



สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

The Study of Submission and Payment of Annual Personal  
Income Tax via Internet



T097725



โดย

นางสาวจิตรารักษ์

ทัฬหอาภา รหัส 43040540

ปศ.

ค 4581

๑๕๔๖

เลขหมู่.....97725

เลขทะเบียน.....

วัน,เดือน,ปี.....

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา 2546

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การศึกษาระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน  
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

The Study of Submission and Payment of Annual Personal  
Income Tax via Internet

โดย

นางสาวจิตราภรณ์ ทัพพอาภา รหัส 43040540

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาวិชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 16 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ..... กุลศักดิ์ งาม ไชยมะณี

( รองศาสตราจารย์กุลศักดิ์ งาม ไชยมะณี )

หัวหน้าภาควิชา..... *Abh 102*

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา )

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยได้ ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การเสนอแนวทางแก้ไขและข้อบกพร่องต่าง ๆ จากรองศาสตราจารย์กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ศิริจรยา เครือวิริยะพันธ์ คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี ประธานสาขาเทคโนโลยีการจัดการ อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการและหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร ที่เอื้อเฟื้อข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำปัญหาพิเศษในครั้งนี้และคุณธีรภัทร์ ปัญญาคำ ผู้ที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูงที่ให้ความช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์และเป็นกำลังใจด้วยดี รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและช่วยแนะนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

จิตราภรณ์ ทัพพอาภา

กุมภาพันธ์ 2547

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน  
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

นักศึกษา : นางสาวจิตราภรณ์ ทัพพอาภา

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร 16 / กุมภาพันธ์ / 2547

การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการจัดการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการระบบ ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบ การบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบจำนวน 1 คน และจากการสอบถามผู้ใช้บริการระบบการบริการ ยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 210 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามพื้นที่แบบ 2 ชั้น (Two-stage area sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง ซึ่งผลที่ได้รับจากแบบสอบถามนั้นได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ค่าร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากกับวิธีการยื่นแบบ แสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่สามารถยื่นผ่าน อินเทอร์เน็ตได้ทุกสถานที่ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว โดยชำระเงินภาษีผ่านทาง ATM หรือผ่าน ทาง e - payment และไม่ต้องแนบเอกสารใด ๆ เหตุผลที่ใช้บริการคือต้องการความรวดเร็วโดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากรเขต / ที่ว่าการเขต หรือสาขา

จากการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้คือ การนำระบบการบริการนี้มาให้บริการกรม สรรพากรจะต้องเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเทคโนโลยี และอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร และด้านข้อจำกัดของการบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(4)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษา	5
<b>บทที่ 2 วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน</b>	<b>10</b>
ประวัติความเป็นมาของระบบ	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	11
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	14
ลักษณะการใช้งานของระบบ	15
โครงสร้างของระบบและการบริหารระบบ	16
ขั้นตอนการใช้งานของระบบ	18
<b>บทที่ 3 ผลการศึกษา</b>	<b>31</b>
ผลการศึกษาผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี	
เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	31
ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ดูแลระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี	
เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	41

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>บทที่ 4</b>	<b>สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>44</b>
	สรุป	44
	ข้อเสนอแนะ	46
<b>เอกสารอ้างอิง</b>		<b>48</b>
<b>ภาคผนวก</b>		<b>49</b>
	ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ดูแลระบบ	50
	ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์สำหรับสมาชิกผู้ใช้ระบบ	55
	ภาคผนวก ค ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	58



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของการแบ่งเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร	6
2 จำนวนตัวอย่างเขตคิดตามสัดส่วนของจำนวนเขตการปกครองในแต่ละพื้นที่การปกครอง	7
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	32
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	32
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	33
6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	33
7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	34
8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ย/เดือน	34
9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแหล่งที่มาที่กลุ่มตัวอย่างทราบว่ามีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้	35
10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวิธีการชำระภาษีในปีที่ผ่านมา	36
11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุที่ทำให้ใช้บริการ	37
12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้บริการ	37
13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น	38
14 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 รายละเอียดรวมของระบบ (Context Diagram)	16
2 เว็บไซต์ของกรมสรรพากร	18
3 หน้าจอขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	19
4 เลือกรถลงทะเบียน	20
5 กรอกข้อมูลเพื่อลงทะเบียน	21
6 คำขอขึ้นแบบแสดงรายการ	22
7 ข้อตกลงในการลงทะเบียน	23
8 ผลการลงทะเบียน	24
9 การขึ้นแบบ ภ.ง.ด.91	25
10 การเข้าสู่ระบบ	26
11 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	27
12 วิธีการชำระภาษี	28
13 รายการข้อมูลในการชำระภาษี	29
14 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพื่อพิมพ์เก็บไว้เป็นหลักฐาน	30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

จากสภาพเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศไทยนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและการเงินของประเทศไทยอย่างกว้างขวางและรุนแรง ธุรกิจต่าง ๆ หยุดดำเนินการเป็นจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตามกรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่หารายได้ให้แก่รัฐบาลสามารถจัดเก็บภาษีเพื่อให้รัฐบาลนำไปใช้จ่ายในการฟื้นฟูเศรษฐกิจและพัฒนาประเทศมาโดยตลอด ซึ่งรายได้รัฐบาลส่วนใหญ่ได้มาจากการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร ดังนั้นกรมสรรพากรจึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพตามสภาวะสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป

การปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรเพื่อความเจริญความอยู่รอดและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาครัฐจะต้องเร่งปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบราชการให้มีความเด่นชัดมากยิ่งขึ้น ต้องให้ความสำคัญกับงานในด้านการบริการ เพราะว่าเป็นหน้าที่หลักสำคัญ เป็นการอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของรัฐที่จะต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน การจัดทำให้มีการ “บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี” กรมสรรพากรได้ดำเนินการหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้มีจิตสำนึกในการเป็นผู้บริการ การเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่เพื่อให้มีขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น การสร้างบริการใหม่ ๆ เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าเดิม ปรับปรุงสถานที่ของหน่วยงานสรรพากรท้องถิ่นและส่วนกลางใหม่ การพัฒนาอุปกรณ์เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการ เป็นต้น

นอกจากจะมีการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นแล้ว กรมสรรพากรยังได้นำระบบการบริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ และขยายงานด้านการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี ซึ่งรวมถึงการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ต้องยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/91 ด้วย การนำระบบการบริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมาให้บริการนั้น ในทางปฏิบัติจะสามารถลดทอนปัญหาอัตราค่าจ้างในช่วงของการยื่นแบบฯ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ที่กรมสรรพากรได้พยายามแก้ไขมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยตลอดเป็นประจำทุกปี และกำลังเจ้าหน้าที่ที่ต้องระดมทำงานอย่างหนักในช่วงดังกล่าวเช่นที่ผ่านมาก็สามารถไปปฏิบัติงานการสนับสนุนด้านอื่น ๆ ที่จะช่วยให้การจัดเก็บมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านกำลังคน และเพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง เนื่องจากสามารถกระทำได้ที่บ้านและที่ทำงาน

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร เนื่องจากกรมสรรพากรในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่หารายได้ให้แก่รัฐบาล ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จำเป็นที่จะต้องศึกษาระบบการดำเนินการ ข้อดี ข้อเสีย และปัญหาที่เกิดขึ้นจากกลุ่มผู้ชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยผู้ศึกษามีความคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพากร เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการบริการและพัฒนาการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการจัดการระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตลอดจนทราบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ
3. เป็นแนวทางเพื่อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไขระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการออกแบบสอบถามผู้ที่เคยยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และแบบสัมภาษณ์ผู้ควบคุมดูแลระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ช่วงระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา อยู่ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2546 - มกราคม พ.ศ. 2547

## นิยามศัพท์

ภ.จ.ค.91 หมายถึง แบบแสดงรายการที่ผู้มีเงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงานหรือเรียกว่ากลุ่มเงินเดือน (มีความสัมพันธ์กันในฐานะนายจ้างกับลูกจ้าง) ต้องยื่นเพื่อเสียภาษีหนึ่งครั้งในรอบปี คือตอนสิ้นปี

ภ.จ.ค.90 แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1) หมายถึง แบบแสดงรายการที่ผู้มีเงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำหรือจากการรับทำงานให้หรือเรียกว่า กลุ่มค่านายหน้า (ไม่ได้เป็นนายจ้างลูกจ้างกันแต่อย่างใด) ต้องยื่นเพื่อเสียภาษีหนึ่งครั้งในรอบปี คือตอนสิ้นปี

2) หมายถึง แบบแสดงรายการที่ผู้มีเงินได้ที่เกี่ยวข้องกับการประดิษฐ์ คิดค้นหรือสร้างสรรค์ขึ้นหรือหมวดที่เกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา เช่นค่าแห่งกวีตวิลล์ ค่าแห่งลิขสิทธิ์ ฯลฯ ต้องยื่นเพื่อเสียภาษีหนึ่งครั้งในรอบปี คือตอนสิ้นปี

3) หมายถึง แบบแสดงรายการที่ผู้มีเงินได้เนื่องจากนำเงินไปแสวงหาผลประโยชน์ โดยการร่วมลงทุน ไปฝากธนาคาร ไปซื้อพันธบัตร หรือนำไปดำเนินการในลักษณะทำนองเดียวกันแล้วได้รับผลตอบแทนจากการร่วมดำเนินการดังกล่าวในรูปของดอกเบี้ย เงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไร ฯลฯ ต้องยื่นเพื่อเสียภาษีหนึ่งครั้งในรอบปี คือตอนสิ้นปี

## การตรวจเอกสาร

สมใจ (2538) ศึกษาสาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ทำให้ผู้เสียภาษีไม่ยakinยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด ซึ่งเป็นผู้ที่มีเงินได้พึงประเมินและมีสถานะเป็นบุคคลธรรมดาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาหาสาเหตุของปัญหา ในการยื่นแบบแสดงรายการและความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการยื่นแบบแสดงรายการด้วยตนเอง โดยใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage) และทดสอบไคว์สแควร์ (Chi-square Test) ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการที่ทำให้ผู้เสียภาษีไม่ยakinยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี มีความสัมพันธ์กับปัญหาเกี่ยวกับ โครงสร้างภาษีที่ยุงยาก ทำให้การคำนวณภาษียุงยาก สำหรับการพัฒนาวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่นิยมยื่นแบบแสดงรายการที่สำนักภาษีสรรพากรโดยตรง เนื่องจากไม่แน่ใจและไม่เข้าใจในการกรอกแบบแสดงรายการ โดยวิธีผ่านธนาคารพาณิชย์และวิธีส่งตามตู้ไปรษณีย์ทั่วไป

น้ำทิพย์ (2541) ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการส่งมอบบริการแก่ผู้เสียภาษีของกรมสรรพากร ศึกษากรณีการให้บริการผู้เสียภาษีของผู้เสียภาษีรายใหญ่ ซึ่งถือเป็นโครงการนำร่องในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีแบบครบวงจรในจุดเดียว โดยวิเคราะห์ถึงขั้นตอน วิธีการ การให้บริการ และปัญหาที่พบในการให้บริการ ซึ่งเป็นการวิจัยจากเอกสารและสอบถามแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาที่พบ ผลการศึกษาพบว่าจำนวนบุคลากรและระบบคอมพิวเตอร์ของกรมสรรพากรในปัจจุบันมีข้อจำกัดในการใช้งาน จึงมีการปรับปรุงหน่วยงานใหม่ คัดเลือกบุคลากรเป็นพิเศษ และนำระบบคอมพิวเตอร์มาสนับสนุนการออนไลน์ทุกขั้นตอน เป็นการลดขั้นตอนการทำงาน ลดภาระกิจ สะดวกรวดเร็วต่อการใช้งาน ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพต่อการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี

ฉัฐกานต์ (2544) ได้ศึกษาการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบที่พบมากที่สุดคือ ระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการขัดข้องบ่อย ไม่สามารถให้บริการได้ในบางครั้ง และเมื่อเกิดปัญหาแล้วไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ โดยตรง เข้าสู่ระบบการบริการได้ช้า เป็นต้น นอกจากนี้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการต่าง ๆ เช่น บริการข้อมูลทางบัญชี บริการโอนเงิน อยู่ในระดับสูงถึง ปานกลาง แต่บริการด้าน การประชาสัมพันธ์กลับอยู่ในระดับปานกลางถึงควรปรับปรุง ดังนั้น การที่จะเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการให้มากขึ้นนั้น ควรปรับปรุงในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากกว่าในปัจจุบัน และเพิ่มจำนวนบุคลากรในด้านนี้ให้มากเพื่อแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวมถึงการพัฒนาระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่น่าสนใจของลูกค้า เช่น ควรปรับปรุงระบบไม่ให้เกิดการขัดข้องบ่อย ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลและสำรวจระบบตลอดเวลา ควรปรับปรุงในเรื่องของการตอบปัญหาที่ลูกค้าถามให้เร็วขึ้นกว่าปัจจุบัน และควรปรับปรุงขั้นตอนในการสมัคร สร้างความเชื่อถือให้กับระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ด้วยการลดปัญหาและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นเพื่อเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป

## วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ (Applied research) ที่มุ่งแสวงหาข้อเท็จจริงหรือความสัมพันธ์ระหว่างข้อเท็จจริง โดยนำผลวิจัยหรือข้อค้นพบนั้นไปใช้เป็นประโยชน์ในชีวิตจริง เพื่อแก้ปัญหาและการตัดสินใจเพื่อพัฒนาโครงการหรือวิธีการ ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ที่ว่าเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน เสนอแนะแนวทางและวิธีในการแก้ไขปัญหา

1. ข้อมูลและวิธีการเก็บข้อมูล แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมสำหรับการศึกษานี้ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถามกระจายไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการระบบการบริการอื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อสอบถามข้อมูลที่ต้องการศึกษา จำนวน 210 ชุด และการออกแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอิเล็กทรอนิกส์ 1 ชุด

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากงานวิจัย ตำรา วารสาร บทความ เอกสารและเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องในการศึกษานี้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ

2.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1 คน

2.2 ผู้ใช้บริการระบบการบริการอื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1 คน ในส่วนของผู้ใช้บริการเนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 ตัวอย่าง

$$\text{ใช้วิธีคำนวณจากสูตร} \quad N = \frac{Z^2 Pq}{E^2}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\begin{aligned}
 N &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\
 Z &= \text{ค่ามาตรฐานระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.0 (1.96)} \\
 P &= \text{ค่าประมาณเปอร์เซ็นต์ที่คาดหวัง (0.95)} \\
 E &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น ร้อยละ 3.0} \\
 q &= 1-P \text{ (ร้อยละ 0.05)} \\
 N &= \frac{(1.96)^2(0.95)(0.05)}{(0.03)^2}
 \end{aligned}$$

