

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีอาชีพรับราชการ
The effect factor in Submission and Payment of Annual Personal
Income Tax via Internet for government official



T098168

โดย

นางสาววัลย์บุญา หงษ์ศิริ

วพ.
๑๕๕๖
๒๕๕๐

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 98168
วัน,เดือน,ปี..... 10 Jun 2009

b. 12001806
i.

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานปีการศึกษา 2550 นั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีอาชีพรับราชการ
The effect factor in Submission and Payment of Annual Personal
Income Tax via Internet for government official

โดย

นางสาววัลย์ยุฎา หงษ์ศิริ รหัส 47041090

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ) เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุสา บัวคะมะ)

รักษาการหัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วณา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานานาชาติ ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2550

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีอาชีพรับราชการ

The effect factor in Submission and Payment of Annual Personal Income Tax via
Internet for government official.

นักศึกษา : นางสาววัลย์ยุฎา หงษ์ศิริ

ระดับการศึกษา :ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชา: บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ: เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรสา บัวตะมะ 14/กุมภาพันธ์/2551

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในครั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงลักษณะการใช้งานและข้อดี-ข้อจำกัดของระบบและปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีอาชีพรับราชการ โดยเก็บข้อมูลจากการออกแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างข้าราชการผู้ทำหน้าที่ในเขตลาดกระบังที่ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และประชากรเจ้าหน้าที่ดูแลระบบที่สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากร เป็นกรณีศึกษา

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นจำนวน 203 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี รับราชการครูและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างส่วนมากไม่พบปัญหาจากการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่ยังมีกลุ่มตัวอย่างที่พบปัญหาและปัญหาที่พบมากที่สุด คือ การไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการอย่างชัดเจน ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีปัจจัยที่เลือกใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ การช่วยให้ประหยัดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการ ได้รับความสะดวกมากกว่าระบบเดิม และลดความไม่พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้าราชการผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นชอบระบบการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่าย

เอกร
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อินเทอร์เน็ตนี้เป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการ สามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ทุกที่ ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในด้านความคิดเห็นของประชากรเจ้าหน้าที่ดูแลระบบพบว่าการนำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการจัดเก็บภาษีเป็นผลดีต่อกรมสรรพากร คือ ได้รับประโยชน์ในด้านการลดต้นทุน ในด้านเวลา และค่าใช้จ่าย ทำให้กรมสรรพากรสามารถจัดสรรเจ้าหน้าที่ไปให้บริการแก่ผู้เสียภาษีในด้านอื่นๆ และการบริหารการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพถูกต้องมากขึ้น แต่ในทางกลับกันปัญหาที่พบ คือ ทางด้านเทคโนโลยี ได้แก่ ผู้เสียภาษีไม่มีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยการจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในการไม่สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมแบบรายการภาษีได้สำเร็จ ด้านผู้เสียภาษี เช่น สมาชิกของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตยังมีจำนวนน้อยไม่สามารถเปิดบัญชีใช้บริการธนาคารที่เข้าร่วมโครงการได้

จากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ กรมสรรพากรควรมีการจัดการขยายเครือข่ายของระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่ดีหากมีผู้ใช้บริการระบบเป็นจำนวนมาก เพื่อลดปัญหาที่ระบบให้บริการเกิดการขัดข้อง และควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและผลประโยชน์ที่ได้รับจากระบบผ่านสื่อต่างๆ ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

คำนิยาม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรสา บัวตะมะ ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ และรองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะและตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ โดยละเอียดจนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจแก่ผู้ศึกษาเป็นอย่างมาก รวมทั้งคณาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษาวิชาตลอดหลักสูตร การศึกษาปริญญาตรีผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ดูแลระบบของกรสรรพากร ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ทำการศึกษา รวมทั้งข้าราชการผู้ทำหน้าที่ในเขตลาดกระบังที่เลือกใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เอื้อเพื่อเวลาและข้อมูลต่างๆ ในการให้สัมภาษณ์อันเป็นประโยชน์ในการทำปัญหาพิเศษและขอขอบคุณคุณสมศักดิ์ เกตุหนี และคุณศุภกิจ พงษ์บุญ เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องคอมพิวเตอร์ที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ผู้เป็นที่รักยิ่งและเคารพอย่างสูง รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจด้วยดีพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

วัลย์ชญา หงษ์ศิริ

14 กุมภาพันธ์ 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนิยม	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาการศึกษา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	3
การตรวจเอกสาร	3
การวิเคราะห์ข้อมูล	5
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
ความหมายของคำว่าปัจจัย	7
คุณค่าในสายตาผู้บริโภค	7
ทฤษฎีการตัดสินใจ	8
ระเบียบวิธีการวิจัย	9
บทที่ 3 ลักษณะทั่วไปของระบบการยื่นแบบแสดงรายการและ	
ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	13
ความเป็นมาของระบบ	13
ประเภทของระบบ	14
วัตถุประสงค์ของการให้บริการ	14
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการให้บริการ	15
ขั้นตอนการใช้งานของระบบการ	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	21
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	21

เอกสารนี้เป็นลักษณะความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบของกลุ่มตัวอย่างนั้น ไม่นิยามให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการขึ้นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	26
ลักษณะความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	27
ลักษณะของอุปสรรคหรือปัญหาที่พบจากการนำระบบมาให้บริการ	27
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	29
สรุป	29
ข้อเสนอแนะ	30
เอกสารอ้างอิง	32
ภาคผนวก	34
ภาคผนวก ก แบบสอบถามข้าราชการผู้ใช้ระบบ	35
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	40

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	23
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของปัญหาจากการใช้ระบบการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	24
3	จำนวนและร้อยละระดับความสำคัญของความคิดเห็นในการใช้ระบบการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง	24
4	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับปัจจัยที่มีผลต่อการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	เว็บไซต์ของกรมสรรพากร	16
2	หน้าจอขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	16
3	กรอกข้อมูลการลงทะเบียน	17
4	คำขอขึ้นแบบแสดงรายการ	17
5	การขึ้นแบบ ภ.ง.ด. 91	18
6	แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	18
7	หน่วยรับชำระภาษี	19
8	แบบรายการเพื่อพิมพ์เก็บไว้เป็นหลักฐาน	20
9	แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพื่อพิมพ์เก็บไว้เป็นหลักฐาน	20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของทางรัฐบาลที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีจากประชาชนที่มีรายได้ ตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้แล้ว โดยรัฐจะนำภาษีที่จัดเก็บได้ไปพัฒนาประเทศและนำไปปรับปรุง พื้นฟูเศรษฐกิจดังนั้นกรมสรรพากรจึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในการจัดเก็บรายได้ให้ มีประสิทธิภาพตามสถานะของสังคมที่เปลี่ยนไป

การปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรเพื่อความเจริญและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงไปและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่เน้นความสะดวก ความรวดเร็ว และชัดเจน ภาครัฐจะต้องเร่งปรับปรุงประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานในระบบราชการให้มีความเด่นชัดมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้าน “การบริการ” ที่เป็นหน้าที่หลักสำคัญเป็นการอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความ ควบคุมของรัฐที่จะต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน จากการทำงานด้านการ ให้บริการของกรมสรรพากรนั้น ปัญหาที่สำคัญก็คือ ปัญหาเกี่ยวกับด้านอัตรากำลังคนในช่วงของ การขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงิน ได้ส่วนบุคคล ซึ่งเป็นปัญหาส่วนใหญ่ที่กรมสรรพากร ได้พยายามแก้ปัญหาดังกล่าว โดยทางกรมสรรพากรได้ดำเนินการเพื่อที่แก้ปัญหาในหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้มีจิตสำนึกในการเป็นผู้บริการที่ดีโดยให้ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจให้รักในการบริการ การเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่เพื่อให้มี ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้นการสร้างบริการใหม่ๆเพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับ ความสะดวกและรวดเร็วกว่าระบบการให้บริการแบบเดิม เช่น โดยดำเนินการปรับปรุงสถานที่ของ หน่วยงานสรรพากรท้องที่และส่วนกลางใหม่ การพัฒนาอุปกรณ์เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาช่วยในการดำเนินงานในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี เป็นต้น

