

# ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ ในท้องที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

## People's attitudes towards personal income tax return filing through online channels. In the area of Muang District Nakhon Ratchasima Province

วิวัฒน์ กองจันทร์

### บทคัดย่อ

การศึกษา ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ ในท้องที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ และเพื่อหาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในพื้นที่อำเภอเมือง ของจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 ราย โดยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากแบบสอบถาม ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 ปี –45 ปี จบการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ และมีรายได้ต่อเดือน 20,000 -50,000 บาท ทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ ในท้องที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับ ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยของประชาชนที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประชากรศาสตร์จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่ามีความแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชาชนที่มีผลต่อการยื่นแบบ ต่อทัศนคติประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ : ทัศนคติ , ช่องทางออนไลน์

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครราชสีมา

## ABSTRACT

A study of public attitudes towards personal income tax return filing through an online channel. In the area of Muang District Nakhon Ratchasima Province The objective of this study was to study personal factors including gender, age, education level, occupation, income affecting the submission of personal income tax returns online. To study public attitudes towards online personal income tax return filing And to find suggestions of citizens about filing and paying taxes online In the district of the city Nakhon Ratchasima Province The sample group for this research was the population who paid personal income tax in the Muang district area. Of Nakhon Ratchasima Province, total 400 people. The statistical data analyzed from questionnaires were analyzed by descriptive statistics. And analyze inferential statistics data Using the Pearson correlation coefficient This research has set statistical significance at 0.05 level.

The results of the study showed that most of the respondents were female. Age between 25 years –45 years. Graduated with a bachelor's degree. Work in government service And has a monthly income of 20,000 -50,000 baht. People 'attitude in submitting personal income tax returns through online channels. In the area of Muang District Nakhon Ratchasima Province, all 3 aspects are the acceptance Convenience Safety aspect The overall picture is very level. In terms of factors of the public that affect personal income tax filing through online channels, it was found that the overall picture was at high level

Results of comparing the differences among demographics by sex, age, education level. And average monthly income Found no difference When classified by occupation Found that there was a difference. The results of the analysis of the correlation of the population factors affecting the submission of the form Towards the public's attitude in filing personal income tax returns Through the online channel system, it was found that there was a low correlation to the same direction.

Keywords : Attitude , Online channels

## บทนำ

### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป ผู้มีเงินได้ ตามมาตราที่ 40 (1) - (8) ที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ซึ่งตามที่กฎหมายกำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆ ยื่นตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนด โดยเริ่มจากเดือนมกราคมจนถึงมีนาคมของปีถัดไป ซึ่งสำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังคงกำหนดให้ยื่นแบบเสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้อง

ชำระ กฎหมายกำหนดให้ประชาชนผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ขณะที่ไม่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย (กรมสรรพากร, 2563)

ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางระบบช่องทางออนไลน์ เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบแรกที่กรมสรรพากรเปิดให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ในปี พ.ศ. 2544 ซึ่งภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นประเภทภาษีที่ผู้เสียภาษีมิหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการทุกเดือน ไม่ว่าจะมียาภาษีต้องชำระหรือไม่ก็ตามทำให้ผู้เสียภาษีได้รับประโยชน์ด้านความสะดวก มีระบบตรวจสอบความถูกต้องเพื่อลดความผิดพลาด โดยระบบการยื่นแบบภาษีทางระบบช่องทางออนไลน์ จะมีประโยชน์แก่ผู้เสียภาษีแล้ว ยังเป็นประโยชน์แก่กรมสรรพากรอีกด้วย เนื่องจากทำให้กรมสรรพากรเป็นสำนักงานไร้กระดาษ ตามนโยบายที่ได้วางไว้ช่วยลดต้นทุนในการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการภาษี และลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสาร รวมถึงลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มศักยภาพการให้บริการของกรมสรรพากรด้วย (พินิจาสภาพอากรณ, 2561)

จังหวัดนครราชสีมา เป็นจังหวัดที่ใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีพื้นที่อาณาเขตติดต่อกับจังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดสระบุรีและจังหวัดปราจีนบุรี โดยมีจำนวนประชากร 1,264,052 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดนครราชสีมา, 2563) ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาเป็นศูนย์กลางความก้าวหน้าในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทางด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ดี ด้านการศึกษา รวมถึงด้านเศรษฐกิจที่ขยายตัวต่อเนื่อง เห็นได้จากการจัดตั้งห้างสรรพสินค้า แหล่งท่องเที่ยวมากมายที่เพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชนเมือง ทำให้จังหวัดนครราชสีมาเป็นที่รองรับการจ้างงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคตส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนของประชากรเดิมและตั้งถิ่นฐานใหม่ภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากประชากรที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นพร้อมทั้งในสถานการณ์ปัจจุบันวิกฤตการณ์โรคระบาดอาจจะทวีคูณความร้ายแรงการใช้บริการออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ตจึงเข้ามาช่วยลดกระบวนการสัมผัส เชนิยุนหาระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ จึงเป็นเหตุผลที่ควรศึกษาถึงทัศนคติที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าให้มากที่สุด

