

บทความวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

นางสาวนุชชา โปร่งกลาง

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้เสียภาษีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 213 คน มีสถานภาพโสด 247 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 296 คน มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 273 คน และประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 299 คน ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครขอบเขตของการวิจัยระหว่างเดือนมกราคม-พฤษภาคม 2561

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้สถิติ T-test เพื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

การศึกษาในครั้งนี้คือ 1. ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริการที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

ด้านเว็บไซต์ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องระบบมีการจำกัดช่วงระยะเวลาการเชื่อมต่อการใช้งานเพื่อให้สามารถใช้งานได้ยาวนานที่สุดภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น ควรให้ความสำคัญของระบบเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชม.

ด้านค่าใช้จ่าย จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องสามารถยื่นแบบแสดงภาษีได้ภายนอกสถานที่กรมสรรพากรให้บริการควรมีการสถานที่นอกเหนือจากกรมสรรพากรเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ด้านบริการ จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องขั้นตอนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนเป็นลำดับ การให้บริการควรมีการจัดทำสื่อ ประชาสัมพันธ์ของขั้นตอนให้ชัดเจน เป็นลำดับ

ด้านประชาสัมพันธ์ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องมีการแจ้งรายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการควรมีการเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกสอบถามข้อมูล กรณีเกิดปัญหาการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต

คำสำคัญ : การยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต, การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

Abstract

The purpose of this study is to: 1) study the factors that affect the filing and payment of personal income tax via the Internet in Bangkok, taxpayers. Paying personal income tax via the Internet, most respondents are female, 254 people aged 20-30 years, 213 people have status The 247 has a Bachelor of 296 people earning less than 20,000 baht 273 people and is engaged in a number of private employees 299 people. Factors affecting the filing and payment of personal income tax via the internet in Bangkok. Scope of research between January - May 2018.

Data collection tool for this research is a questionnaire that the researcher uses to analyze data such as frequency, percentage, mean and one-way analysis of variance. (One-Way ANOVA) by using the T-test to determine the difference between general information of respondents and factors affecting the filing and payment of personal income tax via the internet in Bangkok.

This study is 1. The factors that affect the filing and payment of personal income tax through the internet in Bangkok are different. Most of the samples give importance to the factors that affect the submission of forms. Show items and pay personal income tax via the internet In Bangkok, divided into 4 areas.

On the website, the study found that the respondents gave priority. Regarding the system, there is a limit on the duration of the connection, so that it can be used as long as possible within the specified time only. Should give importance to the network system to be able to use it 24 hours a day.

In terms of expenses, the study found that respondents gave priority to the matter can be submitted to the tax return form outside the location. The Department of Revenue Service should have a location other than the Revenue Department to save travel expenses.

In the service, the study found that respondents gave priority to the procedure for filing personal income tax forms via the internet is clear. The service should have a media preparation. Publicize the steps clearly.

Public relations from study found that respondents gave priority Subject: The details of documents used for filing via the internet Service should be added to the phone number of the staff. For easy inquiry in the event of a form submission problem via the internet.

Key words: the filing via the internet, the payment of personal income tax via the internet .