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} = 210$$

โดยมีวิธีการดังต่อไปนี้ คือ ใช้การสุ่มตัวอย่างตามพื้นที่แบบ 2 ชั้น (Two-stage area sampling) กล่าวคือ กรุงเทพมหานครมีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต (ตารางที่ 1) ได้แก่

เขตเมือง มี 14 เขต ได้แก่ พระนคร ป้อมปราบศัตรูพ่าย ห้วยขวาง บางรัก ปทุมวัน สัมพันธวงศ์ พญาไท ดุสิต ธนบุรี คลองสาน บางซื่อ ราชเทวี ดินแดง สาทร

เขตต่อเมือง มี 26 เขต ได้แก่ ราชบุรีบูรณะ ภาษีเจริญ บางกอกน้อย บางกะปิ พระโขนง ยานนาวา บางกอกใหญ่ บางพลัด บึงกุ่ม จตุจักร บางคอแหลม ประเวศ คลองเตย สวนหลวง จอมทอง ลาดพร้าว วัฒนา หลักสี่ สายไหม คันนายาว สะพานสูง วังทองหลาง คลองสามวา บางนา ทวีวัฒนา ทุ่งครุ

เขตนอกเมือง มี 10 เขต ได้แก่ มีนบุรี หนองจอก ลาดกระบัง บางขุนเทียน หนองแขม ดลิ่งชัน บางเขน บางแค ดอนเมือง บางบอน

เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมพื้นที่ของกรุงเทพมหานครและสามารถใช้เป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มประชากร จึงทำการสุ่มเลือกเขตด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) 10 เขต โดยแบ่งตามสัดส่วน (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของการแบ่งเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร

พื้นที่การปกครอง	จำนวน (เขต)	ร้อยละ
เขตต่อเมือง	26	52.0
เขตเมือง	14	28.0
เขตนอกเมือง	10	20.0
รวม	50	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 จำนวนตัวอย่างเขตคิดตามสัดส่วนของจำนวนเขตการปกครองในแต่ละพื้นที่การปกครอง

พื้นที่การปกครอง	จำนวน (เขต)	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง(เขต)
เขตต่อเมือง	26	52.0	5
เขตเมือง	14	28.0	3
เขตนอกเมือง	10	20.0	2
รวม	50	100.0	10

จำนวนเขตตัวอย่างตามพื้นที่การปกครอง คือ เขตเมือง 3 เขต เขตต่อเมือง 5 เขต เขตนอกเมือง 2 เขตเมื่อได้เขตจากการจับฉลากแล้ว ทำการสุ่มตัวอย่างในเขตด้วยวิธีตามความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการสุ่มสอบถามพนักงานในองค์กรที่อยู่ในแต่ละเขตและเป็นองค์กรที่พนักงานยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนพนักงานขององค์กรในแต่ละองค์กร จึงกำหนดจำนวนตัวอย่างแต่ละองค์กรที่อยู่ในแต่ละเขตในจำนวนที่เท่ากัน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 18 ชุด สำหรับแต่ละองค์กรที่อยู่ในแต่ละเขตรวมเป็นแบบสอบถาม 180 ชุด โดยมีเขตที่สุ่มได้คือ

เขตห้วยขวาง	1	องค์กร
เขตบางรัก	1	องค์กร
เขตพญาไท	1	องค์กร
เขตจตุจักร	1	องค์กร
เขตลาดพร้าว	1	องค์กร
เขตบางกะปิ	1	องค์กร
เขตประเวศ	1	องค์กร
เขตคลองเตย	1	องค์กร
เขตหนองจอก	1	องค์กร
เขตมีนบุรี	1	องค์กร

และพนักงานของกรมสรรพากร อีกจำนวน 30 ชุด ซึ่งผู้ศึกษาต้องการทราบความคิดเห็นของบุคลากรที่เป็นพนักงานของกรมสรรพากรซึ่งเป็นองค์กรที่นำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้บริการ รวมแบบสอบถามทั้งหมด 210 ชุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจากการนำเสนอแบบสอบถามโดยใช้คอมพิวเตอร์ คือ โปรแกรมการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS/PC+) ประกอบด้วย

1) ค่าความถี่ (Frequency) การหาค่าความถี่เป็นสัดส่วนร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะทำให้ทราบถึงลักษณะโดยรวมของผู้ใช้บริการและปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบในการใช้ระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้วิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการนำเอาระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ซึ่งจะมีหลักเกณฑ์ในการให้ค่าน้ำหนักดังต่อไปนี้

มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	1
มีระดับความพึงพอใจน้อย	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	2
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	3
มีระดับความพึงพอใจมาก	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	4
มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	5

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

ซึ่งในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ชั้น จึงหาความกว้างของแต่ละชั้นเพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตของแต่ละชั้น

## จากสูตร

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

ในการศึกษาระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน  
 เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเพื่อใช้พิจารณาเหตุผลที่  
 ใช้ในการตัดสินใจ โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างว่ามีผลมากน้อยเพียงใด ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	ให้หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ช่วงค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	ให้หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ช่วงค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	ให้หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ช่วงค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	ให้หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ช่วงค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	ให้หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

## บทที่ 2

### ระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

#### ประวัติความเป็นมาของระบบ

ภารกิจหลักของกรมสรรพากร คือ การจัดเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ โดยมีหลักการจัดเก็บภาษีเป็นแบบประเมินตนเอง กล่าวคือ ผู้เสียภาษีจะต้องแจ้งรายได้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและคำนวณภาษีตามวิธีการที่กฎหมายกำหนดพร้อมทั้งยื่นรายการเพื่อชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขต/อำเภอ ที่สถานประกอบการตั้งอยู่ หรือผู้เสียภาษีมียุติมาอยู่ และแต่ละประเภทภาษีจะมี ขั้นตอนกระบวนการทั้งเหมือนกันและแตกต่างกัน เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคล กฎหมายกำหนดให้ยื่นเป็นรายปีและครั้งปี ภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ กฎหมายกำหนดให้ยื่นเป็นรายเดือนทุกเดือน ซึ่งกรมสรรพากรตระหนักดีว่าการยื่นรายการและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขต/อำเภอ เป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีขั้นตอนต่าง ๆ หลายขั้นตอน อาทิเช่น การตรวจแบบขั้นต้น การรับแบบ การชำระภาษีและการออกใบเสร็จรับเงิน และในแต่ละขั้นตอนใช้เวลา จะต้องรอนาน จึงได้วางแผนเพื่อปรับปรุงระบบการยื่นแบบและชำระภาษีเพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกสบายขึ้น อันนำมาสู่แนวความคิดเรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเลือกแบบรายการภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นระบบนำร่อง เนื่องจากเห็นว่าผู้เสียภาษี ที่อยู่ในระบบนี้จะต้องยื่นรายการภาษีเป็นประจำทุกเดือน ประกอบกับเป็นกลุ่มที่ประกอบธุรกิจขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ซึ่งมีความพร้อมในการที่จะใช้บริการยื่นแบบพร้อมชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่า และจะได้ประโยชน์ในด้านการลดเวลาและค่าใช้จ่าย รวมทั้งกรณีผู้ส่งออกที่ขอคืนภาษีจะสามารถได้เงินคืนเร็วอีกด้วย เนื่องจากการลดขั้นตอนกระบวนการกรรมวิธีต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หลายขั้นตอน เช่น การตรวจแบบขั้นต้น การรับเงิน การบันทึกข้อมูล การตรวจผลข้อมูล เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐ และอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักสำคัญของภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ (Delivery Service) แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

บี เอ็ม เวอร์มา<sup>1</sup> (B.M. Verma) พิจารณาระบบการให้บริการ หมายถึง กระบวนการให้บริการซึ่งลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการที่ได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่า ลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งเป็นข้อมูลที่ป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จุง วัง<sup>2</sup> (In-Jung-Wang) มองระบบการให้บริการว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client Group)

<sup>1</sup> เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ “ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการบริการมาให้บริการแก่ประชาชนชนไปปฏิบัติ” 2536 น.16

<sup>2</sup> เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ “ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการบริการมาให้บริการแก่ประชาชนชนไปปฏิบัติ” 2536 น.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการดังกล่าวว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายการบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมมาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ การให้บริการจะต้องมีการเคลื่อนย้ายจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ด้วย

วิลเลียม เอส ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ด และ กุซซี เบิร์กเฮด<sup>1</sup> (William H. Lucy Dennis Gilert and Gutherie S. Birkhead) มองการบริการสาธารณะว่ามี 4 องค์ประกอบที่สำคัญที่สุด คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร อัน ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

ประยูร กาญจนกุล (2541 :17) ได้กล่าวไว้ถึง แนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการสำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. การบริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมต่อความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและ โดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมที่สิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

---

<sup>1</sup> เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ “ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการบริการมาให้บริการแก่ประชาชนชนไปปฏิบัติ” 2536 น.25

## หลักการให้บริการสาธารณะ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจของผู้เสียภาษี เพื่อเป็นการประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงาน สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

จอห์น ดี มิลเลทท์<sup>1</sup> (John D. Millett) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) ความเสมอภาคกัน หมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพพรรณ หรือฐานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม
2. การให้บริการด้วยความเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงาน หรือประสิทธิผล หากแต่จะต้องมีประสิทธิภาพ คือ ต้องทันเวลาหรือทันเหตุการณ์ตามที่ต้องการด้วย
3. ให้บริการเพียงพอ (Ample Service) ต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสมกับจำนวนความต้องการ ในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณะอยู่เสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ
5. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่พัฒนาไปทั้งด้านคุณภาพและผลงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย อาศัยแนวคิดเชิงประจักษ์

บี เอ็ม เวอร์มา<sup>2</sup> (B.M. Verma)อ้างถึงใน สุจิตรา พัฒนภูมิ 2536 , [18] กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ดึงดูดการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการที่ผู้บริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

<sup>1</sup> เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ “ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการบริการมาให้บริการแก่ประชาชนชนไปปฏิบัติ” 2536 น.14

<sup>2</sup> สุจิตรา พัฒนภูมิ “การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร : ศึกษากรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู” 2536 น.18

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5. การยอมรับคุณภาพการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจ หรือ ความพึงพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา Chapin [20] ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก (Feeling) ต่อการให้บริการ ส่วนการจงใจให้มาใช้บริการนั้นเป็นผลที่เกิดจาก ความรู้สึก ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการมาใช้บริการ

ความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจน คือ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของบุคคล องค์กร (Attitude Object) เป็นเป้าหมาย แต่แรงจูงใจนั้นมีจุดหมาย (Goal) ใดๆก็ตาม ทั้งสองเรื่องไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน ด้วยเหตุผลสองประการ คือ

ประการที่หนึ่ง ความพึงใจนั้นเป็นความพึงพอใจที่ตอบสนองสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ และเรารู้ว่าคนเราพยายามเข้าใกล้สิ่งที่ตนพอใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ตนไม่พอใจ ซึ่งเป็นผลให้ความพึงพอใจเชื่อมโยงกับพฤติกรรมในการจงใจมาใช้บริการ

ประการที่สอง ทฤษฎีการจงใจทั้งหลายอยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานเรื่องความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่า แต่ละคนจะถูกจงใจให้มุ่งหาสิ่งที่ตนพึงพอใจอันก่อให้เกิดผลที่ว่า ทฤษฎีการจงใจนั้นอย่างน้อยต้องพิจารณาในเรื่องความพึงพอใจควบคู่ไปด้วย

### ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และ มิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันออกไป เช่น ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล

2. ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

### ลักษณะการใช้งานของระบบ

ระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นระบบการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีตามมาตรา 41(1) แห่งประมวลรัษฎากร ซึ่งจะต้องยื่นแบบแสดงรายการได้อย่างสะดวกสบายโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต (ที่บ้านหรือที่สำนักงาน) และสะดวกสบายยิ่งกว่าด้วยการชำระภาษีผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารใกล้บ้านที่ตกลงให้บริการกับสรรพากร 7 แห่ง ซึ่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารเอเซีย เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีไม่ว่าจะเป็นเพียงการคำนวณภาษีเพื่อทราบจำนวนที่ต้องชำระหรือการยื่นแบบแสดงรายการออนไลน์เพื่อชำระภาษีอย่างครบวงจร

#### เงื่อนไขการให้บริการ

1. ผู้ใช้บริการเป็นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบ
  - ภ.ง.ด.91 สำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากรประเภทเดียว
  - ภ.ง.ด.90 สำหรับผู้มีเงินได้กรณีทั่วไป
2. ผู้เสียภาษีที่ประสงค์จะยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตต้องทำการลงทะเบียนก่อน(เป็นแบบออนไลน์โดยผู้เสียภาษีไม่จำเป็นต้องไปติดต่อด้วยตนเอง)
3. ชื่อและที่อยู่ที่ใช้ในการลงทะเบียน (ภ.อ.01) เป็นชื่อและที่อยู่ที่ประสงค์จะใช้ในการยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 และ ภ.ง.ด.90 ทางอินเทอร์เน็ต และจะต้องเป็นชื่อและที่อยู่ที่สามารถติดต่อดี เนื่องจากกรมสรรพากรจะส่งใบเสร็จรับเงินให้ตามที่อยู่ดังกล่าว
4. แบบแสดงรายการที่ยื่นนั้น เมื่อคำนวณภาษีแล้วไม่มีภาษีที่ต้องชำระ (หักภาษี ณ ที่จ่ายไว้พอดีกับภาษี) หรือมีภาษีที่ชำระไว้เกินซึ่งต้องขอคืนจากกรมสรรพากร กรณีมีภาษีชำระเกินและมีความประสงค์จะขอคืน ยังคงต้องไปยื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (อำเภอ)
5. เป็นการยื่นแบบแสดงรายการภายในกำหนดเวลา และชำระภาษีทั้งจำนวนในคราวเดียว

