

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต  
ของผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร 11

นางสาวนิพัทธรา ใจเป็ง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
วิชาเอกเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Factors Influencing the Decision to File a Value Added Tax over the Internet of  
Entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 11**

**Miss Nipathra Jaipeng**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Economics in Economics  
School of Economics  
Sukhothai Thammathirat Open University


2017


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม  
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียน  
ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11  
ชื่อและนามสกุล      นางสาวนิพัฒตรา ใจเป็ง  
วิชาเอก      เศรษฐศาสตร์  
สาขาวิชา      เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา      รองศาสตราจารย์ ดร.มณูญ โต้ะยามา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.มณูญ โต้ะยามา)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ พันธวิศิษฏ์)

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยะศิริ เรืองศรีมัน)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์

**ชื่อการศึกษา** **ค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต  
**ของผู้ประกอบการจดทะเบียน** ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11  
**ผู้ศึกษา** นางสาวนิพัทธรา ใจเป็ง **รหัสนักศึกษ** 2546000874 **ปริญญา** เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร.มณูญ โตะยามา **ปีการศึกษา** 2560

### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพทั่วไปของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม 2) พฤติกรรมด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ 4) ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 การศึกษาใช้ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ 1) ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงแยกเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนที่ยื่นและไม่ยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 160 คน และ 240 คน ตามลำดับ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และ 2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 จำนวน 8 คน สุ่มตัวอย่างแบบวิธีเจาะจง ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้แบบจำลองโลจิส

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ประกอบการจดทะเบียนฯที่ยื่นแบบชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 33 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 300,000 บาท และเป็นผู้ประกอบการประเภทนิติบุคคล ส่วนที่ไม่ยื่นแบบชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 57 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,000 บาท และเป็นผู้ประกอบการประเภณี 2) พฤติกรรมการยื่นแบบชำระภาษีของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ได้แก่ ยื่นแบบชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยื่นแบบด้วยตนเองหรือพนักงานของบริษัท และติดตามข่าวสารการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ 3) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้แก่ ระดับการศึกษา และ ประเภทของผู้ประกอบการ โดยผู้ประกอบการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีโอกาสยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตสูงกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับอื่นๆ และผู้ประกอบการนิติบุคคล มีโอกาสที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดา 4) ปัญหาและอุปสรรคสำคัญของผู้ประกอบการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การขาดความมั่นใจในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต และการขาดความรู้และความเข้าใจในการยื่นแบบ

**คำสำคัญ** การชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม การชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สำนักงานสรรพากรพื้นที่  
 กรุงเทพมหานคร 11

**Independent Study title:** Factors Influencing the Decision to File a Value Added Tax over the Internet of Entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 11

**Author:** Miss Nipathra Jaipeng; **ID:** 2546000874; **Degree:** Master of Economics;

**Independent Study advisor:** Dr. Apinya Wanaset, Associate Professor;

**Academic year:** 2017

### **Abstract**

The purposes of this study were to examine: 1) the general characteristics, 2) a value added tax filing behaviour, 3) factors influencing the decision of filing a value added tax, and 4) problems and obstacles of a value added tax filing through an internet of the entrepreneurs in the Bangkok Area Revenue Office 11.

Primary data had been collected from two sources, i.e. entrepreneurs and revenue office officials, via purposively sampling method, Firstly, data from 400 registered entrepreneurs, comprising 160 and 240 persons who filed value added tax over and without the internet channels respectively by using questionnaire in data collection. Secondly, 11 operating officials of the Bangkok Area Revenue Office 11 were interviewed in the data collection. Descriptive statistics and Binary Logistic Regression Analysis were employed to analyze the data.

The results of study were: 1) the general characteristics of taxpayers who decided to file a value added tax over the internet were mostly male, 33 years old in an average, bachelor's degree graduate, corporate entrepreneurs, with 300,000 baht monthly income in average. Those who did not submit the tax over the internet were also mostly female, 57 years old in an average bachelor's degree graduate, corporate entrepreneurs, with 100,000 baht monthly income in an average. 2) Tax filing behavior of entrepreneurs mostly filed the tax payment form at the branch revenue office by themselves or their staff, and regularly followed the news about submitting the form over the internet. 2) The personal influence factors of taxpayers who decided to file a value added tax over the internet at the significance level 0.05 were education level and type of entrepreneur. Those who had bachelor's degree tended to file via internet than other degrees, while a corporate entrepreneur inclined to submit over the internet channel more than a private one. 4) The important problems and obstacles of the entrepreneurs for the value added tax submission over the internet were the lack of confidence as well as knowledge and understanding about the submission.

**Keywords:** Filing a value added tax, Filing tax over the internet, Bangkok Area Revenue Office 11

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ โดยได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.มณูญ โต้ะยามา และ รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ พันธวิเศษณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่กรุณาให้ คำปรึกษา และแนวทางศึกษาค้นคว้า ตลอดจนติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิด นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้กับผู้ศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สาขาเศรษฐศาสตร์ทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดเวลาที่ได้ศึกษาด้วยดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนในการศึกษา รวมถึงคอยวางรากฐานที่ดีให้กับชีวิตข้าพเจ้า และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่ได้ให้คำแนะนำแนวทางการศึกษาค้นคว้าอิสระ และให้การสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนขอขอบคุณผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ขอมอบแด่ผู้มีพระคุณต่อผู้ศึกษาทุกท่าน รวมทั้งอาจารย์ทุกท่านในสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และผู้ที่สนใจศึกษาทั้งหมด

นิพัทธรา ใจเป็ง

กุมภาพันธ์ 2561

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	4
สมมติฐาน .....	4
ขอบเขตของงานศึกษา .....	5
นิยามศัพท์ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวความคิดและทฤษฎี .....	8
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	22
สรุป .....	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	38
สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	38
พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม .....	43
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านอินเทอร์เน็ต .....	43
ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต .....	49

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	53
สรุปผลการศึกษา.....	54
อภิปรายผล.....	57
ข้อเสนอแนะ.....	59
บรรณานุกรม.....	61
ภาคผนวก.....	64
ก ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	83
ประวัติผู้ศึกษา.....	97





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 ผลการจัดเก็บภาษีสรรพากร ปีงบประมาณ 2557 ถึง ปีงบประมาณ 2559 จำแนกตามประเภทภาษี.....	2
ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 11 ที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านอินเทอร์เน็ต ปีงบประมาณ 2557 ถึง ปีงบประมาณ 2559.....	3
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างประชากร.....	31
ตารางที่ 4.1 สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกช่องทางต่าง ๆ เพื่อยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีมูลค่าเพิ่ม.....	41
ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม.....	44
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าพารามิเตอร์ที่ประมาณได้จากโมเดลการถดถอยโลจิสติก.....	45
ตารางที่ 4.4 ตารางทดสอบความถูกต้องของโมเดล โดยใช้วิธี Hosmer and Lemeshow Test... ..	46
ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ในการพยากรณ์ (Classification Table).....	46
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านอินเทอร์เน็ต.....	47
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อ การตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านอินเทอร์เน็ต.....	50

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลัง มีภาระหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีสัดส่วนจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บเพื่อเป็นรายได้ของรัฐประมาณร้อยละ 60 ของรายได้ทั้งหมดของรัฐบาล รวมทั้งเสนอแนะนโยบายในการจัดเก็บภาษีและปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพากรและตามที่กระทรวงการคลังหรือรัฐบาลมอบหมาย

ภารกิจในการจัดเก็บภาษีโดยวิธีภาษีอากรประเมิน ซึ่งผู้เสียภาษีอากรมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีด้วยการกรอกข้อมูลเงินได้ ค่าใช้จ่าย และข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้องลงในแบบฟอร์มที่เป็นกระดาษ เพื่อคำนวณหายอดภาษีที่ต้องชำระตามประมวลรัษฎากร การที่ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการด้วยแบบกระดาษ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ทำให้กรมสรรพากรต้องสิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดพิมพ์แบบฯ จัดพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน ค่าใช้จ่ายในการบันทึกข้อมูลเสียภาษี ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาแบบฯ ความเสี่ยงในการรับชำระเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำส่งเงินของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่สาขา นอกจากนี้ผู้เสียภาษีต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา รวมถึงเสียเวลารอคอยในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ฯ

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานแรกของส่วนราชการที่ได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรตั้งแต่ปี พ.ศ.2513 และได้มีการพัฒนาโดยนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบงานภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง และเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2544 กรมสรรพากรได้มีการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสียภาษีเป็นครั้งแรก โดยผ่านเว็บไซต์ <http://www.rd.go.th> ซึ่งได้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องรองรับกับการประกอบธุรกิจที่มีความก้าวหน้าทันสมัย

ปัจจุบันกรมสรรพากรได้พัฒนารูปแบบการให้บริการยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร ในส่วนของกรมสรรพากรได้รับประโยชน์จากการนำบริการยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมา

ให้บริการแก่ผู้เสียหาย ดังนี้ ประหยัดงบประมาณและค่าใช้จ่าย ลดความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่สาขาในการเก็บรักษาเงิน และในส่วนของผู้เสียหายได้รับประโยชน์ในเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางได้รับการคืนเงินภาษีเร็วขึ้น ได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบฯ หลังเวลา 16.30 น.-22.00 น. ของทุกวัน โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ การยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่บ้านหรือที่สถานประกอบการสะดวกสบาย เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้เสียหาย ด้วยคำขวัญที่ว่า “สะดวกเสียภาษี ใช้บริการได้ทันที ไม่ต้องมีเอกสารบริการไม่เว้นวันหยุด” ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรปี 2548-2552 (Roadmap) ซึ่งได้กำหนดแผนการให้บริการรับยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไว้ว่า ในปี 2548 ให้เริ่มมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี โดยจัดโครงการประชาสัมพันธ์แนะนำให้ประชาชนผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษี (แบบกระดาษ) ทุกประเภทที่ยื่น ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งต่อไปนี่จะเป็นตารางแสดงผลการจัดเก็บภาษีอากร ของกรมสรรพากร ปีงบประมาณ 2557-2559 เป็นดังนี้

ตารางที่ 1.1 ผลการจัดเก็บภาษีสรรพากร ปีงบประมาณ 2557 ถึง ปีงบประมาณ 2559 จำแนกตามประเภทภาษี

หน่วย : ล้านบาท

ประเภทภาษี	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ร้อยละ
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	281,007.51	302,494.00	319,031.00	18.15
ภาษีเงินได้นิติบุคคล	570,126.83	566,231.00	604,909.00	34.41
ภาษีปิโตรเลียม	102,164.91	83,522.00	46,297.00	2.63
ภาษีมูลค่าเพิ่ม	711,523.42	709,032.00	716,393.00	40.75
ภาษีธุรกิจเฉพาะ	53,126.95	54,196.00	56,263.00	3.20
อากรแสตมป์	11,691.84	13,582.00	14,484.00	0.82
รายได้อื่น	338.65	388.00	474.00	0.04
รวม	1,729,980.11	1,729,445.00	1,757,851.00	100.00

ที่มา : รายงานประจำปี 2557 รายงานประจำปี 2559 กรมสรรพากร

จากตารางจะเห็นได้ว่าผลการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรปีงบประมาณ 2559 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2557 และปีงบประมาณ 2558 ซึ่งฐานภาษีที่เป็นรายได้หลักของกรมสรรพากร ได้แก่ อันดับ 1 ภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 716,393.00 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 40.75 อันดับ 2 ภาษีเงินได้นิติบุคคล จำนวน 604,909.00 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 34.41 และ อันดับ 3 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 319,031.00 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 18.15 กรมสรรพากรมีแนวทางที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โดยได้พัฒนาเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บภาษีอีก 1 ช่องทาง นั่นคือการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์มากมาย ดังนี้ 1) ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 2) โปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามที่กรอกไว้ในแบบแสดงรายการ หากพบข้อผิดพลาดในระบบจะแจ้งรายการเตือนให้ทราบทันที 3) ได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วันนับแต่วันสุดท้ายของกำหนดเวลายื่นแบบฯ 4) ได้รับสิทธิพิเศษคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มรวดเร็ว 5) เปิดบริการไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 06.00 – 22.00 น. ของทุกวัน

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร 11 ที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านอินเทอร์เน็ต ปีงบประมาณ 2557 ถึง ปีงบประมาณ 2559

ปีภาษี	จำนวนผู้ประกอบการ	จำนวนผู้ประกอบการที่ใช้บริการยื่น	
	ยื่นแบบ ภ.พ.30	แบบ ภ.พ.30 ผ่านอินเทอร์เน็ต	ร้อยละ
	จำนวน : ราย	จำนวน : ราย	
2557	4,152	1,370	33.00
2558	4,206	1,400	33.29
2559	4,610	1,620	34.14

ที่มา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11

แม้ว่าการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต จะเป็นผลดีต่อผู้เสียภาษี และกรมสรรพากรได้ให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต แต่จำนวนแบบแสดงรายการภาษีที่ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตยังมีจำนวนน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับบริการยื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาดินแดง จากข้อมูลตารางที่ 1.2

จะเห็นว่าผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเลือกยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต น้อยกว่าการยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต รวมถึงปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 30) ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ของผู้ประกอบการจดทะเบียน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ประกอบการ ที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11

2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11

2.4 เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11

## 3. สมมติฐาน

3.1 ระดับรายได้ของผู้ประกอบการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

3.2 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจเลือกยื่นแบบแสดงรายการฯผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3.3 ผู้ประกอบการจดทะเบียนที่เลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย

#### 4. ขอบเขตของงานศึกษา

4.1 ศึกษาถึงสภาพทั่วไป พฤติกรรม ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รวมถึงปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยศึกษาเฉพาะรายผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11

4.2 ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 โดยทำการแบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่มคือ 1. ผู้ประกอบการที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต 2. ผู้ประกอบการที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคนแดง

4.3 ช่วงเวลาที่ศึกษา การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลา ตั้งแต่เดือนมกราคม 2560 ถึง เดือนกรกฎาคม 2560

#### 5. นิยามศัพท์

**ภาษีมูลค่าเพิ่ม (Value Added Tax)** หมายถึง ภาษีที่เรียกเก็บจากผู้บริโภคที่เป็นผู้ซื้อสินค้าทั้งที่ผลิตในประเทศและต่างประเทศ หรือเป็นผู้ได้รับบริการคนสุดท้าย ผู้ประกอบการที่ไม่ใช่ผู้บริโภคคนสุดท้ายจะจ่ายภาษีซื้อร้อยละ 7 ในตอนซื้อสินค้า และเรียกเก็บภาษีขายร้อยละ 7 ในตอนขายสินค้า เมื่อสิ้นเดือนจะนำภาษีขายและภาษีซื้อมาหักลบกัน เพื่อยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีภายในวันที่ 7 ของเดือนถัดไป

**ภาษีขาย** หมายถึง ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนได้เรียกเก็บหรือพึงเรียกเก็บจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการเมื่อความรับผิดชอบในการเสียภาษีเกิดขึ้น ตามฐานภาษีและอัตราภาษีที่กำหนด

**ภาษีซื้อ** หมายถึง ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนถูกผู้ประกอบการจดทะเบียนอื่นเรียกเก็บ และยังรวมความไปถึงภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนได้เสียให้กับรัฐ ในกรณีนำเข้าสินค้าหรือโอนสินค้าแบบ ภ.พ. 30 หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ประกอบการจดทะเบียนต้องยื่นแบบแสดงรายการเป็นรายเดือนภาษีพร้อมชำระภาษีภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป ณ ที่ว่าการอำเภอท้องที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่หรือสถานที่ที่อธิบดีกำหนด

**ผู้ประกอบการจดทะเบียน** หมายถึง ผู้ประกอบการที่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามมาตรา 85 หรือ 85/1 แห่งประมวลรัษฎากรหรือที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มชั่วคราวตามมาตรา 85/3 แห่งประมวลรัษฎากร

**สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11** หมายถึง หน่วยงานของกรมสรรพากร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนปฏิบัติการ และประเมินผลการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรในเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน เป้าหมายของกรมสรรพากร และ สำนักงานสรรพากรภาค รวมทั้งกำกับดูแลผู้เสียภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง ดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีอากร ตอบข้อหารือทางภาษีอากร พิจารณาคืนเงินภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ตลอดจนกำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด

**การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต** หมายถึง ช่องทางการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีประเภทต่างๆผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

**พฤติกรรมกรยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม** หมายถึง การกระทำที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนแต่ละรายปฏิบัติในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้แก่

- 1) ช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 2) ช่องทางในการชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 3) ช่วงเวลาที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 4) วิธีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 5) การติดตามข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อทราบถึงพฤติกรรมในการเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ปัจจุบันที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต และปัญหาอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11

6.2 เพื่อนำผลการศึกษาด้านพฤติกรรม ด้านปัจจัย ด้านปัญหาและอุปสรรค ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่าน

อินเทอร์เน็ต แก่ผู้ประกอบการในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นๆ

6.3 เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการให้บริการผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีประเภทอื่นๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต





## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี โดยเฉพาะภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนแนวคิดเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเนื้อหาในบทที่ 2 นี้ ประกอบด้วย 1. แนวความคิดและทฤษฎี 2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และ 3. สรุปเนื้อหา ดังต่อไปนี้

#### 1. แนวความคิดและทฤษฎี

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11” ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะทำการศึกษาพฤติกรรม ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจรวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ได้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรที่ต้องการเสริมสร้างการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้องด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการใหม่ๆ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในหลายรูปแบบ ทั้งในด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี การสร้างความสมัครใจและการปฏิบัติทางภาษีของผู้ประกอบการให้ถูกต้อง อีกทั้งเพื่อพัฒนาระบบการบริหารและการให้บริการเพื่อเสริมสร้างการแข่งขันทางเศรษฐกิจและสังคม รวมไปถึงการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร โดยยังมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่จะเป็นพื้นฐานในการศึกษาวิจัย ดังนี้

##### 1.1 แนวทางการส่งเสริมให้มีการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต

กรมสรรพากรต้องเผชิญกับความท้าทายตามพันธกิจและภารกิจในการจัดเก็บภาษีที่เพิ่มขึ้นทุกปี จำนวนผู้เสียภาษีและจำนวนแบบแสดงรายการเพิ่มมากขึ้น เทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วกรมสรรพากรจึงได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรและการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี นอกจากการพัฒนาระบบงานแล้วยังได้มีการดำเนินงานด้านพัฒนาความสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจเพื่อให้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษีอย่างยั่งยืน รวมทั้งได้มีโครงการในด้านให้บริการข้อมูล

แก่หน่วยงานภาครัฐสำหรับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตการกระทำที่ผิดกฎหมายและเป็นภัยต่อสังคม ซึ่งกรมสรรพากรได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีโดยมีโครงการความร่วมมือในด้านต่างๆดังนี้

### **1.1.1 ขยายความร่วมมือด้านการให้บริการรับชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต**

- ชำระภาษีผ่านระบบ ATM โดยความร่วมมือจากธนาคารแลนด์แอนด์เอนด์เข้าสู่จำกัด (มหาชน)
- ชำระภาษีผ่านจุดชำระเงิน ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ โดยความร่วมมือจากบริษัทบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์จำกัด (มหาชน) และผ่านทาง Application บน Smart Phone โดยความร่วมมือจากบริษัททูมน์นี่จำกัด
- ชำระภาษีด้วยระบบรับ-ส่งเงินออนไลน์โดยความร่วมมือจากบริษัท เพย์สบาย จำกัด
- ขยายการเปิดให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตในทุกประเภทภาษีโดยได้ทำข้อตกลงร่วมกับธนาคารเดอะรอยัลแบงก์ ออฟสกอตแลนด์พีแอลซีสาขากรุงเทพฯ
- กรมสรรพากรร่วมมือกับบริษัทห้างเซ็นทรัลดีพาร์ทเมนท์สโตร์จำกัดและบริษัทในเครือเปิดให้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตกว่า 1,500 สาขา

### **1.1.2 ขยายความร่วมมือด้านให้บริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แก่หน่วยงาน**

#### **ภาครัฐ**

กรมสรรพากรได้ให้ความร่วมมือและสนับสนุนให้บริการคัดค้นข้อมูลแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกับหน่วยงานที่มีกฎหมายพิเศษรองรับมาแล้วในปีก่อนๆ รวม 5 หน่วยงาน ได้แก่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน กรมสอบสวนคดีพิเศษ และกรมบังคับคดี และได้เพิ่มการเชื่อมโยงบริการข้อมูลให้แก่หน่วยงานลำดับที่ 6 คือ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

### **1.1.3 ให้ความรู้ด้าน ICT ที่เกี่ยวกับการทำธุรกิจโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์**

#### **(E-Commerce)**

เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีตามกฎหมายประมวลรัษฎากรทำให้เกิดภาระทางภาษี (เบี้ยปรับเงินเพิ่ม) ดังนั้นเพื่อลดภาระทางภาษีของผู้ประกอบการ และส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินธุรกิจโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับเรื่องภาษีอากร กรมสรรพากรได้กำหนด

มาตรการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และประชาชนทั่วไปโดยจัดโครงการสัมมนาในหัวข้อ “การเสียดภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจ (E-Commerce)” เป็นการให้คำแนะนำและเสริมสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติทางภาษีอย่างถูกต้องเพื่อให้ผู้ประกอบการดังกล่าวสามารถดำเนินธุรกิจในโลกออนไลน์ได้อย่างถูกต้องสบายใจ โดยไม่ต้องกังวลว่าจะเกิดข้อผิดพลาดหรือจะต้องเสียดภาษีย้อนหลังในภายหลัง รวมทั้งให้บริการความรู้ภาษีอากรเฉพาะด้านกิจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ผ่านเว็บไซต์ กรมสรรพากร [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) และ RD Call Center

#### 1.1.4 พัฒนา Application “RD Smart Tax”

เพื่ออำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการออนไลน์เป็นการพัฒนานวัตกรรมใหม่ที่ตอบสนองการใช้ชีวิตของผู้คนในยุคดิจิทัลที่ขอความทันสมัยสะดวกรวดเร็วเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีและเพิ่มช่องทางการให้ความรู้ด้านภาษีไปพร้อมกันพร้อมทั้งเพิ่มฟังก์ชันการบริการข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจและกฎหมายภาษีใหม่ให้ผู้ประกอบการหรือสื่อสารบน Smart Phone และ Tablet สามารถดาวน์โหลดได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

### 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร

องค์ประกอบที่สำคัญของระบบภาษีอากรที่ดี คือ การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพ และปัญหาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีนั้นจะขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษี ความซื่อสัตย์สุจริต และประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาษีอากรเป็นสำคัญ นักทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บภาษีที่ดีมาเป็นเวลานานตั้งแต่สมัย อัดัม สมิท (Adam Smith) โดย อัดัม สมิท วางรากฐานในการจัดเก็บภาษีที่ดีและได้มีการวิวัฒนาการขึ้นมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน ซึ่งหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีพอจะสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

**1.2.1 หลักของความแน่นอน** การบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ หมายถึงกฎหมายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนและเป็นที่ยึดมั่นแก่ผู้เสียภาษีทุกคน ทั้งในเรื่องฐานภาษี (Tax Bases) อัตราภาษี (Tax Rate) ตลอดจนวันเวลาสถานที่ และวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั้น หากการจัดเก็บบางประเภทขาดความแน่นอนหรือมีความกำกวม (Arbitrary) แล้วจะทำให้การจัดเก็บทำได้ลำบาก และอาจเป็นช่องทางก่อให้เกิดการทุจริต และก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษี

**1.2.2 หลักของการประหยัด** ระบบการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้น ภาษีอากรแต่ละประเภทที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีน้อยที่สุดด้วย

ทั้งนี้เพราะว่า ทั้งภาระข้อยุ่งยากในการเสียดำเนินการและค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีนั้น มิได้ก่ออะไรเพิ่มขึ้นแก่ผลผลิตของประเทศชาติ หากแต่เป็นการก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรของสังคมไปในทางที่สูญเปล่า

**1.2.3 หลักของความเสมอภาค** การจัดเก็บภาษีที่ดีจะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน หลักความยุติธรรมในการเก็บภาษีเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดี การพิจารณาความเป็นธรรมจะต้องพิจารณาทั้งความเป็นธรรมเกี่ยวกับภาษีที่จัดเก็บและความเป็นธรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีนั้น

**1.2.4 หลักของการยอมรับ** การบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทจะทำได้ง่ายขึ้น ถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียดำเนินการ อย่างไรก็ตาม การที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียดำเนินการนั้น ภาษีอากรทุกชนิดที่จะจัดเก็บจากประชาชนจะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย และการที่ประชาชนจะให้การยอมรับมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการเสียดำเนินการและผลประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับจากรัฐบาล ถ้าหากรัฐบาลแสดงให้เห็นว่าเงินทุกบาททุกสตางค์ที่เก็บภาษีไปนั้นจะกลับคืนสู่ผู้เสียภาษีในอนาคต ก็จะทำให้ประชาชนยอมรับการเสียดำเนินการและเกิดความสำนึกในการเสียดำเนินการ

**1.2.5 หลักของความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ** ระบบภาษีที่ดี หมายถึง ภาษีอากรทุกประเภทที่จัดเก็บจะต้องสามารถทำการบริหารจัดการจัดเก็บได้ผลในทางปฏิบัติ ภาษีอากรบางอย่างแม้จะมีเหตุผลดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติการจัดเก็บเป็นไปได้ยาก ภาษีนั้นจะถือเป็นภาษีที่ดีไม่ได้ ตัวอย่างเช่น ภาษีการค้าปลีก หรือภาษีการใช้จ่าย เป็นภาษีที่ดีในทางทฤษฎี แต่สำหรับประเทศที่ด้อยพัฒนาและกำลังพัฒนาจะไม่สามารถเก็บภาษีดังกล่าวอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะขาดระบบการจดบันทึกและการตรวจสอบการเก็บภาษีที่ดีพอ ในกรณีเช่นนี้ภาษีดังกล่าวจะไม่ถือว่าเป็นภาษีที่ดีสำหรับประเทศนั้น

**1.2.6 หลักของการทำรายได้** ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาลควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดีด้วย กล่าวคือ เป็นภาษีที่มีฐานใหญ่ และฐานของภาษีสามารถขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้จากภาษีอากรนั้นมาก โดยที่ไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บภาษีนั้น

**1.2.7 หลักของความยืดหยุ่น** ภาษีที่ดีควรจะเป็นภาษีที่มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย เช่น การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบก้าวหน้า ในขณะที่เศรษฐกิจกำลังขยายตัว รายได้ของประชาชนเพิ่มขึ้น แต่อัตราภาษีที่จัดเก็บจะเพิ่มขึ้นเร็วกว่ารายได้

ที่เพิ่มขึ้น ภาษีที่จะเก็บนั้นจะไปลดอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ของประชาชน ซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้มาก

### 1.3 แนวคิดภาษีอากร (Tax)

#### วัตถุประสงค์ของการเก็บภาษีอากร ได้แก่

1. เพื่อจัดหารายได้ วัตถุประสงค์เพื่อจัดหารายได้นี้ นับเป็นวัตถุประสงค์ดั้งเดิมของการจัดเก็บภาษีอากร ทั้งนี้เพราะในฐานะรัฐบาลซึ่งมีหน้าที่บริหารประเทศและรักษาความสงบเรียบร้อย และรักษาความมั่นคงของประเทศ ทำให้รัฐบาลมีรายจ่ายที่จำเป็นทางด้านบริหารราชการด้านรักษาความสงบภายในประเทศและด้านการทหาร รัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีรายได้เพื่อนำมาใช้จ่าย รายได้นั้นก็มาจากการเก็บภาษีอากรจากประชาชนนั่นเอง ซึ่งนับได้ว่ามีเหตุผลสมควรเนื่องจากรายจ่ายที่รัฐบาลจ่ายออกไปก็เพื่อความผาสุกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินประชาชน

2. เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อการใช้ทรัพยากรของประเทศ การที่รัฐบาลจัดเก็บภาษีในการผลิตหรือการขายสินค้าแต่ละชนิดในอัตราไม่เท่ากัน เช่น เก็บภาษีสินค้า ก. สูงกว่าสินค้า ข. ทำให้ราคาขายสินค้า ก. สูงกว่าสินค้า ข. ผู้ซื้อจะซื้อสินค้า ก. น้อยลง แต่หันไปซื้อสินค้า ข. มากขึ้น ทำให้ผู้ผลิตต้องลดการใช้ปัจจัยการผลิตสินค้า ก. แต่ใช้ปัจจัยการผลิตไปในการผลิตสินค้า ข. มากขึ้น

3. เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจภายในประเทศ รัฐบาลสามารถใช้มาตรการทางภาษีอากรในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เพราะการจัดเก็บภาษีอากรเท่ากับเป็นการโอนรายได้จากประชาชนไปยังรัฐบาล

4. เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจภายนอกประเทศ รัฐบาลอาจใช้มาตรการทางภาษีอากรในการควบคุมการนำเข้าและส่งเสริมการส่งออกเพื่อแก้ปัญหาดุลการค้าชำระเงินขาดดุล

5. เพื่อเร่งรัดความเจริญทางเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถใช้มาตรการทางภาษีอากรเพื่อส่งเสริมให้มีการลงทุนในสาขาเศรษฐกิจที่ต้องการ เช่น ส่งเสริมการลงทุนในภาคอุตสาหกรรม โดยการลดหย่อนการจัดเก็บภาษีเงินได้ และภาษีการนำเข้า เป็นต้น

6. เพื่อให้เกิดความเสมอภาคในการกระจายรายได้ รัฐบาลสามารถใช้มาตรการภาษีอากรเพื่อจัดสรรการกระจายรายได้ให้เสมอภาคมากขึ้นได้ โดยยึดหลักการว่า เก็บภาษีผู้ที่มีรายได้สูงในอัตราที่สูงกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ ก็จะช่วยให้การกระจายรายได้เสมอภาคมากขึ้น

### 1.4 แนวคิดการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม

ภาษีมูลค่าเพิ่ม หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากมูลค่าส่วนเพิ่มของสินค้าหรือบริการในทุกขั้นตอนของการขายสินค้าหรือให้บริการเฉพาะส่วนที่ยังไม่ผ่านการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มมาก่อน

โดยผู้ประกอบการจดทะเบียนจะถูกกำหนดให้เสียภาษีมูลค่าเพิ่มจากมูลค่าสินค้าหรือบริการในส่วนที่เพิ่มขึ้นจากการประกอบกิจการของตน คำนวณได้จาก “ภาษีขาย” (Output Tax) หรือ ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการเรียกเก็บหรือพึงเรียกเก็บจากการประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการ หักด้วย “ภาษีซื้อ” (Input Tax) หรือ ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการได้จ่ายหรือพึงจ่ายตามหลักฐาน “ใบกำกับภาษี” (Tax Invoice) ในกรณีที่ภาษีขายมากกว่าภาษีซื้อให้ผู้ประกอบการชำระ ภาษีมูลค่าเพิ่มตามจำนวนที่ต่างนั้น และในกรณีที่ภาษีซื้อมากกว่าภาษีขายให้ผู้ประกอบการมีสิทธิ ขอลดคืนภาษีมูลค่าเพิ่มตามจำนวนที่ต่างดังกล่าวสำหรับแนวทางในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยทั่วไป มีดังนี้

#### 1.4.1 ภาษีมูลค่าเพิ่มมุ่งจัดเก็บจากฐานการบริโภค (Tax on Consume)

ผู้รับภาระภาษีมูลค่าเพิ่ม (Tax Burden) แท้จริง คือ ผู้บริโภคคนสุดท้าย (Final Consumers) แม้กฎหมายจะกำหนดให้ผู้ขายสินค้าหรือบริการให้เป็นผู้มีหน้าที่เสีย ภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทุกเดือนก็ตาม แต่ผู้ประกอบการมี สิทธิเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ที่เรียกว่า “ภาษีขาย” และนำ ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ได้จ่ายหรือพึงจ่าย ที่เรียกว่า “ภาษีซื้อ” มาเครดิตหักออกจากภาษีขายที่ได้เรียกเก็บ หรือมีสิทธิเรียกเก็บนั้น เว้นแต่ในกรณีที่ผู้ประกอบการมียอดภาษีซื้อน้อยกว่ายอดภาษีขาย ก็มีสิทธิ ขอลดคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มดังกล่าวจากทางราชการ