ในส่วนของกรมสรรพากรด้านการนำระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระ ภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาให้บริการ และการขยายงานด้านการให้บริการ ขึ้นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งทำให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษีรวมถึงการ ให้บริการผู้เสียภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาที่ต้องขึ้นแบบแสดงรายการด้วยการนำระบบการบริการ การค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการนั้น ในทางปฏิบัติจะสามารถลดปัญหาเกี่ยวกับอัตราค่าลงในช่วงของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ที่กรมสรรพากรได้พยายามแก้ไขมาโดยตลอด เมื่อนำระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการเพิ่มช่องทางการเสียภาษีส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่ต้องทำงานหนักในช่วงปลายเดือนมีนาคมที่มีการเสียภาษี เช่น ที่ผ่านมาแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ก็สามารถไปปฏิบัติงานการสนับสนุนด้านอื่นๆ ได้ นอกจากนั้นระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ยังช่วยทำให้ระบบเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีมียุทธศาสตร์มากยิ่งขึ้น โดยเป็นการทำให้หน่วยงานประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านกำลังคนในส่วนของประชาชนผู้ที่มีหน้าที่ที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีนั้นจากเดิมต้องมาดำเนินการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่อาศัย และเนื่องจากทุกๆ ช่วงปลายเดือนของเดือนมีนาคมของทุกปีนั้น ผู้เสียภาษีจำนวนมากจะมามีการดำเนินการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ขึ้น เช่น ปัญหาเกี่ยวกับต้องเสียเวลามาดำเนินการ การเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาดำเนินการ เมื่อมาถึงสำนักงานสรรพากรพื้นที่แล้วจะต้องพบกับปัญหาหรือข้อขัดข้องเพื่อดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการซึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจและไม่สะดวกสบายแก่ผู้เสียภาษี ดังนั้นเพื่อให้ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการได้รับความสะดวกในการดำเนินการประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางมาเพื่อยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีนั้นทางกรมสรรพากรจึงได้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการดำเนินการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่ผู้ที่มีหน้าที่ที่ต้องเสียภาษีซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางอีกช่องทางหนึ่งในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี เนื่องจากสามารถกระทำได้ที่ทั้งที่บ้านและที่ทำงานหรือในที่ที่สามารถต่ออินเทอร์เน็ตได้

จากการศึกษาถึงลักษณะการใช้งาน ข้อดี-ข้อจำกัดของระบบและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษี ซึ่งในการศึกษานี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพากร เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการบริการและพัฒนาการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้งานและข้อดี-ข้อจำกัดของระบบการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีอาชีพรับราชการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีอาชีพรับราชการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน และข้อดี-ข้อจำกัดของการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. ทำให้ทราบเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีอาชีพรับราชการ จากข้าราชการในเขตภาคกระบี่ โดยการออกแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ที่ขึ้นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยวิธีการเลือกใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ช่วงระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้อยู่ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2550-มกราคม พ.ศ. 2551

การตรวจเอกสาร

จากการศึกษาความสำคัญและปัญหาของการศึกษา วัตถุประสงค์ของการศึกษาและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและขอบเขตการศึกษา ได้ทำการศึกษาและตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเอกเป็นประโยชน์ในการศึกษาต่อไปโดยศึกษาดังต่อไปนี้
 1. ศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 2. ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมใจ (2538) ได้ศึกษา เรื่องสาเหตุของปัญหาที่เกี่ยวกับระบบการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ทำให้ผู้เสียภาษีไม่อยากยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด ซึ่งเป็นผู้ที่มีเงินได้พึงประเมินและมีสถานะเป็นบุคคลธรรมดาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาหาสาเหตุของปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการและความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการยื่นแบบแสดงรายการด้วยตนเองโดยใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage) และทดสอบไคว์สแคว์ (Chi-square Test)

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการที่ทำให้ผู้เสียภาษีไม่อยากยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี มีความสัมพันธ์กับปัญหาเกี่ยวกับ โครงสร้างภาษีที่ยุ่งยาก ทำให้ การคำนวณภาษียุ่งยาก หารับการพัฒนาวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่นิยมยื่นแบบแสดงรายการที่สำนักภาษีสรรพากร โดยตรง เนื่องจาก ไม่แน่ใจและไม่เข้าใจในการกรอกแบบแสดงรายการ โดยวิธีผ่านธนาคารพาณิชย์และวิธีส่งตามตู้ไปรษณีย์ทั่วไป

จิตรภรณ์ (2546) ได้ทำการศึกษา เรื่องระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สอบถามถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบจำนวน 1 คน และจากผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 210 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำแนกได้ดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามพื้นที่แบบ 2 ชั้น (Two-stage area sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งผลที่ได้รับจากแบบสอบถามนั้นได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ค่าร้อยละ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากกับวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่สามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกสถานที่ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว โดยชำระเงินภาษีผ่านทาง ATM หรือผ่านทาง e-payment และไม่ต้องแนบเอกสารใด ๆ เหตุผลที่ใช้บริการคือต้องการความรวดเร็วโดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากรเขต / ที่ว่าการเขต หรือสาขา

เกษมศรี ธรรมเป็นจิตต์ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษี จากการศึกษาได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีที่ใช้ระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานีจำนวน 196 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำแนกได้ดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. ลักษณะด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษี
3. เกี่ยวกับพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package of The Social Science) ซึ่งผลที่ได้รับจากแบบสอบถามนั้นได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ค่าสถิติ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้เสียภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เห็นว่าการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นเกิดความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และในส่วนของระดับการศึกษาและอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านผลประโยชน์ที่เกิดกับทางกรมสรรพากร ด้านผลประโยชน์ที่เกิดกับผู้เสียภาษี และด้านการใช้โปรแกรมรับชำระภาษี

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจากการนำเสนอ แบบสอบถามโดยใช้คอมพิวเตอร์ คือ โปรแกรมการวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS/PC+) ประกอบด้วย

การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เป็นการสรุปลักษณะที่สำคัญของข้อมูลโดยการบรรยายลักษณะของข้อมูลและแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณนำเสนอในรูปแบบของตารางและบทความประกอบ สถิติที่ใช้ได้แก่

1) ค่าความถี่ (Frequency) การหาค่าความถี่เป็นสัดส่วนร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษา ลักษณะทั่วไปของปัจจัยที่เกี่ยวกับการเลือกใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีอาชีพรับราชการ ซึ่งจะทำให้ทราบถึงลักษณะโดยรวมของผู้ใช้บริการและปัญหาที่ผู้ให้บริการพบในการใช้ระบบการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับการเลือกใช้บริการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีอาชีพรับราชการ โดยการใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ซึ่งจะมีหลักเกณฑ์ในการหาคำนวณดังต่อไปนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญ} = \frac{\sum (\text{น้ำหนักที่ให้} \times \text{จำนวนผู้ที่ให้น้ำหนักในข้อนั้น})}{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}$$

ซึ่งในการวิเคราะห์ความสำคัญ ผู้ศึกษาได้แบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ชั้น จึงหาความกว้างของของแต่ละชั้นเพื่อใช้กำหนดขอบเขตของแต่ละชั้น

