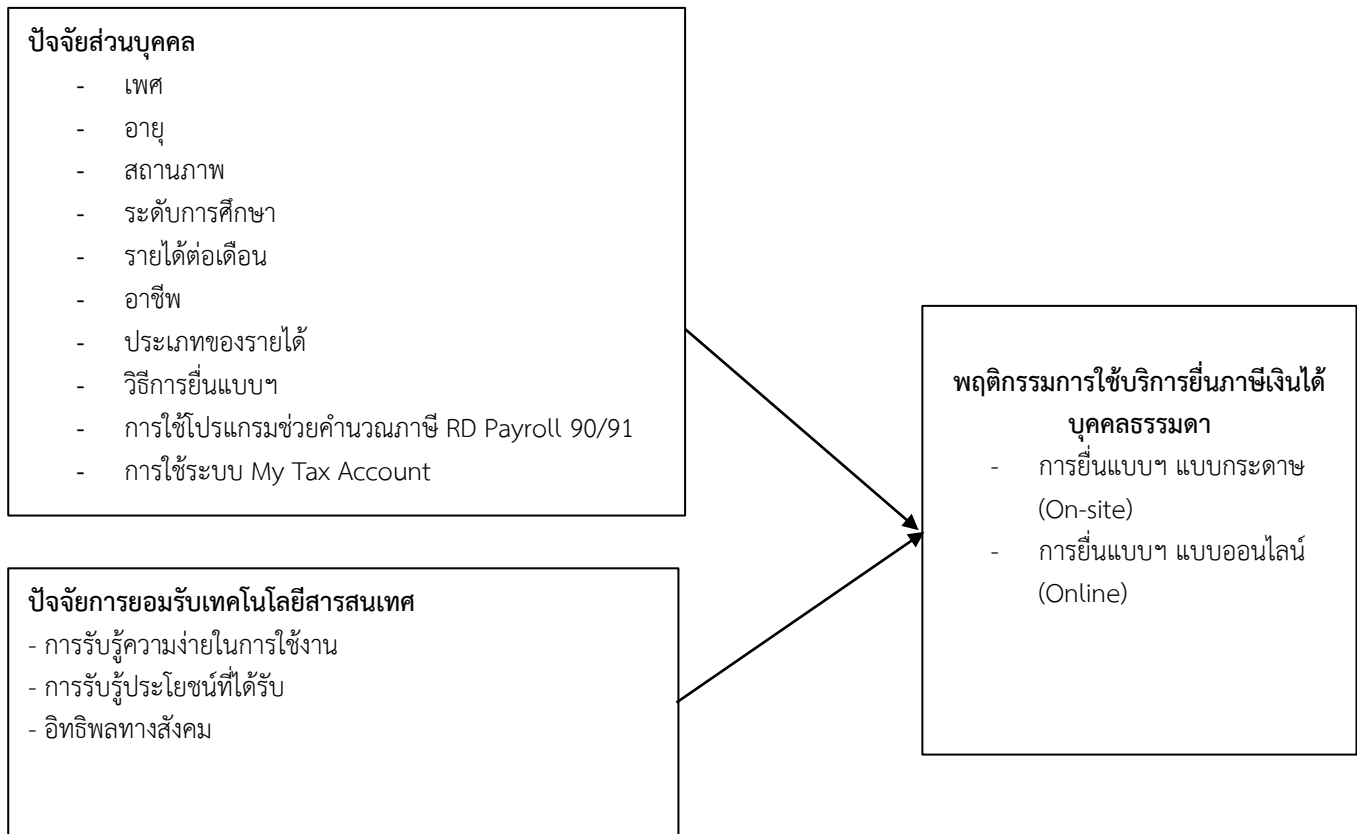
### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในส่วนนี้ใช้เครื่องมือทางสถิติในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และสถิติร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ ประเภทของรายได้ การใช้โปรแกรม RD Payroll 90/91 ช่วยคำนวณภาษี การใช้ระบบ My Tax Account ช่วยตรวจสอบค่าลดหย่อนภาษี และวิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในส่วนนี้จะใช้เครื่องมือทางสถิติในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 รวมถึงวิธีการวิเคราะห์ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

โดยที่มีเกณฑ์การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (วรพรรณ นุตโร, 2561) ดังนี้

|                       |                                     |
|-----------------------|-------------------------------------|
| ค่าต่ำกว่า .20        | มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ         |
| ค่า .20 - .39         | มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ |
| ค่า .40 - .59         | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง        |
| ค่า .60 - .79         | มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง |
| ค่าตั้งแต่ .80 ขึ้นไป | มีความสัมพันธ์กันระดับสูง           |