สำหรับภาษีมูลค่าเพิ่มที่นำมาใช้ในประเทศไทย คือภาษีมูลค่าเพิ่มแบบการ บริโภค หรือ Consumption Type VAT ซึ่งไม่มุ่งจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากการลงทุน ของ ผู้ประกอบการ ดังนั้นในกรณีที่ผู้ประกอบการได้จ่ายภาษีมูลค่าเพิ่มจากการลงทุน อาทิ เครื่องจักร เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือรายจ่ายเพื่อการลงทุนใดๆ สามารถนำภาษีซื้อสำหรับสินค้าทุนตาม หลักฐานใบกำกับภาษีมาหักออกจากภาษีขายเพื่อคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องชำระได้เช่นเดียวกัน กับภาษีซื้อจากการลงทุนซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบ หรือรายจ่ายจากการประกอบกิจการอื่นใด จึงทำให้ ต้นทุนสำหรับการลงทุนในสินค้าทุนต่ำลง ซึ่งแตกต่างจากผู้ประกอบการที่มีได้อยู่ในระบบ ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องแบกรับภาระต้นทุนในส่วนนี้ด้วย

#### 1.4.2 ภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นภาษีทางอ้อม (Indirect Tax)

ภาษีมูลค่าเพิ่มไม่อาจจัดเก็บได้โดยตรงจากผู้บริโภคที่รัฐต้องการ ให้ผู้รับภาระภาษีมูลค่าเพิ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากผู้บริโภคมีจำนวนมาก จึงกำหนดให้ ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ขายสินค้าหรือให้บริการเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม แต่ผู้ประกอบการก็มี สิทธิไม่ต้องรับภาระภาษีแต่อย่างใด เพราะมีสิทธิผลัก (Shift) ภาระภาษีมูลค่าเพิ่มไปยังผู้บริโภค กรณีขายสินค้าหรือให้บริการ และหรือได้รับคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจากทางราชการได้

### 1.4.3 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือให้บริการในทางธุรกิจหรือวิชาชีพเป็นปกติธุระ ไม่ว่าจะประกอบกิจการในรูปของบุคคลธรรมดา คณะบุคคลหรือห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีหรือนิติบุคคล หรือนิติบุคคล หากมีรายรับจากการขายสินค้าหรือให้บริการเกินกว่า 1.8 ล้านบาทต่อปี มีหน้าที่ต้องยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียน โดยคำนวณภาษีที่ต้องเสียจากภาษีขายหักด้วยภาษีซื้อ

### 1.4.4 กิจการที่ได้รับการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม

- 1) การขายสินค้าหรือให้บริการของผู้ประกอบการที่มีรายรับไม่เกิน 1.8 ล้านบาท ต่อปี
  - 2) การขายพืชผลทางการเกษตรภายในราชอาณาจักร เช่น ข้าว ข้าวโพด ปอ มันสำปะหลัง พักและผลไม้ เป็นต้น (คำสั่งกรมสรรพากรที่ ป.28/2535ฯ)
  - 3) การขายสัตว์ทั้งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิตภายในราชอาณาจักร เช่น โค กระบือ ไก่ หรือเนื้อสัตว์กึ่ง ปลา เป็นต้น (คำสั่งกรมสรรพากรที่ ป.29/2535ฯ)
  - 4) การขายปุ๋ย
  - 5) การขายปลาป่น อาหารสัตว์
  - 6) การขายยาหรือเคมีภัณฑ์ที่ใช้สำหรับพืชหรือสัตว์ เพื่อบำรุงรักษาป้องกันทำลายหรือกำจัดศัตรูหรือโรคของพืชและสัตว์
  - 7) การขายหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือตำราเรียน
- \*\* ผู้ประกอบการที่ประกอบกิจการตาม 1.ถึง 7.ดังกล่าว จะเลือกเข้าสู่ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มก็ได้ \*\*\*
- 8) การนำเข้าสินค้าตาม 2. ถึง 7.
  - 9) การให้บริการการศึกษาของสถานศึกษาของทางราชการ สถานศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยสถาบันอุดมศึกษาเอกชน หรือโรงเรียนเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน
  - 10) การให้บริการขนส่งในราชอาณาจักรไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางน้ำหรือทางอากาศ องค์กรใด หากเป็นการให้บริการขนส่งโดยอากาศยาน และการให้บริการขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงทางท่อ ผู้ประกอบการมีสิทธิเลือกเข้าสู่ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มได้
  - 11) การให้บริการขนส่งระหว่างประเทศทางบกและทางเรือซึ่งมิใช่เรือเดินทะเล
  - 12) การให้บริการรักษาพยาบาลของสถานพยาบาลทางราชการและเอกชน
  - 13) การให้บริการห้องสมุด พืชภัณฑ์ สวนสัตว์
  - 14) การให้บริการจัดแข่งขันกีฬาสมัครเล่น
  - 15) การให้บริการประกอบโรคศิลปะ การสอบบัญชี การว่าความ

- 16) การให้บริการของนักแสดงสาธารณะ
- 17) การให้บริการที่เป็นงานทางศิลปะและวัฒนธรรม ในสาขาและลักษณะการประกอบกิจการที่อธิบดีกำหนดโดยอนุมัติรัฐมนตรี
- 18) การให้บริการวิจัย หรือการให้บริการทางวิชาการ ซึ่งต้องมีลักษณะการประกอบกิจการตามที่กรมสรรพากรกำหนด คือ ต้องเป็นการวิจัยหรือบริการทางวิชาการสาขาวิทยาศาสตร์และ สาขาสังคมศาสตร์ แต่ต้องมีใช่เป็นการกระทำในทางธุรกิจ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการต้องเป็นบุคคลธรรมดาหรือเป็นคณะบุคคลที่มีชนิตบุคคล หรือมูลนิธิ
  - 19) การให้บริการตามสัญญาจ้างแรงงาน
  - 20) การให้บริการเช่าอสังหาริมทรัพย์
  - 21) การให้บริการของราชการส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบริการที่เป็นการพาณิชย์ของราชการส่วนท้องถิ่น หรือเป็นการหารายได้ หรือผลประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นกิจการสาธารณูปโภคหรือไม่ก็ตาม
  - 22) การขายสินค้าหรือการให้บริการของกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งส่งรายรับทั้งสิ้นให้แก่รัฐโดยไม่หักรายจ่าย
  - 23) การขายสินค้าหรือการให้บริการเพื่อประโยชน์แก่การศาสนา หรือการสาธารณกุศลภายในประเทศ ซึ่งไม่นำผลกำไรไปจ่ายในทางอื่น
  - 24) การบริจาคมสินค้าให้แก่สถานพยาบาล และสถานศึกษาของทางราชการ หรือให้แก่องค์กรหรือสถานสาธารณกุศล หรือสถานพยาบาลและสถานศึกษาอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
  - 25) การขายบุหรี่ซิการ์แรต ที่ผลิตโดยโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง ซึ่งผู้ขายเป็นบุคคลอื่นที่มีใช้โรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง
  - 26) การขายสลากกินแบ่งของรัฐบาล สลากออมสินของรัฐบาล และสลากบำรุงสภากาชาดไทย
  - 27) การขายแสดมบี้ไปรษณีย์ แสดมบี้อากร หรือแสดมบี้อื่นของรัฐบาล องค์กรของรัฐบาลหรือองค์กรบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เฉพาะที่ยังไม่ได้ใช้ในราคาที่ไม่เกินมูลค่าที่ตราไว้
  - 28) การให้บริการสี่ขา



#### 1.4.5 ความรับผิดชอบในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม

- 1) กรณีขายสินค้า เกิดขึ้นเมื่อมีการส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้ซื้อ เว้นแต่ กรณีที่ผู้ขายได้โอนกรรมสิทธิ์สินค้า หรือได้รับชำระราคาสินค้า หรือได้ออกใบกำกับภาษี ก่อนมีการส่งมอบสินค้า
- 2) กรณีขายสินค้าตามสัญญาให้เช่าซื้อ/ซื้อขายผ่อนชำระที่กรรมสิทธิ์ในสินค้ายังไม่โอนไปยังผู้ซื้อเมื่อได้ส่งมอบ เกิดขึ้นเมื่อถึงกำหนดชำระราคาตามงวดที่ถึงกำหนดวัน แต่กรณีที่ผู้ขายได้รับชำระราคาสินค้า หรือได้ออกใบกำกับภาษีก่อนที่จะถึงกำหนดชำระ
- 3) กรณีขายสินค้าโดยมีการตั้งตัวแทนเพื่อขายและได้ส่งมอบสินค้าให้ตัวแทนแล้วเกิดขึ้นเมื่อตัวแทนได้ส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้ซื้อ เว้นแต่ ตัวแทนได้โอนกรรมสิทธิ์ในสินค้าให้แก่ผู้ซื้อก่อนได้รับชำระราคาสินค้าหรือได้ออกใบกำกับภาษี หรือได้มีการนำสินค้าไปใช้
- 4) กรณีการขายสินค้าโดยการส่งออก เกิดขึ้นพร้อมกันกับการชำระอากรขาออก หรือวันที่ได้มีการวางค้ำประกันอากรขาออก เว้นแต่ กรณีไม่ต้องชำระอากรขาออก จะเกิดขึ้นในวันที่มีการออกใบขนสินค้าขาออกตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร
- 5) กรณีการให้บริการ เกิดขึ้นเมื่อได้รับชำระราคาค่าบริการ เว้นแต่ ผู้ให้บริการได้ออกใบกำกับภาษีให้แก่ลูกค้า หรือได้ใช้บริการนั้นเองก่อนชำระราคา
- 6) กรณีนำเข้าสินค้า เกิดขึ้นพร้อมกันกับการชำระอากรขาเข้า หรือเมื่อมีการวางค้ำประกันอากรขาเข้า เว้นแต่ กรณีไม่ต้องชำระอากรขาเข้า จะเกิดในวันที่มีการออกใบขนสินค้าตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร

#### 1.4.6 ฐานภาษีมูลค่าเพิ่ม

ฐานภาษีมูลค่าเพิ่ม แบ่งได้ 4 กรณี ได้แก่ 1. ฐานภาษีกรณีทั่วไป 2. ฐานภาษีส่งออก 3. ฐานภาษีนำเข้า 4. ฐานภาษีกรณีพิเศษ รายละเอียดดังนี้

1) ฐานภาษีกรณีทั่วไป (ตามมาตรา 79) ได้แก่มูลค่าทั้งหมดที่ผู้ประกอบการได้รับหรือพึงได้รับจากการขายสินค้า / ให้บริการรวมทั้งภาษีสรรพสามิต แต่ไม่รวมถึง 1. ส่วนลดหรือส่วนลดหย่อนที่ลดให้ทันทีในขณะที่ขายสินค้า และต้องระบุส่วนลดไว้ในใบกำกับภาษี 2. ค่าชดเชยและเงินอุดหนุนตามที่อธิบดีกำหนด 3. ภาษีขาย 4. ประกาศอธิบดีฯ เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม ฉบับที่ 40 (ทั้งนี้มูลค่าของฐานภาษีให้หมายความรวมถึง เงิน ทรัพย์สิน ค่าตอบแทน ค่าบริการหรือประโยชน์ซึ่งอาจคำนวณได้เป็นตัวเงิน)

2) ฐานภาษีการส่งออก-นำเข้า ตามมาตรา 79/1 การส่งออกสินค้า ฐานภาษีสำหรับการส่งออก ให้ใช้ราคา F.O.B + ภาษีสรรพสามิต + ภาษีอื่น ๆ + ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ แต่ไม่รวมอากรขาออก

3) ฐานภาษีกรณีพิเศษ (ม.79/3) ประกอบด้วย

- มาตรา 79/3 (1) การขายสินค้า / ให้บริการ ที่ไม่มีค่าตอบแทน หรือมีค่าตอบแทนต่ำกว่าราคาตลาด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร มูลค่าของฐานภาษีที่จะนำมาคำนวณให้ยึดตามราคาตลาด
- การนำสินค้าไปใช้เอง โดยไม่ใช่เพื่อการประกอบกิจการมูลค่าของฐานภาษีคือราคาตลาด
- สินค้าขาดจาก Stock มูลค่าของฐานภาษี คือ ราคาตลาด ณ วันที่ตรวจพบ (วันที่ความรับผิดชอบเกิดขึ้น)
- การขายสินค้าที่ได้เสียภาษีในอัตราร้อยละ 0 ต่อมาได้กลายเป็นอัตราร้อยละ 7 ฐานภาษีคือราคาตลาดของสินค้านั้นตามสภาพหรือปริมาณในวันที่ความรับผิดชอบ
- สินค้าคงเหลือ / ทรัพย์สินคงเหลือ ณ วันเลิกประกอบกิจการถือเป็นการขายโดยยึดตามราคาตลาด ณ วันเลิกประกอบกิจการ เป็นฐานภาษี

1.5 ความรู้เกี่ยวกับการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ต

1.5.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

บริการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต คือ บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกว่า บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ โดยปัจจุบันกรมสรรพากรได้เปิดให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4 ประเภท ภาษี 15 แบบ ดังนี้

- 1) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบบ ภ.ง.ด.1, ภ.ง.ด.2, ภ.ง.ด.3, ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91, ภ.ง.ด.94
- 2) ภาษีเงินได้นิติบุคคล แบบ ภ.ง.ด.50 , ภ.ง.ด.51 , ภ.ง.ด.52 , ภ.ง.ด.53 , ภ.ง.ด.55
- 3) ภาษีมูลค่าเพิ่ม แบบ ภ.พ.30 , ภ.พ.36
- 4) ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภ.ธ.40

กรมสรรพากรเปิดให้บริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตตั้งแต่ปีภาษี 2544 ซึ่งแต่เดิมผู้เสียภาษีที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการ ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีพร้อมชำระเงินด้วยแบบกระดาษที่สำนักงานสรรพากรสาขาในท้องที่ตามภูมิลำเนาต่างๆ หลังจากนั้นสำนักงานสรรพากรสาขาจะส่งแบบแสดงรายการไปให้หน่วยบันทึกข้อมูลเพื่อทำการบันทึกข้อมูล แล้วส่งข้อไปเก็บไว้ที่ฐานฐานข้อมูลของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

ปัจจุบันได้มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ข้อมูลส่งผ่านจากอินเทอร์เน็ตไปยังฐานข้อมูลของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงทันที ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงานให้ข้อมูลการชำระภาษีของผู้เสียภาษีส่งตรงไปยังฐานข้อมูลกลางของกรมสรรพากรทันที

### 1.5.2 เงื่อนไขของการให้บริการ

การให้บริการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต แทนการกรอกแบบและยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษพร้อมชำระภาษี โดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร (กรณียื่นแบบฯ ภ.พ.30 โดยไม่มีภาษีต้องชำระตามแบบฯ หรือขอคืนภาษีไว้ก็ใช้บริการนี้ได้) เป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับแต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยังคงมีอยู่ตามปกติ โดยมีเงื่อนไขการเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้

1) ผู้เสียภาษีทุกรายมีสิทธิขอใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่กรมสรรพากรเปิดให้บริการ เว้นแต่การยื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือภาษีธุรกิจเฉพาะผ่านอินเทอร์เน็ตจะต้องเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มหรือเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะแล้ว เท่านั้น

2) จะต้องทำความเข้าใจกับกรมสรรพากรก่อนโดยลงนามในเอกสารข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเมื่อได้รับหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) จากกรมสรรพากรแล้ว จึงจะสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้

3) จะต้องทำความเข้าใจกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯ เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

4) ต้องเป็นการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีภายในกำหนดเวลาปกติเท่านั้น ไม่ว่าจะมิภาษีชำระหรือไม่ก็ตาม หากเป็นแบบแสดงรายการที่ยื่นเกินกำหนดเวลาหรือยื่นเพิ่มเติม ให้ไปยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

5) ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกวัน ในระหว่างช่วงเวลายื่นแบบแสดงรายการ เว้นแต่วันสุดท้าย ตรงกับวันหยุดราชการมีสิทธิยื่นแบบฯ ในเวลาเปิดทำการถัดไปได้อีก 1 วัน และในแต่ละวันสามารถใช้บริการได้ตั้งแต่ช่วงเวลา 06.00 น. จนถึง 22.00 น.