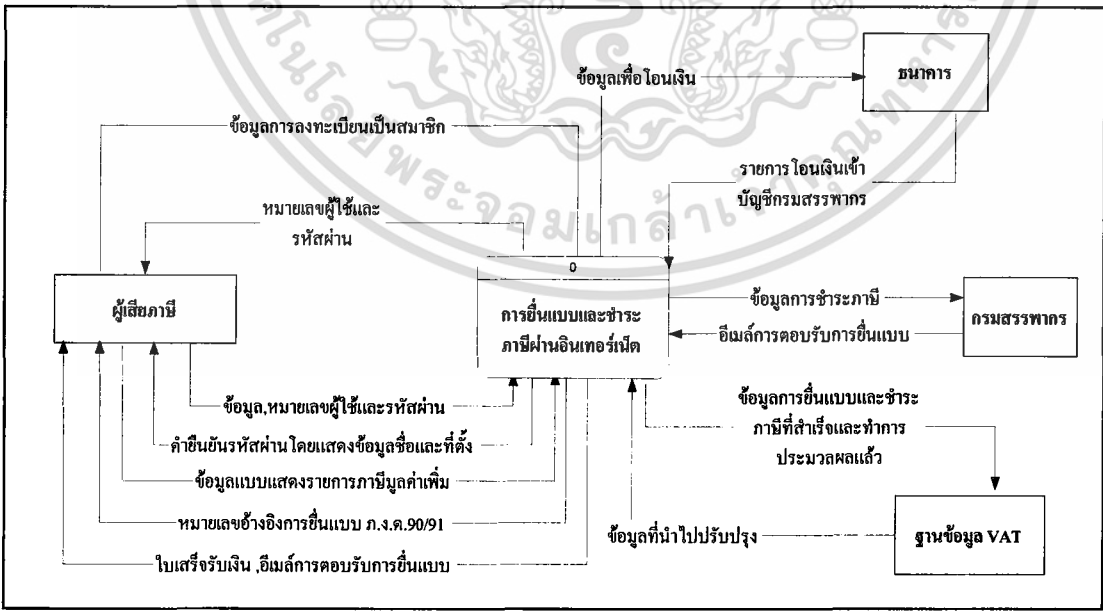
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ในกรณีเหตุขัดข้องทำให้ไม่สามารถขึ้นแบบและชำระภาษีเป็นการชั่วคราว หรือกรณีอื่นใดที่ไม่สามารถขึ้นรายการข้อมูลตามแบบ ภ.ง.ด.91 หรือ ภ.ง.ด.90 และชำระภาษี ผู้เสียภาษียังคงมีหน้าที่ต้องไปยื่นแบบและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (อำเภอ)

7. การใช้หมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) ที่ “ผู้เสียภาษี” ได้รับอนุญาตจาก กรมสรรพากรขึ้นรายการข้อมูล ตามแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เมื่อ “ผู้เสียภาษี” ได้ยืนยันการส่งข้อมูล และกรมสรรพากรตอบรับการขึ้นรายการข้อมูลตามแบบแสดงรายการและชำระภาษีแล้ว ถือว่าเป็นการทำรายการ โดย “ผู้เสียภาษี” และยอมรับที่จะผูกพันในรายการนั้นว่าเป็นการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีของ “ผู้เสียภาษี” และ รับรองว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นจริงทุกประการ รวมถึงจะผูกพันแบบแสดงรายการและชำระภาษี ที่จัดพิมพ์ขึ้น โดยระบบคอมพิวเตอร์ในรายการข้อมูลตามการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**โครงสร้างของระบบและการบริหารระบบ**

ระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่ภายใต้หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักบริหารภาษีฝ่ายอิเล็กทรอนิกส์ (บอ.) โครงสร้างของระบบ (ภาพที่ 1) จะทำงาน ดังนี้



**ภาพที่ 1** รายละเอียดโดยรวมของระบบ (Context Diagram)

ที่มา : เอกสารของกรมสรรพากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเริ่มจากการป้อนรายการข้อมูลการลงทะเบียน เป็นสมาชิก จากนั้นระบบจะยืนยันการรับข้อมูลการลงทะเบียน โดยออกหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน การยืนยันแบบและชำระภาษี

เมื่อผู้เสียภาษีใส่หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน เพื่อเข้ามาใช้บริการยืนยันแบบและชำระภาษีแล้ว ระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูล และดึงข้อมูลรายละเอียดของผู้เสียภาษีจากฐานข้อมูลแสดงบน หน้าจอ โดยแสดงข้อมูลชื่อและที่ตั้ง จากนั้นผู้เสียภาษีป้อนรายการข้อมูลบนแบบแสดงรายการใน ส่วนที่ต้องการและกด “ตกลง” ระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูลตามเงื่อนไขและทำการออก หมายเลขอ้างอิงการยืนยันแบบแสดงรายการแจ้งกลับไปให้ผู้เสียภาษีทราบ กรณีเป็นแบบชำระเงิน ระบบจะแสดงหน้าจอธนาคารที่เข้าร่วมโครงการรับชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้ผู้เสีย ภาษีเลือก เมื่อเลือกแล้วระบบจะส่งข้อมูลการชำระเงินไปยังธนาคารนั้น เมื่อธนาคารดำเนินการใน ส่วนของธนาคารแล้ว จะส่งข้อมูลกลับมายังกรมสรรพากรเพื่อแจ้งว่าการโอนเงินสำเร็จหรือไม่ จากนั้นข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บลงในฐานข้อมูล ในกรณีแบบแสดงรายการที่ไม่มีภาษีต้องชำระ ระบบจะดำเนินการเช่นเดียวกับแบบแสดงรายการที่มีภาษีต้องชำระ เพียงแต่จะทำข้ามขั้นตอน การแจ้งรายการข้อมูลไปยังธนาคารเท่านั้น

#### การยืนยันการชำระภาษีโดยการส่งอีเมลล์

หลังจากระบบตรวจสอบข้อมูลจากธนาคารว่าถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ระบบจะหาอีเมลล์ แอดเดรสของผู้เสียภาษีและส่งอีเมลล์แจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบว่ากรยืนยันแบบแสดงรายการและชำระ ภาษีเรียบร้อยแล้วอีกครั้ง

#### การพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน

หลังจากระบบตรวจสอบข้อมูลจากธนาคารว่าถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ระบบจะพิมพ์ใบเสร็จ รับเงินเพื่อส่งให้ผู้เสียภาษีทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

#### การปรับปรุงฐานข้อมูลและสำรองข้อมูล

เนื่องจากฐานข้อมูลของผู้เสียภาษีอยู่ที่การประมวลผล VAT ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะ ต้องถ่ายโอนข้อมูลจากฐานข้อมูล VAT มายังฐานข้อมูลในระบบยืนยันแบบแสดงรายการผ่าน อินเทอร์เน็ต โดยเจ้าหน้าที่ดูแลระบบจะทำการ Update ข้อมูลผู้เสียภาษีลงในฐานข้อมูลทุกเดือน และจะทำการสำรองข้อมูลจากฐานข้อมูลทุกเดือนเช่นกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความปลอดภัยของข้อมูล

## ขั้นตอนการใช้งานของระบบ

วิธีการใช้งานของระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มี 7 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนแรก คือ เข้าเว็บกรมสรรพากร [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th). (ภาพที่ 2)

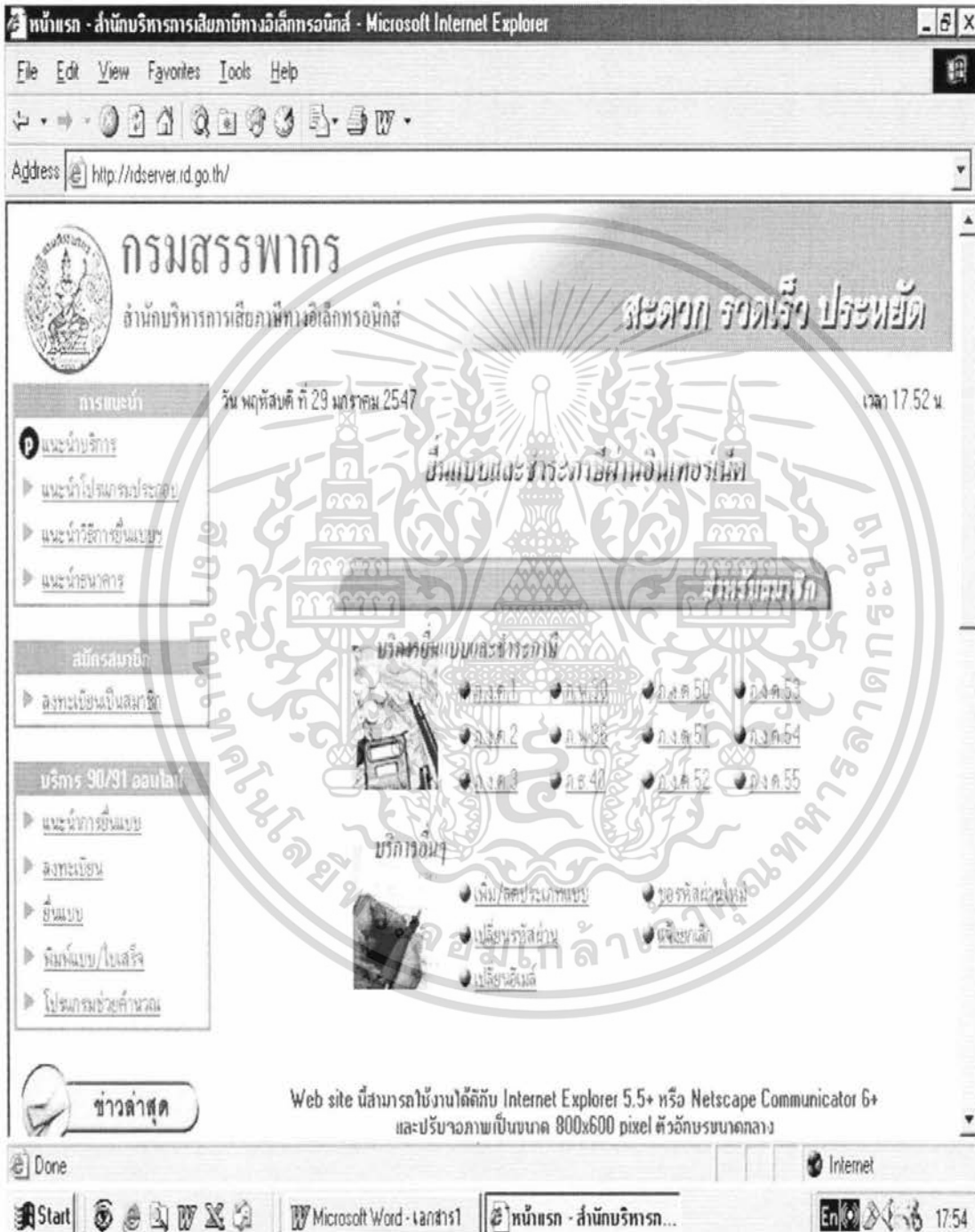


ภาพที่ 2 เว็บไซต์ของกรมสรรพากร

ที่มา : จากเว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ขั้นตอนที่ 2 เลือกรายการ “บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต” (ภาพที่ 3)

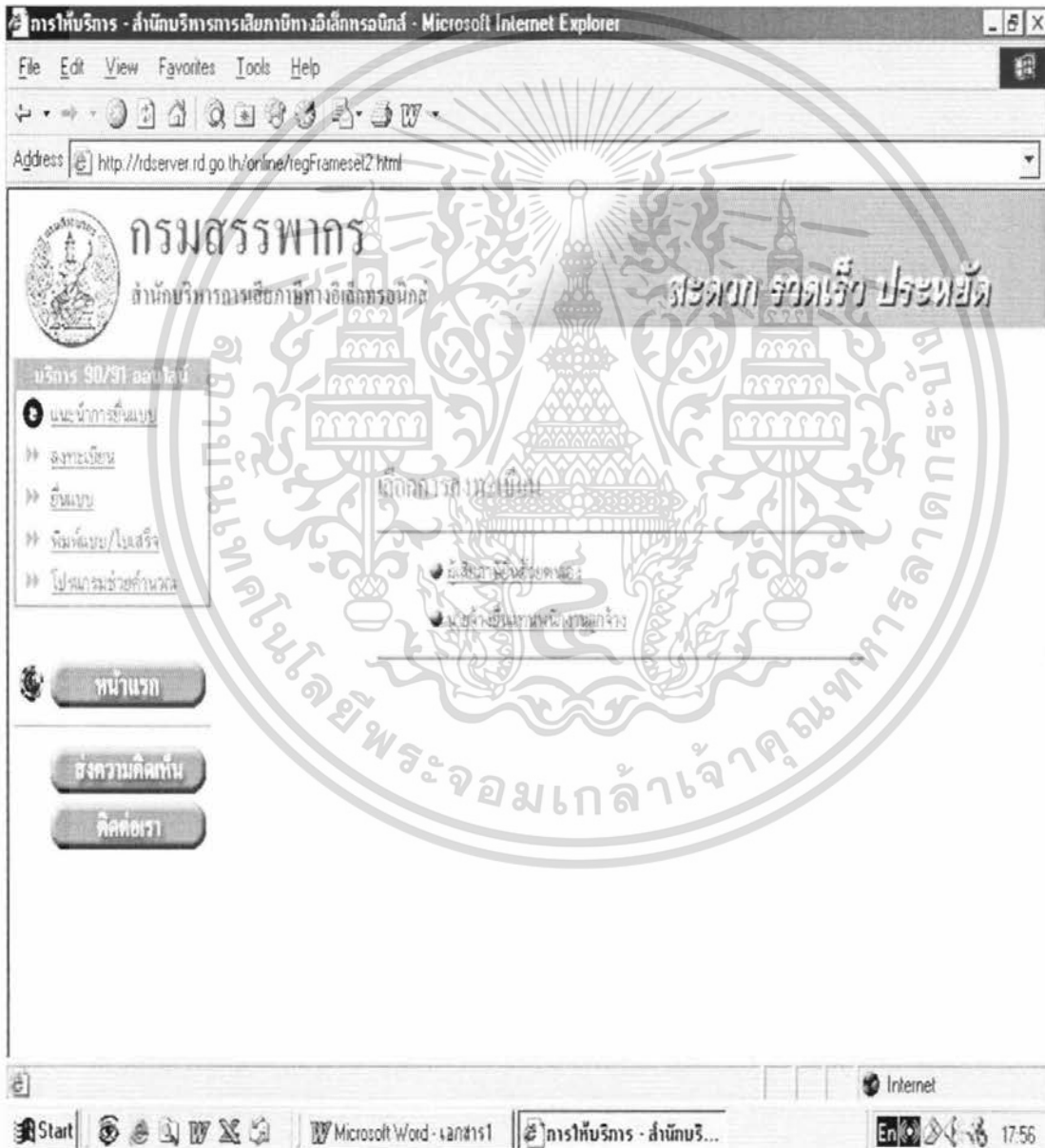


ภาพที่ 3 หน้าจอยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ที่มา : จากเว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