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง 385 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.6 เพศชาย ร้อยละ 49.4 ส่วนใหญ่อายุช่วงต่ำกว่า 37 ปี สถานภาพโสด ร้อยละ 52.7 สถานภาพสมรส ร้อยละ 47.3 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท และมีรายได้จากเงินเดือนอย่างเดียว วิธีการยื่นแบบฯ ส่วนใหญ่เป็นแบบออนไลน์ ไม่เคยใช้โปรแกรม RD Payroll 90/91 ช่วยคำนวณภาษี และไม่เคยใช้ระบบ My Tax Account

#### 1. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมการใช้บริการยื่นภาษีแบบกระดาษและแบบออนไลน์ สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

| ข้อมูลทั่วไป | พฤติกรรมการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา |                         |                                |                         |
|--------------|---------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|
|              | การยื่นภาษีแบบกระดาษ (On-site)        |                         | การยื่นภาษีแบบออนไลน์ (Online) |                         |
|              | Sig                                   | ความสอดคล้องกับสมมติฐาน | Sig                            | ความสอดคล้องกับสมมติฐาน |
| เพศ          | 0.944                                 | ไม่สอดคล้อง             | 0.711                          | ไม่สอดคล้อง             |
| อายุ         | 0.000                                 | สอดคล้อง                | 0.000                          | สอดคล้อง                |
| สถานภาพ      | 0.954                                 | ไม่สอดคล้อง             | 0.568                          | ไม่สอดคล้อง             |



ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมการใช้บริการยื่นภาษีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                   | พฤติกรรมกรยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา |                         |                                |                         |
|--------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|
|                                | การยื่นภาษีแบบกระดาษ (On-site)       |                         | การยื่นภาษีแบบออนไลน์ (Online) |                         |
|                                | Sig                                  | ความสอดคล้องกับสมมติฐาน | Sig                            | ความสอดคล้องกับสมมติฐาน |
| ระดับการศึกษา                  | 0.000                                | สอดคล้อง                | 0.069                          | ไม่สอดคล้อง             |
| อาชีพ                          | 0.057                                | ไม่สอดคล้อง             | 0.600                          | ไม่สอดคล้อง             |
| รายได้ต่อเดือน                 | 0.000                                | สอดคล้อง                | 0.000                          | สอดคล้อง                |
| ประเภทของรายได้                | 0.094                                | ไม่สอดคล้อง             | 0.274                          | ไม่สอดคล้อง             |
| การใช้โปรแกรม RD Payroll 90/91 | 0.057                                | ไม่สอดคล้อง             | 0.000                          | สอดคล้อง                |
| การใช้ระบบ My Tax Account      | 0.908                                | ไม่สอดคล้อง             | 0.000                          | สอดคล้อง                |

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายรายละเอียดได้ ดังนี้

การวิเคราะห์พฤติกรรมกรยื่นภาษี จำแนกตามอายุ พบว่าการยื่นภาษีแบบกระดาษ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ผู้ยื่นภาษีที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรยื่นแบบภาษี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ยื่นภาษีเงินได้ในกลุ่มอายุต่ำกว่า 28 ปี มีแนวโน้มในการยื่นภาษีแบบกระดาษมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และด้านการยื่นภาษีแบบออนไลน์ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ผู้ยื่นภาษีที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรยื่นแบบภาษี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ยื่นภาษีในกลุ่มอายุ 46 – 53 ปี มีแนวโน้มในการยื่นภาษีแบบออนไลน์มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน แต่อย่างไรก็ตามจำนวนผู้ยื่นภาษีแบบกระดาษมีน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 2.9 เท่านั้น จึงเห็นได้ว่าผู้ยื่นภาษีที่มีอายุน้อยส่วนใหญ่จะยื่นภาษีแบบออนไลน์ด้วยเช่นกัน

การวิเคราะห์พฤติกรรมกรยื่นภาษี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าการยื่นภาษีแบบกระดาษ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ผู้ยื่นภาษีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรยื่นแบบภาษี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ผู้ยื่นภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีแนวโน้มการยื่นแบบฯ แบบกระดาษน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วนการยื่นภาษีแบบออนไลน์ (Online) มีค่า Sig เท่ากับ 0.069 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่น คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ผู้ยื่นภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงแตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรยื่นแบบภาษี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