### 1.5.3 วัตถุประสงค์การให้บริการ

- 1) เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 2) เป็นการเพิ่มทางเลือกในการยื่นแบบและชำระภาษีให้ผู้เสียภาษี
- 3) เพิ่มคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูล
- 4) เพิ่มบริการที่ดีเนื่องจากลดขั้นตอนการยื่นแบบและชำระภาษี
- 5) ลดต้นทุนทั้งด้านผู้เสียภาษีและกรมสรรพากร
- 6) สนับสนุนนโยบาย E-Government

### 1.5.4 ประโยชน์ที่จะได้รับจากใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

- 1) ผู้เสียภาษีไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการสมัครใช้บริการ
- 2) ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
- 3) ประหยัดสถานที่ในการเก็บเอกสารเพราะจัดเก็บในรูปแบบ E-Document
- 4) ได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบฯ หลังเวลา 16.30 น. จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบฯ ตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ ในกรณียื่นแบบฯ ของผู้ประกอบการและกรณีบุคคลธรรมดาสามารถยื่นแบบ
- 5) ได้รับการคืนเงินภาษีเร็วขึ้นเนื่องจากลดขั้นตอนการบันทึกข้อมูล
- 6) มีโปรแกรมที่จะช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามแบบแสดงรายการที่กรอกไว้ในแบบและหากพบข้อมูลที่ผิดพลาดบางกรณี ระบบจะส่งรายการเตือนกลับไปในพื้นที่ เพื่อให้แก้ไขให้ถูกต้อง

### 1.5.5 การขยายกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

โดยที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังได้อาศัยอำนาจตามมาตรา 3 วรรคสองแห่งประมวลรัษฎากร ขยายกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษี การชำระภาษี และการนำส่งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ออกไปอีก 8 วัน นับแต่วันพ้นกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษีตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษียลดการใช้กระดาษ เพื่อสนับสนุนโครงการร่วมชดเชยการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของกรมสรรพากร (RD Carbon Credit) อันเป็นการปลูกจิตสำนึกให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีส่วนร่วมกับสังคมในการลดภาวะโลกร้อน โดยมีการขยายกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้แก่

- 1) แบบภ.พ.30 ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป ให้ขยายกำหนดเวลาดังกล่าวออกไปเป็นภายในวันที่ 23 ของเดือนถัดไป

2) ภ.พ.36 ซึ่งจะต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีภายใน 7 วันนับแต่วันสิ้นเดือนของเดือนที่จ่ายเงินค่าซื้อสินค้าหรือค่าบริการ(กรณีผู้ประกอบการที่อยู่นอกราชอาณาจักรซึ่งได้เข้ามาประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว และไม่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นการชั่วคราวให้ขยายกำหนดเวลาดังกล่าวออกไปเป็นภายใน 15 วันนับแต่วันสิ้นเดือนของเดือนที่จ่ายเงินค่าซื้อสินค้าหรือค่าบริการ

3) กรณีมีเหตุขัดข้องหรือข้อผิดพลาดของระบบ โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อันเป็นผลให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีดังกล่าวเกินกำหนดเวลาที่ได้รับอนุมัติให้ขยายออกไป โดยมีสาเหตุของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะได้รับสิทธิขยายกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีดังกล่าวออกไปอีก 7 วันนับแต่วันสุดท้ายของกำหนดเวลาที่ได้รับอนุมัติให้ขยายออกไปตามข้อ 1 โดยผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ประสงค์จะใช้สิทธิขยายกำหนดเวลาดังกล่าว จะต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีในรูปแบบของกระดาษ พร้อมทั้งยื่นคำร้องขอขยายกำหนดเวลาขึ้นแบบแสดงรายการภาษีต่ออธิบดี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท้องที่ ทั้งนี้ตามประกาศกรมสรรพากร เรื่อง ขยายกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษี การชำระภาษี และการนำส่งภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546

#### 1.5.6 ขั้นตอนขอใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1) การรับแบบคำขอยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (ภ.อ.01) ติดต่อขอรับแบบคำขอยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (ภ.อ.01) ได้ที่สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ ชั้น 1 กรมสรรพากร เลขที่ 90 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน พญาไท กรุงเทพฯ ๑๐4๐๐ สำหรับต่างจังหวัดยื่นได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกจังหวัดหรือเรียกแบบคำขอยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (ภ.อ.01) ได้จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th>) โดยคลิกเลือก "บริการอิเล็กทรอนิกส์" คลิกเลือกหัวข้อ "บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่าน INTERNET" คลิกเลือกหัวข้อ "แนะนำบริการ" และคลิกเลือกหัวข้อ "แบบฟอร์มต่าง ๆ" ที่เกี่ยวข้องการกรอกรายการแบบคำขอภ.อ.01

2) การกรอกข้อมูลรายละเอียดผู้เสียภาษีกรอกรายการข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องลงในแบบคำขอ ภ.อ.01 เช่น เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรเลขที่สาขาที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และหรือเลขที่สาขาที่จดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ ชื่อผู้เสียภาษีที่ตั้งสถานประกอบการที่ต้องการเข้าระบบ หมายเลขโทรศัพท์และโทรสารสำหรับการติดต่อ e-mail Address ที่ถูกต้องบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและลงลายมือชื่อผู้เสียภาษีหรือกรรมการหรือหุ้นส่วนผู้มีอำนาจของนิติบุคคลนั้น

พร้อมประทับตรา (ถ้ามี) นอกจากนี้ สามารถยื่นคำขอ ภ.อ.01 ผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th>) โดยคลิกเลือก "บริการอิเล็กทรอนิกส์" คลิกเลือกหัวข้อ "บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่าน INTERNET" คลิกเลือกหัวข้อ "ลงทะเบียน" และคลิกเลือกหัวข้อ "กรอกแบบ ภ.อ.01" หน้าจอจะปรากฏแบบ ภ.อ.01 ให้กรอกรายการข้อมูลต่างๆ เช่นเดียวกับที่กล่าวแล้วให้ครบถ้วนเช่นกันแล้วเลือก "ตกลง" ข้อมูลดังกล่าวจะถูกบันทึกเข้าสู่ระบบ โดยอัตโนมัติจากนั้นระบบจะส่งข้อความตอบรับ พร้อมกับแจ้งรหัสการจดทะเบียน (Reference no.) ให้ผู้เสียภาษีทราบทาง e-mail Address ที่ได้แจ้งไว้การกรอกรายการ ภ.อ.01 ทางอินเทอร์เน็ตยังไม่มีผลโดยสมบูรณ์จนกว่าจะได้ลงนามในข้อตกลงกับกรมสรรพากรแล้ว

### 1.5.7 เอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นแบบคำขอยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตภ.อ.01

- 1) ข้อตกลงในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (แบบข้อตกลงฯ)
- 2) กรณีเป็นบุคคลธรรมดาต้องแนบภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เสียภาษีที่ได้ลงลายมือชื่อรับรอง
- 3) กรณีเป็นนิติบุคคล ต้องแนบสำเนาหรือภาพถ่ายหนังสือรับรองของนายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทฉบับปัจจุบันที่มีระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน นับแต่วันที่นายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทได้ลงลายมือชื่อและภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนหรือใบสำคัญคนต่างด้าวของผู้มีอำนาจผูกพันกับนิติบุคคลนั้น โดยผู้มีอำนาจดังกล่าวได้ลงลายมือชื่อรับรองในภาพถ่ายด้วย
- 4) กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นทำการแทน ต้องจัดทำหนังสือมอบอำนาจพร้อมแนบภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจที่ได้ลงลายมือชื่อรับรองในภาพถ่ายที่มา :อีไฟล์ถึง (E-FILING) สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร

## 2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ฉวีญา แป้นมัน (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยภายนอกของผู้เสียภาษีที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ตลอดจนระบุถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษี วิธีการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจาก

แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบไคสแควร์ ผลการศึกษาเป็นดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้เสียภาษีเทศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.4 มีสถานภาพ โสด อายุตั้งแต่ 20-30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-25,000 บาท และส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีในเรื่องคุณสมบัติของผู้มีสิทธิยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต การใช้สิทธิผ่อนชำระภาษี การชำระภาษีและกำหนดเวลาการชำระภาษีผ่านเครื่อง ATM และผ่านระบบ e-Payment อาชีพและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความรู้ของผู้เสียภาษี นอกจากนี้อาชีพและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้สิทธิพิเศษในการยื่นแบบฯ หลังเวลา 16.30 น. การลดต้นทุนในการจัดพิมพ์แบบฯ ความสะดวกรวดเร็ว การประหยัดเวลา การลดความไม่พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาที่เป็นเทศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายรับเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีในเรื่อง การยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตภายในกำหนดเวลา และกรณีที่เกิดเกินกำหนดเวลาหรือยื่นเพิ่มเติม การยื่นเอกสารหลักฐานประกอบการคำขอ ภ.พ.02.3 ช่วงเวลาการยื่นแบบฯ และการดาวน์โหลดโปรแกรม การบันทึกข้อมูลกรณีสถานประกอบการที่มีสาขา และการป้อนข้อมูลของผู้เสียภาษีประเภทของผู้ประกอบการระดับการศึกษา และประเภทของกิจการมีความสัมพันธ์กับความรู้ของ ผู้เสียภาษี นอกจากนี้ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้สิทธิในการพิจารณาคืนเงินเร็วว่าการยื่นแบบฯ ตามปกติ และด้านการลดความไม่พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยจัดเก็บ

3. ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบฯ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต สามอันดับแรก ได้แก่ การขาดความรู้เกี่ยวกับระเบียบการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การมีภาระค่าใช้จ่ายมากกว่าวิธีเดิม และขั้นตอนการทำรายการยื่นแบบฯ ยุ่งยาก

4. ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบฯ และชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต สามอันดับแรก ได้แก่ การขาดความรู้เกี่ยวกับระเบียบการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การมีปัญหในการเข้า Web Site ของกรมสรรพากร และปัญหาเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน

บุญรัตน์ ศิลปถาวรกุล (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต โดยออกแบบสอบถามจำนวน 500 ตัวอย่าง จากกลุ่มผู้ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตกับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตวิธีการศึกษา คือ ใช้สถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์โดยแบบจำลองโลจิท ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด และเทคนิคการวิเคราะห์โดยวิธี Marginal Effects โดยสร้างสมการความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การตัดสินใจเลือกหรือไม่เลือกขึ้นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต และตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ที่เป็นไปตามข้อสมมติฐานผลการศึกษาดังนี้

1. กลุ่มผู้ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 การศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ย 10,000-30,000 บาท

2. พฤติกรรมการใช้บริการขึ้นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยตนเอง และรู้จักการให้บริการขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรจากเพื่อน คนรู้จัก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ตมาแล้ว 2 ปี ขึ้นในช่วงเวลา 09.00 -17.00 น. ณ ที่ทำงาน จำนวนเงินภาษีสูงสุดที่กลุ่มตัวอย่างเคยยื่นเสียภาษีจะมีจำนวนน้อยกว่า 10,000 บาท เนื่องจากหากมีเงินภาษีที่ต้องชำระมีมูลค่าสูงผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะเลือกเสียภาษีที่สำนักงานสรรพากรอำเภอ/เขตมากกว่าการขึ้นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจขึ้นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ การขึ้นแบบฯผ่านทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้เกิดความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย สามารถยื่นได้ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถได้รับคืนภาษีเร็ว คือ ภายใน 15 วัน และไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการขึ้นแบบฯผ่านทางอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านรูปแบบของเว็บไซต์ ปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียม) และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

4. สาเหตุที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตในระดับสำคัญมากที่สุด คือ ขั้นตอนการขึ้นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตยุ่งยาก รongลงมา คือ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการฯ และไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต



พนิดา ชีระชิต (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยการออกแบบสอบถามจำนวน 300 ตัวอย่าง โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด(Maximum Likelihood Estimates :MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects

ผลการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยปัจจัยด้านความพึงพอใจในความสะดวกในการชำระภาษี ความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง ความรวดเร็วในการยื่นแบบฯ การประชาสัมพันธ์ การได้รับการคืนเงินภาษีเร็ว ขั้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และจำนวนปีการศึกษา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

สายสุนีย์ บัวชุม (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้ของบริษัทในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยการออกแบบสอบถามกลุ่มผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ปี 2547 จำนวน 28,00 ราย แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 บริษัทจำกัดที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในปี 2547 กลุ่มที่ 2 บริษัทที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคของบริษัทจำกัด ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้าน นั่นคือ ไคสแควร์ (Chi-Square Test) และการหาระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยนั้น โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean)

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของบริษัทจำกัด ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ 1 ปัญหาที่พบของบริษัทจำกัดที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุด 3

อันดับแรก คือ 1. ด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการ 2. ด้านแบบแสดงรายการ 3. ด้านวิธีการ ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี ส่วนปัญหาที่พบของบริษัทจำกัดที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านสำนักงานสรรพากรสาขา 3 อันดับแรกคือ 1. ด้านการกรอกข้อมูลในแบบแสดงรายการ 2. ด้านการ Download แบบแสดงรายการ 3. ด้านขั้นตอนและวิธีการชำระเงิน การออกไปเสิร์ฟรับเงิน การตัดสินใจเลือกวิธีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครั้งต่อไป พบว่ากลุ่มทั้ง 2 กลุ่มส่วนใหญ่ยังคงเลือกใช้วิธีการยื่นแบบวิธีการเดิมของแต่ละกลุ่ม

สุธิดา พุ่งแจ้ง (2550) ศึกษาเรื่อง ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใช้การสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างโดยมีแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา การทดสอบไคสแควร์ และการจัดเรียงลำดับความสำคัญ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ยื่นและไม่ยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถยื่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้และสามารถยื่นได้ทุกวัน การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตถ้ามีภาษีต้องชำระจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการโอนเงินเพิ่มเติมจากค่าภาษีอากร การชำระภาษีผ่านระบบ e-Payment กระทำได้โดยการใช้จ่ายเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้ประกอบการเพื่อชำระภาษี ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการเป็นอันดับแรก คือ ได้สิทธิพิเศษในการยื่นแบบหลังเวลา 16.30 – 22.00 น. ของทุกวัน และความสะดวกรวดเร็วมากกว่าการยื่นแบบที่หน่วยจัดเก็บ ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ คือ การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความยุ่งยาก ขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบฯ และวิธีการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการที่สำคัญ คือ ขั้นตอนในการติดต่อธนาคารหรือชำระภาษีผ่าน ATM มีความซับซ้อน

จิตาภรณ์ บางชุมแพ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่น/ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 ตัวอย่าง ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร 3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่แบบสอบถาม ค่าความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการมากที่สุดคือ การยื่นแบบผ่านเน็ตไม่ต้องเข้าคิวรอรับบริการที่สำนักงานสรรพากรที่สาขา อันดับสุดท้ายคือ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีค่าใช้จ่ายลดลง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือ ไม่ต้องเข้าคิวรอรับบริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา อันดับสุดท้ายคือ การวางเป้าหมายในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต สำหรับการศึกษาปัญหาและอุปสรรค พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะไม่มีปัญหา ในส่วนที่มีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดคือ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือด้านขั้นตอนในการบันทึกและการดาวน์โหลดโปรแกรมช่วยคำนวณภาษีของแบบแสดงรายการต่างๆ

ฉวีวรรณ ผลาหาญ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนฯในจังหวัดปราจีนบุรี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้ประกอบการจดทะเบียนฯที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 142 ตัวอย่าง และที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 165 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา การใช้แบบจำลองโลจิสติกโดยเทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด และเทคนิคการวิเคราะห์โดยใช้ผลกระทบส่วนเพิ่ม

ผลการศึกษาพบว่า 1.การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาผู้ประกอบการจดทะเบียนฯที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคล เป็นผู้มีการศึกษา ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ ความสะดวกรวดเร็วมากกว่ายื่นที่หน่วยจัดเก็บ ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง ได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบแสดงรายการหลังเวลาราชการและลดภาวะความยุ่งยากในการยื่นเอกสาร ตามลำดับ 2. การวิเคราะห์โดยแบบจำลองโลจิสติก พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ สามารถลด