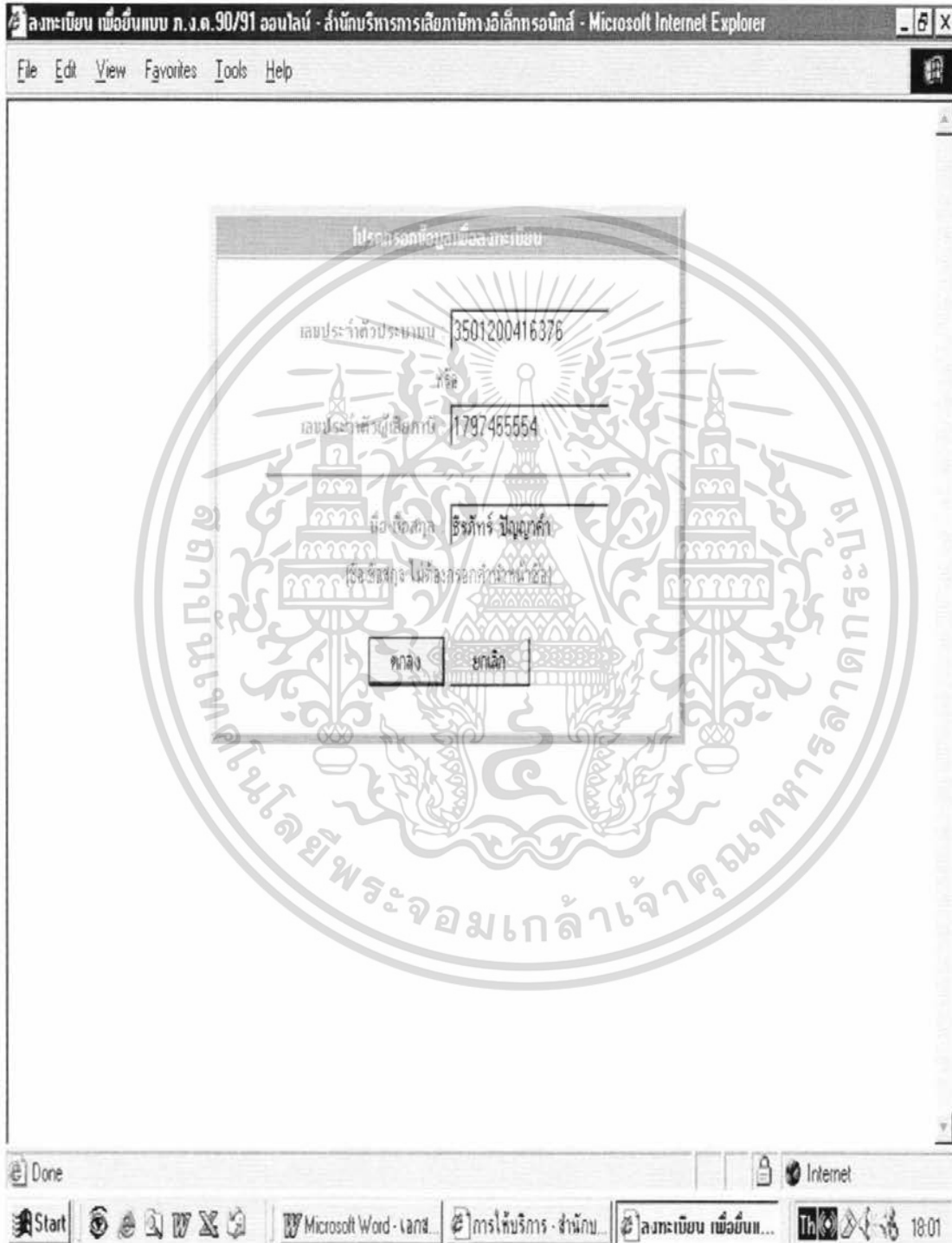
ขั้นตอนที่ 3 เลือกรายการ “ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 หรือ ภ.ง.ด.91 ออนไลน์” (กรณีมีเงินได้เงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงานแต่เพียงประการเดียว ใช้แบบ ภ.ง.ด.91 นอกนั้นใช้แบบ ภ.ง.ด.90) แต่ถ้าเข้าใช้บริการครั้งแรก เลือกรายการ “ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90” หรือ “ยื่นแบบ ภ.ง.ด.91” และเลือกรายการ “ลงทะเบียน” เมื่อได้ลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านบนหน้าจอ ให้พิมพ์หรือจดไว้เพื่อใช้ในกรณียื่นแบบฯ เพิ่มเติม (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 เลือกการลงทะเบียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการใช้งานภายในเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะปรากฏหน้าจอให้กรอกข้อมูลการลงทะเบียน (ภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 กรอกข้อมูลเพื่อลงทะเบียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการเชิงพาณิชย์เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง

คำขอขึ้นแบบแสดงรายการ (ภาพที่ 6)

ลงทะเบียนเป็นสมาชิก - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help



คำขอขึ้นแบบแสดงรายการ  
ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ภ.อ.01

สำหรับเจ้าหน้าที่

เลขระบุมเอกสาร  
เลขทะเบียนกรมเอกสาร  
วันที่ขึ้นแบบ

---

ยื่นต่อ อธิบดีกรมสรรพากร

เลขประจำตัวประชาชน

3501200416376

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

1797485554

ชื่อผู้เสียภาษี บริษัท ภูเก็ตค้า

ตั้งอยู่: ชื่ออาคาร/ หมู่บ้าน สำนักงาน ห้องเลขที่ ชั้นที่

เลขที่ 14/2 ตรอก/ซอย หมู่ที่ 7

ถนน แขวง/ตำบล มะขามพวง

เขต/อำเภอ สีนปัดอง จังหวัด เชียงใหม่

รหัสไปรษณีย์ 50120 โทรศัพท์ 01-8342660 โทรสาร

อีเมลแอดเดรส (E-mail Address) panyakam@yahoo.com

มีความประสงค์จะขอขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนี้

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภ.ง.ด.90/ภ.ง.ด.91  ภ.ง.ด.94

ภ.ง.ด.1  ภ.ง.ด.2  ภ.ง.ด.3

ภาษีเงินได้นิติบุคคล

Done Internet

Start Microsoft Word - lan8... การให้บริการ - สำนัก... ลงทะเบียนเป็นสมาชิก... 18:06

ภาพที่ 6 คำขอขึ้นแบบแสดงรายการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับคำร้องเรียนเพื่อการทบทวนเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จแล้ว ระบบจะแสดงข้อความในการลงทะเบียนให้ท่านทราบ (ภาพที่ 7)

**ข้อตกลงในการลงทะเบียนและยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ทางอินเทอร์เน็ต**

1. ชื่อและที่อยู่ ที่ใช้ในการลงทะเบียน (ด.อ.01) เป็นชื่อและที่อยู่ที่ใช้ส่งจะใช้ในการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 หรือ ภ.ง.ด.91 ทางอินเทอร์เน็ต
2. การยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 หรือ ภ.ง.ด.91 ทางอินเทอร์เน็ตกรมสรรพากรจะดำเนินการให้ระบบประมวลผลและส่งคืนภาษีหรือคืนเงินภาษี และในการยื่นภาษีต้องชำระ จะต้องชำระภาษีทั้งจำนวนในคราวเดียวกัน และ จะต้องชำระภาษีภายในวันที่ 31 มีนาคม 2547 หากไม่ชำระภาษีภายในเวลาดังกล่าว จะถือว่าไม่มีการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต
3. ในการคลิกที่ปุ่มส่งข้อมูลเป็นเหตุให้ไม่สามารถยื่นแบบ และชำระภาษีเป็นการชั่วคราว หรือกรณีอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถยื่นรายการข้อมูลตามแบบ ภ.ง.ด.90 หรือ ภ.ง.ด.91 และชำระภาษีได้ ผู้เสียภาษียังคงมีหน้าที่ต้องยื่นแบบและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
4. การใช้นามเลขผู้ใช้ (UserID) และรหัสผ่าน (Password) ที่ "ผู้เสียภาษี" ได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากรยื่นรายการข้อมูลตามแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อ "ผู้เสียภาษี" ใช้นามส่งข้อมูล และกรมสรรพากรตอบการยื่นรายการข้อมูลตามแบบแสดงรายการ และรับชำระภาษีแล้ว ถือว่าเป็นการทำรายการโดย "ผู้เสียภาษี" และยอมรับที่จะผูกพันในรายการนี้ว่าเป็นการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีของ "ผู้เสียภาษี" และรับรองว่ารายการข้อมูลดังกล่าวถูกต้องเป็นจริงทุกประการ รวมถึงจะผูกพันแบบแสดงรายการภาษีที่คิดขึ้นโดยระบบคอมพิวเตอร์ในรายการข้อมูล ตามการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ภาพที่ 7 ข้อตกลงในการลงทะเบียน

ที่มา : จากเว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ผลการลงทะเบียน (ภาพที่ 8)

การลงทะเบียน - ผลการลงทะเบียน - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

การลงทะเบียนเข้าสํานักงาน  
หมายเลขอ้างอิงการลงทะเบียนของท่าน คือ R0000319312

หมายเลขผู้ใช้: 35012004163260  
รหัสผ่าน: 16030533

กรุณาค่าทนายเลขผู้ใช้ และรหัสผ่านไว้เข้าสํานักงาน  
ท่านสามารถใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90/ภ.ง.ด.91) ทางเว็บทอร์เน็ต  
ด้วยหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านข้างต้น ได้สำหรับปีภาษี 2546 เท่านั้น

พิมพ์แบบ ภ.ง.ด. 01 ที่คลังลงทะเบียนได้

ท่านต้องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90/ภ.ง.ด.91) ขณะนี้หรือไม่

ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90    ยื่นแบบ ภ.ง.ด.91    ยื่นแบบฯ ภายหลัง

ต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมติดต่อ สํานักบริหารภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร  
หมายเลขโทรศัพท์: 0-2272-8000

Done Internet

Start Microsoft Word - งาน... การให้บริการ - สำนัก... การลงทะเบียน - ผล... 18:10

### ภาพที่ 8 ผลการลงทะเบียน

ที่มา : จากเว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 4 เข้าสู่ระบบโดยป้อนหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน หน้าจอจะปรากฏแบบๆ ตามที่ได้เลือกไว้พร้อมข้อมูลชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวบัตรประชาชน เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ตามที่ได้ลงทะเบียนไว้ (ภาพที่ 9)



ภาพที่ 9 การยื่นแบบ ภ.ง.ด.91

ที่มา : จากเว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเข้าสู่ระบบ (login) (ภาพที่ 10)



ภาพที่ 10 การเข้าสู่ระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับก... ที่มา: จากเว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.91 (ภาพที่ 11)

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.91 - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address <https://rdserver.rd.go.th/RDINET2RDWEB/serve/Pnd91ChkSpo>

ปีภาษี 2546

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

สำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงาน

ภ.ง.ด.91

ตามมาตรา 49 (1) แห่งประมวลรัษฎากร ประเภทเดียว

<p>เลขประจำตัวประชาชน 3-5012-00416-37-6</p> <p>เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร</p> <p>ชื่อ นาย ธีรภัทร์ ชื่อสกุล ปัญญาคำ</p> <p>(ให้ระบุให้ชัดเจนว่าเป็นนามจริง นามขง หรือศ)</p> <p>ที่อยู่ ชื่ออาคาร ห้องเลขที่ ชั้นที่ หมู่บ้าน ร่องน้ำ</p> <p>เลขที่ 14/2 หมู่ที่ 7 ต.รอกกชอง</p> <p>ถนน - ตำบล/แขวง และสามชวาง</p> <p>อำเภอ/เขต สันป่าตอง จังหวัด เชียงใหม่</p> <p>รหัสไปรษณีย์ 50120 โทรศัพท์ ที่บ้าน ที่ทำงาน</p>	<p>เลขประจำตัวประชาชน</p> <p>เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร</p> <p>ชื่อ สุสมรส</p> <p>(ให้ระบุให้ชัดเจนว่าเป็นนามจริง นามขง หรือศ)</p> <p>ชื่อสกุล</p> <p><input type="checkbox"/> (1) มีเงินได้</p> <p><input type="checkbox"/> (2) มีเงินได้รวมคำนวณภาษี</p> <p><input type="checkbox"/> (3) มีเงินได้แยกคำนวณภาษี</p> <p><input type="checkbox"/> (4) ไม่มีเงินได้</p> <p><input type="checkbox"/> สมรสระหว่างปีภาษี</p> <p><input type="checkbox"/> หย่าระหว่างปีภาษี</p> <p><input type="checkbox"/> พิการระหว่างปีภาษี</p>
<p>ก) การคำนวณภาษี</p> <p>1. เงินเดือน ค่าจ้าง บ้านเช่า ฯลฯ</p> <p>เงินเดือน ค่าจ้าง บ้านเช่า ฯลฯ (คู่สมรส)</p> <p>2. สักเงินได้ที่ได้รับยกเว้น (ยกเว้นจาก 5.)</p> <p>3. คงเหลือ (1. - 2.)</p> <p>4. สักค่าใช้จ่าย (ร้อยละ 40 ของ 3. แต่ไม่เกิน 60,000บาท)</p> <p>5. คงเหลือ (3. - 4.)</p> <p>6. ค่าส่วนลดบ้านเช่า (ยกเว้นจาก 4.)</p>	<p>ข) รายการเงินได้ที่ได้รับยกเว้น</p> <p>1. เงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (ส่วนที่เกิน 10,000 บาท)</p> <p>เงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (ส่วนที่เกิน 10,000 บาท) (คู่สมรส)</p> <p>2. เงินสะสม กบข.</p> <p>เงินสะสม กบข. (คู่สมรส)</p>

Done Internet

Start Microsoft... แบบแสดง... ภาพพิมพ์... New Folder 18:30

ภาพที่ 11 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สร้างขึ้นโดยอัตโนมัติจากเว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) ศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 5 ป้อนรายการข้อมูล และกดปุ่ม “ตกลง” เพื่อยืนยันการขึ้นแบบ