การวิเคราะห์พฤติกรรมกรยื่นภาษี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ได้แก่ ด้านการยื่นภาษีแบบกระดาษ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ผู้ยื่นภาษีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรยื่นแบบภาษี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และด้านการยื่นภาษีแบบออนไลน์ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ผู้ยื่นภาษีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรยื่นแบบภาษี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยช่วงเงินเดือนที่น้อยกว่า 40,001 – 60,000 บาท มีแนวโน้มในการยื่นแบบฯ แบบกระดาษ (On-site) มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน แต่อย่างไรก็ตามจำนวนผู้ยื่นภาษีแบบ

กระดาน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 2.9 เท่านั้น จึงอาจจะสรุปไม่ได้แน่ชัด ผู้ยื่นภาษีที่มีรายได้น้อยแนวโน้มจะยื่นแบบฯ แบบกระดาน

การวิเคราะห์พฤติกรรมการยื่นภาษี จำแนกตามการใช้โปรแกรม RD Payroll 90/91 การยื่นภาษีแบบกระดาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.057 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ผู้ยื่นภาษีที่มีการใช้โปรแกรม RD Payroll 90/91 แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการยื่นแบบภาษี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วนการยื่นภาษีแบบออนไลน์ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ผู้ยื่นภาษีที่มีการใช้โปรแกรม RD Payroll 90/91 แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการยื่นแบบภาษี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ยิ่งผู้ยื่นภาษีมัธยการศึกษาศึกษาสูงจะมีแนวโน้มการยื่นแบบฯ แบบกระดาน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

การวิเคราะห์พฤติกรรมการยื่นภาษี จำแนกตามการใช้ระบบ My Tax Account พบว่าการยื่นภาษีแบบกระดาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.908 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ผู้ยื่นภาษีที่มีการใช้ระบบ My Tax Account แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการยื่นแบบภาษี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วนการยื่นภาษีแบบออนไลน์ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ผู้ยื่นภาษีที่มีการใช้ระบบ My Tax Account แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการยื่นแบบภาษี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ยิ่งผู้ยื่นภาษีมัธยการศึกษาศึกษาสูงจะมีแนวโน้มการยื่นแบบฯ แบบกระดาน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

## 2. ความสัมพันธ์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับความคิดเห็นการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

### 2.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้ในงานวิจัย คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ และด้านอิทธิพลทางสังคม ที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการยื่นภาษีแบบออนไลน์ สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

| ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี     | Pearson Correlation (r) | Sig   | ความคิดเห็นการยื่นภาษีแบบออนไลน์ |
|------------------------------|-------------------------|-------|----------------------------------|
| การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน | 0.303                   | 0.000 | สอดคล้อง                         |
| การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ   | 0.533                   | 0.000 | สอดคล้อง                         |
| อิทธิพลทางสังคม              | 0.405                   | 0.000 | สอดคล้อง                         |

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายได้ ดังนี้

การวิเคราะห์ความคิดเห็นการยื่นภาษีแบบออนไลน์ จำแนกตามปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ของการยื่นภาษีแบบออนไลน์ ได้แก่ 1. มีขั้นตอนชัดเจนและรูปแบบเนื้อหาเข้าใจง่าย 2. มีความสะดวกในการเข้าสู่ระบบ ด้วยการเข้ารหัสผ่าน หรือเข้าระบบด้วย ThaiID หรือ เป๋าตัง 3. มีความรวดเร็วและคล่องตัว 4. การใช้โปรแกรม RD Payroll 90/91 ช่วยคำนวณภาษีก่อนยื่นแบบฯ 5. การใช้ระบบ My Tax Account ช่วยตรวจสอบข้อมูลค่าลดหย่อนภาษี ดังกล่าว พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่า Sig 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยื่นแบบภาษีแบบออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.303 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ ของการยื่นภาษีแบบออนไลน์ ได้แก่ 1. ช่วยให้ประหยัดเวลาดำเนินการและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง/ไม่ต้องรอคิว 2. มีความถูกต้อง 3. ช่วยให้ได้รับการคืนภาษีรวดเร็วกว่าการยื่นแบบฯ แบบกระดาน