ค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบแสดงรายการ ได้รับสิทธิในการพิจารณาคืนเงินภาษีเร็ว ได้รับความสะดวกกว่ายื่นที่สำนักงานสรรพากร และความรวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการมากที่สุด คือ การยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตมีความยุ่งยาก รองลงมาคือไม่คิดว่าจะสามารถลดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบแสดงรายการ สำหรับผลการศึกษาด้านปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ ขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนในการสมัครมีความยุ่งยาก การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง และมีขั้นตอนการทำรายการที่ยุ่งยาก ตามลำดับ

ภักศรดา อ่างแก้ว (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในจังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้เสียภาษี ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยอื่น ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกและไม่เลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในจังหวัดปราจีนบุรี โดยเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม 400 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา แบบจำลองการถดถอยโลจิสติก (Binary Logistic Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า 1. ด้านข้อมูลพื้นฐานของผู้เสียภาษีที่เลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อปีมากกว่า 300,000 บาท มีคอมพิวเตอร์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่บ้านหรือที่ทำงาน ส่วนผู้เสียภาษีที่ไม่เลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุมากกว่า 41 ปี การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อปีไม่เกิน 200,000 บาท ไม่มีคอมพิวเตอร์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่บ้านหรือที่ทำงาน 2. ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกยื่นแบบแสดงรายการฯผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ อายุ และอาชีพ โดยอายุมากขึ้นเลือกช่องทางยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยลง อาชีพพนักงานบริษัทเลือกยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่าอาชีพอื่นๆ 3. ด้านปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต มากที่สุด คือ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการไปยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 4. ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการฯ ได้แก่ การลืมหมายเลขผู้ใช้/รหัสผ่านและต้องดำเนินการขอใหม่ การเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรมีความล่าช้า และไม่เข้าใจหลักเกณฑ์และวิธีการในการกรอกแบบฯ ตามลำดับ

### 3. สรุป

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้ในการในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แนวทางการส่งเสริมให้มีการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบด้วย การขยายความร่วมมือด้านให้บริการรับชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ขยายความร่วมมือด้านการให้บริการภาครัฐ ให้ความรู้ด้าน ICT ที่เกี่ยวกับการทำธุรกิจ โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการพัฒนา Application “RD Smart Tax” ในด้านแนวคิดภาษีอากร (Tax) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีอากร แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรที่ดี แนวคิดการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมถึงความรู้เกี่ยวกับการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบไปด้วยรายละเอียดต่าง ๆ พร้อมขั้นตอนในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยสามารถแบ่งหัวข้อการวิจัยดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยของผู้ประกอบการ ประเภทของกิจการ ขนาดของกิจการ

2.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการ ประกอบด้วย ช่องทางที่เลือกใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีแต่ละประเภท ช่องทางในการชำระภาษี ช่วงเวลาที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการ การติดตามข้อมูลข่าวสารจากกรมสรรพากร และมีพฤติกรรมยื่นแบบด้วยตนเองหรือว่าจ้างสำนักงานบัญชี

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดภาระความยุ่งยากในการยื่นเอกสารประกอบการยื่นแบบฯ สามารถใช้บริการนอกเวลาราชการได้ ขยายระยะเวลายื่นแบบแสดงรายการได้อีก 8 วัน มีช่องทางให้เลือกชำระภาษีหลายช่องทาง มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบความถูกต้องช่วยลดข้อผิดพลาดเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัย ได้รับสิทธิพิจารณาคืนภาษีเร็ว ได้รับการประชาสัมพันธ์จากกรมสรรพากร

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการมีความยุ่งยาก บ้าน/สถานประกอบการไม่มีคอมพิวเตอร์ บ้าน/

สถานประกอบการไม่มีบริการอินเทอร์เน็ต ไม่เชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัย มั่นใจในการ  
ยื่นแบบแสดงรายการด้วยกระดาษมากกว่ายื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่แน่ใจเกี่ยวกับ  
ระบบการยื่นยื่นรายการ ไม่เชื่อว่าจะสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์จาก  
กรมสรรพากร



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การดำเนินการค้นคว้าวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ (1) ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 ซึ่งมีจำนวน 4,610 คน แบ่งเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่เลือกยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 1,620 ราย และผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่เลือกยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 2,990 ราย (ข้อมูลจากแผนกวางแผนและประมวลผล สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11: วันที่ 30 กันยายน 2559) (2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านกำกับดูแลผู้เสียภาษี ระดับหัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 จำนวน 47 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งอยู่ในท้องที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณจากสูตรต้องมี ค่าระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 หรือค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2551:14) โดยได้แบ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ประกอบการที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (แบบภ.พ.30) ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในปีงบประมาณ 2559 จำนวน 1,620 ราย

กลุ่มที่ 2 ผู้ประกอบการที่ยื่นแบบแสดงรายการ ณ เคาน์เตอร์สำนักงานสรรพากร  
พื้นที่สาขาดินแดง จำนวน 2,990 ราย

ทำการทดสอบการใช้เครื่องมือ โดยการทดลองแจกแบบสอบถาม และนำ  
แบบสอบถามมาปรับเปลี่ยนให้เกิดความสมบูรณ์ โดยจะศึกษาและเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลา ตั้งแต่  
เดือนกรกฎาคม 2560 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2560 โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  แทน จำนวนประชากร

$e$  แทน ค่าความคลาดเคลื่อน (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ = 0.05)

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{4,610}{1+4,610(0.05)^2}$$

$$n = 399.91 \approx 400 \text{ คน}$$

ตาราง 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างประชากร

ประเภทกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการยื่นแบบฯผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	1,620	160	40
ผู้ประกอบการยื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรสาขา	2,990	240	60
<b>รวม</b>	<b>4,610</b>	<b>400</b>	<b>100</b>



โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทุกประเภทกิจการ ดังนี้

ประเภทกิจการ	ยื่นแบบผ่านเครือข่าย	ยื่นแบบ ณ
	อินเทอร์เน็ต	สนง.สรรพากรสาขา
ธุรกิจบริการ	53 ราย	80 ราย
ธุรกิจผลิต	53 ราย	80 ราย
ธุรกิจซื้อ-ขายไป ค้าปลีก ค้าส่ง	54 ราย	80 ราย
รวม	160 ราย	240 ราย

**1.2 กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์** โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเจาะจงเลือก (Purposive Sampling) ที่จะสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านกำกับดูแลผู้เสียภาษี ระดับหัวหน้าส่วน จำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน เจาะจงคัดเลือกจากโครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 โดยที่หัวหน้าส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษีจะมีทั้งหมด 4 ทีม ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานทีมละ 8 คน ทางผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์หัวหน้าทีมและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานทีมละ 1 คน ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 8 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนั้นประกอบด้วย 1. แบบสอบถาม 2. แบบสัมภาษณ์ ดังนี้

### 2.1 แบบสอบถามของผู้ประกอบการจดทะเบียน

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 แบ่งกลุ่มตัวอย่างออก 2 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มผู้ประกอบการที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต 2. กลุ่มผู้ประกอบการที่ยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาใดก็ได้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนของกิจการประเภทของผู้ประกอบการ ประเภทของกิจการ และขนาดของกิจการ

**ส่วนที่ 2** พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ประกอบด้วย ช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ช่องทางในการชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม ช่วงเวลาที่ใช้ในการยื่น

แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม วิธีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม และพฤติกรรมการติดตามข่าวสาร ประชาสัมพันธ์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก และไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แบบสอบถามส่วนนี้มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งแบ่งจัดระดับของคำตอบออกเป็น 5 คำตอบ (5 คะแนน) ระดับตามวิธีของ Likert เป็นการให้ค่าคะแนนตามระดับความคิดเห็น 1 คะแนน ไปจนถึง 5 คะแนน ตามลำดับดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5
มาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3
น้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรค เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) ทั้งหมด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

## 2.2 การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้า และระดับปฏิบัติงาน ด้านกำกับดูแลผู้เสียภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ในการแนะนำผู้ประกอบการและทราบถึงปัจจัย ปัญหา อุปสรรค ในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการเลือกยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต โดยการสัมภาษณ์นั้นใช้แบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิด (Open-Ended) เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นจากประสบการณ์ในการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่ ได้สร้างแบบสัมภาษณ์โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่คิดว่าจะมีผลต่อการตัดสินใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร 11 ได้กำหนดปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้ 1. ด้านความรู้และความเข้าใจ 2. ด้านความสะดวก ความประหยัด 3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร 4. ด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อการดำเนินการของกรมสรรพากร 5. ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ 6. ปัจจัยด้านอื่นๆ

**ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต** ซึ่งได้กำหนดปัญหาและอุปสรรค ด้านต่างๆ ดังนี้ 1. ด้านความรู้และความเข้าใจ 2. ด้านความสะดวก ความประหยัด 3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร 4. ด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อการดำเนินการของกรมสรรพากร 5. ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ 6. ปัญหาและอุปสรรคด้านอื่นๆ

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการตัดสินใจเลือกยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต**

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

**3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 รูปแบบคือ

**3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire)** โดยการใช้แบบสอบถาม สอบถามไปยังผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ยื่นแบบฯและไม่ยื่นแบบฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังที่กล่าวในข้างต้น

**3.1.2 การสัมภาษณ์ (Interview)** เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านกำกับดูแลผู้เสียภาษีระดับหัวหน้า และระดับปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 ซึ่งได้กำหนดหัวข้อสัมภาษณ์ไว้ 4 ตอน ดังที่กล่าวในข้างต้น

**3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)**

ได้ศึกษารวบรวมข้อมูลจาก งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารของทางราชการ กรมสรรพากร วารสาร และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เช่น ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีประเภทและวิธีต่างๆ ข้อมูลจำนวนผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 ข้อมูลจำนวนผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการและไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 วารสารรายงานประจำปีกรมสรรพากร ข้อมูล E-Filing ข้อมูลระบบอินทราเน็ตภายในของสำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล 4 ส่วน ดังนี้ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ 2. พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม 3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต 4. ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต โดยทำการวิเคราะห์ในรูปแบบ สถิติเชิงพรรณนา และ สถิติเชิงปริมาณ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนของกิจการ ประเภทของผู้ประกอบการ ประเภทของกิจการ และขนาดของกิจการ โดยการนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ เพื่อทำการวิเคราะห์เชิงพรรณนาเพื่อบรรยายถึงความสัมพันธ์ของข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ได้แก่ ช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ช่องทางการชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม ช่วงเวลาที่ผู้ประกอบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม วิธีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม และพฤติกรรมการติดตามข่าวสารการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ทำการวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนาเพื่อบรรยายความสัมพันธ์ของข้อมูล เช่น การแจกแจงความถี่ (f) และร้อยละ (Percent)

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนมาวิเคราะห์เชิงปริมาณ และวิเคราะห์เชิงพรรณนา ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก และไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) เนื่องจากตัวแปรที่ทำการศึกษาเป็นตัวแปรตาม ( $Y_i$ ) มีค่าเพียง 2 ค่า (Binary Logistic) คือ เลือก และไม่เลือกโดยค่าประมาณของตัวแปรตามจากแบบจำลองจะเป็นค่าความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์ โดยมีค่า 0-1 ทั้งนี้การประมาณแบบจำลองจะใช้วิธีค่าความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimation : MLE) รูปแบบของสมการเป็นดังนี้

$$\ln\left(\frac{Y_i}{1-Y_i}\right) = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$$

ถ้า  $Y_i = 1$  แสดงว่าตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบ ภ.พ. 30 และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ถ้า  $Y_i = 0$  แสดงว่าตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบ ภ.พ.30 และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ เป็นดังนี้

$X_1$  คือ เพศ

$$X_1 = 1 \text{ เพศชาย}$$

$$X_1 = 0 \text{ เพศหญิง}$$

$X_2$  คือ อายุ

$$X_2 = \text{อายุ (ปี)}$$

$X_3$  คือ ระดับการศึกษา

$$X_3 = 1 \text{ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี}$$

$$X_3 = 0 \text{ การศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป}$$

$X_4$  คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ

$$X_4 = \text{รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)}$$

$X_5$  คือ ประเภทของผู้ประกอบการ

$$X_5 = 1 \text{ บุคคลธรรมดา}$$

$$X_5 = 0 \text{ นิติบุคคล}$$

$X_6$  คือ ประเภทของกิจการ

$$X_6 = 1 \text{ 0 ธุรกิจบริการ}$$

$$X_6 = 0 \text{ 1 ธุรกิจผลิต}$$

$$X_6 = 00 \text{ ธุรกิจซื้อมา-ขายไป (ค้าส่ง-ค้าปลีก)}$$

$X_7$  คือ ขนาดของกิจการ

$$X_7 = 1 \text{ กิจการขนาดกลาง และขนาดย่อม}$$

$$X_7 = 0 \text{ กิจการขนาดใหญ่}$$

ซึ่งสามารถเขียนสมการ บังคับส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้ดังนี้

$$\ln \left( \frac{Y_i}{1 - Y_i} \right) = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7$$

และนำโมเดลที่ได้มาทำการทดสอบความถูกต้อง (Goodness of fit) โดยวิธี Hosmer-Lemeshow goodness-of fit สมมติฐานของการทดสอบคือ

$H_0$  : Model เหมาะสม

$H_1$  : Model ไม่เหมาะสม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกอื่นๆที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก และไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งแบ่งจัดระดับของคำตอบออกเป็น 5 คำตอบ (5 คะแนน) ระดับ โดยนำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พร้อมทั้งแปลผลตามวิธีของ Likert เพื่อแสดงให้เห็นถึงระดับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	คะแนนเฉลี่ย
มากที่สุด	5	4.51 - 5.00
มาก	4	3.51 - 4.50
ปานกลาง	3	2.51 - 3.50
น้อย	2	1.51 - 2.50
น้อยที่สุด	1	1.00 - 1.50

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต โดยนำคำตอบจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านกำกับดูแล ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตด้านต่างๆ ดังนี้ 1. ด้านความรู้และความเข้าใจ 2. ด้านความสะดวก ความประหยัด 3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร 4. ด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อการดำเนินการของกรมสรรพากร 5. ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ 6. ปัจจัยด้านอื่นๆ

4.4 วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต โดยนำคำตอบจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านกำกับดูแล ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตด้านต่างๆ ดังนี้ 1. ด้านความรู้และความเข้าใจ 2. ด้านความสะดวก ความประหยัด 3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร 4. ด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อการดำเนินการของกรมสรรพากร 5. ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ 6. ปัญหาและอุปสรรคด้านอื่นๆ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11” ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 โดยหาข้อมูลมาจากการใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 จำนวน 400 ราย และแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้า และ ระดับปฏิบัติงาน ด้านกำกับดูแลผู้เสียภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 จำนวน 8 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อจำแนกผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

#### 1. สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของผู้ประกอบการ ประเภทของกิจการ และขนาดของกิจการ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

##### 1.1.1 เพศ

จากผลการศึกษา พบว่า เพศหญิง ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 109 คน (คิดเป็นร้อยละ 68.1) และยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 169 คน (คิดเป็นร้อยละ 70.4) ส่วนเพศชายยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 51 คน (คิดเป็นร้อยละ 31.9) และยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 71 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.6) จะเห็นได้ว่าเพศหญิงเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต และยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มากกว่า เพศชาย

### 1.1.2 อายุ

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 69 คน (คิดเป็นร้อยละ 43.1) รองลงมาเป็นช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 52 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.5) ช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 33 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.6) และช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.8) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามากที่สุดมีช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 89 คน (คิดเป็นร้อยละ 37.1) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 83 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.6) ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 47 คน (คิดเป็นร้อยละ 19.6) และช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.7)

### 1.1.3 ระดับการศึกษา

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด จำนวน 105 คน (คิดเป็นร้อยละ 65.7) รองลงมา คือการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี เลือกยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 51 คน (คิดเป็นร้อยละ 31.9) ส่วนการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. เลือกยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด คือ จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.2)

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านสาขามากที่สุดคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านพื้นที่สาขามากที่สุด จำนวน 159 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.3) รองลงมา คือการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี เลือกยื่นแบบแสดงรายการผ่านพื้นที่สาขา จำนวน 49 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.4) การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 29 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.1) และระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.2) ตามลำดับ