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในโลกยุคปัจจุบันที่รัฐบาลมีภารกิจมากมายหลายประการ เช่น ภารกิจในการรักษาความมั่นคง ภารกิจในการพัฒนาและบริหารประเทศ และภารกิจอื่นๆ อีกมากมายหลายประการ จากภารกิจของรัฐบาลที่มากมายดังกล่าวมานี้ทำให้รัฐบาลต้องหารายได้เพื่อให้เพียงพอต่อรายจ่ายในการจัดทำภารกิจให้ลุล่วง ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาภารกิจที่รัฐบาลต้องจัดทำแล้วจะเห็นได้ว่าประโยชน์จากภารกิจต่าง ๆ ของรัฐบาลนั้น แท้จริงแล้วผู้ได้ประโยชน์ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมก็คือประชาชนภายในประเทศจึงเป็นเหตุผลประการหนึ่งที่รัฐบาลต้องทำการเก็บภาษีจากประชาชนซึ่งในรัฐธรรมนูญของหลาย ๆ ประเทศรวมทั้งประเทศไทย ได้บัญญัติให้การเสียภาษีเป็นหน้าที่ของปวงชนนอกจากภาษีจะถูกใช้เพื่อเป็นเครื่องมือทางการคลังในการหารายได้ของรัฐบาลแล้วภาษียังถูกใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมสังคมด้วย เช่น รัฐบาลใช้การขึ้นอัตราภาษีเพื่อลดความร่ำรวยของเศรษฐิกิจที่มากเกินไปหรือใช้การลดอัตราภาษีเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจหรือใช้ภาษีเพื่อจำกัดการบริโภคของประชาชนในสินค้าและบริการบางประเภทเมื่อรัฐบาลต้องการรายได้เพื่อให้เพียงพอต่อรายจ่ายโดยใช้การเก็บภาษีจากประชาชนขณะเดียวกันการเก็บภาษีดังกล่าวก็ก่อให้เกิดภาวะแก่ประชาชนผู้มีเงินได้เพิ่มขึ้น จึงทำให้ประชาชนไม่เต็มใจในการเสียภาษีและส่งผลให้ผู้มีเงินได้ไม่ว่าจะมีเงินได้มากหรือน้อยย่อมต้องการเสียภาษีให้น้อยที่สุดหรือไม่เสียเลย ซึ่งตรงข้ามกับรัฐบาลที่ต้องการเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อรายจ่ายด้วยเหตุผลที่ต่างกัันนี้เองทำให้ผู้มีเงินได้หาวิธีการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น การวางแผนภาษี (Tax Planning) การเลี่ยงภาษี (Tax Avoidance) หรือแม้แต่การหลีกเลี่ยงภาษี (Tax Evasion)

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นภาษีทางตรงที่มีความสำคัญ เนื่องจากจัดเก็บจากบุคคลธรรมดาซึ่งมีเงินได้ตามมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากรและเป็นการจัดเก็บภาษีในอัตราก้าวหน้ามีรายได้มากก็จะมีภาระภาษีมากไปด้วย โดยฐานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เรียกว่า เงินได้สุทธิคำนวณจากการนำเงินได้พึงประเมินตลอดทั้งปีภาษีหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนต่าง ๆ ตามกฎหมาย (ประมวลรัษฎากร) เป็นเงินได้สุทธิก่อนนั้นจึงนำไปคำนวณภาษีตามอัตราก้าวหน้าและวิธีการที่กฎหมายกำหนด ซึ่งผู้มีเงินได้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประเมินตนเอง (แบบ ภ.ง.ด.90 และแบบ ภ.ง.ด.91) ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ภายในวันที่ 31 มีนาคมของปีถัดไปจากที่มีเงินได้เกิดขึ้น นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้ผู้มีเงินได้ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปีในกรณีที่มีเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(5) – 40(8) หรือกำหนดให้ผู้จ่ายเงินได้ทำการหักภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย นำส่งต่อกรมสรรพากร ซึ่งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายถือเป็นเครดิตภาษีในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตอนสิ้นปี และหากมีเครดิตภาษีสูงกว่าภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ต้องชำระบุคคลนั้นจะได้รับเงินภาษีคืน ซึ่งกรมสรรพากรมีนโยบายกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยวิธีใกล้ชิดและเป็นปัจจุบันเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีในการเสียภาษีเพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการเก็บภาษีถึงแม้ว่ากรมสรรพากรจะมีนโยบายประชาสัมพันธ์ รณรงค์ให้ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่น การจัดทำคู่มือแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับผู้เสียภาษีการแนะนำการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ของกรมสรรพากร การจัดสัมมนาภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับผู้เสียภาษี การเปิดบริการแนะนำการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางโทรศัพท์ (Call Center) และ Web Chat เป็นต้น แต่ก็ยังมีผู้เสียภาษีอากรจำนวนมากที่ยังคงยื่นแบบแสดงรายการไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจเกิดจากมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของกฎหมายภาษีในแต่ละปี และทัศนคติของผู้เสียภาษีอากร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครทั้งนี้เพื่อทราบแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกและพึงพอใจมากที่สุด เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรและการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตในการทำวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ การทำวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90 และ 91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประจำปี 2560 ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวนทั้งสิ้น 2,038,056 คน (จากรายงานสถิติการยื่นแบบภ.ง.ด. 90 และ 91 ผ่านอินเทอร์เน็ตประจำปี 2560) ได้ขนาดตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา มกราคม-พฤษภาคม 2562