ขั้นตอนที่ 6

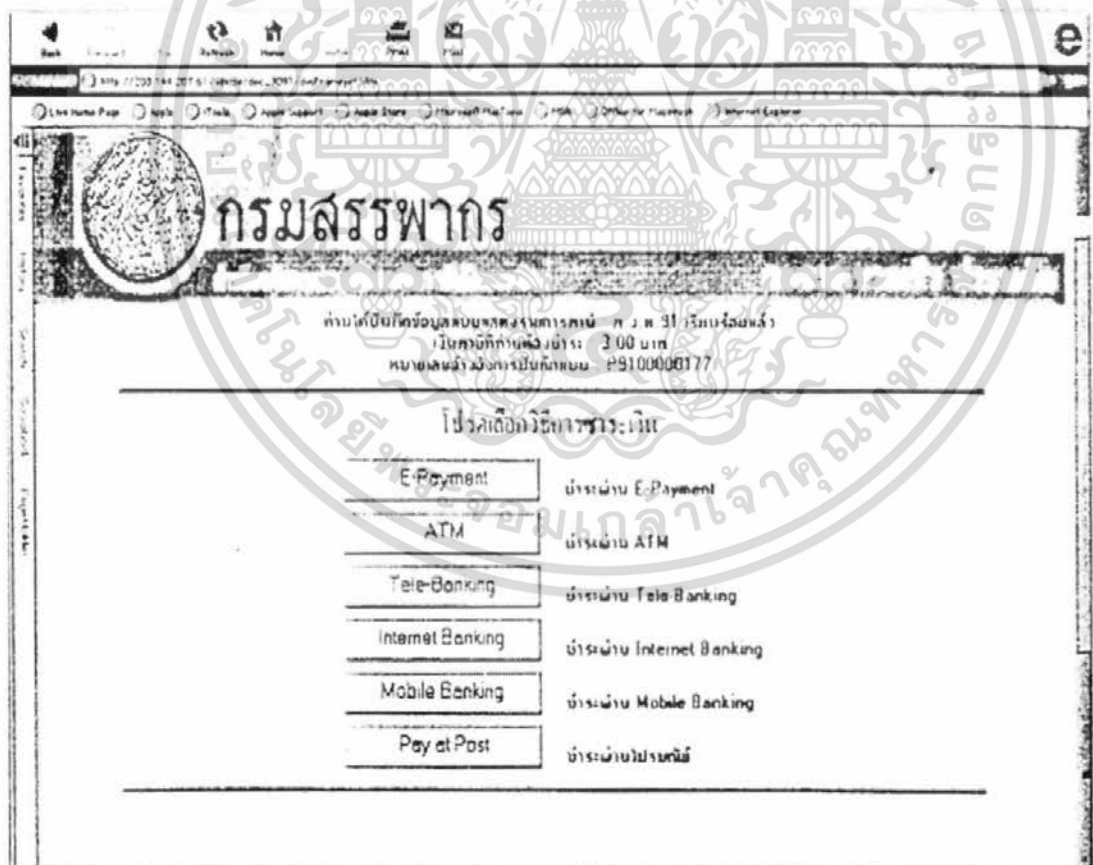
- ในกรณีเป็นแบบฯ ที่ไม่มีภาษีต้องชำระ ระบบจะแสดงผลการขึ้นแบบฯ ให้ทราบ (พิมพ์เก็บไว้เป็นหลักฐาน)

- ในกรณีเป็นแบบฯ ที่มีภาษีต้องชำระ จะปรากฏหน้าจอให้เลือกวิธีการชำระเงินภาษี เลือกวิธีการชำระภาษี (ภาพที่ 12)

- ในกรณีเลือกชำระผ่านระบบ e-Payment จะต้องสั่งโอนเงินทันที

- กรณีเลือกชำระวิธีอื่น ระบบจะแสดงรายการ 3 รายการ เพื่อนำไปใช้

ในการสั่งโอนเงินชำระภาษี ได้แก่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (10 หลัก) รหัสควบคุม (14 หลัก) และจำนวนเงินภาษี ทั้งนี้จะต้องชำระเงินภายในวันที่ 31 มีนาคม



ภาพที่ 12 วิธีการชำระภาษี

ที่มา : จากเอกสารของกรมสรรพากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 7 เลือกรายการพิมพ์แบบเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน (ภาพที่ 13 ,14)



ภาพที่ 13 รายการข้อมูลในการชำระภาษี

ที่มา : จากเอกสารของกรมสรรพากร  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ก.จ.91 - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address <https://rdserver.rd.go.th/RDINET2RDWEB/servelet/Pnd91Controller>



แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ปีภาษี 2546

สำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงาน

ตามมาตรา 44 (1) แห่งประมวลรัษฎากร ประเภทที่ ๑

ภ.ง.ด.91

<p>ผู้มีเงินได้ เลขประจำตัวประชาชน 3-5012-00416-37-6</p> <p>เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร</p> <p>ชื่อ นาย ธีรภัทร์ ชื่อสกุล ปิณฑุภา</p> <p>(ให้ระบุให้ชัดเจนว่าเป็นนามของนางสาว หรือคุณ)</p> <p>ที่อยู่ ชื่ออาคาร ห้องเลขที่ ชั้นที่ หมู่บ้าน ซอย/ทาง</p> <p>เลขที่ 14/2 หมู่ที่ 7 ต.รอก/ต.อ.</p> <p>ถนน ตำบล/แขวง ระยองหลวง</p> <p>อำเภอ/เขต สีนปัดหลวง จังหวัด ระยอง โทร</p> <p>รหัสไปรษณีย์ 50120 โทรศัพท์-ที่บ้าน ที่ทำงาน</p>	<p>เลขประจำตัวประชาชน</p> <p>เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร</p> <p>ชื่อ</p> <p>ผู้สมรส (ไม่ต้องระบุคู่สมรส)</p> <p>ชื่อสกุล</p> <p><input type="checkbox"/> (1) มีเงินได้แต่</p> <p><input type="checkbox"/> สมรสระหว่างปีภาษี</p> <p><input type="checkbox"/> หย่าระหว่างปีภาษี</p> <p><input type="checkbox"/> ดาละระหว่างปีภาษี</p> <p><input type="checkbox"/> (2) มีเงินได้รวมคำนวณภาษี</p> <p><input type="checkbox"/> (3) มีเงินได้แยกคำนวณภาษี</p> <p><input type="checkbox"/> (4) ไม่มีเงินได้</p>
---	---

File Upload :

ตกลง | ล้างข้อความ | ยกเลิก

เลือกเพิ่มข้อมูลที่ต้องการ Upload :

Done Internet

Start Microsoft ... ระบบแสดง ... ภาพพิมพ์ ... New Folder En 18:27

ภาพที่ 14 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพื่อพิมพ์เก็บไว้เป็นหลักฐาน  
ที่มา : จากเว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th)

เมื่อทำตาม ขั้นตอนที่ 1-7 ครบถ้วนทุกขั้นตอน แสดงว่าได้ยื่นแบบฯเสร็จสมบูรณ์  
กรมสรรพากรจะมีการยืนยันการชำระภาษีโดยการส่งอีเมล หลังจากระบบตรวจสอบข้อมูลจาก  
ธนาคารว่าถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่งอีเมลแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบว่า การยื่นแบบและเสียภาษี  
เรียบร้อยแล้วและจะส่งใบเสร็จรับเงินให้ตามที่อยู่ที่ได้ลงทะเบียนไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งในเวลาสำหรับกรณียื่นแบบฯเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### ผลการศึกษา

การศึกษาระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ตลอดจนผู้เสียภาษีที่ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คือ ผลการศึกษาที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 2 คือ ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ดูแลระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**ผลการศึกษาผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต**

จากการศึกษาเรื่อง ระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีที่ใช้ระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งสิ้นจำนวน 210 ชุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถจำแนกออกได้ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1. เพศของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเพศหญิงจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1 และเป็นเพศชายจำนวน 69 คนคิดเป็นร้อยละ 32.9 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	141	67.1
ชาย	69	32.9
จำนวนรวม	210	100.0

2. อายุของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มากที่สุด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	8	3.8
21-40 ปี	188	89.5
41-60 ปี	14	6.7
จำนวนรวม	210	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3. ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9 รองลงมาคืออนุปริญญา / ปวส. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า	15	7.1
อนุปริญญา / ปวส.	29	13.8
ปริญญาตรี	151	71.9
สูงกว่าปริญญาตรี	15	7.1
จำนวนรวม	210	100.0

### 4. สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 สมรสแล้ว จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 และหย่าร้าง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	113	53.8
สมรส	86	41.0
หย่าร้าง	11	5.2
จำนวนรวม	210	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5. อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานของบริษัทเอกชน จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมาคือข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และเจ้าของ / ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานของบริษัทเอกชน	134	63.8
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	66	31.4
เจ้าของ / ผู้ประกอบการธุรกิจ	10	4.8
จำนวนรวม	210	100.0

### 6. รายได้เฉลี่ย/เดือนของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–30,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,500 – 10,000 บาท จำนวน 56 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 27 คน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 10 คิดเป็นร้อยละ 26.7 ร้อยละ 12.9 และร้อยละ 4.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ย/เดือน

รายได้เฉลี่ย/เดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2,500 – 10,000 บาท	56	26.7
10,001 – 30,000 บาท	117	55.7
30,001 – 50,000 บาท	27	12.8
มากกว่า 50,000 บาท	10	4.8
จำนวนรวม	210	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1. การรับรู้เกี่ยวกับการนำวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทราบเกี่ยวกับวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ มีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 นั่นคือไม่มีผู้บริการคนใดเลยที่ไม่ทราบว่ามีการนำระบบนี้มาใช้บริการ

### 2. แหล่งที่มาที่กลุ่มตัวอย่างทราบว่าวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ทราบเกี่ยวกับการนำระบบนี้มาใช้จากโฆษณาทางโทรทัศน์หรือวิทยุ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาคือ จากกรมสรรพากร/สำนักงานสรรพากรเขต / ที่ว่าการเขต หรือสาขาที่ไปติดต่อ จำนวน 49 คนจากคนรู้จักแนะนำว่ามีบริการ จำนวน 47 คน จากเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 35 คน และจากวารสารสรรพากรสาส์น จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ร้อยละ 16.8 ร้อยละ 12.5 และร้อยละ 7.2 ตามลำดับ (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแหล่งที่มาที่กลุ่มตัวอย่างทราบว่าวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ 1/

แหล่งที่มา	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
โฆษณาทางโทรทัศน์หรือวิทยุ		
กรมสรรพากร/ สำนักงานสรรพากรเขต / ที่ว่าการเขต หรือสาขาที่ไปติดต่อ	128	45.9
คนรู้จักแนะนำว่ามีบริการ	49	17.6
เว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต	47	16.8
วารสารสรรพากรสาส์น	35	12.5
	20	7.2

หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3. วิธีการชำระภาษีในปีที่ผ่านมาของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ไม่ต้องชำระภาษี เพราะจากการคำนวณเงินภาษีไม่มีเงินภาษีที่ต้องชำระ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาคือชำระเป็นเงินสด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ชำระทาง ATM จำนวน 30 คน ชำระเป็นเช็ค จำนวน 6 คน ชำระภาษีนอกเหนือจากที่กล่าว จำนวน 5 คน ชำระผ่าน e – payment จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ร้อยละ 2.9 ร้อยละ 2.4 และร้อยละ 1.9 ตามลำดับ (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวิธีการชำระภาษีในปีที่ผ่านมา

วิธีการชำระภาษี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ต้องชำระ เพราะจากการคำนวณเงินภาษีไม่มีเงิน	128	60.9
ภาษีที่ต้องชำระ		
ชำระทาง ATM	37	17.6
ชำระเป็นเงินสด	30	14.3
ชำระเป็นเช็ค	6	2.9
ชำระภาษีนอกเหนือจากที่กล่าว	5	2.4
ชำระผ่าน e – payment	4	1.9
จำนวนรวม	210	100.0

### 4. สาเหตุที่ทำให้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้ใช้บริการดังกล่าวคือ ต้องการความรวดเร็ว โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากรเขต / ที่ว่าการเขต หรือสาขา เป็นจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ จำนวน 185 คน เพื่อความสะดวกและใช้อินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว จำนวน 20 คน และเพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ร้อยละ 4.7 และร้อยละ 2.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุที่ทำให้ใช้บริการ 1/

สาเหตุที่ทำให้ใช้บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ต้องการความรวดเร็วโดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนัก		
งานสรรพากรเขต / ที่ว่าการเขต หรือสาขา	195	49.2
เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ	185	43.3
เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ	12	2.8
เพื่อความสะดวกและใช้อินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว	20	4.7

หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 5. ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้

#### บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 54.3 ส่วนที่ไม่พบปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 45.7 (ตารางที่ 12) ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบมากที่สุด คือเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้ยาก จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาคือ ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบฯ อย่างชัดเจน จำนวน 39 คน เข้าสู่เว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้ช้า จำนวน 13 คน ชื่อหรือนามสกุลไม่ตรงกับความเป็นจริง จำนวน 10 คน ไม่สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมใบแนบแบบฯ ได้สำเร็จ จำนวน 13 คน และได้รับใบเสร็จรับเงินสองฉบับ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ร้อยละ 9.8 ร้อยละ 9.8 ร้อยละ 7.7 และร้อยละ 2.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้บริการ

ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มี	114	54.3
ไม่มี	96	45.7
จำนวนรวม	210	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น

1/

ประเภทปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
เข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ได้ยาก	54	40.9
ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบฯ อย่างชัดเจน	39	29.5
ไม่สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมใบแบบแบบฯ ได้สำเร็จ	13	9.8
เข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ได้ช้า	13	9.8
ชื่อหรือนามสกุลไม่ตรงกับความเป็นจริง	10	7.7
ได้รับใบเสร็จรับเงินสองฉบับ	3	2.3

หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

**ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต**

จากการศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของความคิดเห็น เกี่ยวกับระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในการนำเอาระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้พบว่า

กลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุดกับวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีตามรายการที่แสดงในแบบ ภ.ง.ด.91 คิดเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 4.39 รองลงมาคือเป็นวิธีที่สามารถยื่นแบบฯ ได้โดยไม่เว้นวันหยุดราชการภายใน 22.00 น. และเป็นวิธีที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 4.29 และ 4.25 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากกับวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกสถานที่ ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ เป็นวิธีการที่กรมสรรพากรจะจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หลังจากที่ผ่านมาขั้นตอนการชำระภาษีแล้ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 3.92 เป็นวิธีการที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของประเทศไทยในปัจจุบัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 3.82 ไม่ต้องแนบเอกสารใด ๆ แต่จะต้องเก็บเอกสารไว้เพื่อตรวจสอบในภายหลัง คิดเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 3.79 และการชำระเงินภาษีผ่านทาง ATM หรือผ่านทาง e-payment ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์กับผู้ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางกับวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นวิธีการที่มีความน่าเชื่อถือและมีความถูกต้อง คิดเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 3.30 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการใช้บริการ	80 (38.1)	105 (50.0)	22 (10.5)	3 (1.4)	0 (0.0)	4.25
2. สามารถยื่นแบบฯ ได้โดยไม่เว้นวันหยุดราชการภายใน 22.00 น.	75 (35.7)	122 (58.1)	12 (5.7)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.29
3. มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีรายการแสดงในแบบ ภ.ง.ด.91 และมีการเตือนหากพบข้อมูลผิดพลาด	98 (46.7)	98 (46.7)	12 (5.7)	2 (1.0)	0 (0.0)	4.39
4. ชำระเงินภาษีผ่านทาง ATM หรือผ่านทาง e-payment ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์กับผู้ให้บริการ	38 (18.1)	87 (41.4)	70 (33.3)	14 (6.6)	1 (0.5)	3.70
5. สามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกสถานที่ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว	66 (31.4)	107 (51.0)	37 (17.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.14

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 14 (ต่อ)

	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6. ไม่ต้องแนบเอกสารใด ๆ แต่จะต้องเก็บเอกสารไว้เพื่อสอบตรวจในภายหลัง	45 (21.4)	98 (46.7)	45 (21.4)	22 (10.5)	0 (0.0)	3.79
7. กรมสรรพากรจะจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนหลังจากผ่านขั้นตอนการชำระเงินแล้ว	45 (21.4)	111 (52.9)	46 (21.9)	8 (3.8)	0 (0.0)	3.92
8. เป็นวิธีการที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยในปัจจุบัน	42 (20.0)	100 (47.6)	56 (26.7)	12 (5.7)	0 (0.0)	3.82
9. มีความน่าเชื่อถือและมีความถูกต้อง	17 (8.1)	51 (24.3)	121 (57.6)	21 (10.0)	0 (0.0)	3.30

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงค่าร้อยละ

**ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่นำมาให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง**

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ เช่น ควรประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ ให้มีความครอบคลุมมากขึ้น เพิ่มความมั่นใจแก่ผู้เสียภาษีมากกว่านี้ ให้มีคำแนะนำที่เข้าใจง่าย ๆ และชัดเจนกว่านี้ ควรตรวจสอบฐานข้อมูลที่มีอยู่ให้ตรงกับความเป็นจริงของผู้เสียภาษีด้วย ไม่ว่าจะเป็นชื่อ นามสกุล หรือที่อยู่ และน่าจะมีคำแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต เป็นภาษาอังกฤษ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ดูแลระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ภายใต้หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักบริหารภาษีฝ่ายอิเล็กทรอนิกส์ (บอ.) ซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบเกี่ยวกับการนำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย แนวความคิด ผลที่คาดว่าจะได้รับ ในการนำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ ข้อดีของระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีต่อองค์กร และปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

### วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่นำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

เป็นการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต แทนการกรอกแบบและยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคาร โอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร

เป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่การยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยังคงมีอยู่ตามปกติ

ผู้เสียภาษีทุกรายมีสิทธิขอให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่กรมสรรพากร เปิดให้บริการ เว้นแต่การยื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือภาษีธุรกิจเฉพาะผ่านอินเทอร์เน็ต จะต้องเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะแล้ว เท่านั้น

## แนวความคิดในการนำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

กรมสรรพากรเห็นการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขต/อำเภอ เป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีขั้นตอนต่าง ๆ ในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี หลายขั้นตอน และในแต่ละขั้นตอนใช้เวลา จะต้องรอนาน จึงได้วางแผนเพื่อปรับปรุงระบบการยื่นแบบและชำระภาษีเพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกสบายขึ้น อันนำมาสู่แนวความคิดเรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อประโยชน์ในด้านการลดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษี

## ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

จากการนำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ จะเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้เสียภาษีในการใช้บริการได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้เสียภาษีไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรเขต/อำเภอ สามารถยื่นแบบได้จากสำนักงานและเป็นการนำทรัพยากรคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่แล้วมาใช้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## ข้อดีของระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีต่อองค์กร

กรมสรรพากรได้รับประโยชน์ในด้านลดต้นทุนในด้านเวลาและค่าใช้จ่าย เช่น ลดขั้นตอนกระบวนการในการรับแบบฯ การบันทึกข้อมูล การตรวจสอบผลข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ทำให้กรมสรรพากรสามารถจัดสรรเจ้าหน้าที่ไปให้บริการแก่ผู้เสียภาษีในด้านอื่น ๆ อันจะทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรมสรรพากรในด้านที่ก้าวเดินไปด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ สนองตอบนโยบาย e-Government เพิ่มคุณภาพของข้อมูล เนื่องจากมีความถูกต้องตรงตามที่ผู้เสียภาษีแจ้งมา สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือการจัดทำค่าสถิติต่าง ๆ ก็จะมีคุณภาพถูกต้องมากขึ้น

**ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบจากการนำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ และแนวทางแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น**

ปัญหาที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข มีดังนี้

**ปัญหาด้านเทคโนโลยี ได้แก่**

- ผู้เสียภาษีไม่มีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัย
- การจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับการส่งอีเมลไม่ถึงผู้รับผู้ mail ของผู้รับเต็ม และบางรายไม่สามารถอ่านข้อความได้
- ผู้เสียภาษีไม่สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมใบแนบแบบรายการภาษีได้สำเร็จ หากมีจำนวนข้อมูลมากบนเครือข่าย

กรมสรรพากรวางแผนเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยจะนำระบบรักษาความปลอดภัย Public Key Infrastructure (PKI) มาใช้ เพิ่มระบบการจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Mail Server) ขยายเครือข่ายและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของระบบการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

**ปัญหาด้านผู้เสียภาษี ได้แก่**

- ปัญหาเนื่องจากจำนวนผู้เสียภาษีที่เป็นสมาชิกของบริการอินเทอร์เน็ตยังมีจำนวนน้อย จึงทำให้มีการใช้บริการนี้อย่างไม่เต็มที่
- ไม่สามารถเปิดบัญชีใช้บริการธนาคารที่เข้าร่วมโครงการนี้ได้
- พนักงานบริษัทผู้เสียภาษีป้อนรายการข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็น
- ผู้ป้อนรายการข้อมูลกับผู้มีอำนาจส่งจ่ายเงินคนละคนกัน ทำให้ไม่สะดวกในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
- คิดว่าการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ได้รับประโยชน์เท่าที่ควร เนื่องจากหากไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขต สามารถชำระด้วยเช็คส่งจ่ายได้ ซึ่งกว่าจะเรียกเก็บเงินใช้เวลาประมาณ 2-3 วัน แต่การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต้องจ่ายทันทีเพราะเป็นระบบ online real time

กรมสรรพากรวางแผนเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของระบบและประโยชน์ที่ได้รับ

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

การศึกษาระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นการศึกษาดำเนินการนำเอาระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ ในการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรซึ่งเป็นรายได้หลักของรัฐบาล ศึกษาถึงความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของระเบียบวิธีการศึกษา ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ภายใต้หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักบริหารภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (บอ.) ซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบจำนวน 1 คน และจากการสอบถามผู้ใช้บริการระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 210 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามพื้นที่แบบ 2 ชั้น (Two-stage area sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งผลที่ได้รับจากแบบสอบถามนั้นได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ในการนำเสนอข้อมูลนั้นได้นำเสนอข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ และข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

สำหรับผลการศึกษาที่ได้จากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าวัตถุประสงค์ของการนำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการจัดเก็บภาษีเพื่อเป็นการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต แทนการกรอกแบบและยื่นแบบด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร เพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยแนวความคิดในการนำระบบการบริการนี้มาให้บริการเนื่องจากมีขั้นตอนต่าง ๆ ในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีหลายขั้นตอนและในแต่ละขั้นตอนใช้เวลา จะต้องรอนาน จึงได้วางแผนเพื่อปรับปรุงระบบการยื่นแบบและชำระภาษีเพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความเอื้ออำนวยนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สะดวกสบายขึ้น รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในด้านการลดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษี ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำระบบนี้มาใช้ ก็จะเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้เสียภาษีในการใช้บริการ ได้สะดวกรวดเร็ว ลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่าย โดยข้อดีของระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีต่อกรมสรรพากร คือ ได้รับประโยชน์ในด้านลดต้นทุนในด้านเวลาและค่าใช้จ่าย ทำให้กรมสรรพากรสามารถจัดสรรเจ้าหน้าที่ไปให้บริการแก่ผู้เสียภาษีในด้านอื่น ๆ เพิ่มคุณภาพของข้อมูล เนื่องจากมีความถูกต้อง ตรงตามที่ ผู้เสียภาษีแจ้งมา สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือการจัดทำค่าสถิติต่าง ๆ ก็จะมีคุณภาพที่ดีมากขึ้น โดยปัญหาหรืออุปสรรคที่พบ ในด้านเทคโนโลยีได้แก่ ผู้เสียภาษีไม่มีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัย การจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไม่สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมใบแบบแบบรายการภาษีได้สำเร็จ ในด้านผู้เสียภาษี เช่น สมาชิกของบริการอินเทอร์เน็ตยังมีจำนวนน้อย ไม่สามารถเปิดบัญชีใช้บริการธนาคารที่เข้าร่วมโครงการได้ เป็นต้น

สำหรับผลการศึกษาที่ได้จากผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท เหตุผลที่ให้บริการคือต้องการความรวดเร็วโดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากรเขต / ที่ว่าการเขต หรือสาขา ผู้ใช้บริการทราบเกี่ยวกับวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกคน เนื่องจากผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยส่วนใหญ่จะทราบจากโฆษณาทางโทรทัศน์หรือวิทยุ ไม่ต้องชำระภาษี เพราะจากการคำนวณเงินภาษีไม่มีเงินภาษีที่ต้องชำระ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีคือเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้ยาก

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากกับวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่สามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกสถานที่ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว โดยชำระเงินภาษีผ่านทาง ATM หรือผ่านทาง e – payment และไม่ต้องแนบเอกสารใด ๆ แต่จะต้องเก็บเอกสารไว้เพื่อตรวจสอบในภายหลัง โดยกรมสรรพากรจะจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หลังจากที่ผ่านมาขั้นตอนการชำระเงินแล้ว ซึ่งเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยในปัจจุบัน

แต่ผู้บริการยังมีระดับความพึงพอใจปานกลางในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ข้อเสนอแนะ

ระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นวิธีการที่ทันสมัยมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ช่วยให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากขึ้น โดยลดขั้นตอนต่าง ๆ ในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตามการนำวิธีการนี้มาให้บริการกรมสรรพากรจะต้องเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น

1. ด้านเทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์ การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอุปกรณ์เป็นสิ่งสำคัญมากในการนำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ เพื่อป้องกันในเรื่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ในเว็บไซต์ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ จากการศึกษาแม้ว่า ผู้เสียภาษีจะทราบเกี่ยวกับการนำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ แต่ยังมีผู้ที่ไม่ทราบอีกเป็นจำนวนมาก กรมสรรพากรควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะทางสื่อโฆษณาทางวิทยุหรือโทรทัศน์ เพราะเป็นสื่อที่เข้าถึงผู้เสียภาษีได้มากที่สุด

3. ด้านบุคลากร ควรมีเจ้าหน้าที่ในการบริการเกี่ยวกับการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ โดยกรมสรรพากรควรมีการพัฒนาทางด้านความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องแก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรมีการประกาศใช้ ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงอยู่เป็นประจำ และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ การนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้นั้น เจ้าหน้าที่ต้องมีความเข้าใจ และสามารถตอบคำถามข้อสงสัยให้ผู้เสียภาษีได้อย่างถูกต้อง และมีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนในการให้บริการซึ่งเป็นการบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีตามวัตถุประสงค์หลักของกรมสรรพากร เพื่อให้ผู้เสียภาษีมีความมั่นใจและเต็มใจที่จะใช้ระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีดังกล่าว

4. ด้านข้อจำกัดของการบริการ ยังมีข้อจำกัดของการบริการหลายประการสำหรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น ต้องเป็นแบบแสดงรายการที่ไม่มีภาษีต้องขอคืน ต้องเป็นแบบแสดงรายการที่ยื่นตามปกติไม่เป็นแบบแสดงรายการที่ยื่นเพิ่มเติม และต้องชำระภาษีทันที เพราะเป็นระบบ online real time ซึ่งกรมสรรพากรจะต้องทำการพัฒนาระบบให้มีข้อจำกัดในการใช้งานน้อยมากเพื่อให้ข้อจำกัดการใช้งานเหล่านี้หมดไป จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เสียภาษี



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เอกสารอ้างอิง

- ณัฐกานต์ ชาติอุดมพันธ์. 2544 การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. 2536 ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการบริการมาให้บริการแก่ประชาชนชนไปปฏิบัติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- น้ำทิพย์ รุ่งโรจน์ดี. 2541 แนวทางการปรับปรุงการส่งมอบบริการแก่ผู้เสียภาษีของกรมสรรพากร : ศึกษากรณีการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีรายใหญ่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประยูร กาญจนกุล . 2541 กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 การวิจัยธุรกิจ . กรุงเทพฯ : บริษัท A.N. การพิมพ์.
- ศุภกร เสรีรัตน์. 2540 พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สุจิตรา พัฒนภูมิ. 2536 การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร : ศึกษากรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู . สารนิพนธ์หลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สมใจ หาญเรืองเกียรติ. 2538 สาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีที่ทำให้ผู้เสียภาษีไม่อยากรื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การบริการยื่นแบบ ภ.ด.ง. 91 ผ่านอินเทอร์เน็ต. สรรพากรสาส์น . 2545 , 1(มกราคม) : 11-19

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

เลขที่แบบสอบถาม .....