4. ช่วยให้สามารถใช้บริการไม่เว้นวันหยุดราชการ/นอกเวลาราชการได้ 5. มีช่องทางชำระภาษีได้หลายช่องทาง 6. ช่วยให้ได้รับสิทธิเวลาการยื่นแบบฯ หลังวันที่ 31 มีนาคม ได้อีก 8 วัน 7. สามารถรับสำเนาการยื่นแบบฯ ได้ทันที ดังกล่าว พบว่าการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ มีค่า Sig 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า มีความสัมพันธ์กับมีพฤติกรรมการยื่นแบบภาษีแบบออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.533 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านอิทธิพลทางสังคม ของการยื่นภาษีแบบออนไลน์ ได้แก่ 1. ครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก มีส่วนช่วยแนะนำ 2. กรมสรรพากร มีการประชาสัมพันธ์ชักชวนและแนะนำ 3. ญาติด้านภาษีฯ มีการเผยแพร่ความรู้และแนะนำ 4. เทคโนโลยีของกรมสรรพากรและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล 5. การใช้เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชันด้านการเงินและการลงทุนได้แพร่หลายมากขึ้นจนเป็นความคุ้นชิน ดังกล่าว พบว่าอิทธิพลทางสังคม มีค่า Sig 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า มีความสัมพันธ์กับมีพฤติกรรมการยื่นแบบภาษีแบบออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.405 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

## 2.2 พฤติกรรมการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.2.1 การยื่นแบบฯ แบบออนไลน์ (Online) ทศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม 11 ข้อดังนี้ 1. สะดวกยื่นแบบฯ ผ่านทางช่องทางออนไลน์ 2. มีความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 3. ความสะดวกสามารถยื่นวันหยุดราชการ/นอกเวลาราชการได้ 4. ความเข้าใจประเภทเงินได้ 5. ความเข้าใจค่าใช้จ่ายที่สามารถหักจากเงินได้แต่ละประเภทของท่านก่อนเป็นเงินได้สุทธิเพื่อคำนวณภาษี 6. ความเข้าใจค่าลดหย่อน ส่วนตัว คู่สมรส บุตร บิดา มารดา 7. ความเข้าใจค่าลดหย่อน ประกันสังคม ประกันชีวิต และการลงทุน ในกองทุนต่างๆ 8. มีความสะดวกในการแนบหลักฐานเอกสารต่างๆ เป็นไฟล์เอกสาร 9. คำนวณบนแพลตฟอร์มของกรมสรรพากรมีความถูกต้อง 10. การใช้โปรแกรม RD Payroll 90/91 ช่วยตรวจสอบการคำนวณภาษีก่อนยื่นแบบฯ 11. การใช้ระบบ My Tax Account ช่วยรวบรวมข้อมูลการลดหย่อนภาษีได้

การวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.35$ , S.D. = .38) โดยข้อมูลด้านการยื่นแบบฯ แบบออนไลน์ (Online) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มากที่สุด พบว่า ผู้เสียภาษีสะดวกยื่นแบบฯ ผ่านทางช่องทางออนไลน์ ( $\bar{x} = 4.69$ , S.D. = .56) รองลงมา คือ การยื่นแบบฯ แบบออนไลน์ มีความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ( $\bar{x} = 4.68$ , S.D. = .55) และรายข้อที่น้อยที่สุด คือ การยื่นแบบฯ แบบออนไลน์ มีความสะดวกในการแนบหลักฐานเอกสารต่างๆ เป็นไฟล์เอกสาร ( $\bar{x} = 3.52$ , S.D. = 1.12)

2.2.2 การยื่นแบบฯ แบบกระดาษ (On-site) ทศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม 7 ข้อดังนี้ 1. ความสะดวกในการยื่นแบบฯ แบบกระดาษผ่านช่องทางสำนักงานสรรพากรในพื้นที่ของท่าน 2. การยื่นแบบฯ แบบกระดาษ มีความปลอดภัยมากกว่า 3. การยื่นแบบฯ แบบออนไลน์ มีความยุ่งยากมากกว่า 4. การยื่นแบบฯ แบบกระดาษ มีความสะดวก 5. การยื่นแบบฯ แบบกระดาษ ช่วยลดความผิดพลาดของได้ 6. การยื่นแบบฯ แบบกระดาษ ช่วยให้เสียภาษีได้น้อยกว่า 7. การยื่นแบบฯ แบบกระดาษ ช่วยให้มั่นใจได้ว่ากรมสรรพากรได้รับข้อมูลการเสียภาษีประจำปีแล้ว

การวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอยู่ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.81$ , S.D. = .68) โดยข้อมูลด้านการยื่นแบบฯ แบบกระดาษ (On-site) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มากที่สุด พบว่า การยื่นแบบฯ แบบกระดาษ (On-site) ช่วยให้มั่นใจได้ว่ากรมสรรพากรได้รับข้อมูลการเสียภาษีประจำปีแล้ว ( $\bar{x} = 3.83$ , S.D. = 1.08) รองลงมา คือ การยื่นแบบฯ แบบกระดาษ มีความปลอดภัยมากกว่า ( $\bar{x} = 3.00$ , S.D. = 1.01) และรายข้อที่น้อยที่สุด คือ การยื่นแบบฯ แบบกระดาษ ช่วยให้เสียภาษีได้น้อยกว่า ( $\bar{x} = 2.70$ , S.D. = 1.09)