จากสูตร

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ในการศึกษาระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเพื่อใช้พิจารณาเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างว่ามีผลมากน้อยเพียงใดดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 ให้หมายถึง มีความสำคัญน้อยที่สุด

ช่วงค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 ให้หมายถึง มีความสำคัญน้อย

ช่วงค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 ให้หมายถึง มีความสำคัญปานกลาง

ช่วงค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 ให้หมายถึง มีความสำคัญมาก

ช่วงค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 ให้หมายถึง มีความสำคัญมากที่สุด

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในครั้งนี้ ซึ่งนำทฤษฎีดังกล่าวมาศึกษาเพื่อ ก่อให้เกิดแนวความคิดทำให้สามารถพิจารณาเห็นปัจจัยที่มีความสอดคล้องดังนี้

ความหมายของคำว่าปัจจัย

คำว่า “ปัจจัย” ในพจนานุกรมฉบับเพื่อนเรียน ได้ให้ความหมายไว้ว่า ปัจจัย คือ เหตุ หนทาง เหตุอันให้ผลเป็นไป ของสำหรับใช้ เงินคร่าค่าใช้จ่าย

คุณค่าในสายตาผู้บริโภค

คุณค่าในสายตาผู้บริโภค หมายถึง ผลรวมของผลประโยชน์ทั้งหมดที่ผู้บริโภคได้รับ ไปด้วยผลรวมของต้นทุนทั้งหมดที่ผู้บริโภคเสียไป ดังนี้

คุณค่า = ผลประโยชน์ - ต้นทุน

การลดต้นทุนของผู้บริโภค

1. การลดเวลา เช่น การลดเวลาในการเดินทางไปดำเนินการ สามารถยื่นแบบแสดงรายการ ได้เลยโดยไม่ต้องไปรอคิวยื่นที่กรมสรรพากรเขตพื้นที่ เป็นต้น
2. การลดความเสี่ยงหรือความกดดันทางด้านจิตใจ
3. การกำจัดต้นทุนด้านแรงกาย(สร้างความสะดวก) เช่น สามารถดำเนินการยื่นแบบได้ทุกที่ ที่สามารถต่ออินเทอร์เน็ตได้
4. การจำกัดประสบการณ์ความรู้สึกที่ไม่พึงประสงค์ให้เกิดน้อยที่สุด เช่น ประสบการณ์ที่ พบด้านความไม่พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทฤษฎีการตัดสินใจ (Decision Theory)

ทฤษฎีการตัดสินใจ เป็นวิธีการเชิงระบบและเชิงวิเคราะห์เพื่อใช้ศึกษาการตัดสินใจ

1. วิธีการเชิงระบบ คือ มีปัจจัย (Input) มีกระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Output)
2. วิธีการเชิงวิเคราะห์ คือ การใช้เหตุผล (Logic) พิจารณาตัวแปรทุกตัวที่ทำได้หรือข้อมูลที่มีอยู่พิจารณาทางเลือกที่เป็นไปได้โดยใช้เครื่องมือหรือเทคนิคเชิงปริมาณ

6 ขั้นตอนในทฤษฎีการตัดสินใจ (กระบวนการตัดสินใจ)

1. กำหนดปัญหาให้ชัดเจน การที่บุคคลรับรู้ถึงความต้องการของตนซึ่งอาจเกิดเอง หรือเกิดจากสิ่งกระตุ้น ความต้องการภายในของบุคคล เมื่อขึ้นถึงระดับหนึ่งจะกลายเป็นสิ่งกระตุ้น บุคคลจะเรียนรู้ถึงวิธีที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นจากประสบการณ์ในอดีตทำให้รู้ว่าจะสนองสิ่งกระตุ้นอย่างไร ส่วนความต้องการที่เกิดจากสิ่งกระตุ้นภายนอกนั้นจะเกิดก็ต่อเมื่อได้รับการกระตุ้นจากสิ่งกระตุ้นจากสิ่งภายนอก

2. จำแนกทางเลือกที่มีความเป็นไปได้ เป็นการค้นหาข้อมูล ถ้าความต้องการถูกกระตุ้นมากพอ และสิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการอยู่ใกล้กับผู้บริโภค ผู้บริโภคจะดำเนินการเพื่อให้เกิดความพอใจทันที แต่ในบางครั้งความต้องการที่เกิดขึ้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที ความต้องการจะถูกจดจำไว้เพื่อหาการตอบสนองความต้องการในภายหลัง เมื่อความต้องการที่ถูกกระตุ้นสะสมไว้มากจะทำให้เกิดการปฏิบัติในภาวะอย่างหนึ่ง คือ ความตั้งใจให้ได้รับเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการ จะพยายามค้นหาข้อมูล เพื่อสนองความต้องการที่ถูกกระตุ้น

3. ในแต่ละทางเลือกซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ เป็นการประเมินทางเลือก เมื่อผู้บริโภคได้ข้อมูลมาแล้วจากขั้นที่ 2 ผู้บริโภคจะเกิดความเข้าใจและประเมินผลทางเลือกต่างๆ

4. แสดงผลได้-ผลเสีย ในแต่ละส่วนผสมของทางเลือกรวมทั้งผลได้-ผลเสียของผลลัพธ์

5. การเลือกเทคนิคการตัดสินใจเชิงคณิตศาสตร์ที่เหมาะสมมาใช้ในการตัดสินใจ จากการทำการประเมินผลพฤติกรรมในขั้นที่ 4 จะช่วยทำให้ผู้บริโภคกำหนดความพอใจระหว่างผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินผลทางเลือก โดยทั่วไปผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เขาชอบมากที่สุด

6. นำเทคนิคมาใช้และทำการตัดสินใจ

จากแนวคิดทั้งหมดดังกล่าว จึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายการบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสมมาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ การให้บริการจะต้องมีการเคลื่อนย้ายจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการโดยผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ด้วย จึงสามารถสรุปเพื่อเป็นกรอบแนวความคิดได้ดังนี้คือ

ด้านความสะดวกสบาย คือ สามารถขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ทุกที่ ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ เช่น ที่บ้านหรือที่ทำงาน ซึ่งทำให้ไม่ต้องเดินทางไปดำเนินการที่สำนักงานกรมสรรพากรพื้นที่

ด้านความประหยัด คือ ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการมาดำเนินการ เนื่องจากในการมาดำเนินการแต่ละครั้งนั้นจะต้องไปดำเนินการถึงที่กรมสรรพากรพื้นที่ซึ่งทำให้เกิดการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายแต่หากว่าสามารถดำเนินการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้นั้นก็ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายไปดำเนินการที่กรมสรรพากรพื้นที่

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อที่จะทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างและประชากร ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ในแบบสอบถามนั้น จะประกอบด้วย

กลุ่มตัวอย่าง จะทำการสัมภาษณ์ข้าราชการผู้ทำหน้าที่ในเขตลาดกระบังซึ่งเป็นผู้ที่เลือกใช้ระบบการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละบุคคล

ส่วนที่ 2 สอบถามถึงด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้การขึ้นแบบแสดงรายการและปัจจัยที่มีผลต่อการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีอาชีพรับราชการโดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งใช้ สเกลลิเคิท (The Likert Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นได้ดังนี้

- ระดับ 5 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
 ระดับ 4 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมาก
 ระดับ 3 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
 ระดับ 2 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อย
 ระดับ 1 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีส่วนช่วยต่อการตัดสินใจเลือกใช้ปัจจัยที่มีผลต่อการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีอาชีพรับราชการเป็นคำถามเปิดเพื่อให้แสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ

ประชากร จะทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ดูแลระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากร

ส่วนที่ 1 สอบถามถึงด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาให้บริการ