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ด้วยสภาพปัญหาและทัศนคติของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความสำคัญต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ ซึ่งเป็นแนวทางการตัดสินใจการชำระบริการอีกประเภทหนึ่งของกรมสรรพากร ผู้จัดทำจึงได้ทำการศึกษา เรื่อง ทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในท้องที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางระบบช่องทางออนไลน์ให้ประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกและพึงพอใจมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการบริหารการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรและการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากร ต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อหาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ไว้เฉพาะพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตด้านประชากรเฉพาะประชากรที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในพื้นที่อำเภอเมือง ของจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 ราย
3. ขอบเขตด้านเวลาการดำเนินการวิจัย  
เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2563 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2564

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ที่แตกต่างกัน ทำให้ทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความแตกต่างกัน
2. ทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยด้านประชาชนที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบช่องทางออนไลน์ ที่ไม่แตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

##### กรอบแนวคิด



##### ผลการวิจัย

##### สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามถึงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 และเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 25 ปี – 45 ปี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 174คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และมีรายได้ต่อเดือน 20,000 -50,000 บาท จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ ได้แก่ ด้านการยอมรับ ด้านความสะดวก และด้านความปลอดภัย

2.1 ผลการศึกษาทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการยอมรับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับ มีรายละเอียดดังนี้

ระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ ท่านมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ เป็นที่รู้จักและได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ท่านมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์มีรูปแบบการใช้งานน่าสนใจดึงดูดผู้ให้บริการ รองลงมา ท่านจะแนะนำการให้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ให้แก่ผู้อื่น รองลงมา ท่านมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์มีความเหมาะสมมากกว่าการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ และท่านมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์เป็นรูปแบบที่ท่านเห็นชอบ ตามลำดับ

2.2 ผลการศึกษาทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับ รายละเอียดดังนี้

ระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ ช่วยลดการชำระภาษีซ้ำซ้อนกัน รองลงมาคือ ท่านมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รองลงมาคือ ท่านมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์สามารถเรียนรู้ทำความเข้าใจทำได้ด้วยตนเอง รองลงมาคือ ท่านมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์สามารถชำระได้ 24 ชั่วโมงได้ทุกที่ทุกเวลา และท่านมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ช่วยเตือนเมื่อคำนวณรายการยื่นแบบภาษีผิดพลาด ตามลำดับ

2.3 ผลการศึกษาทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับ รายละเอียดดังนี้

ระดับมาก ได้แก่ท่านมีความเห็นว่ารู้อีกปลอดภัยเกี่ยวกับวิธีการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ รองลงมาคือ ท่านมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ เป็นที่รู้จักและได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ท่านมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ขั้นตอนบางประการอาจไม่ถูกต้องครบถ้วนเท่ากับการไปชำระด้วยตนเอง รองลงมาคือ ท่านมีความเห็นว่าการสรรพากรมีมาตรการ รักษาความปลอดภัยเพื่อปกป้องผู้ให้บริการ

ระดับไม่แน่ใจ ได้แก่ท่านมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์อาจถูกคุกคามด้วยไวรัส

**ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยของประชาชนที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา**

3.1 ผลการศึกษาทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านปัจจัยของประชาชนที่มีผลต่อการยื่นแบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับ รายละเอียดดังนี้

ระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ ช่วยลดการสัมผัส การแพร่กระจายเชื้อโรค ระหว่างผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่สรรพากร รองลงมาคือท่านมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์จะช่วยลดการตีพิมพ์หมึกบนกระดาษลดการผลิตขยะได้

ระดับมาก ได้แก่ ท่านมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รองลงมาคือ ท่านมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ทำให้ไม่มีค่าปรับภาษีอากร ยื่นแบบล่าช้า และท่านมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ให้ข้อมูลละเอียดชัดเจน ครบถ้วนตามลำดับ

#### **ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน**

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน ทำให้ทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความแตกต่างกัน