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางสำหรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง"ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร"ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางในการประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์
- 2.2 แนวคิดความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลรัษฎากร
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

แนวคิดความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลรัษฎากร

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้ ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้ผู้มีแหล่งเงินได้ภายในประเทศถ้าคุณมีรายได้ในประเทศไทย เช่น ทำงานในไทย หรือมีกิจการในไทย หรือมีทรัพย์สินในไทย จะต้องเสียภาษีให้ประเทศไทยด้วย ไม่ว่าจะเงินนั้นจะจ่ายในประเทศหรือนอกประเทศ และไม่ว่าคุณจะเป็นคนสัญชาติไทยหรือไม่ก็ตามผู้มีแหล่งเงินได้ในต่างประเทศถ้าคุณมีรายได้จากต่างประเทศด้วย โดยปกติจะอยู่ในเกณฑ์ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้ประเทศไทยด้วยถ้า 1) อยู่ในประเทศไทยครบ 180 วัน (เป็นผู้อยู่ในประเทศไทย) และ 2) นำรายได้จากต่างประเทศนั้นเข้ามาใน ปีภาษี (ปีปฏิทิน) เดียวกัน หากขาดองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่งจะไม่ต้องเสียภาษีในไทย อย่างไรก็ตาม สิทธิสัญญาภาษีซ้อนก็สามารถช่วยแก้ปัญหาการเก็บภาษีซ้ำซ้อนระหว่างประเทศได้เช่นกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บังอร โททอง. (2554).การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 2) ศึกษาความความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต ของสรรพากรในจังหวัดแม่ฮ่องสอน 3) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความ

คิดเห็นในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต และ 4) เพื่ออธิบายสภาพปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดแม่ฮ่องสอนพร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไข

วิธีการศึกษา เป็นการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร และการสำรวจโดยเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามรวมทั้งการสังเกตแบบมีส่วนร่วม มีกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้มีหน้าที่ ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 335 คน และเจ้าหน้าที่สรรพากรในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 63 คน

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดแม่ฮ่องสอนอยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ สถานภาพสมรสและอาชีพ ส่วนปัจจัยอื่นอีก 4 ปัจจัย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นกับการยื่นแบบเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
3. ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความพึงพอใจต่อการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง
4. ปัญหาและอุปสรรคสำคัญต่างๆที่เกิดขึ้นจากการจัดเก็บภาษีเงินได้ฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ปัญหาในเรื่องการขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ผู้เสียภาษีขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบเสียภาษีเงินได้ฯทางอินเทอร์เน็ต ระบบอินเทอร์เน็ตและโปรแกรมการใช้งานขัดข้องเกิดความล่าช้า ข้อกฎหมาย ระเบียบคำสั่งของกรมสรรพากรมีความซับซ้อนทำความเข้าใจได้ยาก การคืนเงินภาษีมีความล่าช้าเนื่องจากเอกสารหลักฐานของผู้เสียภาษีไม่ครบอุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอสำหรับผู้ที่ยื่นแบบเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ณ จุดบริการของสรรพากร

สิรวรรณ ใจภักดิ์. (2552) .การศึกษาเรื่องปัญหาจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคืนภาษีจำนวน 59 คนข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงถึงความสำคัญของปัญหาผลการศึกษาพบว่าปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบ่งเป็น 2 ระดับคือระดับปัญหาหนักได้แก่ปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) และปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) ระดับปัญหามานกลางได้แก่ปัญหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ขอคืนภาษี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11)

ศุขจี มูลทองย้อย. (2554).การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ(1) ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (2) ศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (3) ศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตและ (4) ศึกษาถึงการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากรประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 495 ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางหรืออัตราส่วนโดยใช้สถิติร้อยละ (5)(percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard division) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่และ