ส่วนที่ 2 สอบถามถึงด้านข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการให้บริการของระบบการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้จากสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ดูแลระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและข้าราชการผู้ทำหน้าที่ในเขตลาดกระบังที่ใช้ระบบบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีรายชื่อสถานที่ราชการในเขตลาดกระบังนั้นได้รายชื่อมาจากหน่วยงานเขตลาดกระบังเป็นจำนวนทั้งสิ้น 17 แห่ง โดยมีรายชื่อหน่วยงานข้าราชการดังต่อไปนี้

1. สำนักงานเขตลาดกระบัง
2. โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
3. ศูนย์บริการสาธารณสุข 45 ร่มเกล้า ลาดกระบัง

4. ศูนย์บริการสาธารณสุข 46 กันดารวิถีอุทิศ เขตลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเฉพาะใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ระบุเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. สถานีตำรวจนครบาลลาดกระบัง
6. สถานีตำรวจนครบาลจรเข้नी้อย
7. สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง
8. สถานีตำรวจนครบาลร่มเกล้า
9. สถานีดับเพลิงลาดกระบัง
10. โรงเรียนวัดปลุกศรัทธา
11. โรงเรียนเคหะชุมชนลาดกระบัง
12. โรงเรียนพรตพิทยพยัต
13. โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชลาดกระบัง
14. โรงเรียนวัดลาดกระบัง
15. วิทยาลัยช่างศิลป์ (สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์)
16. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
17. หน่วยงานราชการ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดกระบัง

ตัวอย่างเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการผู้ทำหน้าที่ในเขตลาดกระบังที่ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจำนวน 203 คน และเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจำนวน 1 คน จากการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{จากสูตร } N = Z^2 pq / e^2$$

โดยที่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

p = ค่าประมาณเปอร์เซ็นต์ที่คาดหวัง (0.95)

q = $1 - p$ (ร้อยละ 0.05)

Z = ค่ามาตรฐานระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (1.96)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น ร้อยละ 3.0

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.95)(0.05)}{(0.03)^2}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 202.75

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาข้อมูลจากทางเว็บไซต์เกี่ยวกับการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ www.rd.go.th ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีจากผลงานวิจัย บทความจากทางเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ความเป็นมาของระบบ

ภารกิจหลักของกรมสรรพากร คือ หน้าที่ในการจัดเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ โดยระบบเดิม มีหลักการจัดเก็บภาษีเป็นแบบประเมินตนเอง กล่าวคือ ผู้เสียภาษีจะต้องแจ้งรายได้ต่างๆที่เกิดขึ้นและคำนวณภาษีตามวิธีการที่กฎหมายกำหนด พร้อมทั้งยื่นรายการเพื่อชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรเขตหรืออำเภอที่สถานประกอบการตั้งอยู่ หรือที่ผู้เสียภาษีมักมีภูมิลำเนาอยู่ โดยแต่ละประเภทของภาษีจะมีขั้นตอนหรือกระบวนการทั้งเหมือนกันและแตกต่างกัน เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคล กฎหมายกำหนดให้ยื่นเป็นรายปีและครั้งปี ภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะกฎหมายกำหนดให้ยื่นเป็นรายเดือนทุกเดือน ซึ่งกรมสรรพากรตระหนักดีว่าการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขต/อำเภอ เป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีขั้นตอนต่างๆหลายขั้นตอน อาทิเช่น การตรวจแบบขั้นต้น การรับแบบแสดงรายการ การชำระภาษีและการออกใบเสร็จรับเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนจะต้องใช้เวลาอันนาน จึงได้วางแผนเพื่อปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกสบายขึ้น อันนำมาสู่แนวความคิดเรื่องการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเลือกแบบรายการภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นระบบนำร่อง เนื่องจากเห็นว่าผู้เสียภาษีที่อยู่ในระบบนี้จะต้องยื่นรายการภาษีเป็นประจำทุกเดือน ประกอบกับเป็นกลุ่มที่ประกอบธุรกิจขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ ซึ่งมีความพร้อมในการที่จะใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการพร้อมชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่า และจะได้ประโยชน์ในด้านการลดเวลาและค่าใช้จ่าย รวมทั้งกรณีผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษี จะสามารถได้เงินคืนเร็วอีกด้วย เนื่องจากสามารถลดขั้นตอนกระบวนการกรรมวิธีต่างๆของเจ้าหน้าที่หลายขั้นตอน เช่น การตรวจแบบแสดงรายการขั้นต้น การรับเงิน การบันทึกข้อมูลการตรวจผลข้อมูล เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทของระบบ

ระบบการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นระบบการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีที่มีหน้าที่ขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีตามมาตรา 41(1) แห่งประมวลรัษฎากร ซึ่งจะต้องขึ้นแบบแสดงรายการได้อย่างสะดวกสบาย โดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต (ที่บ้านหรือที่สำนักงาน) และสะดวกสบายยิ่งกว่าด้วยการชำระภาษีผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารใกล้บ้านที่ตกลงให้บริการกับสรรพากร 7 แห่ง ซึ่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารเอเซีย เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีไม่ว่าจะเป็นเพียงการคำนวณภาษีเพื่อทราบจำนวนที่ต้องชำระหรือการขึ้นแบบแสดงรายการออนไลน์เพื่อชำระภาษีอย่างครบวงจร

วัตถุประสงค์ของการให้บริการ

1. เป็นการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต แทนการกรอกแบบและขึ้นแบบแสดงรายการด้วยกระดาษ พร้อมสามารถชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ธนาคาร โอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร(กรณีขึ้นแบบแสดงรายการ ภ.พ.30 โดยไม่มีภาษีต้องชำระตามแบบแสดงรายการ หรือขอคืนภาษีไว้ก็ใช้บริการนี้ได้)

2. เป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่การขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังคงมีอยู่ตามปกติ

2.1 ผู้เสียภาษีทุกรายนั้นมีสิทธิในการขอใช้บริการระบบการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตที่กรมสรรพากรเปิดให้บริการ เว้นแต่การขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มหรือภาษีธุรกิจเฉพาะผ่านอินเทอร์เน็ตจะต้องเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะแล้วเท่านั้น

2.2 ผู้เสียภาษีจะต้องทำความตกลงกับทางกรมสรรพากรก่อนผ่านทางเว็บไซต์โดยลงนามในเอกสารข้อตกลงในการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเมื่อได้รับหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) จากกรมสรรพากรแล้ว จึงจะสามารถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่วารณใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. จะต้องทำความเข้าใจกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯ เพื่อชำระภาษีโดยการ โอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการ

1. กรมสรรพากรมิได้คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการ ในแต่ละครั้ง
2. เป็นการประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย ในการเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
3. ได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบแสดงรายการหลังเวลา 16.30 น. จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ
4. มีโปรแกรมที่จะช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามแบบแสดงรายการที่กรอกไว้ในแบบ และหากพบข้อมูลที่ผิดพลาดบางกรณี ระบบจะส่งรายการเดือนกลับไปในทันทีเพื่อท่านจะได้แก้ไขให้ถูกต้อง และเพื่อความมั่นใจว่ากรมสรรพากรได้รับแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเรียบร้อยแล้ว จะมีหลักฐานเพื่อยืนยัน 3 ระดับ ดังนี้
 - 4.1 ยืนยันการยอมรับทันทีเมื่อทำรายการเสร็จแล้ว
 - 4.2 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการและการรับชำระภาษี (ถ้ามี) ทาง e-mail ในวันถัดไป
 - 4.3 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการและชำระภาษี (ถ้ามี) โดยออกใบเสร็จรับเงินที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าสู่ระบบ โดยใช้หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านที่ท่านใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน ได้ภายใน 2 วันทำการถัดจากวันที่ท่านได้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเสร็จสมบูรณ์