## อภิปรายผล

1. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านอายุ พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการยื่นภาษีแบบกระดาษและแบบออนไลน์แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้เสียภาษีที่มีอายุมาก มีฐานภาษีตามขั้นบันไดที่จ่ายสูงเพราะเงินเดือนมาก ทำให้การเสียภาษี

มากกว่า จึงมีการวางแผนภาษี เพื่อลดหย่อนภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานของ วาริพร ชูศรี และคณะ (2565) ศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชน ในอำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร พบว่า อายุของผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการยื่นภาษีแบบกระดาษแต่ไม่มีต่อพฤติกรรมการยื่นภาษีแบบออนไลน์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีแนวโน้มการยื่นแบบกระดาษ น้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับงานของ อาริสรา นนทะคุณ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามจำนวนผู้เสียภาษีที่มีการยื่นแบบกระดาษมีน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 2.9 เท่านั้น จึงเห็นได้ว่าผู้ยื่นภาษีที่มีรายได้ส่วนใหญ่จะยื่นภาษีแบบออนไลน์ด้วยเช่นกัน

ปัจจัยด้านรายได้ พบว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการยื่นภาษีแบบกระดาษและแบบออนไลน์แตกต่างกัน โดยรวมยิ่งผู้เสียภาษีมีรายได้มากขึ้นแนวโน้มจะเลือกยื่นแบบฯแบบออนไลน์ (Online) มากกว่า ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ยิ่งผู้เสียภาษีที่มีรายได้มากจะให้ความสำคัญกับการประหยัดเวลาในการเดินทาง จึงเลือกใช้การยื่นแบบฯแบบกระดาษ (On-site) น้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับงานของ เจกิตาห์ อินทร์พักทัน (2564) ศึกษาการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง พบว่า รายได้ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ได้แก่ การใช้โปรแกรม RD Payroll 90/91 ช่วยคำนวณภาษีก่อนยื่นแบบภาษี และการใช้ระบบ My Tax Account ช่วยตรวจสอบค่าลดหย่อนภาษี พบว่าผู้เสียภาษีที่มีประสบการณ์การใช้โปรแกรม RD Payroll 90/91 และ การใช้ระบบ My Tax Account มีพฤติกรรมการยื่นภาษีแบบกระดาษและแบบออนไลน์แตกต่างกัน

## 2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับความคิดเห็นการใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.1 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ และด้านอิทธิพลทางสังคม โดยอธิบายความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการใช้บริการยื่นแบบฯ แบบออนไลน์ ได้ดังนี้

ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการใช้บริการยื่นแบบฯ แบบออนไลน์ โดยความคิดเห็นรายข้อที่มีความเห็นด้วยมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้ 1. มีความรวดเร็วและคล่องตัว 2. มีความสะดวกในการเข้าสู่ระบบ ด้วยการเข้ารหัสผ่าน หรือเข้าระบบ 3. มีขั้นตอนชัดเจนและรูปแบบเนื้อหาเข้าใจง่าย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บริการยื่นแบบฯ ผ่านช่องทาง e-Filing ของกรมสรรพากรได้มีการพัฒนาให้สามารถใช้งานง่ายและมีขั้นตอนที่สะดวกขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานของ วรพรรณ นุตโร (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อปัจจัยการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์มีขั้นตอนการใช้งานชัดเจน และเนื้อหาเข้าใจได้ง่าย

ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการใช้บริการยื่นแบบฯ แบบออนไลน์ โดยความคิดเห็นรายข้อที่มีความเห็นด้วยมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้ 1. มีความถูกต้อง 2. ช่วยให้สามารถใช้บริการไม่เว้นวันหยุดราชการ/นอกเวลาราชการได้ 3. ช่วยเหลือประหยัดเวลาดำเนินการและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง/ไม่ต้องรอคิว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การยื่นแบบฯ แบบออนไลน์สามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอดเวลา ช่วยประหยัดเวลาไม่ต้องรอคิวและลดค่าใช้จ่ายการเดินทาง และเชื่อมั่นในการคำนวณที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ มีผลต่อปัจจัยการยอมรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาดำเนินการและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ด้านอิทธิพลทางสังคม พบว่ามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการใช้บริการอื่นแบบๆ แบบออนไลน์ โดยความคิดเห็นรายข้อที่มีความเห็นด้วยมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้ 1. การใช้เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชันด้านการเงินและการลงทุนได้แพร่หลายมากขึ้นจนเป็นความคุ้นชิน 2. ครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จัก มีส่วนช่วยแนะนำวิธีการอื่นแบบๆ 3. เทคโนโลยีของกรมสรรพากรและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้จากความคิดเห็นดังกล่าว ผู้เสียภาษีจึงเลือกใช้บริการอื่นแบบๆ แบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการอื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม พบว่าอิทธิพลของสังคม มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย เนื่องจากในปัจจุบันผู้เสียภาษีสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ง่ายมากขึ้น และสื่อสังคมหรือผู้ที่มีอิทธิพลทางสังคม อย่างกูรูด้านภาษีฯ ทำให้มีแนวโน้มที่จะเกิดพฤติกรรมเรียนรู้และปฏิบัติตามในการใช้บริการระบบอื่นแบบๆ แบบออนไลน์ตามผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินและการวางแผนภาษีแนะนำ

## 2.2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

การใช้บริการอื่นแบบๆ แบบออนไลน์ (Online) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยระดับมาก คือการอื่นแบบๆ แบบออนไลน์ 1. มีความสะดวก 2. มีความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 3. สามารถยื่นวันหยุดราชการ/นอกเวลาราชการได้ 4. คำถามบนแพลตฟอร์มของกรมสรรพากรมีความถูกต้อง แต่ในกลุ่มของระดับมากที่สุดที่มีค่าน้อยที่สุด คือการใช้ระบบ My Tax Account ช่วยรวบรวมข้อมูลการลดหย่อนภาษี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ระบบ My Tax Account พ.ศ. 2566 สำหรับใช้ยื่นแบบๆ ปีภาษี 2565 (ยื่นวันที่ 1 มกราคม – 8 เมษายน 2566) เป็นระบบที่กรมสรรพากรได้ทำการพัฒนาและเริ่มให้ใช้งานใน พ.ศ. 2566 เป็นปีแรก การนำเข้าข้อมูลค่าลดหย่อนภาษีต่างๆ เช่น ค่าเบี้ยประกันชีวิต กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (PVD) กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) กองทุนรวมเพื่อส่งเสริมการออกระยะยาว (SSF) ที่ยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และข้อสำคัญ คือ My Tax Account พ.ศ. 2566 ยังไม่เชื่อมโยงข้อมูลส่งไปยังระบบ e-Filing ของการยื่นแบบภาษีออนไลน์ เป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้นไว้ใช้ในการตรวจสอบเท่านั้น ผู้เสียภาษีจึงอาจยังไม่รู้ว่าได้มีการเพิ่มระบบ My Tax Account เข้ามาเพื่อช่วยตรวจสอบข้อมูลค่าลดหย่อนภาษีได้แล้ว จึงทำให้มีแนวโน้มของผู้ตอบแบบสอบถามมีเกณฑ์อยู่ในระดับน้อยที่สุดในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปีภาษี 2565 ครึ่งล่าสุดสอดคล้องกับงานของ ฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับดี และส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในขณะที่มีความรู้ในการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระดับปานกลาง ส่วนการใช้ระบบ My Tax Account กรมสรรพากรเพิ่งเริ่มให้ใช้งานยังไม่มีงานวิจัยมาเปรียบเทียบ

การใช้บริการอื่นแบบๆ แบบกระดาษ (On-site) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะเห็นด้วยระดับปานกลางเท่านั้น โดยพิจารณาเป็นรายข้อมีระดับเห็นด้วยมากที่สุดคือ การยื่นแบบๆ แบบกระดาษ ช่วยให้มั่นใจได้ว่ากรมสรรพากรได้รับข้อมูลการเสียภาษีประจำปีแล้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้เสียภาษีได้ดำเนินการยื่นแบบๆ กับเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรโดยตรง ผู้เสียภาษีเกิดความมั่นใจ จึงทำให้มีแนวโน้มของผู้ตอบแบบสอบถามมีเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีระดับเห็นด้วยรองลงมาคือ การยื่นแบบๆ แบบกระดาษ มีความปลอดภัยมากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการยื่นแบบๆ แบบกระดาษ ไม่มีความเสี่ยงในการรั่วไหลของข้อมูล และรายข้อที่น้อยที่สุด คือ การยื่นแบบๆ แบบกระดาษ ช่วยให้เสียภาษีได้น้อยกว่าสาเหตุอาจเกิดจาก การมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้ความช่วยเหลือตรวจทานเพื่อให้การเสียภาษีเป็นไปด้วยความถูกต้อง แต่ไม่ได้ช่วยให้การเสียภาษีน้อยกว่าการยื่นแบบๆ แบบออนไลน์ สอดคล้องกับงานของ กุสุมา ดำรงชัย และ กุหลาบ บุรีสาร (2561) ศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชน ในตำบลภูทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีจำนวนมากที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในประเด็นดังกล่าว