1. เพศที่แตกต่างกัน ทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน ด้านการยอมรับ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.1 ที่ตั้งไว้

2. อายุที่แตกต่างกัน ทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.2 ที่ตั้งไว้

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทักษะคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.3 ที่ตั้งไว้

4. อาชีพที่แตกต่างกัน ทักษะคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.4 ที่ตั้งไว้

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทักษะคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.5 ที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 2** ทักษะคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยด้านประชาชนที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบช่องทางออนไลน์ พบว่า

ทักษะคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์กันระดับ .243 อย่างมีนัยสำคัญที่สถิติระดับ .01 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทักษะคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและอยู่ในระดับต่ำ ส่งผลต่อ ปัจจัยปัจจัยด้านประชาชนที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบช่องทางออนไลน์ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2

## อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องทักษะคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผลได้ตามลำดับดังนี้

ผลการศึกษาทักษะคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ทักษะคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการยอมรับ ด้านความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ซึ่งทักษะคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบช่องทางออนไลน์ เป็นที่รู้จักและได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้บริการ มีรูปแบบการใช้งานน่าสนใจดึงดูดผู้ใช้บริการ รองลงมา ท่านจะแนะนำการใช้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบช่องทางออนไลน์ให้แก่ผู้อื่น และเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบช่องทางออนไลน์มีความเหมาะสมมากกว่าการใช้งานผ่าน



โทรศัพท์มือถือ และมีความเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์เป็นรูปแบบที่ประชาชนเห็นชอบ ตามลำดับ ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของกรมสรรพากร (2561) เรื่อง การเสียภาษีรายได้ของบุคคลธรรมดา ที่ว่า ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปที่มีเงินได้ไม่ว่าประเภทใด ชนิดใด ถ้าไม่มีกฎหมายยกเว้นไว้แล้วก็จะอยู่ในข่ายต้องเสียภาษี หรือภาษีที่จัดเก็บจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนด และมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่ได้รับในปี ใดๆ ผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการด้วยตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือน มกราคมถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไป ปัจจุบันผู้มีเงินได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถเลือกช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาพร้อมทั้งชำระภาษีได้ 2 วิธี คือ 1) การยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทุกแห่งและชำระภาษีได้ที่เคาท์เตอร์บริการและที่ทำการ ไปรษณีย์ เฉพาะที่มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานคร โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนพร้อมแนบเช็คหรือธนาคัตตาม จำนวนเงินภาษีที่ต้องชำระทั้งจำนวน ภายในกำหนดเวลา ส่วนในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา สามารถไปยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2) การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางออนไลน์ มี 2 ช่องทาง คือเว็บไซต์กรมสรรพากร [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) และโทรศัพท์มือถือ แอปพลิเคชัน RD Smart Tax โดยมีวิธีการชำระภาษีหลากหลายช่องทาง ได้แก่ ชำระ ด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตทรอนิกส์ ชำระด้วยธนาคัต ชำระด้วยเช็คหรือดราฟต์ ชำระด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment, ATM on Internet , Internet credit Card) และชำระด้วยชุดชำระเงิน Pay in slip ของธนาคาร (กรมสรรพากร, 2560) ซึ่งจากผลการศึกษาทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการยอมรับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของกรมสรรพากรที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการยื่นภาษี เพราะ การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลาที่มีอินเทอร์เน็ต และผู้ยื่นภาษีสามารถบันทึกหรือพิมพ์รายการเสียภาษีได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุจิต ภูทองชัย (2554) เรื่อง ปัจจัยที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตใน เขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่พบว่า ประชาชนยื่นภาษีผ่านช่องทางออนไลน์เห็นด้วยมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของชนนิกานต์ นุชประคอง (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ สรรพากรและผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่พบว่า ประชาชนยื่นภาษีผ่านช่องทางออนไลน์เห็นด้วยมาก

ผลการศึกษาทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเห็นว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ ช่วยลดการชำระภาษีซ้ำซ้อน กัน ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สามารถเรียนรู้ง่ายทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง สามารถยื่นแบบ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์สามารถชำระได้ 24 ชั่วโมงได้ทุกที่ทุกเวลา และการ

ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ช่วยเตือนเมื่อคำนวณรายการยื่นแบบภาษีผิดพลาด ผลการศึกษาทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ยื่นภาษีเห็นว่ารู้สึกปลอดภัยเกี่ยวกับวิธีการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ และการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ เป็นที่รู้จักและได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้บริการ และการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ขั้นตอนบางประการอาจไม่ถูกต้องครบถ้วนเท่ากับการไปชำระด้วยตนเอง และ กรมสรรพากรมีมาตรการ รักษาความปลอดภัย เพื่อปกป้องผู้ใช้บริการ และไม่แน่ใจว่าการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ อาจถูกคุกคามด้วยไวรัส แสดงว่า ประชาชนให้การยอมรับนวัตกรรมที่กรมสรรพากรนำมาใช้ สอดคล้องกับแนวคิดของภัทรวิดี ทองมาลา (2558, อ้างถึงใน สิงหะ นวิสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร 2555) เรื่องการยอมรับนวัตกรรมที่ว่า ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude Towards Use) เป็นการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานอย่างง่ายของระบบสารสนเทศและเกิดการส่งผลในการยอมรับ จึงมีทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ซึ่งพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intention to Use) เกิดจากความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคม เพราะประชาชนได้รับรู้ผลประโยชน์ มีความง่ายต่อการใช้งาน มีทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงความเสี่ยง และนำมาปรับใช้จริงในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของชนิกานต์ นุชประคอง (2554) เรื่องความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีความคิดเห็นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับเห็นด้วย ปานกลาง

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน ทำให้ทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความแตกต่างกัน ซึ่งผลการเปรียบเทียบปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์กับทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาพบว่า เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเอนของประชาชนผู้ยื่นภาษีแตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการยอมรับ ด้านความสะดวก และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ประชาชนเห็นด้วยทุกเพศ ทุกอาชีพ และทุกระดับรายได้ให้การยอมรับกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพราะมีความสะดวก และปลอดภัยเช่นเดียวกัน และพบว่า ประชาชนผู้ยื่นภาษีที่มี อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ

ช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน ส่วนด้านการยอมรับ และด้านความสะดวกไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ทักษะคิดของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาให้การยอมรับรูปแบบการยื่นภาษีแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ให้เพราะมีความสะดวก แต่ยังมีความกังวลด้านความปลอดภัย เช่นปัญหาระบบการสื่อสารที่ไม่เสถียร สอดคล้องกับผลการศึกษาของศุขจิ มุลทองช้อย (2554) เรื่อง ปัจจัยที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่เห็นด้วยมากกับการยื่นภาษีแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ และผลการศึกษาของอาริสรา นนทะคุณ (2561) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทรายได้ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานข้อที่ 2** ทักษะคิดของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยด้านประชาชนที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบช่องทางออนไลน์พบว่า ทักษะคิดของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่งผลต่อ ปัจจัยปัจจัยด้านประชาชนที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางระบบช่องทางออนไลน์ สอดคล้องกับแนวคิดของบังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2554) เรื่อง ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ที่ว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเป็นความเชื่อแต่ละตัวจะส่งผลต่อตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับ ซึ่งความเชื่อเกี่ยวกับผลกระทบของการกระทำ ซึ่งมีอิทธิพลต่อเจตคติต่อพฤติกรรมเป็นความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับผลของการกระทำ หากบุคคลมีความเชื่อว่าการทำพฤติกรรมนั้นจะนำไปสู่ผลทางบวก เขาก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้นขณะที่บุคคลซึ่งเชื่อว่าการทำพฤติกรรมนั้นจะนำไปสู่ผลกระทบทางลบ เขาก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้น ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง เป็นตัวกำหนดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเป็นความเชื่อที่ว่าบุคคลคิดว่าเขาควรหรือไม่ควรทำพฤติกรรมนั้น บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมนั้นและความเชื่อเกี่ยวกับปัจจัยควบคุม เป็นพื้นฐานของการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมเป็นความเชื่อเกี่ยวกับการมีหรือไม่มีทรัพยากรและสอดคล้องกับแนวคิดของภัทรวดี ทองมาลา (2558, อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร 2555) เรื่องความสัมพันธ์ของตัวแปรต่อการยอมรับที่ว่า ทักษะคิดต่อการใช่เป็นการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานอย่างง่ายของระบบสารสนเทศและเกิดการส่งผลในการยอมรับจึงมีทัศนคติที่มีต่อการ ใช้งาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่าประชาชนมีความเห็นว่า การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ จะสามารถลดทอนระยะเวลา การออกไปชำระภาษีนอกสถานที่ได้
2. จากผลการวิจัย พบว่าประชาชนยังมีความกังวล เรื่องของความปลอดภัยไม่มั่นใจการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ ทางกรมสรรพากรควรจะ โพรโมทหรือประชาสัมพันธ์ขั้นตอน วิธีใช้งาน อย่างชัดเจนและรัดกุม เสริมสร้างความเข้าใจและความมั่นใจให้กับประชาชนมากกว่านี้
3. จากผลการวิจัย พบว่าประชาชนในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความเห็นด้วยในเรื่องของการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลสะท้อนถึงการให้บริการออนไลน์ที่จะเพิ่มมากยิ่งขึ้น
4. ประชาชน ควรเห็นถึงประโยชน์และประสิทธิภาพในด้านต่างๆ ของการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ มากกว่าการยึดติดในการยื่นแบบภาษีแบบเผชิญหน้า หรือ การใช้บริการแบบเดิม ซึ่งในปัจจุบันการยื่นแบบชำระออนไลน์ได้เกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย ในบริบทต่างๆ ของสังคม
5. ประชาชน มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ เพราะในสถานการณ์ปัจจุบันเสี่ยงต่อการติดเชื้อ การเกิดโรคระบาด การใช้งานออนไลน์จะช่วยลดการสัมผัส การพบปะ การเผชิญหน้าในสังคม ทำให้ส่งผลดีต่อกรมสรรพากรเพื่อที่จะ ได้มีมาตรการการบริการที่เข้มแข็งและเป็นระบบที่มากขึ้นในอนาคต