ขั้นตอนการใช้งานของระบบ

วิธีการใช้งานระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มี 7 ขั้นตอน คือ

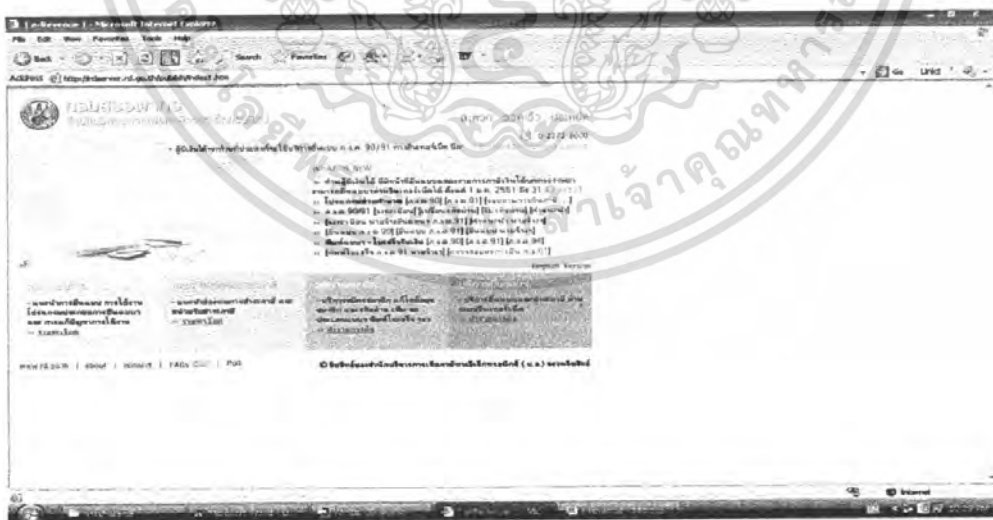
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนแรก คือ เข้าเว็บกรมสรรพากร www.rd.go.th (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 เว็บไซต์ของกรมสรรพากร
ที่มา : จากเว็บไซต์ www.rd.go.th

ขั้นตอนที่ 2 เลือกรายการ “บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต” (ภาพที่ 2)

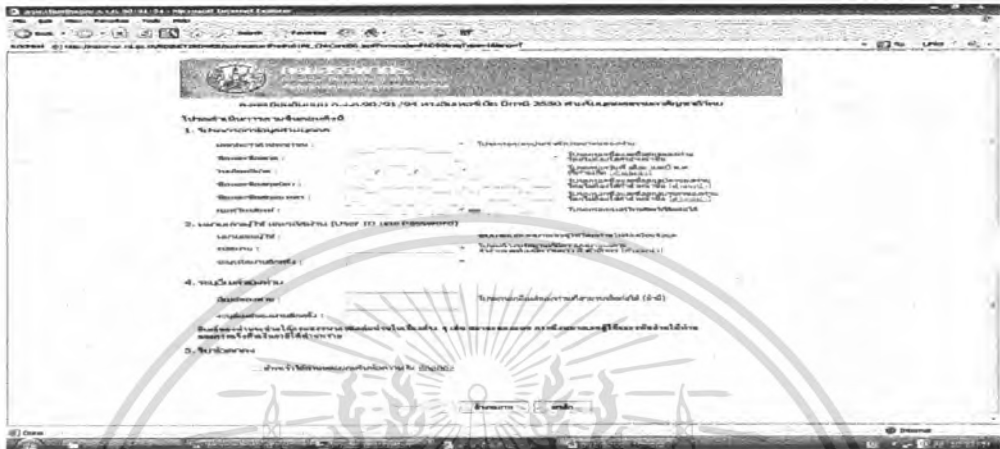


ภาพที่ 2 หน้าจอขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
ที่มา : จากเว็บไซต์ www.rd.go.th

ขั้นตอนที่ 3 เลือกรายการ “ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 หรือ ภ.ง.ด.91 ออนไลน์” (กรณีมีเงินได้

เงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงานแต่เพียงประการเดียว ใช้แบบ ภ.ง.ด.91 ก่อนนั้นใช้แบบ ภ.ง.ด.90) ถ้า
ไม่เข้าใช้ครั้งแรก เลือกกรณียกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และกรณียกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ไม่เข้าใช้ครั้งแรก เลือกกรณียกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และกรณียกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

(ภาพที่ 3) และเมื่อกรอกข้อมูลเสร็จแล้ว ระบบจะแสดงข้อตกลงในการลงทะเบียนให้ท่านทราบ และเมื่อกดยืนยันการยอมรับระบบจะแสดงหน้าจอขอขึ้นแบบแสดงรายการ (ภาพที่ 4)



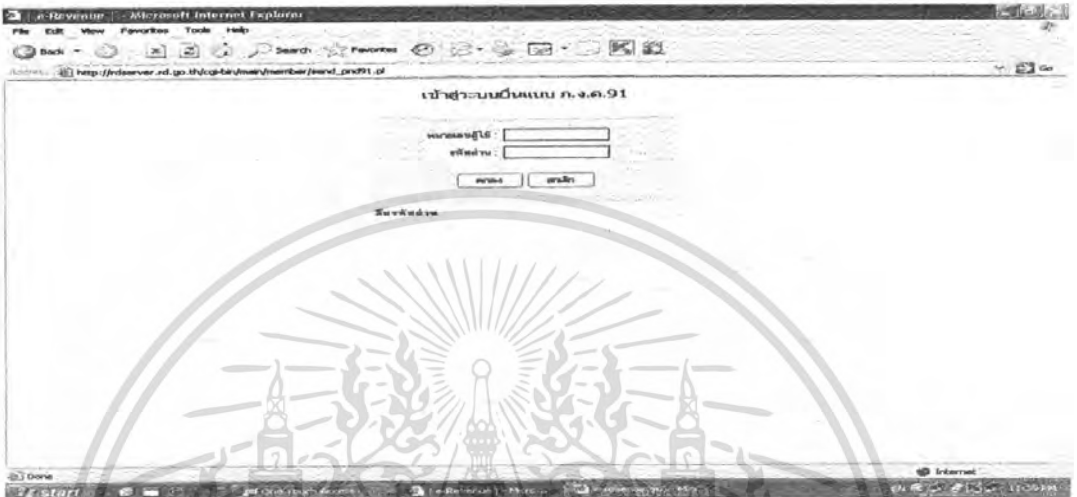
ภาพที่ 3 กรอกข้อมูลเพื่อลงทะเบียน
ที่มา : จากเว็บไซต์ www.rd.go.th



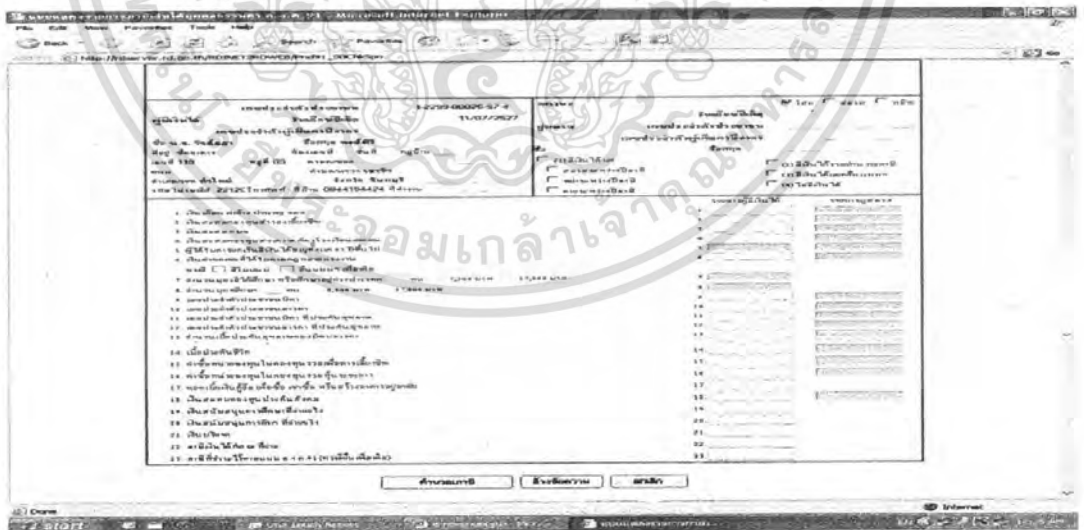
ภาพที่ 4 คำขอขึ้นแบบแสดงรายการ
ที่มา : จากเว็บไซต์ www.rd.go.th