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นแบบออนไลน์ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบกระดาษเพียง ร้อยละ 2.9 เท่านั้น และมีผู้ที่เคยใช้ระบบ My Tax Account ช่วยในการตรวจสอบค่า

ลดหย่อนภาษี ร้อยละ 22.6 ซึ่งถือว่าเป็นระดับที่ไม่มาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พ.ศ. 2566 กรมสรรพากรเริ่มนำข้อมูลค่าลดหย่อนภาษีปีภาษี 2565 เข้าในระบบ My Tax Account เป็นปีแรก

### องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่หันไปใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่าร้อยละ 97 ส่วนที่ยื่นแบบผ่านกรมสรรพากรพื้นที่ มีจำนวนน้อยกว่าร้อยละ 3 ทั้งนี้เพราะระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ e-Filing มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนถึงปัจจุบันระบบสามารถใช้งานได้อย่างสะดวก เข้าใจง่าย ทำให้ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่หันมาใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นแล้ว กรมสรรพากรยังได้พัฒนาระบบสนับสนุนข้อมูลอื่น ๆ ให้กับผู้เสียภาษี เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับค่าลดหย่อนต่างๆ ข้อมูลรายได้ ดอกเบี้ยกู้ยืมที่อยู่อาศัย ซ้อปดีมีคืน เงินบริจาค เข้ามาที่ระบบ My Tax Account พ.ศ. 2567 และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเข้ามาที่ e-Filing ได้แล้ว และอีกทั้งกรมสรรพากรได้เตรียมบังคับให้ทุกบริษัทจะต้องส่งเงินได้และการหักภาษี ณ ที่จ่ายเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ปีภาษี 2567 เป็นต้นไป (เริ่มยื่นวันที่ 1 มกราคม – 8 เมษายน 2568) เพื่อให้กรมสรรพากรนำเข้าระบบ My Tax Account พ.ศ. 2568 ตั้งแต่การยื่นภาษีประจำปี ในช่วง 1 มกราคม 2568 เป็นต้นไป

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุมาก มีแนวโน้มในการยื่นภาษีแบบออนไลน์ ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูง มีแนวโน้มในการยื่นภาษีแบบออนไลน์ และผู้เสียภาษีที่มีรายได้มาก มีแนวโน้มในการยื่นภาษีแบบออนไลน์

การยอมรับเทคโนโลยี ผู้เสียภาษีเห็นว่าปัจจัย ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ และด้านอิทธิพลทางสังคม มีผลต่อผู้เสียภาษีที่ยื่นภาษีแบบออนไลน์ โดยความคิดเห็นแยกรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่าการยื่นภาษีแบบออนไลน์ มีความรวดเร็วและคล่องตัว มีความสะดวกในการเข้าสู่ระบบ ด้วยการเข้ารหัสผ่าน หรือชำระระบบ มีขั้นตอนชัดเจนและรูปแบบเนื้อหาเข้าใจง่าย 2) ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า การยื่นภาษีแบบออนไลน์ มีความถูกต้อง ช่วยให้สามารถใช้บริการไม่เว้นวันหยุดราชการ/นอกเวลาราชการได้ ช่วยให้ประหยัดเวลาดำเนินการและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง/ไม่ต้องรอคิว 3) ด้านอิทธิพลทางสังคม พบว่า การยื่นภาษีแบบออนไลน์มีผลมาจาก การใช้เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชันด้านการเงินและการลงทุนได้แพร่หลายมากขึ้นจนเป็นความคุ้นชิน การมีครอบครัว/เพื่อน/คนรู้จักช่วยแนะนำวิธีการยื่น และเห็นว่าเทคโนโลยีของกรมสรรพากรและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลได้