แบบสอบถาม

**เรื่อง** ระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคล  
 ธรรมดาผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร  
 ปริญญาตรีบริหารธุรกิจเกษตร สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยี  
 พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

หญิง

ชาย

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 – 40 ปี

41 – 60 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า

อนุปริญญา / ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5. อาชีพ

- พนักงานของบริษัทเอกชน  ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- เจ้าของ / ผู้ประกอบการธุรกิจ  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 6. รายได้เฉลี่ย/เดือน

- 2,500 – 10,000 บาท  10,001 – 30,000 บาท
- 30,001 – 50,000 บาท  มากกว่า 50,000 บาท

## ตอนที่ 2 วิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ท่านทราบหรือไม่ว่ามีวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
  - ทราบ
  - ไม่ทราบ
- ท่านทราบจากแหล่งใดว่ามีวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - จากกรมสรรพากร/ สำนักงานสรรพากรเขต / ที่ว่าการเขต หรือสาขาที่ไปติดต่อ
  - จากวารสารสรรพากรสารัน
  - จากเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต
  - จากโฆษณาทางโทรทัศน์หรือวิทยุ
  - อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- ในปีภาษีที่ผ่านมาท่านชำระภาษีโดยวิธีการใด (ตอบได้ 1 ข้อ)
  - ชำระเป็นเงินสด
  - ชำระเป็นธนาคัติ
  - ชำระเป็นเช็ค
  - ชำระทาง ATM
  - ชำระผ่าน e – payment

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ไม่ต้องชำระ เพราะจากการคำนวณเงินภาษีไม่มีเงินภาษีที่ต้องชำระ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. สาเหตุที่ทำให้ท่านใช้บริการระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ต้องการความรวดเร็วโดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากรเขต / ที่ว่าการเขต หรือสาขา
- เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ
- เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. ท่านมีปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- มี  ไม่มี
- เข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้ยาก
- ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการยื่นแบบฯ อย่างชัดเจน
- ไม่สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมใบแบบแบบฯ ได้สำเร็จ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
วิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....					
1. ที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการใช้บริการซึ่งทำให้เกิดประโยชน์กับตัวท่าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
วิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต..... 2. ที่สามารถยื่นแบบฯ ได้โดยไม่เว้นวันหยุดราชการภายใน 22.00 น. ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์กับตัวท่าน					
3. ที่มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีตามรายการที่แสดงในแบบ ภ.ง.ด.91 และมีการเตือนหากพบข้อมูลผิดพลาด ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์กับตัวท่าน					
4. ที่ชำระภาษีผ่านทาง ATM หรือผ่านทาง e – payment ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์กับตัวท่าน					
5. ที่สามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกสถานที่ ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว และเกิดประโยชน์กับตัวท่าน					
6. ที่ไม่ต้องแนบเอกสารใด ๆ แต่ท่านจะต้องเก็บเอกสารไว้เพื่อตรวจสอบในภายหลัง					
7. ที่กรมสรรพากรจะจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ท่านทาง ไปรษณีย์ลงทะเบียนหลังจากที่ผ่านขั้นตอนการชำระเงินแล้วซึ่งทำให้เกิดประโยชน์กับตัวท่าน					
8. เป็นวิธีการที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม ของประเทศไทยในปัจจุบัน					
9. ที่มีความน่าเชื่อถือและมีความถูกต้อง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน  
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่นำมาให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ข

### แบบสัมภาษณ์

**เรื่อง** ระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน  
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตรปริญญาตรี  
บริหารธุรกิจเกษตร สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ  
ทหารลาดกระบัง

1. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่นำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

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

2. แนวความคิดในการนำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

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

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำระบบการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ผลการขึ้นแบบแสดงรายการและการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ก่อนที่จะนำระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

.....

.....

.....

.....

5. ผลการขึ้นแบบแสดงรายการและการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หลังจากที่จะนำระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

.....

.....

.....

.....

6. ข้อดีของระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีต่อองค์กร

.....

.....

.....

.....

7. ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบจากการนำระบบการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. แนวทางแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ก

### ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

#### แนวทางปฏิบัติในการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาถึงแม้จะพบปัญหาค่อนข้างน้อยและมีแนวทางปฏิบัติที่ไม่ค่อยยุ่งยากเท่ากับภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้นิติบุคคลก็ตาม แต่เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ผู้มีเงินได้ก็ต้องรับโทษตามกฎหมายเช่นกัน ซึ่งการลงโทษเป็นกระบวนการหนึ่งที่ทำให้ผู้มีเงินได้ไม่กล้าฝ่าฝืนกฎหมาย

กฎหมายภาษีสรรพากรได้กำหนดไว้ตามสถานภาพของผู้มีเงินได้และประเภทของเงินได้ ดังนี้

#### สถานภาพของผู้มีเงินได้

##### 1. กรณีคนโสด (ไม่มีคู่สมรสที่ชอบด้วยกฎหมาย)

(1) ในปี พ.ศ. ที่ผ่านมามีเงินได้เฉพาะประเภทที่ 1 (สัญญาจ้างแรงงานหรือกลุ่มเงินเดือน) ประเภทเดียวเกิน 50,000 บาท เช่น นาย ก. เป็นพนักงานของบริษัทตลอดทั้งปี มีเงินเดือนอย่างเดียวก่อน 50,000 บาท

(2) ในปี พ.ศ. ที่ผ่านมามีเงินได้ประเภทที่ 1 และประเภทอื่น ๆ (2-8) รวมกันเกิน 30,000 บาท เช่น นาย ข. เป็นพนักงานของบริษัทตลอดทั้งปี มีเงินเดือน 21,000 บาท และมีเงินได้ประเภทดอกเบี้ยเงินฝากประจำทั้งปี 10,000 บาท

##### 2. กรณีคนมีคู่สมรส (คู่สมรสที่ชอบด้วยกฎหมาย)

(1) สามีหรือภริยา, สามีและภริยา ในปี พ.ศ. ที่ผ่านมามีเงินได้เฉพาะประเภทที่ 1 ประเภทเดียว สามีหรือภริยาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแต่ฝ่ายเดียวมีเงินได้เกิน 100,000 บาท หรือสามีและภริยามีเงินได้รวมกันเกิน 100,000 บาท (ไม่คำนึงว่าฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดจะมีจำนวนเท่าไร) เช่น

ก. สามีแต่ผู้เดียวมีเงินได้ และมีเงินได้ประเภทที่ 1 เกิน 100,000 บาท/ปี

ข. สามีมียเงินได้ประเภทที่ 1 เท่ากับ 30,000 บาท/ปี ส่วนภริยามีเงินได้

ประเภทที่ 1 เท่ากับ 21,000 บาท/ปี

(2) สามีหรือภริยา, สามีและภริยา ในปี พ.ศ. ที่ผ่านมามีเงินได้และประเภทอื่น เกิน 60,000 บาท เช่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ก. สามีแต่ผู้เดียวมีเงินได้ และมีเงินได้ประเภทที่ 1 เท่ากับ 50,000 บาท/ปี และมีเงินได้ประเภทอื่นอีก 15,000 บาท/ปี

ข. สามีมียเงินได้ประเภทที่ 1 เท่ากับ 50,000 บาท/ปี และภริยามียเงินได้ประเภทที่ 1 อีก 15,000 บาท/ปี

3. กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง (ปีถัดจากปีที่เจ้ามรดกตาย), ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล

ในปี พ.ศ. ที่ผ่านมามีเงินได้เกิน 30,000 บาท/ปี (หมายถึงเงินได้ประเภทที่ 2 ถึง 8 เท่านั้น ไม่รวมถึงประเภทที่ 1 แม้จะไม่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยชัดแจ้งก็ตาม แต่โดยสภาพบุคคลกลุ่มที่ 3 ไม่สามารถทำสัญญาจ้างแรงงานหรือเป็นลูกจ้างได้) เช่น

ก. กองมรดก นาย ก. มีเงินได้จากค่าเช่าอาคาร 31,000 บาท/ปี

ข. คณะบุคคลนางสาว ก. และ นางสาว ข. มีเงินได้จากดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 40,000 บาท

ค. ห้างหุ้นส่วนสามัญ ค. และ ง. มีเงินได้จากการขายของ 35,000 บาท/ปี การยื่นแบบฯ ประจำปี จะต้องยื่นแบบฯ ภายในวันที่ 31 มีนาคม หมายถึง สิทธิยื่นแบบฯ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 มีนาคม เหตุที่มีสิทธิเริ่มตั้งแต่ 1 มกราคม เพราะกฎหมายกำหนดให้ นำเงินในปีที่ผ่านมาทั้งปี (1 มกราคม- 31 ธันวาคม) มายื่น ฉะนั้นจึงมีสิทธิยื่นได้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 มีนาคม แต่ถ้าวันที่ 31 มีนาคม ตรงกับวันหยุดราชการ ผู้เสียภาษีหรือผู้ที่มี เงินได้จึงมีสิทธิยื่นวันสุดท้ายแห่งการยื่นแบบฯ ไปเป็นวันแรกของวันทำการต่อไป

## ประเภทเงินได้

ประเภทที่ 1 เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน หรือเรียกว่ากลุ่มเงินเดือน (มีความสัมพันธ์กันในฐานะนายจ้างกับลูกจ้าง) เมื่อมีเงินได้ประเภทนี้เพียงประเภทเดียวในรอบ 1 ปี จะเสียภาษีเพียงหนึ่งครั้ง คือ ตอนสิ้นปีด้วยแบบ ภ.ง.ด.91 เงินได้ประเภทที่ 1 ดังกล่าว เช่น

1.1 เงินเดือนที่ได้รับทุกเดือน รวมทั้งเบี้ยเลี้ยง ค่าอาหารประจำ รายรับหรือรายเดือนหรือประจำในลักษณะอื่นที่ได้รับจากนายจ้าง ถือเป็นเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1

1.2 เงินเดือนที่ได้รับทุกเดือน เงินโบนัส เงินรางวัล หรือเงินค่าตอบแทนที่ได้รับจากนายจ้าง ถือเป็นเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 เงินค่าจ้าง เงินเดือน เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับจากนายจ้าง ถือเป็นเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1

1.4 มีเงินเดือนจากนายจ้าง และมีเงินได้ค่าคอมมิชชั่นจากนายจ้าง เช่น พนักงานบริษัทประกันชีวิตมีเงินเดือนจากนายจ้าง และยังมีเงินได้ค่าส่วนแบ่งจากการขายประกันชีวิตจากนายจ้าง เงินได้ทั้ง 2 รายการที่พนักงานได้รับจากนายจ้างรายเดียวกัน ถือเป็นเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1

1.5 เงินสวัสดิการช่วยค่าเล่าเรียนบุตรที่ได้รับจากนายจ้าง

1.6 เงินค่ากระแสไฟฟ้าตามอัตราเงินเดือนที่ได้รับจากนายจ้างในแต่ละเดือน

1.7 เบี้ยประกันชีวิตที่นายจ้างทำให้พนักงาน

1.8 เบี้ยประกันอุบัติเหตุรถยนต์ของพนักงานที่นำมาใช้การทำงาน

ประเภทที่ 2 เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำหรือจากการรับทำงานให้ หรือเรียกว่า กลุ่มค่านายหน้า (ไม่ได้เป็นนายจ้างลูกจ้างกันแต่อย่างใด) หากมีเงินได้ประเภทนี้ในรอบ 1 ปี จะเสียภาษีเพียงหนึ่งครั้งคือสิ้นปีด้วยแบบ ภ.ง.ด.90 และในการคำนวณภาษีหากมีเงินได้ประเภทนี้และประเภทอื่น ๆ (ยกเว้นประเภทที่ 1) ตั้งแต่ 60,000 บาทขึ้นไป ต้องคำนวณภาษีตามวิธีที่ 2 (เงินได้ก่อนหักค่าใช้จ่ายใด ๆ คูณด้วย 0.5%) แล้วชำระตามผลของวิธีที่ 1 (ปกติ) หรือวิธีที่ 2 ที่มียอดภาษีมากกว่าเงินได้ประเภทที่ 2 ดังกล่าว เช่น

2.1 มีเงินได้จากค่าคอมมิชชั่นจากการเป็นตัวแทนขายสินค้า เช่น ตัวแทนขายเครื่องสำอาง ตัวแทนขายประกันชีวิต ตัวแทนขายสินค้าระบบขายตรงอื่น ๆ ทั้งนี้ผู้มีเงินได้มิได้เป็นพนักงานของบริษัทผู้จ่ายเงินตอบแทนแต่อย่างใด

2.2 มีเงินได้จากการเป็นนายหน้าติดต่อซื้อขายบ้าน ที่ดิน โดยได้รับ ค่าตอบแทนจากเจ้าของทรัพย์สินหรือจากผู้ซื้อ

2.3 มีเงินได้จากการรับจ้างทำบัญชี มีเงินได้จากการเป็นนักวิทยากรบรรยาย มีเงินได้จากการรับจ้างแปลเอกสาร

2.4 มีเงินได้จากการรับจ้างเขียนลายผ้าลงบนแผ่นกระดาษ

2.5 มีเงินได้จากการรับจ้างตัดเย็บกระเป๋า โดยผู้ว่าจ้างจัดหาวัสดุและอุปกรณ์

ทั้งหมด

2.6 ค่าพาหนะที่บริษัทจ่ายให้กรรมการเป็นรายเดือน

2.7 เบี้ยประชุมกรรมการที่ได้รับในฐานะเป็นกรรมการของบริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.8 เงินได้จากการรับจ้างพยานณ์โชคชะตา

**ประเภทที่ 3** เงินได้ที่เกี่ยวข้องกับการประดิษฐ์ คิดค้นหรือ สร้างสรรค์ขึ้นหรือหมวดที่เกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา เช่นค่าแห่งกวีตวิสต์ ค่าแห่งลิขสิทธิ์ ฯลฯ มีเงินได้ประเภทนี้เพียงประเภทเดียวในรอบ 1 ปี จะเสียภาษีเพียงหนึ่งครั้ง คือ ตอนสิ้นปีด้วยแบบ ภ.ง.ด.90 และในการคำนวณภาษีหากมีเงินได้ประเภทนี้และประเภทอื่น ๆ (ยกเว้นประเภทที่ 1) ตั้งแต่ 60,000 บาทขึ้นไป ต้องคำนวณภาษีตามวิธีที่ 2 ด้วย จากนั้นก็นำผลของการคำนวณไปเปรียบเทียบกับผลของวิธีที่ 2 แล้วชำระภาษีตามวิธีที่มียอดภาษีมากกว่านั้น เงินได้ประเภทที่ 3 ดังกล่าว เช่น

3.1 เงินได้จากการอนุญาตให้ผู้อื่นเผยแพร่งานวรรณกรรม ซึ่งอาจเป็น สิ่งพิมพ์ หนังสือ สุนทรพจน์ หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.2 เงินได้จากการที่อนุญาตให้ผู้อื่นใช้เครื่องหมายการค้าหรือยี่ห้อทางการค้า ตรา ภาพประดิษฐ์ หรือรูปทรงของวัตถุ