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาเท่านั้นซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ผู้ ที่สนใจศึกษาครั้งต่อไปศึกษาขนาดตัวอย่างประชากรทั้งจังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบช่องทางออนไลน์ จังหวัดนครราชสีมา ทั้งหมด
2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามและ ข้อเสนอแนะจากประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในลักษณะเชิงสัมพัทธ์ เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและสามารถเข้าถึงความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์. (2556). นวัตกรรมและเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา พิมพ์ครั้งที่ 2.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.  
กรมสรรพากร.(2559). แนวคิดการจัดเก็บภาษี. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th>  
กรมสรรพากร. (2560). การยื่นแบบภาษี. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th>  
กรมสรรพากร. (2561). ความหมายของภาษี. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th>  
กรมสรรพากร. (2563). ภาษีเงินบุคคลธรรมดา. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th>  
กฤษมา ดำรงชัย และกุหลาบ ปุริสาร. (2561). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาของประชาชน ในตำบลทุ่งทองอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม.  
ชนนิกันต์ นุชประคอง. (2554). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่พบว่า ประชาชนผู้ยื่นภาษี  
ผ่านช่องทางออนไลน์.  
ชาญวิทย์ ตั้งสุวรรณกุล. (2554). ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB).  
สืบค้นจาก GotoKnow.org  
บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี  
สำนักงานเสมือน กรณีศึกษา : หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนาม องค์กรผู้ให้บริการ  
โทรศัพท์เคลื่อนที่. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.  
นิชานันท์ ขาวนา. (2559). หาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1. มหาวิทยาลัยบูรพา.  
นพวรรณ คงสัจญ์ และมัทนชัย สุทธิพันธ์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับระดับความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการ  
ยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา : กรณีศึกษา อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.  
นุชบา โปร่งกลาง. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่9). กรุงเทพฯ : บริษัท  
สุวีริยาสาส์น จำกัด.  
ปณิดา โพธิ์โพ้น (2555). กระบวนการพัฒนาการแพร่กระจาย และการยอมรับนวัตกรรม.  
สืบค้นจาก GotoKnow.org  
ปภาวรินทร์ คชหิรัญ (2558). ศึกษาการเรียนรู้ความเข้าใจและปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจในการ  
แยกยื่นหรือยื่นรวมภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกลุ่มสมรส กรณีศึกษา : พนักงานเอกชนที่  
ทำงานในเขตลุมพินี.  
ฟ้าร์พิณท์ ฟ้าวิชฐกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการ

และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขต  
อำเภอเมืองจังหวัดลำพูน. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

พนิดา สุภาพอาภรณ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติ  
บุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ภัทรวดี ทองมาลา. (2558). การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของ  
เจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ศุขจี มูลทองช้อย. (2554). การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระ  
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2.  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักกฎหมายสรรพเนติ. (2556). ความหมายของภาษี. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org>

สำนักงานสถิติจังหวัดนครราชสีมา. (2563). รายงานสถิติจังหวัดนครราชสีมา พ.ศ. 2562.

สืบค้นจาก <http://nkrat.nso.go.th>

อาริสรา นนทะคุณ. 2561 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.