เมื่อได้ลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านบนหน้าจอ ให้พิมพ์หรือจดไว้เพื่อใช้ในกรณีขึ้นแบบแสดงรายการเพิ่มเติม ผลการลงทะเบียนเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 4 เข้าระบบการขึ้นแบบโดยป้อนหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน และกดปุ่ม “ตกลง” (ภาพที่ 5) ระบบจะแสดงหน้าจอแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.91 (ภาพที่ 6)



ภาพที่ 5 การขึ้นแบบ ภ.ง.ด.91
ที่มา : จากเว็บไซต์ www.rd.go.th



ภาพที่ 6 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ที่มา : จากเว็บไซต์ www.rd.go.th

เอกสารนี้เป็นขั้นตอนที่ 5 ป้อนรายการข้อมูล และกดปุ่ม “คำนวณภาษี” เพื่อดำเนินการคำนวณภาษีด้านการคำนวณ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 6

6.1 ในกรณีเป็นแบบแสดงรายการ ที่ไม่มีภาษีต้องชำระ ระบบจะแสดงผลการขึ้นแบบแสดงรายการ ให้ทราบ (พิมพ์เก็บไว้เป็นหลักฐาน)

6.2 ในกรณีเป็นแบบแสดงรายการที่มีภาษีต้องชำระ จะปรากฏหน้าจอให้เลือกวิธีการชำระ ภาษีเลือกวิธีการชำระภาษี (ภาพที่ 7)

6.3 ในกรณีเลือกชำระผ่านระบบ e-Payment จะต้องสั่งโอนเงินทันที

6.4 กรณีเลือกชำระวิธีอื่น ระบบจะแสดงรายการ 3 รายการ เพื่อนำไปใช้ในการสั่ง โอนเงินชำระภาษี ได้แก่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (10 หลัก) รหัสควบคุม (14 หลัก) และจำนวนเงินภาษี ทั้งนี้จะต้องชำระเงินภายในวันที่ 31 มีนาคม (ภาพที่ 8)



ภาพที่ 7 หน่วยรับชำระภาษี

ที่มา : จากเว็บไซต์ www.rd.go.th

ขั้นตอนที่ 7 เลือกรายการพิมพ์แบบเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน (ภาพที่ 8)

เมื่อทำตาม ขั้นตอนที่ 1-7 ครบถ้วนทุกขั้นตอน แสดงว่าได้ขึ้นแบบแสดงรายการเสร็จสมบูรณ์ กรมสรรพากรจะมีการยืนยันการชำระภาษี โดยการส่งอีเมลล์หลังจากระบบตรวจสอบข้อมูลจากธนาคารว่าถูกต้องเรียบร้อยแล้วระบบจะส่งอีเมลล์แจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบว่า การขึ้นแบบแสดงรายการและเสียภาษี เรียบร้อยแล้วและจะส่งใบเสร็จรับเงินให้ตามที่อยู่ที่ได้ลงทะเบียนไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 8 แบบรายการพิมพ์เก็บไว้เป็นหลักฐาน
ที่มา : จากเว็บไซต์ www.rd.go.th



ภาพที่ 9 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพื่อพิมพ์เก็บไว้เป็นหลักฐาน
ที่มา : จากเว็บไซต์ www.rd.go.th

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีอาชีพรับราชการ โดยประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การศึกษาถึงข้าราชการผู้ใช้ระบบการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และส่วนที่ 2 การศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ดูแลระบบการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 1 คือ ข้าราชการผู้ที่เลือกใช้ระบบการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการผู้ทำหน้าที่ในเขตภาคกระบังที่เลือกใช้ระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.7 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 44.3 โดยมีช่วงอายุอยู่ที่ระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30 และรองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.6 เมื่อจำแนกตามอาชีพของการรับราชการแล้วส่วนใหญ่ร้อยละ 39.4 รับราชการครู และร้อยละ 20.7 นั้นเป็นข้าราชการตำรวจ โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างนั้นมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.1 และรองลงมามีรายได้อยู่ในช่วง 30,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

2. ลักษณะทางด้านความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการผู้ใช้บริการระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาจากการใช้ระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คิดเป็น ร้อยละ 58.6 และในส่วนของผู้ใช้บริการที่พบปัญหานั้น คิดเป็นร้อยละ 41.4 สำหรับปัญหาที่พบ ได้แก่ ปัญหาการไม่เข้าใจเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนการขึ้นแบบแสดงรายการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 28.1 รองลงมาเป็นการพบปัญหาระบบเครือข่ายเกิดการขัดข้องคิดเป็นร้อยละ 16.7

ปัญหาไม่สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมใบแนบแบบแสดงรายการ ได้สำเร็จคิดเป็นร้อยละ 16.3 และ ปัญหาการแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลทำได้ยากนั้นมี คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ(ตารางที่ 2)

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการผู้เลือกใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เมื่อเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เพื่อดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการแล้วนั้นมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์ว่ามีการแนะนำเว็บไซต์เพื่อเข้าสู่ระบบมีความชัดเจนปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมา มีความชัดเจนมาก คิดเป็นร้อยละ 27.6 ตามลำดับ โดยส่วนมากจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตำแหน่งของปุ่มลือกอื่นว่ามีความชัดเจนปานกลางซึ่ง คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา มีความคิดเห็นว่ามีชัดเจนน้อย คิดเป็นร้อยละ 37.4 และในช่วงปลายเดือนมีนาคมนั้นมีผู้ใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการและ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะพบกับปัญหา ระบบเกิดความขัดข้องอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมา ระบบเกิดความขัดข้องอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 34.5 (ตารางที่ 3)

จากการศึกษา โดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของความคิดเห็นที่แสดงถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ ข้าราชการ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้พบว่าข้าราชการผู้ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการนั้น ได้ให้ระดับความสำคัญที่อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คือ ความคิดเห็นร้อยละ 45.8 ของการประหยัดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และรองลงมา คือ มีความคิดเห็นร้อยละ 44.8 ของการลดความไม่พอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และความคิดเห็นร้อยละ 45.3 ของการให้บริการที่ได้รับความสะดวกมากกว่าระบบเดิม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ในส่วนของปัจจัยที่นอกเหนือจากนี้ข้าราชการผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการ ได้ให้ความสำคัญว่าอยู่ในระดับความสำคัญมาก คือ ความคิดเห็นร้อยละ 41.4 ของการลดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบแสดงรายการ และความคิดเห็นร้อยละ 45.8 เกิดความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการ ได้ทุกที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ความคิดเห็นร้อยละ 44.3 ของการไม่ต้องแนบเอกสารประกอบ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n=203)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	90	44.3
หญิง	113	55.7
อายุ(ปี)		
20-30	33	16.3
31-40	61	30.0
41-50	58	28.6
51-60	51	25.1
ประเภทของอาชีพราชการ		
ครู	80	39.4
ตำรวจ	42	20.7
แพทย์	1	0.5
พยาบาล	7	3.4
เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสำนักงานเขต	13	6.4
พนักงานดับเพลิง	30	14.77
เจ้าหน้าที่กรมที่ดิน	20	9.93
เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	10	4.9
รายได้เฉลี่ย/เดือน(บาท)		
2,500-10,000	30	14.8
10,001-30,000	116	57.1
30,001-50,000	55	27.1
มากกว่า 50,000	2	1.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของปัญหาจากการใช้ระบบการ
ขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
(n=203)

ประเภทของปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระบบเครือข่ายเกิดการขัดข้อง	34	16.7
ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการขึ้นแบบฯอย่างชัดเจน	57	28.1
ไม่สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมใบแบบแบบฯ ได้สำเร็จ	33	16.3
การแก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูลทำได้ยาก	12	5.9

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละระดับความสำคัญของความคิดเห็นในการใช้ระบบการขึ้นแบบแสดง
รายการและชำระภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง
(n=203)

ความคิดเห็น	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความชัดเจนในการแนะนำ เว็บไซต์	7 (3.4)	33 (16.3)	99 (48.8)	56 (27.6)	8 (3.9)
ความชัดเจนของตำแหน่งปุ่ม ลือกอิน	5 (2.5)	20 (9.9)	98 (48.3)	76 (37.4)	4 (2.0)
ความขัดข้องของระบบ	4 (2.0)	29 (14.3)	85 (41.9)	70 (34.5)	15 (7.4)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บมีค่าเป็นร้อยละ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับปัจจัยที่มีผลต่อการขึ้นแบบ
แสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (n=203)

ปัจจัยที่มีผลต่อการขึ้น แบบแสดงรายการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ได้รับความสะดวก มากกว่าระบบเดิม	39.4	45.3	14.3	0.0	1.0	4.22	มากที่สุด
ประหยัดเวลาในการ ขึ้นแบบแสดงรายการ	43.3	45.8	7.9	2.0	1.0	4.29	มากที่สุด
ลดค่าใช้จ่ายในการ ขึ้นแบบแสดงรายการ	39.9	41.4	13.8	3.9	1.0	4.15	มาก
มีความสะดวกในการ คำนวณภาษีและมีการ เตือนหากพบข้อมูล ผิดพลาด	34.0	41.4	20.7	3.0	3.0	4.06	มาก
ความสะดวกในการ ชำระเงินภาษีผ่านทาง ATM	32.5	42.9	20.7	3.4	3.4	4.03	มาก
ความสะดวกใน การชำระเงินภาษีผ่าน ทาง e-payment	27.6	41.9	20.2	9.9	0.5	3.86	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่น แบบแสดงรายการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ความสะดวกใน การยื่นแบบแสดง รายการได้ทุกที่	36.5	45.8	13.8	3.9	0.0	4.15	มาก
ไม่ต้องแนบเอกสาร ประกอบ	35.0	44.3	16.3	4.4	0.0	4.10	มาก
ได้รับเงินคืนเร็วกว่า การยื่นแบบแสดง รายการตามปกติ	33.5	46.3	15.8	3.4	1.0	4.08	มาก
ลดความไม่พอใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	44.8	37.9	14.3	1.5	1.5	4.23	มากที่สุด

3. ข้อเสนอแนะที่มีส่วนช่วยต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ ข้าราชการ

ข้าราชการผู้ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีความเห็นชอบกับระบบการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนี้เป็นอย่างมากเนื่องจากสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการสามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ทุกที่ ตลอดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ แต่ส่วนใหญ่ผู้นั้นต้องการให้มีการเพิ่มคำแนะนำโดยจัดแสดงเป็นลำดับขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการไว้อย่างละเอียดศึกษาเท่านั้น ไม่นอญูดให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ดูแลระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แบ่งผลการศึกษาออกเป็นดังนี้

1. ลักษณะความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาให้บริการ

ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์จากการแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ดูแลระบบเกี่ยวกับการนำระบบการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการนั้นมีจุดประสงค์ คือ การให้บริการการขึ้นแบบแสดงรายการที่มีความสะดวกรวดเร็วแก่ ผู้เสียภาษี เพื่อประโยชน์ในด้านการลดเวลาและค่าใช้จ่าย และลดปัญหาของการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชากรจำนวนมากที่สำนักงานสรรพากรเขต/หรือสาขาในช่วงปลายเดือนมีนาคม อีกทั้งยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีและทำให้การทำงานของฝ่ายรับการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำระบบการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการนั้นคือ เป็นการเพิ่มช่องทางหรือเพิ่มทางเลือกให้กับผู้เสียภาษีในการใช้บริการเพื่อให้ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษี

จากการนำระบบการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการมีข้อดี คือ กรมสรรพากรได้รับประโยชน์ในด้านลดต้นทุนในด้านทรัพยากร เวลาและค่าใช้จ่าย เช่น การขึ้นแบบแสดงรายการนั้นเป็นการลดทรัพยากรกระดาษเนื่องจากสามารถกรอกข้อมูลลงแบบฟอร์มลงบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากร แทนการกรอกข้อมูลลงบนแบบฟอร์มกระดาษที่ทางกรมสรรพากรพิมพ์แบบออกมา ลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับการขึ้นแบบแสดงรายการ การบันทึกข้อมูล การตรวจสอบผลข้อมูลของเจ้าหน้าที่ทำให้กรมสรรพากรสามารถจัดสรรเจ้าหน้าที่ไปให้บริการ แก่ผู้เสียภาษีในด้านอื่นๆ อันจะทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรมสรรพากรในด้านที่ก้าวเดินไปด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่สนองตอบนโยบาย E-Government เพิ่มคุณภาพของข้อมูล เนื่องจากมีความถูกต้องตรงตามที่ผู้เสียภาษีแจ้งมาสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความถูกต้องมากขึ้น

2. ลักษณะของอุปสรรคหรือปัญหาที่พบจากการนำระบบขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ คือ อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาด้านเทคโนโลยี ได้แก่

1. ผู้เสียภาษีไม่มีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัย
2. การจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับการส่งอีเมลไม่ถึงผู้รับหากผู้จดหมายของผู้รับเต็ม และบางรายไม่สามารถอ่านข้อความได้
3. ผู้เสียภาษีไม่สามารถดาวน์โหลด โปรแกรมใบแบบแบบแสดงรายการภาษีได้สำเร็จหากมีจำนวนข้อมูลมากบนเครือข่าย

การดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยจะนำระบบรักษาความปลอดภัย Public Key Infrastructure (PKI) มาใช้เพิ่มระบบการจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Mail Server) เพื่อเป็นขยายเครือข่ายและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ปัญหาด้านผู้เสียภาษี ได้แก่

1. ปัญหาเนื่องจากจำนวนผู้เสียภาษีที่ใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตยังมีจำนวนน้อยจึงทำให้มีการใช้บริการนี้อย่างไม่เต็มที่
2. ไม่สามารถเปิดบัญชีใช้บริการธนาคารที่เข้าร่วมโครงการนี้ได้

การดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว กรมสรรพากรได้ดำเนินการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในสื่อต่างๆ เช่น มีการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของทางกรมสรรพากรและการแจกเอกสาร เป็นต้น ทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับจากระบบการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของทางรัฐบาลที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีจากประชาชนที่มีรายได้ ตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ ซึ่งจากเดิมผู้เสียภาษีจำนวนมาก ต้องมาดำเนินการที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่างๆขึ้น เช่น ปัญหาเกี่ยวกับต้องเสียเวลาเสียค่าใช้จ่าย มา ดำเนินการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และเมื่อมาถึงต้องพบกับปัญหาการรอคิวเพื่อดำเนินการ การยื่นแบบแสดงรายการซึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจ จากปัญหาดังกล่าว กรมสรรพากรได้นำ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารงานจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ และเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษี โดยการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีและการชำระภาษีของผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นมาตรการที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีและต่อกรมสรรพากรเป็นอย่างมาก

จากการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต แทนระบบการยื่นแบบแสดงรายการระบบเดิม จึงได้มีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยได้ ข้อมูลจากข้าราชการผู้ทำหน้าที่ในเขตลาดกระบังที่ใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเจ้าหน้าที่ดูแลระบบการยื่นแบบ แสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่สำนักงานเทคโนโลยี สารสนเทศของกรมสรรพากรซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการผู้ให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี รับราชการ ครุและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างส่วนมากไม่พบปัญหา จากการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่ยังมี กลุ่มตัวอย่างที่พบปัญหา และปัญหาที่พบมากที่สุด คือการไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบ แสดงรายการอย่างชัดเจน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เลือกใช้ระบบการ บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ

เอก
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประหยัดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการ การได้รับความสะดวกมากกว่าระบบเดิมและลดความไม่พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้ใช้บริการให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ข้าราชการผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีความเห็นชอบกับระบบการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนี้เป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการ ซึ่งสามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ทุกที่ ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และต้องการให้เพิ่มคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ โดยมีการจัดแสดงเป็นลำดับขั้นตอน ในส่วนของเจ้าหน้าที่ดูแลระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากการนำระบบมาให้บริการแทนระบบเดิมนั้นเป็นผลดีต่อกรมสรรพากร คือ ได้รับประโยชน์ในด้านลดต้นทุนในด้านเวลาและค่าใช้จ่าย ทำให้กรมสรรพากรสามารถจัดสรรเจ้าหน้าที่ไปดำเนินการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีในด้านอื่นๆ และการบริหารการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องมากขึ้น แต่ในทางกลับกัน ปัญหาที่พบ คือ ทางด้านเทคโนโลยี ได้แก่ ผู้เสียภาษีไม่มีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยการจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และด้านการไม่สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมใบแบบเบบรายการภาษีได้สำเร็จ ด้านผู้เสียภาษี เช่น สมาชิกของบริการการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตยังมีจำนวนน้อยไม่สามารถเปิดบัญชีใช้บริการธนาคารที่เข้าร่วมโครงการได้

ข้อเสนอแนะ

ระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นวิธีการที่ทันสมัยมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการได้รับความสะดวกมากขึ้น โดยสามารถลดขั้นตอนต่างๆ ในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี แต่อย่างไรก็ตามการนำระบบนี้มาให้บริการ กรมสรรพากรจะต้องเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เช่น

1. ด้านเทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์ การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอุปกรณ์เป็นสิ่งที่สำคัญมากในการนำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ เพื่อป้องกันปัญหาในด้านของข้อมูลของผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่าย

อินเทอร์เน็ต ด้านการไม่สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมในแบบแบบแสดงรายการได้สำเร็จ และด้านต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้น

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ จากการศึกษาถึงแม้ว่า จะมีผู้เสียภาษีนั้นจะทราบเกี่ยวกับการนำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาให้บริการ แต่ยังมีผู้ที่ไม่เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนหรือวิธีการยื่นแบบแสดงรายการอีกเป็นจำนวนมาก กรมสรรพากรควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและผลประโยชน์ที่ได้รับจากระบบบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เป็นไปอย่างค่อเนื่องและทั่วถึงมากขึ้น

3. ด้านข้อจำกัดของการบริการ ยังมีข้อจำกัดของการบริการ คือ ระบบเกิดการขัดข้องหากมีผู้ใช้ระบบเป็นจำนวนมาก กรมสรรพากรควรมีการจัดการเพื่อลดปัญหาดังกล่าว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

เกษมศรี ธรรมเป็นจิตต์. 2547. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. ปรินญาณินท์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จิตรารณณ์ ทัพพอาภา. 2546. การศึกษาระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. ปัญหาพิเศษภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ณัฐกานต์ ซาคิอุดมพันธ์. 2544. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. ปัญหาพิเศษภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ณัฐยา แป้นมัน. 2547. ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ครุณมิตร จิตมันคง. 2540. พจนานุกรมฉบับเพื่อนเรียน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท เอช-เอ็น กรุ๊ป จำกัด.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. 2536. ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการบริการมาให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

นำทิพย์ รุ่งโรจน์ดี. 2541. แนวทางการปรับปรุงการส่งมอบบริการแก่ผู้เสียภาษีของ กรมสรรพากร ศึกษากรณีการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีรายใหญ่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศุภร เสรวีรัตน์. 2540. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

สมใจ หาญเรืองเกียรติ. 2538.สาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการ
และชำระภาษีที่ทำให้ผู้เสียภาษีไม่ยอกยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี.วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุจิตรา พัฒนภูมิ. 2546.การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรศึกษากรณีสำนักงานกรรมการข้าราชการครู.
สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

<http://www.rd.go.th> (12 พฤศจิกายน 2550)

<http://www.graduate.dusit.ac.th> (16 กุมภาพันธ์ 2551)

<http://www.cisco.com> (16 กุมภาพันธ์ 2551)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

สำหรับข้าราชการผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ
เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้
บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีอาชีพรับราชการ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดยนางสาววิไลย์ยุธา หงษ์ศิริ นักศึกษาสาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีอาชีพรับราชการ

ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

1.ชาย

2.หญิง

2. อายุ

1. 20 – 30 ปี

2. 31 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. 51 – 60 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดก็ตาม ขอสงวนสิทธิ์ให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. มีความสะดวกโดยโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีตามรายการที่แสดงในแบบ ภ.ง.ด. 91 และมีการเตือนหากพบข้อมูลผิดพลาด					
5. การชำระภาษีผ่านทาง ATM ช่วยให้คุณได้รับความสะดวกมากกว่าการไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากร					
6. การชำระภาษีอากรผ่านระบบ e-payment ช่วยให้คุณได้รับความสะดวกกว่าการไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากร					
7. สามารถยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกสถานที่ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว					
8. ไม่ต้องแนบเอกสารใดๆในการดำเนินการ					
9. การยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยให้คุณได้รับสิทธิในการพิจารณาคืนเงินเร็วว่าการยื่นแบบฯตามปกติ					
10. ช่วยลดความไม่พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยจัดเก็บ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 สอบถามถึงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะที่มีส่วนช่วยต่อการตัดสินใจเลือกใช้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของข้าราชการ

.....
.....
.....

~~~~~ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม~~~~~



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์
สำหรับเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ
เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้
บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีอาชีพรับราชการ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดยนางสาววิไลยุธญา หงษ์ศิริ นักศึกษาสาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีอาชีพรับราชการ

ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. วัตถุประสงค์ที่นำระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

.....

.....

.....

2. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

.....

.....

.....

3. ผลการขึ้นแบบแสดงรายการและการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาก่อนที่จะนำระบบการบริการขึ้นแบบฯและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

.....

.....

.....

4. ผลการขึ้นแบบแสดงรายการและการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหลังจากที่นำระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ข้อดีของระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีต่อองค์กร

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 อุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการให้บริการของระบบการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

อุปสรรคและปัญหาที่พบจากการให้บริการของระบบการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

แนวทางแก้ไขอุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร

.....

.....

.....

~~~~~ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม~~~~~

...

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้