3.3 เงินได้จากการอนุญาตให้ผู้อื่นผลิตสินค้าหรือวัตถุหรือผลิตภัณฑ์ ที่ผู้มีเงินได้ประดิษฐ์หรือออกแบบ

**ประเภทที่ 4** เป็นเงินได้เนื่องจากการนำเงินไปแสวงหาผลประโยชน์ โดยการร่วม ลงทุน ไปฝากธนาคาร ไปซื้อพันธบัตร หรือนำไปดำเนินการในลักษณะทำนองเดียวกันแล้วได้รับผลตอบแทนจากการร่วมดำเนินการดังกล่าวในรูปของดอกเบี้ย เงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไร ฯลฯ ดอกผลดังกล่าวถือเป็นเงินได้ประเภทนี้ทั้งสิ้น หากมีเงินได้ประเภทนี้ ในรอบ 1 ปี จะเสียภาษีเพียงหนึ่งครั้ง คือ ตอนสิ้นปีด้วยแบบ ภ.ง.ด.90 และในการคำนวณภาษีหากมีเงินได้ประเภทนี้และประเภทอื่น ๆ (ยกเว้นประเภทที่ 1) ตั้งแต่ 60,000 บาทขึ้นไป ต้องคำนวณภาษีตามวิธีที่ 2 ด้วย จากนั้นก็นำผลของการคำนวณไปเปรียบเทียบกับผลของวิธีที่ 2 แล้วชำระภาษีตามวิธีที่มียอดภาษีมากกว่านั้น เงินได้ประเภทที่ 4 ดังกล่าว เช่น

4.1 ดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร ดอกเบี้ยพันธบัตร ดอกเบี้ยหุ้นกู้ ดอกเบี้ย ตัวเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม ประโยชน์หรือค่าตอบแทนที่ได้จากการให้กู้ยืมหรือจากสิทธิเรียกร้องในหนี้ทุกชนิด

4.2 เงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไร ประโยชน์อื่นที่ได้จากนิติบุคคล กองทุนรวมหรือสถาบันการเงินที่จัดตั้งขึ้นสำหรับให้กู้ยืมเงิน

4.3 ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนการเป็นหุ้นส่วน โอนหุ้น โอนพันธบัตร โอนตัวเงิน โอนตราสารแสดงสิทธิในหนี้เฉพาะที่เกินกว่าทุน

4.4 เงินส่วนแบ่งกำไรที่ผู้ถือหุ้นได้จากการที่บริษัทเลิกกิจการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทที่ 5 เป็นเงินได้ประเภทค่าเช่าทรัพย์สินเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเงินได้ประเภท ค่าเช่า นี้ไม่จำเป็นต้องรับเป็นเงินเท่านั้น อาจได้รับเป็นทรัพย์สินหรือค่าตอบแทนอื่นก็ได้ เช่น ได้รับค่าเช่าที่นา เป็นข้าว และยังหมายความรวมถึงเงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้เนื่องจากการเช่าทรัพย์สินนั้น เช่น เงินแป๊ะเจี๊ยะหรือเงินกินเปล่า เงินค่าเช่าล่วงหน้า เงินช่วยค่าก่อสร้าง ฯลฯ ผู้มีเงินได้จากเงินประเภทนี้ต้อง เสียภาษีปีละ 2 ครั้ง โดยครั้งแรกให้นำเงินได้ในช่วงเดือนมกราคมถึงมิถุนายนของปีมาเสียภาษีครึ่งปี (ภ.ง.ด.94) หากมีเงินได้เกิน 30,000 บาทขึ้นไป และต้องคำนวณภาษีตามวิธีที่ 2 ด้วย หากมีเงินได้ ประเภทนี้ร่วมกับประเภทอื่น ๆ ตั้งแต่ 60,000 บาทขึ้นไป เงินได้ประเภทที่ 5 ดังกล่าว เช่น

- 5.1 เงินได้จากการมีบ้านหรืออพาร์ทเมนต์ให้เช่า หรือจากการมีคอนโดฯ ให้เช่า
- 5.2 เงินได้จากการมีโกดังให้เช่า
- 5.3 เงินได้จากการนำที่ดินที่ใช้ในการเกษตรกรรมให้เช่า หรือ นำที่ดินที่ยังไม่ได้ใช้ในการเกษตรให้เช่า
- 5.4 เงินได้จากการนำรถยนต์ รถบรรทุก รถมอเตอร์ไซด์ หรือยานพาหนะอื่น ออกให้เช่า
- 5.5 เงินได้จากการให้เช่าทรัพย์สินอื่น เช่น เสื้อผ้า นาฬิกา แหวนเพชร ครอบรับปริญญา หรือทรัพย์สินมีค่าอื่น ๆ
- 5.6 เงินได้จากการให้ผู้อื่นเช่าสิทธิ เช่น มีสิทธิในการทำเหมืองแร่ (ได้รับสัมปทานทำเหมืองแร่) แต่มีได้ทำเอง ให้ผู้อื่นรับช่วงไปทำต่อ

ประเภทที่ 6 เงินได้จากวิชาชีพอิสระ เงินได้ประเภทนี้จะเป็นกลุ่มวิชาชีพที่มีหน่วยงานหรือองค์กรเข้ามาควบคุมดูแลหรืออนุญาตให้ประกอบวิชาชีพนั้น ๆ มิใช่ว่าจบการศึกษาที่มี วุฒิบัตรตรงกับสาขาที่ระบุไว้ในเงินได้ประเภทที่ 6 แล้วจะเป็นเงินได้ประเภทนั้นทันที กล่าวคือ ผู้ที่ประกอบวิชาชีพอิสระตามประเภทนี้ จะต้องเป็นผู้ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานที่ควบคุมดูแลและได้ใช้ความรู้ความสามารถในสาขาหรือด้านนั้น โดยตรง หน่วยงานที่ควบคุมดูแล เช่น แพทยสภา สภานายความ ฯลฯ เงินได้ประเภทที่ 6 มีหลายวิชาชีพ เช่น กฎหมาย (ทนายความ) การประกอบโรคศิลปะ (หมอ) วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี (นักบัญชี / ผู้ตรวจสอบบัญชีอนุญาต) ประณีตศิลปกรรม (งานศิลปปะ) ผู้มีเงินได้จากเงินได้ประเภทนี้ต้องเสียภาษีปีละ 2 ครั้ง โดย ครั้งแรกให้นำเงินได้ในช่วงเดือนมกราคมถึงมิถุนายนของปีมาเสียภาษีครึ่งปี (ภ.ง.ด.94) หากมี เงินได้เกิน 30,000 บาทขึ้นไป และต้องคำนวณภาษีตามวิธีที่ 2 ด้วย หากมีเงินได้ประเภทนี้ร่วมกับประเภทอื่น ๆ ตั้งแต่ 60,000 บาทขึ้นไป เงินได้ประเภทที่ 6 ดังกล่าว เช่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.1 เงินได้จากการว่าความ (แก่ต่างว่าต่างลูกความ) เงินได้จากการเป็นผู้เขียน หรือร่างสัญญา หรือพินัยกรรม

6.2 เงินได้จากการเปิดคลินิกรักษาคนไข้

6.3 เงินได้จากการวางแผนผังและออกแบบการก่อสร้างอาคาร

6.4 เงินได้จากการวางรูปบัญชี เงินได้จากการเป็นผู้รับตรวจสอบบัญชี  
อนุญาต

6.5 เงินได้จากการรับจ้างวาดภาพและเขียนภาพ เงินได้จากงานปั้นรูปเหมือน  
งานปั้นปูนนียบบุคคล

6.6 เงินได้จากการประกอบวิชาชีพสาขาเวชกรรมแผนโบราณ เช่น การกด  
จุดรักษาโรค ออกกำลังการยืดเส้น

6.7 เงินได้จากการรับจ้างออกแบบอาคารและออกแบบตกแต่งภายในอาคาร

6.8 เงินได้ของสถาปนิกจากการรับจ้างเขียนแบบแปลนเป็นงาน ๆ

ประเภทที่ 7 เงินได้จากการรับเหมา ที่ผู้รับเหมาลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระ เช่น งาน  
รับเหมาก่อสร้าง งานรับเหมาจัดงานเลี้ยง ผู้มีเงินได้จากเงินได้ประเภทนี้ต้องเสียภาษีปีละ 2 ครั้ง โดย  
ครั้งแรกให้นำเงินได้ในช่วงเดือนมกราคมถึงมิถุนายนของปีมาเสียภาษีครั้งปี (ภ.ง.ด.94) หากมี เงินได้  
เกิน 30,000 บาทขึ้นไป และต้องคำนวณภาษีตามวิธีที่ 2 ด้วย หากมีเงิน ได้ประเภทนี้ร่วมกับประเภทอื่น  
ๆ ตั้งแต่ 60,000 บาทขึ้นไป เงินได้ประเภทที่ 7 ดังกล่าว เช่น

7.1 เงินได้จากการรับเหมาก่อสร้างอาคาร เงินได้จากการรับเหมาก่อสร้าง  
ถนน

7.2 เงินได้จากการรับเหมางานโครงการต่าง ๆ

ประเภทที่ 8 เป็นเงิน ได้จากธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขน  
ส่ง การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือเงินได้อื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในประเภทที่ 1 ถึง 7 ฉะนั้นเงินได้ประเภท  
ที่ 8 นี้จึงมากมายหลายประการ ผู้มีเงินได้จากเงิน ได้ประเภทนี้ต้องเสียภาษีปีละ 2 ครั้ง โดยครั้งแรกให้  
นำเงินได้ในช่วงเดือนมกราคมถึงมิถุนายนของปีมาเสียภาษีครั้งปี (ภ.ง.ด.94) หากมี เงินได้เกิน 30,000  
บาทขึ้นไป และต้องคำนวณภาษีตามวิธีที่ 2 ด้วย หากมีเงินได้ประเภทนี้ร่วมกับประเภท อื่น ๆ ตั้งแต่  
60,000 บาทขึ้นไป เงินได้ประเภทที่ 8 ดังกล่าว เช่น

8.1 เงินได้จากกิจการร้านค้ารูป เงินได้จากกิจการร้านอาหาร เงินได้จากกจิ  
การร้านเสริมสวย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8.2 เงินได้จากกิจการร้านซัก อบ รีด เงินได้จากกิจการขายของชำ เงินได้จากกิจการขนส่ง

8.3 เงินได้จากกิจการขายบ้านหรือที่ดิน เงินได้จากกิจการอยู่ซ่อมรถ เงินได้จากกิจการรับแลกเปลี่ยนเงินตรา เงินได้จากกิจการขายเสื้อผ้า เงินได้จากกิจการจับสัตว์น้ำ

8.4 เงินได้จากการชิงโชค เงินได้จากการแข่งขัน เล่นเกมส์โชว์ต่าง ๆ

8.5 เงินได้จากการเป็นนักแสดง เงินได้จากการเป็นนักร้อง นักดนตรี เงินได้จากการเป็นนักแสดงตลก เงินได้จากการนายแบบหรือนางแบบ เงินได้จากการเป็นนักพูด รายการทอล์คโชว์

8.6 เงินได้จากการขายหรือให้เช่า (ขาย) พระเครื่อง พระบูชา

8.7 เงินได้อื่น ๆ ที่มีเงินได้ประเภทที่ 1 ถึง 7

**ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการ คือ**

1. กรณีปกติผู้มีเงินได้มีหน้าที่ยื่นแบบเองหรือจะมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทนก็ได้ เช่น ต้องเดินทางไปต่างประเทศก่อนการยื่นแบบฯ โดยได้ทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้อื่นยื่นแบบฯ แทน
2. กรณีผู้เยาว์ ให้เป็นหน้าที่ของผู้แทน โดยชอบธรรมของผู้เยาว์ (โดยปกติจะ ได้แก่ บิดาหรือมารดา)
3. กรณีคนไร้ความสามารถ (ต้องมีคำสั่งศาล สั่งให้เขาเป็นคนไร้ความสามารถ) ให้เป็นหน้าที่ของผู้อุปการ (บุคคลที่ศาลแต่งตั้งให้คอยดูแลและจัดการในส่วนที่เกี่ยวกับคนไร้ความสามารถ)
4. กรณีคนเสมือนไร้ความสามารถ (ต้องมีคำสั่งศาล สั่งให้เขาเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถ ให้เป็นหน้าที่ของผู้พิทักษ์ (บุคคลที่ศาลแต่งตั้งให้คอยดูแลและจัดการในส่วนที่ เกี่ยวกับคนเสมือนไร้ความสามารถ)
5. กรณีผู้มีเงินได้อยู่ต่างประเทศ ให้เป็นหน้าที่ของผู้จัดการกิจการอันก่อให้เกิดเงินได้ ยื่นในนามของผู้ที่มีเงินได้
6. กรณีผู้มีเงินได้ตายก่อนการยื่นแบบฯ ในปีที่ยื่นถึงแก่ความตายให้ยื่นเสียภายในนามของคนตาย ให้เป็นหน้าที่ของผู้จัดการมรดก ทายาท หรือผู้ครอบครองทรัพย์สินมรดกแล้วแต่กรณี เป็นผู้ยื่นแบบฯ แทนในนามของผู้ตาย (โดยนำเงินได้ของผู้ตายก่อนถึงแก่ความตาย และกองมรดกของผู้ตายในปีที่ยื่นถึงแก่ความตายไปรวมยื่นในนามของผู้ตาย)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. กรณีผู้มีเงินได้เป็นกองมรดกของผู้ตายที่ยังไม่ได้แบ่ง (ปีที่ถัดจากปีถึงแก่ความตาย) ให้เป็นหน้าที่ของผู้จัดการมรดก ทายาท หรือผู้ครอบครองทรัพย์สินมรดกแล้วแต่กรณี เป็นผู้ยื่นแบบฯแทนในนามของกองมรดก

8. ผู้มีเงินได้เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล ให้เป็นหน้าที่ของผู้จัดการ หรือผู้อำนวยการแล้วแต่กรณี เป็นผู้ยื่นแบบฯแทนในนามของห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลนั้น

9. กรณีสามีและภริยาอยู่ร่วมกันตลอดปีภาษี โดยทั้งคู่มีเงินได้ และถือว่าเงินได้ของภริยาเป็นเงินได้ของสามี และให้สามีเป็นคนยื่นแบบฯ ในนามของสามี แต่อย่างไรก็ตาม หากภริยามีเงินได้ประเภทเงินเดือน (ประเภทที่ 1) ก็มีสิทธินำเงินเดือนไปแยกยื่นแบบต่างหากในนามของภริยาได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้