### 1.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของกิจการ)

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 500,000 บาท มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต มากที่สุด จำนวน 100 คน (คิดเป็นร้อยละ 62.5) รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,00,001 – 3,000,000 บาท มีจำนวน 21 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.1) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 – 1,000,000 จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.0) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001 – 10,000,000 จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.9) รายได้เฉลี่ย



ต่อเดือน 3,000,001 – 5,000,000 จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001 – 20,000,000 จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.8) รายได้เฉลี่ย 20,000,001 บาท ขึ้นไป เลือกยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.3)

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านสาขา มากที่สุด ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 500,000 บาท จำนวน 104 คน (คิดเป็นร้อยละ 43.3) รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,00,001 – 3,000,000 บาท มีจำนวน 47 คน (คิดเป็นร้อยละ 19.6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 40 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001 – 20,000,000 บาท จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,000,001 – 5,000,000 บาท จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.0) รายได้เฉลี่ย 20,000,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.6) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001 – 10,000,000 บาท จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.3)

#### 1.1.5 ประเภทของผู้ประกอบการ

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเภทนิติบุคคลมีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด จำนวน 111 คน (คิดเป็นร้อยละ 69.4) ประเภทบุคคลธรรมดาที่มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 49 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.6) จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างประเภทนิติบุคคลมีจำนวนคนที่เลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่าประเภทบุคคลธรรมดา

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านสำนักงานพื้นที่สาขา มากที่สุด ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างประเภทนิติบุคคลจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างประเภทบุคคลธรรมดาที่มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านสำนักงานพื้นที่สาขา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างประเภทนิติบุคคลมีจำนวนคนที่เลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านสำนักงานพื้นที่สาขามากกว่าประเภทบุคคลธรรมดา

#### 1.1.6 ประเภทของกิจการ

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประเภทธุรกิจซื้อมา-ขายไป (ค้าปลีก-ค้าส่ง) มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา ประเภทธุรกิจบริการ และประเภทธุรกิจผลิตมีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีจำนวนเท่ากันคือ 53 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1

#### 1.1.7 ขนาดของกิจการ

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นธุรกิจขนาดกลาง/ขนาดย่อม ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท หรือรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท มีการยื่นแบบแสดงรายการ

ภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 114 คน (คิดเป็นร้อยละ 71.2) รองลงมา ธุรกิจขนาดใหญ่ ทุนจดทะเบียนเกิน 5 ล้านบาทหรือรายได้รวมทั้งปีเกิน 30 ล้านบาท มีการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 46 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.8)

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านสำนักงานพื้นที่ สาขามากที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นธุรกิจขนาดกลาง/ขนาดย่อม ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท หรือรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาทมีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านสำนักงานพื้นที่สาขา จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมา ธุรกิจขนาดใหญ่ ทุนจดทะเบียนเกิน 5 ล้านบาทหรือรายได้รวมทั้งปีเกิน 30 ล้านบาทมีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านพื้นที่สาขา จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4

ตารางที่ 4.1 สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกช่องทางต่าง ๆ เพื่อยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีมูลค่าเพิ่ม

ข้อมูลทั่วไป	ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต		ยื่นผ่านพื้นที่สาขา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ				
ชาย	51	31.9	71	29.6
หญิง	109	68.1	169	70.4
รวม	160	100	240	100
2. อายุ (ปี)				
20- 30 ปี	52	32.5	83	34.6
31- 40 ปี	69	43.1	89	37.1
41 - 50 ปี	33	20.6	47	19.6
50 ปี ขึ้นไป	6	3.8	21	8.7
รวม	160	100	240	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต		ยื่นผ่านพื้นที่สาขา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. ระดับการศึกษา</b>				
ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส.	2	1.2	3	1.2
อนุปริญญา/ปวส.	2	1.2	29	12.1
ปริญญาตรี	105	65.7	159	66.3
สูงกว่าปริญญาตรี	51	31.9	49	20.4
รวม	160	100	240	100
<b>4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ (บาท)</b>				
ไม่เกิน 500,000	100	62.5	104	43.3
500,001 – 1,000,000	16	10.0	40	16.7
1,000,001 – 3,000,000	21	13.1	47	19.6
3,000,001 – 5,000,000	7	4.4	12	5.0
5,000,0001 – 10,000,000	11	6.9	8	3.3
10,000,001 – 20,000,000	3	1.8	18	7.5
20,000,001 ขึ้นไป	2	1.3	11	4.6
รวม	160	100	240	100
<b>5. ประเภทของผู้ประกอบการ</b>				
บุคคลธรรมดา	49	30.6	49	20.4
นิติบุคคล	111	69.4	191	79.6
รวม	160	100	240	100
<b>6. ประเภทของกิจการ</b>				
ธุรกิจบริการ	53	33.1	80	33.3
ธุรกิจผลิต	53	33.1	80	33.3
ธุรกิจซื้อมา-ขายไป (ค้าปลีก-ค้าส่ง)	54	33.8	80	33.3
รวม	160	100	240	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต		ยื่นผ่านพื้นที่สาขา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>7. ขนาดของกิจการ</b>				
ขนาดกลาง/ขนาดย่อม ทุนจดทะเบียน				
ไม่เกิน 5 ล้านบาท และรายได้รวมไม่เกิน	114	71.2	167	69.6
30 ล้าน				
ขนาดใหญ่ ทุนจดทะเบียนเกิน 5 ล้านบาท	46	28.8	73	30.4
หรือรายได้ รวมทั้งปีเกิน 30 ล้าน				
รวม	160	100	240	100

## 2. พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม

ในการศึกษาพฤติกรรมด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 ผลการศึกษาปรากฏตามตารางที่ 4.2 ดังนี้

2.1 กลุ่มตัวอย่างเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตมีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

2.2 ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างเลือกชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม มากที่สุดคือ ผ่านทางเคาท์เตอร์สรรพากรพื้นที่สาขามีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมา เคาท์เตอร์เซอร์วิส / ธนาคาร มีจำนวน 96 คนคิดเป็นร้อยละ 24.0 และผ่านอินเทอร์เน็ตแบบคี๊ก ATM บัตรเครดิต มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5

2.3 กลุ่มตัวอย่างเลือกช่วงเวลาที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม มากที่สุดคือ ช่วงเวลา 8:30 น. – 16:30 น. มีจำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 87.2 และหลังเวลา 16:30 น. – 22:00 น. มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

2.4 กลุ่มตัวอย่างเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยตนเองหรือยื่นโดยพนักงานในหน่วยงาน มีจำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 และว่าจ้างสำนักงานบัญชีมีจำนวน 98 คนคิดเป็นร้อยละ 24.5

2.5 กลุ่มตัวอย่างมีการติดตามข่าวสาร ประชาสัมพันธ์การขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำมีจำนวนมากที่สุด คือจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 และไม่ติดตามข่าวสาร ประชาสัมพันธ์การขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม

รายการ	จำนวน	
	คน	ร้อยละ
1. ช่องทางการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม		
ขึ้นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต	160	40.0
ขึ้นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	240	60.0
2. การเลือกช่องทางในการชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม		
อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ATM บัตรเครดิต	82	20.5
เคาท์เตอร์เซอร์วิส / ธนาคาร	96	24.0
เคาท์เตอร์สรรพากรพื้นที่สาขา	219	54.7
อื่น ๆ	3	0.8
3. ช่วงเวลาที่ใช้ในการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม		
เวลา 8:30 น. – 16:30 น.	349	87.2
หลัง 16:30 น. – 22:00 น.	51	12.8
4. วิธีการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม		
ยื่นด้วยตนเอง หรือยื่น โดยพนักงานในหน่วยงาน	302	75.5
ว่าจ้างสำนักงานบัญชี	98	24.5
5. ติดตามข่าวสาร ประชาสัมพันธ์การขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ		
ใช่	230	57.5
ไม่ใช่	170	42.5

### 3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านอินเทอร์เน็ต

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของผู้ประกอบการ ประเภทของกิจการและขนาดของกิจการที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านอินเทอร์เน็ต ดังตารางที่ 4.3 ตารางที่ 4.4 ตารางที่ 4.5

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติก พบว่า ระดับการศึกษา ( $X_3$ ) และ ประเภทของผู้ประกอบการ ( $X_5$ ) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้น 1 ระดับมีโอกาสที่จะเลือกยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตลดลงคิดเป็นร้อยละ 48 ( $.478 * 100$ )  $\text{Exp}(B) = .478$  ผู้ประกอบการประเภทนิติบุคคล ( $X_5$ ) มีโอกาสที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตสูงกว่าผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดา เท่ากับ 2 เท่า  $\text{Exp}(B) = 1.975$  ซึ่งค่าความน่าจะเป็นของสมการพยากรณ์มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 60.5 แสดงว่า Model นี้สามารถพยากรณ์ได้แม่นยำร้อยละ 60.5

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าพารามิเตอร์ที่ประมาณได้จากโมเดลการถดถอยโลจิสติก

ตัวแปร	B	S.E.	Wald	df	Sig	Exp(B)
$X_3$	-.739	.190	15.133	1	.000	.478
$X_5$	.680	.243	7.862	1	.005	1.975
Constant	1.562	.688	5.159	1	.023	4.770

สามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 1.562 - .739(X_3) + .680(X_5)$$

ตารางที่ 4.4 ตารางทดสอบความถูกต้องของโมเดลโดยใช้วิธี Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig
1	5.976	3	.113

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ในการพยากรณ์ (Classification Table)

ค่าสังเกต	การพยากรณ์		ร้อยละ
	ยื่นผ่านช่องทาง		
	อินเทอร์เน็ต	ณ สำนักงานสรรพากร	
ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	51	109	31.9
ยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากร	49	191	79.6
เปอร์เซ็นต์โดยรวม			60.5

### 3.2 วิเคราะห์ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมให้ระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 ส่วนความคิดเห็นในประเด็นย่อยต่าง ๆ นั้นมีระดับความสำคัญมากเช่นกัน โดย กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับสิทธิขยายเวลาการยื่นแบบฯ ออกไปอีก 8 วัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.43 และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมีความรู้ และความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.68 ปรากฏตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต

ความคิดเห็น	ระดับความสำคัญ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
การได้รับสิทธิขยายเวลาการยื่นแบบฯออกไปอีก 8 วัน	4.43	.756	มาก
การช่วยลดภาระความยุ่งยากกรณียื่นเอกสารประกอบการยื่นแบบแสดงรายการฯ	4.04	.868	มาก
การยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยให้เกิดความสะดวก ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่าย	4.03	.886	มาก
ระบบรักษาความปลอดภัยของกรมสรรพากรมีความน่าเชื่อถือ	3.96	.999	มาก
การมีช่องทางในการชำระภาษีให้เลือกหลายช่องทาง เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ธนาคาร Pay post อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ATM บัตรเครดิต	3.93	.792	มาก
การยื่นแบบแสดงรายการไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อน	3.89	.841	มาก
การมีความรู้ ความเข้าใจ ในการยื่นแบบแสดงรายการ ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	3.85	.980	มาก
การสามารถยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกเวลาราชการ 16.30 น. ถึง 22.00 น.	3.82	1.048	มาก
กรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องการยื่นแบบ แสดงรายการ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึง	3.82	.934	มาก
สถานประกอบการมีคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ที่สามารถใช้ในการ การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.82	.899	มาก
การยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต เกิดข้อผิดพลาดได้ยาก เนื่องจากระบบจะตรวจเช็คความถูกต้อง ในการคำนวณภาษี ก่อนตกลงยื่นแบบแสดงรายการฯ	3.73	.813	มาก
การมีความรู้ และความชำนาญในการใช้งานคอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ต	3.68	.884	มาก
รวม	3.93	.561	มาก



3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จากข้อมูลการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานกรมสรรพากร ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 11 จำนวนทั้งสิ้น 8 คน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านความสะดวก ความประหยัด ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อการดำเนินการของกรมสรรพากรด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ และ ปัจจัยอื่นๆ สามารถนำมาวิเคราะห์ ได้ดังนี้

3.1.1 ด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการที่ตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตมองว่าความรู้และความเข้าใจ เป็นสิ่งที่สำคัญในการยื่นแบบรายการผ่านอินเทอร์เน็ต โดยมอบหมายให้ฝ่ายบัญชีของบริษัทเป็นผู้ดำเนินการหรือจ้างสำนักงานบัญชีเป็นผู้ดำเนินการซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญ ในเรื่องภาษีผู้ประกอบการที่ไม่มีความรู้ก็จะไม่เลือกวิธีการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ประกอบการบางรายมีความรู้แต่จะเลือกหรือไม่เลือกยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตขึ้นอยู่กับนโยบายของฝ่ายบริหาร

3.1.2 ด้านความสะดวก ความประหยัด ที่ได้รับในกรณีที่มีการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้ประกอบการที่มีสถานประกอบการอยู่ห่างไกลจากหน่วยจัดเก็บภาษี (สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา) ได้รับความสะดวก และประหยัด เพราะไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง, ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในส่วนของการจ้างพนักงานส่งเอกสารหรือคาร์ด, สามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ยาวนานขึ้น โดยไม่ต้องถูกกำหนดเฉพาะในเวลาราชการ, สามารถทำงานได้ทุกที่เพราะใช้งานผ่าน IT ทุกประเภท เช่น คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์มือถือ, Tablet แต่ผู้ประกอบการที่มีสถานประกอบการอยู่ใกล้หน่วยจัดเก็บภาษี (สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา) จะไม่เกิดความรู้สึกว่าได้รับสะดวกหรือประหยัดค่าใช้จ่ายหากเลือกยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

3.1.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรต่อผู้ยื่นแบบผู้ประกอบการที่เป็นคนรุ่นใหม่จะหาข้อมูลการยื่นแบบฯได้จากอินเทอร์เน็ตด้วยตัวเอง ไม่จำเป็นต้องให้เจ้าหน้าที่สรรพากรเป็นผู้แนะนำแต่ผู้ประกอบการที่มีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเป็นประจำจะรับฟังในคำแนะนำและการบริการจากเจ้าหน้าที่ฯ ดังนั้นเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีเพื่อสร้างความความรู้ ความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกอบการ

3.1.4 ด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อการดำเนินการของกรมสรรพากรที่เกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตผู้ประกอบการที่มีความรู้ความและเข้าใจในการยื่นแบบฯเชื่อมั่นว่าระบบคอมพิวเตอร์มีการประมวลผลที่น่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบข้อมูลการยื่นแบบฯได้รวมถึงวิธีการชำระเงินและทราบว่าทางกรมสรรพากรมีการพัฒนาระบบอย่างสม่ำเสมอ แต่ผู้ประกอบการที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจหรือมีความเข้าใจน้อยยังมีความกังวลเกี่ยวกับความ

ปลอดภัยของข้อมูล ข้อมูลที่ขึ้นมีความถูกต้องหรือไม่ หากข้อมูลที่ขึ้นผิดพลาดทำให้ต้องรับภาระ เบี้ยปรับและเงินเพิ่ม

3.1.5 ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ยื่นแบบผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจและผู้ประกอบการรุ่นใหม่มีความพร้อมทั้งทางด้านเทคโนโลยีและทางด้านบุคลากรที่มีความรู้ แต่ผู้ประกอบการที่เป็นคนรุ่นเก่ามีอายุส่วนใหญ่ไม่มีความพร้อมด้านความรู้ด้านเทคโนโลยี จะนิยมยื่นด้วยเอกสารเพื่อตรวจสอบด้วยตนเอง

3.1.6 ปัจจัยอื่นๆ ประกอบด้วย 1. การยื่นแบบแสดงรายการขึ้นอยู่กับนโยบายของฝ่ายบริหารว่าต้องการให้ยื่นผ่านช่องทางไหน 2. ผู้ประกอบการจ้างสำนักงานบัญชีดังนั้นวิธีการยื่นแบบจะขึ้นอยู่กับสำนักงานบัญชี 3. ผู้ประกอบการที่มียอดชำระมูลค่าสูงส่วนใหญ่หลักล้านขึ้นไปจะยื่นแบบเป็นเอกสาร ณ หน่วยจัดเก็บภาษี (สนง.สรรพากรพื้นที่สาขา) เพราะมั่นใจและสะดวกจ่ายเป็นเช็คมากกว่า

#### 4. ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

4.1 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในปัจจัยอื่นๆ ที่มีต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้ช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต

พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมให้ระดับความสำคัญปานกลาง ส่วนความคิดเห็นในประเด็นย่อยนั้นมีระดับความสำคัญมาก ในหัวข้อมีความมั่นใจในการยื่นภาษีด้วยกระดาษมากกว่าการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 ขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81 และหากเกิดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบแสดงรายการนอกเวลาราชการ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรไม่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที มีค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนหัวข้ออื่นๆ นั้นมีระดับความสำคัญปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญน้อยที่สุด คือ หัวข้อสถานประกอบการขาดคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ที่สามารถใช้ในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.14 ปรากฏตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
ไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต

ความคิดเห็น	ระดับความสำคัญ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
การมีความมั่นใจในการยื่นแบบแสดงรายการด้วยกระดาษมากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต	3.85	1.079	มาก
การขาดความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.81	1.055	มาก
กรณีเกิดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบแสดงรายการนอกเวลาราชการ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรไม่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที	3.51	.947	มาก
ระบบรักษาความปลอดภัยของกรมสรรพากรไม่มีความน่าเชื่อถือ	3.49	1.178	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์ และการให้แนะนำเรื่องการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตยังไม่ทั่วถึง	3.46	1.071	ปานกลาง
การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เคา์เตอร์เซอร์วิส ATM และ ธนาคาร ต้องเสียค่าธรรมเนียมการชำระเงิน	3.46	.973	ปานกลาง
ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการมีความยุ่งยาก	3.40	1.001	ปานกลาง
การไม่มีความมั่นใจเกี่ยวกับระบบยืนยันการยื่นแบบแสดงรายการ ทำให้ต้องรับผิดชอบกรณีที่ไมื่อยื่นแบบแสดงรายการภายในกำหนดเวลา	3.38	.932	ปานกลาง
การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เคา์เตอร์เซอร์วิส ATM และ ธนาคาร ต้องเสียค่าธรรมเนียมการชำระเงิน	3.46	.973	ปานกลาง
การไม่มีความรู้ และความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	3.22	1.137	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ระดับความสำคัญ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ไม่มีความเชื่อว่าการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้	3.21	1.145	ปานกลาง
สถานประกอบการขาดคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ที่สามารถใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.14	1.168	ปานกลาง
รวม	3.48	.729	ปานกลาง

4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตจากข้อมูลการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานกรมสรรพากร ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 จำนวนทั้งสิ้น 8 คน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านความสะดวก ความประหยัดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อการดำเนินการของกรมสรรพากรด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ และ ปัญหาและอุปสรรคอื่นๆ สามารถนำมาวิเคราะห์ ได้ดังนี้

4.2.1 ด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ประกอบการที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจหรือมีความรู้ความเข้าใจน้อยจะเลือกการยื่นแบบด้วยเอกสารด้วยตนเอง ณ หน่วยจัดเก็บภาษี (สนง.สรรพากรพื้นที่สาขา) มากกว่าทางอินเทอร์เน็ตเพราะไม่ทราบสิทธิประโยชน์ ไม่มั่นใจ เช่น ยื่นแบบไม่ถูกต้อง ระบบล่ม ยื่นแบบไม่สมบูรณ์

4.2.2 ขั้นตอนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรผู้ประกอบการส่วนใหญ่รู้สึกว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ไม่ยุ่งยากซับซ้อนสามารถทำตามขั้นตอนได้โดยง่าย

4.2.3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรผู้ประกอบการที่ใช้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเห็นว่าเจ้าหน้าที่สรรพากรไม่มีผลกระทบต่อตัดสินใจเพราะสามารถหาข้อมูล ข่าวสารได้หลายช่องทาง เช่น Webสรรพากร, Call Center แต่ผู้ประกอบการที่ยังไม่ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตเห็นว่าเจ้าหน้าที่สรรพากรต้องมีความรู้ ความเข้าใจเป็นอย่างดีและสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้ประกอบการได้ซึ่งเจ้าหน้าที่ยังมีจำนวนไม่เพียงพอทำให้บริการไม่ทั่วถึง

4.2.4 ความน่าเชื่อถือของระบบในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้งานหรือผู้ประกอบการที่มีการเสียภาษีเป็นมูลค่าเงินที่สูงจะไม่มั่นใจ และกังวลว่าจะเกิดความผิดพลาดทำให้ต้องมารับภาระเบี้ยปรับและเงินเพิ่ม ทำให้ผู้ประกอบการสะดวกจ่ายชำระเป็นเช็คมากกว่าการตัดผ่านบัญชี

4.2.5 ความพร้อมของผู้ประกอบการที่เป็นผู้ยื่นแบบแสดงรายการ ผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา มักจะไม่พร้อมด้านเทคโนโลยีและบุคลากรที่มีความรู้และความเข้าใจ จึงไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

4.2.6 ปัญหาและอุปสรรคอื่นๆ ผู้ประกอบการบางกลุ่มคิดว่าการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีค่าธรรมเนียมในการโอนเงินแต่ถ้าไปยื่นเองที่สรรพากรสาขาจะไม่มีค่าธรรมเนียม และมีข้อจำกัดเกี่ยวกับเรื่องนโยบายการบริหารงานของฝ่ายบริหาร



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11” เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ในท้องที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 ศึกษาพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการในท้องที่ความรับผิดชอบ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มในท้องที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มประชากร คือ ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 และกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคัดเลือกเพื่อทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้า และระดับปฏิบัติงาน ด้านกำกับดูแลและผู้เสียภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ซึ่งจะได้ข้อมูลผ่านการวิเคราะห์ดังนี้ จำนวน (n) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติก ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่เลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 500,000 บาท เป็นผู้ประกอบการนิติบุคคล ประกอบกิจการซื้อมา-ขายไป มีขนาดกิจการ ขนาดกลาง/ขนาดย่อม (ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท และรายได้รวมทั้งปีไม่เกิน 30 ล้านบาท)

## 1.2 พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต เลือกชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางเคาท์เตอร์สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยช่วงเวลาที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 8:30 น. – 16:30 น. เลือกยื่นด้วยตนเองหรือยื่นโดยพนักงานในหน่วยงาน และมีพฤติกรรมในการติดตามข่าวสาร ประชาสัมพันธ์การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

## 1.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต

1.3.1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของผู้ประกอบการ ประเภทของกิจการและขนาดของกิจการจากสมการถดถอยโลจิสติกที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ระดับการศึกษา และประเภทของผู้ประกอบการ มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่า  $Exp(B) = 0.478$  และ  $1.975$  ตามลำดับ โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้น 1 ระดับ มีโอกาสที่จะเลือกยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตลดลงคิดเป็นร้อยละ  $48 (.478 * 100)$   $Exp(B) = .478$  ผู้ประกอบการประเภทนิติบุคคล ( $X_3$ ) มีโอกาสที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตสูงกว่าผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดา เท่ากับ 2 เท่า  $Exp(B) = 1.975$  ซึ่งค่าความน่าจะเป็นของสมการพยากรณ์ มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 60.5 แสดงว่า Model นี้สามารถพยากรณ์ได้แม่นยำร้อยละ 60.5

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่ไม่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของกิจการและขนาดของกิจการ

1.3.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต

ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมให้ระดับความสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนความคิดเห็นในประเด็นย่อยนั้นมีระดับความสำคัญมากเช่นกันทุกปัจจัย โดยปัจจัยเรื่องการได้รับสิทธิขยายเวลาการยื่นแบบแสดงรายการออกไปอีก 8 วัน มีระดับความสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.43

1.3.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต จากข้อมูลการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานกรมสรรพากรเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ

1) ด้านความรู้และความเข้าใจ ผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจจะมอบหมายให้ฝ่ายบัญชีของบริษัทหรือจ้างสำนักงานบัญชีเป็นผู้ดำเนินการ แต่ผู้ประกอบการที่ไม่มีความรู้ก็จะไม่เลือกวิธีการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต นอกนั้นจะขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัทว่าจะเลือกวิธีการใด

2) ด้านความสะดวก ความประหยัด ผู้ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตได้รับความสะดวกเพราะมีการขยายระยะเวลาในการยื่น ยื่นแบบแสดงรายการได้ตลอดเวลา, ไม่เสียค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง, ไม่ต้องเสียค่าจ้างพนักงานส่งเอกสารหรือค่ารถ, สามารถทำงานได้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ตโดยผ่าน Device ได้ทุกประเภท แต่จะมีผู้ประกอบการบางรายที่รู้สึกว่าจะไม่ได้รับสะดวกหรือประหยัดค่าใช้จ่าย

3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรต่อผู้ยื่นแบบเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีเพราะจะต้องสามารถตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการให้ได้ ซึ่งข้อสงสัยนั้นจะมาในรูปแบบที่หลากหลาย แต่สำหรับผู้ประกอบการรุ่นใหม่ไม่จำเป็นจะต้องพึ่งพาเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือตอบข้อสงสัย เพราะส่วนบุคคลากรของตนนั้นสามารถหาข้อมูลหรือคำตอบได้จากอินเทอร์เน็ต

4) ด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อการดำเนินการของกรมสรรพากรที่เกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งเชื่อมั่นต่อระบบคอมพิวเตอร์สามารถตรวจสอบข้อมูลและขั้นตอนในการยื่นแบบฯ ได้ แต่จะมีผู้ประกอบการกลุ่มหนึ่งที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจยังมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล ข้อมูลที่ยื่นรวมถึงหากมีการยื่นข้อมูลที่ผิดพลาดอาจจะต้องรับภาระเบี้ยปรับและการจ่ายเงินเพิ่ม

5) ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการเองซึ่งเป็นผู้ยื่นแบบ โดยผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจหรือเป็นรุ่นใหม่มีความพร้อมทั้งทางด้านเทคโนโลยีและทางด้านบุคลากร แต่สำหรับผู้ประกอบการที่เป็นคนรุ่นเก่าส่วนใหญ่นิยมยื่นด้วยเอกสารเพื่อตรวจสอบด้วยตนเอง

6) ปัจจัยอื่นๆ (โปรครระบุ)

(1) การเลือกช่องทางยื่นแบบแสดงรายการขึ้นอยู่กับนโยบายของฝ่ายบริหารว่าต้องการให้ยื่นแบบฯผ่านช่องทางไหน

(2) ผู้ประกอบการจ้างสำนักงานบัญชีดังนั้นการตัดสินใจเลือกวิธีการยื่นแบบแสดงรายการจะขึ้นอยู่กับสำนักงานบัญชี



(3) ผู้ประกอบการที่มีมูลค่าชำระภาษีสูงส่วนใหญ่หลักล้านขึ้นไปจะขึ้นแบบเป็นเอกสาร ณ หน่วยจัดเก็บภาษี (สนง.สรรพากรพื้นที่สาขา) เพราะมั่นใจและสะดวกจ่ายเป็นเช็คมากกว่า

### 1.5 วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1.5.1 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันอื่นๆ ที่มีต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต

ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมให้ระดับความสำคัญปานกลาง ซึ่งเท่ากับ 3.48 ส่วนความคิดเห็นในประเด็นย่อยนั้นมีระดับความสำคัญมากในหัวข้อมีความมั่นใจในการยื่นภาษีด้วยกระดาษมากกว่าการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และหากเกิดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบแสดงรายการนอกเวลาราชการ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรไม่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.51 ส่วนหัวข้ออื่นๆ นั้นมีระดับความสำคัญปานกลาง

1.5.2 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต จากข้อมูลการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานกรมสรรพากร เกี่ยวกับปัญหาด้านต่างๆ

1) ด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นแบบ โดยผู้ประกอบการที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจจะเลือกการยื่นแบบด้วยเอกสารด้วยตนเองเพราะมีความไม่มั่นใจ

2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรผู้ประกอบการที่ยังไม่ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตเห็นว่าเจ้าหน้าที่สรรพากรต้องมีความรู้ ความเข้าใจเป็นอย่างดีและสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้ประกอบการได้ซึ่งเจ้าหน้าที่ยังมีจำนวนไม่เพียงพอทำให้บริการไม่ทั่วถึง

3) ความน่าเชื่อถือของระบบในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยผู้ประกอบการที่ไม่เคยใช้งานหรือผู้ประกอบการที่มีการเสียภาษีเป็นยอดเงินที่สูงจะไม่มั่นใจ กังวลว่าจะเกิดความผิดพลาดทำให้ต้องมารับภาระเบี้ยปรับหรือจ่ายเงินเพิ่ม และผู้ประกอบการสะดวกจ่ายเป็นเช็คมากกว่าการตัดผ่านบัญชี

4) ความพร้อมของผู้ประกอบการที่เป็นผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดาไม่มีความพร้อมในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ขาดเครื่องมือ และ ความรู้

5) ปัญหาและอุปสรรคอื่นๆ (โปรดระบุ)

(1) ผู้ประกอบการบางกลุ่มคิดว่าการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีค่าธรรมเนียมในการโอนเงินแต่ถ้าไปยื่นเองที่สรรพากรสาขาจะไม่มีค่าธรรมเนียม

(2) มีข้อจำกัดนโยบายการบริหารงานที่ฝ่ายบริหารกำหนด

## 2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาข้างต้น สามารถอภิปรายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 ดังนี้

**2.1 สภาพทั่วไปของผู้ประกอบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11**

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่าเพศชาย มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และเป็นผู้ประกอบการนิติบุคคลซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐยา แป้นมัน (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้เสียภาษีเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.4 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายสุนีย์ บัวชุม (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้ของบริษัทในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้นั้นเป็นบริษัทจำกัดที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

**2.2 พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11**

ผู้ประกอบการเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามากกว่ายื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต เลือกชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางเคาน์เตอร์สรรพากรพื้นที่สาขามากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญรัตน์ ศิลปถาวรกุล (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตผลการศึกษาพบว่าหากผู้เสียภาษีมียกเงินภาษีที่ต้องชำระมูลค่าสูงผู้เสียภาษีจะเลือกเสียภาษีที่สำนักงานสรรพากรอำเภอ/เขตมากกว่าการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ช่วงเวลาที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มมากที่สุดคือ เวลา 8:30 น.–16:30 น. ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา ชีระชิต(2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธิดา ทุงแจ้ง (2550) ศึกษาเรื่อง ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการเป็นอันดับแรกคือ ได้สิทธิพิเศษในการยื่นแบบหลังเวลา 16.30 – 22.00 น. ของทุกวัน

**2.3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11**

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม นั่นคือ ระดับการศึกษาและประเภทของผู้ประกอบการสามารถพยากรณ์ได้ถูกต้องถึงร้อยละ 60.5 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้น 1 ระดับ มีโอกาสที่จะเลือกยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตลดลงคิดเป็นร้อยละ 48 ผู้ประกอบการประเภทนิติบุคคล มีโอกาสที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตสูงกว่าผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดา เท่ากับ 2 เท่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของลักสรดา อ่างแก้ว (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกยื่นแบบแสดงรายการฯผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ อายุ และอาชีพ โดยอายุมากขึ้นเลือกช่องทางยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยลง อาชีพพนักงานบริษัทเลือกยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่าอาชีพอื่นๆ

**2.4 ปัญหาและอุปสรรค ต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11**

ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ มีความมั่นใจในการยื่นภาษีด้วยกระดาษมากกว่าการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ลองลงมา คือ ขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบ

อินเทอร์เน็ต และหากเกิดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบแสดงรายการนอกเวลาราชการ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรไม่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญรัตน์ ศิลปถาวรกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตในระดับสำคัญมากที่สุด คือ ขั้นตอนการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตยุ่งยาก รองลงมา คือ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการฯ และไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

### 3. ข้อเสนอแนะ

3.1 จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีจากข้อมูลดังกล่าว สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 ควรมีการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว

3.2 จากผลการศึกษาพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ช่วงเวลาที่ทำการยื่นแบบแสดงรายการ ได้แก่ 08.30 น. – 16.30 น. ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 ควรจัดพื้นที่ให้บริการทดลองยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้ประกอบการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

3.3 จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ ได้รับสิทธิขยายเวลาการยื่นแบบแสดงรายการออกไปอีก 8 วัน ดังนั้น ควรหามาตรการสร้างแรงจูงใจในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต มากขึ้น เช่น ยกเลิกค่าธรรมเนียมกรณียื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

3.4 จากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่าสาเหตุที่มีความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ ผู้ประกอบการมั่นใจในการยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามากกว่ายื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการ และ กรณีเกิดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบฯนอกเวลาราชการเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ ดังนั้น กรมสรรพากรควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเพื่อสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นการวิธีการยื่น

แบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต และเปิดให้บริการข้อมูลการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตตลอดระยะเวลาขึ้นแบบแสดงรายการ คือ ตั้งแต่ 06.00 น. ถึง 24.00 น.