การใช้บริการของผู้เสียภาษี พบว่า มีการยื่นภาษีแบบออนไลน์มากกว่าแบบกระดาษค่อนข้างมาก โดยผู้เสียภาษีมีเห็นด้วยมาก ว่าการยื่นภาษีแบบออนไลน์ มีความสะดวก มีความประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สามารถยื่นวันหยุดราชการ/นอกเวลาราชการได้ คำนวณบนแพลตฟอร์มของกรมสรรพากรมีความถูกต้อง แต่ในกลุ่มเห็นด้วยระดับมากที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ความเข้าใจค่าลดหย่อน ประกันสังคม ประกันชีวิต และการลงทุน ในกองทุนต่างๆ และเห็นด้วยในระดับปานกลาง คือการใช้ระบบ My Tax Account ช่วยรวบรวมข้อมูลการลดหย่อนภาษี

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 กรมสรรพากรควรให้ความรู้การใช้บริการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รวมถึง การประชาสัมพันธ์การใช้ระบบ My Tax Account ให้มากขึ้น เพราะผลจากแบบสอบถามมีผู้เคยใช้งาน My Tax Account พ.ศ. 2566 ไม่มากนัก

1.2 ควรนำข้อมูลที่ได้ไปวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการในการยื่นแบบฯ ผ่านระบบเว็บไซต์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องตามวิสัยทัศน์นโยบายของไทยแลนด์ 4.0



## 2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรปรับตัวแปรในการศึกษาให้เหมาะสมและทันสมัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากผลการศึกษานี้ สอดคล้องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ My Tax Account พ.ศ. 2566 แต่ในปัจจุบัน พบว่ากรมสรรพากรได้มีการพัฒนา My Tax Account พ.ศ. 2567 ที่แสดงข้อมูลรายได้และรายการลดหย่อนภาษีของผู้ใช้บริการได้ครบถ้วนมากกว่าเดิม รวมทั้งยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลส่งไปยังระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing ได้แล้ว และกรมสรรพากรได้เตรียมบังคับให้ทุกบริษัทจะต้องส่งเงินได้และการหักภาษี ณ ที่จ่ายเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ปีภาษี 2567 เป็นต้นไป (เริ่มยื่นวันที่ 1 มกราคม – 8 เมษายน 2568) เพื่อให้กรมสรรพากรนำเข้าสู่ระบบ My Tax Account พ.ศ. 2568 ตั้งแต่การยื่นภาษีประจำปี ในช่วง 1 มกราคม 2568 เป็นต้นไป

2.2 ให้พิจารณาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมแทนตัวแปรการใช้โปรแกรมช่วยคำนวณ RD Payroll 90/91 ในการศึกษา ทั้งนี้ เพราะการยื่นภาษีเงินได้ผ่านระบบ e-Filing ในปัจจุบัน ระบบ e-Filing สามารถบันทึกเป็นฉบับร่างของการคำนวณภาษีเก็บไว้ในระบบฐานข้อมูล และสามารถพิมพ์ฉบับร่างเพื่อให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบก่อนได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้โปรแกรม RD Payroll 90/91 ช่วยคำนวณก่อนเหมือนเก่าแล้ว

2.3 ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ควรศึกษาในเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้เสียภาษีเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุม

## เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2564). รายงานผลการทบทวนสถานการณ์โรคโควิด-19 และมาตรการควบคุมป้องกันในระดับโลก และในประเทศไทย. สืบค้น 10 มีนาคม 2566 จาก <http://www.thaincd.com/document/file/download/knowledge/COVID19.65.pdf>.
- กรมสรรพากร. (2566). *Clear Cut My Tax Account* ครบจบในที่เดียว. สืบค้น 10 มีนาคม 2566. จาก <https://www.rd.go.th/63908.html>.
- กุสุมา ดำรงชัย และ กุหลาบ ปุริสาร. (2561). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชน ในตำบลทุ่งทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย*, 8(1), 124-132.
- เจกิตาห์ อินทร์พักทัน. (2564). การเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ปฐมาภรณ์ บำรุงผล. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- พนิดา สุภาพอาภรณ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร. (บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- พัชรพิณท์ ฟาภิษฐกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่).
- วรพรรณ นุตโร. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- วาริพร ชูศรี, จุฑามาศ พรหมมนตรี, บุตรี บุญโรจนพงศ์, นลินี อึ้งคุณากุล และ ปิยาพัชร สันเจริญ. (2565). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชน ในอำเภอด่านช้าง จังหวัดสงขลา. ใน *การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 13* (น. 3220-3234). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570). สืบค้น 1 กุมภาพันธ์ 2567. จาก [https://www.nesdc.go.th/article\\_attach/article\\_file\\_20230307173518.pdf](https://www.nesdc.go.th/article_attach/article_file_20230307173518.pdf).

อารีศรา นนทะคุณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. (เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).