การวิเคราะห์เชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติในการวิเคราะห์คือ t test และ F test โดยใช้ t test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีค่าตอบ 2 กลุ่มและสถิติ F test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) แล้วทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สรุปผลการวิจัยปรากฏดังนี้ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ประชากรผู้ยื่นแบบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 334 คนคิดเป็นร้อยละ 67.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุดจำนวน 195 คนคิดเป็นร้อยละ 39.4 มีสถานภาพโสดมากที่สุดจำนวน 272 คนคิดเป็นร้อยละ 54.9 ส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุดจำนวน 297 คนคิดเป็นร้อยละ 60.0 มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุดจำนวน 241 คนคิดเป็นร้อยละ 48.7 และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-30,000 บาทจำนวนมากที่สุดจำนวน 317 คนคิดเป็นร้อยละ 64.0 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศอายุสถานภาพระดับการศึกษาอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์มากที่สุดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตปรากฏว่าปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากอันดับแรกคือเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีติดต่อยากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และส่วนใหญ่เห็นด้วยกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร

อัศณี กอจิตตวนิจ. (2553). การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครงานวิจัยเรื่องนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ตลอดจนระบุถึงปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตให้ดียิ่งขึ้น ตอบสนองการให้บริการของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างแท้จริง เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจและส่งผลให้ผู้เสียภาษีเลือกใช้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ก.ง.ด.90 และ 91 ผ่านอินเทอร์เน็ต ประจำปีภาษี 2551 ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลวิจัยทดสอบสมมติฐานและสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คุณภาพของระบบการสมัครและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา คุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ และความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมีระดับที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่จบระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับสูงสุดระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ส่วนใหญ่ผู้เสียภาษีประสบปัญหาหากเกิดข้อผิดพลาดในการทำรายการที่ยื่นแบบไปแล้ว ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ จะต้องทำการกรอกข้อมูลและยื่นแบบแสดงรายการใหม่อีกครั้ง ทำให้ผู้เสียภาษีต้องเสียเวลาในการทำงานซ้ำซ้อน และมีความเห็นให้ควรปรับปรุงระบบการยื่นแบบฯ ในเรื่องในเรื่องความง่ายต่อการใช้งาน เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเองในทุกๆขั้นตอน พร้อมทั้งเสนอแนะเรื่องการคืนเงินภาษีและพิจารณาการคืนเงินที่ซ้ำมาก ซึ่งสืบเนื่องมาจากระบบการขอเอกสารประกอบการขอคืนภาษีที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้เสียภาษีต้องเสียเวลาส่งเอกสารหลายครั้งส่งผลให้การคืนเงินภาษีช้าไปด้วย

ธีรศักดิ์ ภาคทรัพย์. (2554). การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีอากรที่มีต่อกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 และ 2) เสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 โดยผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีปีภาษี 2553 ระหว่างช่วงเดือนมกราคม – มีนาคมในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำนวน 9 อำเภอกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ชำระภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงจำนวน 100 รายเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่าผู้ชำระภาษีมองเห็นต่อกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือการได้รับบริการทันเวลาส่วนปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อกระบวนการให้บริการสูงสุดคือระบบการให้บริการมีความล่าช้าและการเชื่อมต่อเข้าระบบบางครั้งติดขัดสัญญาณหลุดบ่อยในช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากขอเสนอแนะที่มีต่อการพัฒนากระบวนการสูงสุดคือจัดทำระบบการเตือนความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลเป็นระยะในระหว่างที่ผู้ใช้บริการกำลังดำเนินการกรอกข้อมูลแนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 กำหนดไว้ 4 ยุทธศาสตร์ 24 กลยุทธ์คือ

- 1) สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประกอบด้วย 4 กลยุทธ์
- 2) ปรับปรุงคุณภาพระบบสารสนเทศที่มีมาตรฐานสากลประกอบด้วย 13 กลยุทธ์
- 3) ปรับเปลี่ยนขั้นตอนกระบวนการบริหารงานตามสภาวะการณ์ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์และ
- 4) แก้ไขปรับปรุงพัฒนาพ.ร.บ. กฎหมายระเบียบประกาศการจัดเก็บภาษีอากรให้สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนของการทำวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90 และ 91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประจำปี 2560 ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวนทั้งสิ้น 2,038,056 คน (จากรายงานสถิติการยื่นแบบภ.ง.ด. 90 และ 91 ผ่านอินเทอร์เน็ตประจำปี 2560)

วิธีการแจกแบบสอบถาม

เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ทำการสร้างแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้บริการจากเว็บไซต์ <https://docs.google.com> และแจกแบบสอบถามผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการส่งลิงค์แบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาและทบทวนเอกสาร วารสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครโดยสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทให้เลือกตอบและคำถามลักษณะปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

จากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้และแบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาภาคสนามโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงด้วยการออกแบบสอบถามผู้มีหน้าที่ในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ตห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง กรมสรรพากรกระทรวงการคลังประกอบด้วยหนังสือตำราเอกสารบทความและวารสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงแนวคิดทฤษฎีที่จะนำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามจากภาคสนามแล้วขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูลทำการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามซึ่งแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์เช่นเว้นว่างไว้หรือขาดหายไปบางส่วนจะไม่นำมาใช้ในการประมวลผล
2. ตรวจสอบความสอดคล้องกันของข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามเช่นเพศสถานภาพอายุการศึกษาอาชีพรายได้ เป็นต้นว่ามีความสอดคล้องเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด
3. การลงรหัสสำหรับแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้าโดยกำหนดค่าตัวแปรต่างๆเพื่อใช้ในการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล
4. การประมวลผลข้อมูลนำข้อมูลที่ได้ผ่านการลงรหัสแล้วไปบันทึกและทำการประมวลผลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์สถิติที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. โดยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางเป็นร้อยละ
2. คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean ; \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางในการใช้แบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating scale) ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับดังนี้
 - 5 หมายถึงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเสียภาษีอากรระดับมากที่สุด
 - 4 หมายถึงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเสียภาษีอากรระดับมาก
 - 3 หมายถึงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเสียภาษีอากรระดับปานกลาง

2 หมายถึงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเสียภาษีอากรระดับน้อย

1 หมายถึงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเสียภาษีอากรระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายในระดับความสำคัญของภาพรวมของปัจจัยแต่ละด้านเป็น 5 ระดับโดยนำคะแนนที่ได้จากการสอบถามมาจัดกลุ่มเพื่อแบ่งระดับเป็นระดับตามหลักเกณฑ์ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	4.21 – 5.00
เห็นด้วยมาก	3.41 – 4.20
เห็นด้วยปานกลาง	2.61 – 3.40
เห็นด้วยน้อย	1.81 – 2.60
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1.00 – 1.80

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้สถิติ T-test เพื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้า ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง สามารถนำมาสรุปผลได้ดังนี้

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 213 คน มีสถานภาพโสด 247 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 296 คน มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 273 คน และประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 299 คน

ส่วนที่ 2: ปัจจัยที่มีต่อการการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีต่อการการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร (ด้านเว็บไซต์) ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เรื่องระบบมีการจำกัดช่วงระยะเวลาการเชื่อมต่อการใช้งานเพื่อให้สามารถใช้งานได้นานที่สุดภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น

ปัจจัยที่มีต่อการการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร (ด้านค่าใช้จ่าย) ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เรื่องสามารถยื่นแบบแสดงภาษีได้ภายนอกสถานที่กรมสรรพากรปัจจัยที่มีต่อการการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร (ด้านบริการ) ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เรื่องขั้นตอนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนเป็นลำดับขั้นตอน

ปัจจัยที่มีต่อการการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร (ด้านประชาสัมพันธ์) ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีการแจ้งรายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3: ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัันมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน สรุปได้ว่าเพศต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่ต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน สรุปได้ว่า อายุต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่ต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน สรุปได้ว่า สถานภาพต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ และ ด้านบริการ ที่ไม่แตกต่างกัน และ ด้านค่าใช้จ่าย และ ด้านประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่ต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน และด้านบริการ ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน สรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 อาชีพที่ต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน สรุปได้ว่า อาชีพต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน และด้านบริการ ที่ไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 213 คน มีสถานภาพโสด 247 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 296 คน มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 273 คน และประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 299 คน

ข้อมูลปัจจัยที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

1.ด้านเว็บไซต์ ปัจจัยที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายชื่อแล้ว เรื่อง

ระบบมีการจำกัดช่วงระยะเวลาการเชื่อมต่อการใช้งานเพื่อให้สามารถใช้งานได้ยาวนานที่สุดภายในระยะเวลาที่กำหนด
เท่านั้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.50 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

2.ด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยที่มีต่อการการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.58 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว เรื่องสามารถยื่นแบบแสดงภาษีได้ภายนอกสถานที่กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.68 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

3.ด้านการบริการ ปัจจัยที่มีต่อการการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว เรื่องขั้นตอนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนเป็นลำดับขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.28 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

4.ด้านประชาสัมพันธ์ ปัจจัยที่มีต่อการการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว เรื่องมีการแจ้งรายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.36 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านเพศ

เพศที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน

ด้านอายุ

อายุที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน

ด้านสถานภาพ

สถานภาพที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ และ ด้านบริการ ที่ไม่แตกต่างกัน และด้านค่าใช้จ่าย และ ด้านประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน

ด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน และด้านบริการ ที่ไม่แตกต่างกัน

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบริการ และด้านประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน

ด้านอาชีพ

อาชีพที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเว็บไซต์ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน และด้านบริการ ที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

ปัจจัยที่มีต่อการการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านเว็บไซต์ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องระบบมีการจำกัดช่วงระยะเวลาการเชื่อมต่อการใช้งานเพื่อให้สามารถใช้งานได้ยาวนานที่สุดภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น ควรให้ความสำคัญของระบบเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชม.

ด้านค่าใช้จ่าย จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องสามารถยื่นแบบแสดงภาษีได้ภายนอกสถานที่กรมสรรพากรให้บริการควรมีการสถานที่นอกเหนือจากกรมสรรพากร เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ด้านบริการ จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องขั้นตอนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนเป็นลำดับ การให้บริการควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ของขั้นตอนให้ชัดเจน เป็นลำดับ

ด้านประชาสัมพันธ์ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เรื่องมีการแจ้งรายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการควรมีการเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ เพื่อง่ายต่อการสอบถามข้อมูล กรณีเกิดปัญหาการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้ เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลที่นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ รองศาสตราจารย์ ธีระชัย สอนวิชา ตรีกรวิฑูรศักดิ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ และความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับการทำวิจัย การปรับปรุงงานวิจัยและการนำเสนอ งานวิจัยนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีซึ่งหากงานวิจัยนี้มีข้อบกพร่องประการใดผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

บรรณานุกรม

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมสรรพากร. (2016). *ความรู้เรื่องภาษี*. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2562. ที่มา:

<http://www.rd.go.th/publish/index.html>

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา-กรมสรรพากร. (2561). *รายงานสรุปรวมการรับแบบ ภ.ง.ด.90 ปีภาษี 2561 ตามสำนักงานสรรพากรภาค*. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2562. ที่มา:

www.rd.go.th > บริการอิเล็กทรอนิกส์ > Download > แบบพิมพ์

จากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2556). *ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา_ (ประเทศไทย)*.

สืบค้นเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2562. ที่มา:

<https://th.wikipedia.org/wiki/>

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต บีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด*.

เขียนโดย *Media-Learning-of-Public-Administration* ที่ 22:36 ป้ายกำกับ: การบริหาร, แนวคิด และทฤษฎี. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2562. ที่มา:

http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_11.html

ครู ครูสมใจ ครูพณิชยการ เอื้อความดี. (2535). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีอากร (หน่วยที่ 1)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2562. ที่มา:

<https://www.gotoknow.org/posts/300089>

rapeewan pimjan. (2557). *ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม*. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2562. ที่มา:

<https://sites.google.com/site/bb24559r/khnad-khxng-klum-tawxyang-thi-hemaa-sm>

บทความและงานวิจัย

สาวิตรี นาคศรีม่วง. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและแสดงรายการเสียภาษีเงินได้*

*บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากร ภาค 4. วารสารวิจัยและ
พัฒนาโลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. ปีที่ 9 ; ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2557)
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.*

บังอร โททอง. (2554). *การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดแม่ฮ่องสอน.บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*

สิรารวรรณ ใจภักดิ์. (2552). *การศึกษาเรื่องปัญหาจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8. การค้นคว้าแบบอิสระ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*

ศุขจี มูลทองย้อย. (2554). *การศึกษารื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระ
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2.
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*

อศณี กอจิตตวนิจ. (2553). *การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและ
ชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

ธีรศักดิ์ ภาคทรัพย์. (2554). *การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่น
แบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตยุทธศาสตร์การพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.*

นิษานันท์ ชาวนา. (2559). *การศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษี
เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1.*

*หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*