3.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการตัดสินใจเลือกยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11

3.5.1 ปรับปรุงการยื่นแบบแสดงรายการให้สามารถยื่นแบบได้ทุกกรณี เช่น สามารถยื่นแบบเพิ่มเติมได้ ,สามารถยื่นแบบเกินกำหนดเวลาได้ , ระบบสามารถคำนวณเบี้ยปรับและเงินเพิ่มได้

3.5.2 มีจุดบริการการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตตามแหล่งชุมชน เช่น ห้างสรรพสินค้า

3.5.3 มีการออกบูธ (Booth) นอกเวลาราชการหรือวันเสาร์-อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวก

3.5.4 หน่วยงานสรรพากรควรจัดอบรมให้ความรู้กับกลุ่มเป้าหมายที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกช่องทางในการยื่นแบบฯและชำระภาษีอาทิเช่น ผู้บริหาร เจ้าของกิจการ และผู้ประกอบการ กิจการสำนักงานบัญชี

3.5.5 ยกเลิกค่าธรรมเนียมกรณียื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต  
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 การศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาค่าปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทอื่นๆผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่เดียวกัน

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยของแต่ละท้องที่

3. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต เพิ่มเติมจากประเด็นที่ทำการศึกษามาแล้ว

4. เพื่อให้ผลการศึกษาคครั้งต่อไปมีความสมบูรณ์ขึ้น การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ควบคู่กับการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เพื่อให้ได้รับข้อมูลทั้ง 2 ด้าน



**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.rd.go.th> (ตุลาคม 2560).
- \_\_\_\_\_. (ออนไลน์). ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร แหล่งที่มา : <http://www.rd.go.th>
- \_\_\_\_\_. (ม.ป.ป.). ฝ่ายวางแผนและประเมินผล สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11. รายงานประจำปีงบประมาณ 2555.
- กรมสรรพากร อีไฟล์ลิง (E-Filing). (ออนไลน์). สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร แหล่งที่มา : <http://rdserver.rd.go.th/publish/index.php> (ตุลาคม 2560).
- ฉวีวรรณ ผลาหาญ. (2555). “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดปราจีนบุรี” นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐยา เป็ณมัน. (2547). “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาผู้เสียภาษีในจังหวัดเชียงใหม่” เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญรัตน์ ศิลปถาวรกุล. (2547). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต” กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พนิดา ชีระจิต. (2548). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ลภัสรดา อ่างแก้ว. (2558). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในจังหวัดปราจีนบุรี” นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สายสุนีย์ บัวขุม. (2548). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้ของ บริษัทจำกัดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1.” เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธิดา พุ่งแจ้ง. (2550). “ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง” เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัตนา สายคณิต, ชลลดา จามรกุล. (2547). เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 3). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.

อาภรณ์ นารอดคิด, โกเมนทร์ สืบวิเศษ. (2552). ประมวลรัชฎากรพร้อมคำพิพากษาฎีกาโดยย่อ  
และแนววินิจฉัยของกรมสรรพากร. (พิมพ์ครั้งที่ 36). หสม. สำนักกฎหมายกฤตย์จุฑา.  
Yamane, Taro. "Statistics : An introductory analysis." 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper and row,1967.







ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์

ภาคผนวก ก  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล



DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

CROSSTABS

/TABLES=เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ประเภทผู้ประกอบการ ประเภทกิจการ ขนาดกิจการ BY ยืนยันช่องทาง

/FORMAT=AVALUE TABLES

/CELLS=COUNT ROW

/COUNT ROUND CELL.

## Crosstabs

[DataSet1] D:\TARA\ฝั่งสรรพากร\data.sav

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
เพศ * ยืนยันช่องทาง	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
อายุ * ยืนยันช่องทาง	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
การศึกษา * ยืนยันช่องทาง	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
รายได้ * ยืนยันช่องทาง	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
ประเภทผู้ประกอบการ * ยืนยันช่องทาง	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
ประเภทกิจการ * ยืนยันช่องทาง	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
ขนาดกิจการ * ยืนยันช่องทาง	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%

### เพศ \* ยืนยันช่องทาง Crosstabulation

			ยืนยันช่องทาง		Total
			ผ่าน Internet	ผ่านสาขา	
เพศ ชาย	Count		51	71	122
	% within เพศ		41.8%	58.2%	100.0%
หญิง	Count		109	169	278
	% within เพศ		39.2%	60.8%	100.0%
Total	Count		160	240	400
	% within เพศ		40.0%	60.0%	100.0%

## อายุ \* ยืนยันช่องทาง Crosstabulation

			ยืนยันช่องทาง		Total
			ผ่าน Internet	ผ่านสาขา	
อายุ	20	Count	0	3	3
		% within อายุ	0.0%	100.0%	100.0%
	21	Count	0	2	2
		% within อายุ	0.0%	100.0%	100.0%
	22	Count	4	0	4
		% within อายุ	100.0%	0.0%	100.0%
	23	Count	6	5	11
		% within อายุ	54.5%	45.5%	100.0%
	24	Count	1	3	4
		% within อายุ	25.0%	75.0%	100.0%
	25	Count	4	0	4
		% within อายุ	100.0%	0.0%	100.0%
	26	Count	10	13	23
		% within อายุ	43.5%	56.5%	100.0%
	27	Count	5	17	22
		% within อายุ	22.7%	77.3%	100.0%
	28	Count	3	16	19
		% within อายุ	15.8%	84.2%	100.0%
	29	Count	9	11	20
		% within อายุ	45.0%	55.0%	100.0%
	30	Count	10	13	23
		% within อายุ	43.5%	56.5%	100.0%
	31	Count	6	2	8
		% within อายุ	75.0%	25.0%	100.0%
	32	Count	6	4	10
		% within อายุ	60.0%	40.0%	100.0%
	33	Count	14	8	22
		% within อายุ	63.6%	36.4%	100.0%
	34	Count	7	15	22
		% within อายุ	31.8%	68.2%	100.0%
	35	Count	8	7	15
		% within อายุ	53.3%	46.7%	100.0%
	36	Count	1	13	14
		% within อายุ	7.1%	92.9%	100.0%
	37	Count	5	9	14
		% within อายุ	35.7%	64.3%	100.0%
	38	Count	7	10	17
		% within อายุ	41.2%	58.8%	100.0%
	39	Count	10	11	21
		% within อายุ	47.6%	52.4%	100.0%
	40	Count	5	10	15
		% within อายุ	33.3%	66.7%	100.0%

## อายุ \* ยืนยันช่องทาง Crosstabulation

		ยืนยันช่องทาง		Total
		ผ่าน Internet	ผ่านสาขา	
41	Count	4	6	10
	% within อายุ	40.0%	60.0%	100.0%
42	Count	4	4	8
	% within อายุ	50.0%	50.0%	100.0%
43	Count	2	8	10
	% within อายุ	20.0%	80.0%	100.0%
44	Count	0	6	6
	% within อายุ	0.0%	100.0%	100.0%
45	Count	6	5	11
	% within อายุ	54.5%	45.5%	100.0%
46	Count	2	1	3
	% within อายุ	66.7%	33.3%	100.0%
47	Count	5	3	8
	% within อายุ	62.5%	37.5%	100.0%
48	Count	1	2	3
	% within อายุ	33.3%	66.7%	100.0%
49	Count	5	3	8
	% within อายุ	62.5%	37.5%	100.0%
50	Count	4	9	13
	% within อายุ	30.8%	69.2%	100.0%
51	Count	0	1	1
	% within อายุ	0.0%	100.0%	100.0%
52	Count	1	7	8
	% within อายุ	12.5%	87.5%	100.0%
53	Count	0	2	2
	% within อายุ	0.0%	100.0%	100.0%
54	Count	1	0	1
	% within อายุ	100.0%	0.0%	100.0%
55	Count	4	2	6
	% within อายุ	66.7%	33.3%	100.0%
56	Count	0	3	3
	% within อายุ	0.0%	100.0%	100.0%
57	Count	0	3	3
	% within อายุ	0.0%	100.0%	100.0%
58	Count	0	3	3
	% within อายุ	0.0%	100.0%	100.0%
Total	Count	160	240	400
	% within อายุ	40.0%	60.0%	100.0%

## การศึกษา \* ยืนยันช่องทาง Crosstabulation

			ยืนยันช่องทาง		Total
			ผ่าน Internet	ผ่านสาขา	
การศึกษา	ต่ำกว่าอนุ/ปวส.	Count	2	3	5
		% within การศึกษา	40.0%	60.0%	100.0%
	อนุ/ปวส.	Count	2	29	31
		% within การศึกษา	6.5%	93.5%	100.0%
	ป.ตรี	Count	105	159	264
		% within การศึกษา	39.8%	60.2%	100.0%
	สูงกว่า ป.ตรี	Count	51	49	100
		% within การศึกษา	51.0%	49.0%	100.0%
Total		Count	160	240	400
		% within การศึกษา	40.0%	60.0%	100.0%

## รายได้ \* ยืนยันช่องทาง Crosstabulation

			ยืนยันช่องทาง		Total
			ผ่าน Internet	ผ่านสาขา	
รายได้	20000	Count	0	1	1
		% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
	21000	Count	0	1	1
		% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
	25000	Count	2	0	2
		% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
	30000	Count	1	1	2
		% within รายได้	50.0%	50.0%	100.0%
	37000	Count	1	0	1
		% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
	38000	Count	0	1	1
		% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
	40000	Count	2	3	5
		% within รายได้	40.0%	60.0%	100.0%
	42000	Count	1	0	1
		% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
	45000	Count	0	3	3
		% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
	50000	Count	5	0	5
		% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
	60000	Count	0	2	2
		% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
	65000	Count	1	2	3
		% within รายได้	33.3%	66.7%	100.0%
	70000	Count	1	0	1
		% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%

## รายได้ \* ยื่นผ่านช่องทาง Crosstabulation

		ยื่นผ่านช่องทาง		Total
		ผ่าน Internet	ผ่านสาขา	
75000	Count	1	0	1
	% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
80000	Count	3	2	5
	% within รายได้	60.0%	40.0%	100.0%
90000	Count	0	2	2
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
100000	Count	6	18	24
	% within รายได้	25.0%	75.0%	100.0%
110000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
115000	Count	1	1	2
	% within รายได้	50.0%	50.0%	100.0%
120000	Count	2	2	4
	% within รายได้	50.0%	50.0%	100.0%
122000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
125000	Count	0	3	3
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
128000	Count	0	2	2
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
130000	Count	1	2	3
	% within รายได้	33.3%	66.7%	100.0%
135000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
140000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
142000	Count	0	2	2
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
150000	Count	1	7	8
	% within รายได้	12.5%	87.5%	100.0%
155000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
160000	Count	2	3	5
	% within รายได้	40.0%	60.0%	100.0%
168000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
170000	Count	1	0	1
	% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
176000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
200000	Count	10	6	16
	% within รายได้	62.5%	37.5%	100.0%

## รายได้ \* ยืนยันช่องทาง Crosstabulation

		ยืนยันช่องทาง		Total
		ผ่าน Internet	ผ่านสาขา	
210000	Count	1	0	1
	% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
230000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
232000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
250000	Count	7	1	8
	% within รายได้	87.5%	12.5%	100.0%
255000	Count	1	0	1
	% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
260000	Count	3	0	3
	% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
300000	Count	18	14	32
	% within รายได้	56.3%	43.8%	100.0%
330000	Count	1	0	1
	% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
350000	Count	2	2	4
	% within รายได้	50.0%	50.0%	100.0%
360000	Count	3	0	3
	% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
370000	Count	0	2	2
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
400000	Count	9	3	12
	% within รายได้	75.0%	25.0%	100.0%
420000	Count	1	0	1
	% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
450000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
500000	Count	12	8	20
	% within รายได้	60.0%	40.0%	100.0%
600000	Count	2	6	8
	% within รายได้	25.0%	75.0%	100.0%
650000	Count	2	4	6
	% within รายได้	33.3%	66.7%	100.0%
700000	Count	1	5	6
	% within รายได้	16.7%	83.3%	100.0%
750000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
800000	Count	1	2	3
	% within รายได้	33.3%	66.7%	100.0%
1000000	Count	10	22	32
	% within รายได้	31.3%	68.8%	100.0%



## รายได้ \* มีนผ่านช่องทาง Crosstabulation

		มีนผ่านช่องทาง		Total
		ผ่าน Internet	ผ่านสาขา	
1200000	Count	1	7	8
	% within รายได้	12.5%	87.5%	100.0%
1250000	Count	1	0	1
	% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
1300000	Count	1	8	9
	% within รายได้	11.1%	88.9%	100.0%
1500000	Count	2	1	3
	% within รายได้	66.7%	33.3%	100.0%
1600000	Count	1	1	2
	% within รายได้	50.0%	50.0%	100.0%
1800000	Count	1	4	5
	% within รายได้	20.0%	80.0%	100.0%
1900000	Count	0	2	2
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
2000000	Count	9	12	21
	% within รายได้	42.9%	57.1%	100.0%
2200000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
2400000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
2450000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
2500000	Count	2	0	2
	% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
3000000	Count	3	9	12
	% within รายได้	25.0%	75.0%	100.0%
3400000	Count	1	1	2
	% within รายได้	50.0%	50.0%	100.0%
3500000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
3700000	Count	1	1	2
	% within รายได้	50.0%	50.0%	100.0%
4000000	Count	1	4	5
	% within รายได้	20.0%	80.0%	100.0%
4600000	Count	1	0	1
	% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
5000000	Count	3	5	8
	% within รายได้	37.5%	62.5%	100.0%
6000000	Count	1	0	1
	% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
7000000	Count	1	1	2
	% within รายได้	50.0%	50.0%	100.0%

## รายได้ \* ยื่นผ่านช่องทาง Crosstabulation

		ยื่นผ่านช่องทาง		Total
		ผ่าน Internet	ผ่านสาขา	
8000000	Count	0	4	4
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
9300000	Count	1	0	1
	% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
10000000	Count	8	3	11
	% within รายได้	72.7%	27.3%	100.0%
12000000	Count	2	3	5
	% within รายได้	40.0%	60.0%	100.0%
13000000	Count	1	0	1
	% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
15000000	Count	0	5	5
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
20000000	Count	0	10	10
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
21000000	Count	0	3	3
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
23000000	Count	1	0	1
	% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
25000000	Count	0	5	5
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
35000000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
75000000	Count	1	0	1
	% within รายได้	100.0%	0.0%	100.0%
90000000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
100000000	Count	0	1	1
	% within รายได้	0.0%	100.0%	100.0%
Total	Count	160	240	400
	% within รายได้	40.0%	60.0%	100.0%

## ประเภทผู้ประกอบการ \* ยืนยันช่องทาง Crosstabulation

			ยืนยันช่องทาง		Total
			ผ่าน Internet	ผ่านสาขา	
ประเภทผู้ประกอบการ	บุคคลธรรมดา	Count	49	49	98
		% within ประเภทผู้ประกอบการ	50.0%	50.0%	100.0%
	นิติบุคคล	Count	111	191	302
		% within ประเภทผู้ประกอบการ	36.8%	63.2%	100.0%
Total		Count	160	240	400
		% within ประเภทผู้ประกอบการ	40.0%	60.0%	100.0%

## ประเภทกิจการ \* ยืนยันช่องทาง Crosstabulation

			ยืนยันช่องทาง		Total
			ผ่าน Internet	ผ่านสาขา	
ประเภทกิจการ	ธุรกิจบริการ	Count	53	80	133
		% within ประเภทกิจการ	39.8%	60.2%	100.0%
	ธุรกิจผลิต	Count	53	80	133
		% within ประเภทกิจการ	39.8%	60.2%	100.0%
	ธุรกิจซื้อมา-ขายไป	Count	54	80	134
		% within ประเภทกิจการ	40.3%	59.7%	100.0%
Total		Count	160	240	400
		% within ประเภทกิจการ	40.0%	60.0%	100.0%

## ขนาดกิจการ \* ยืนยันช่องทาง Crosstabulation

			ยืนยันช่องทาง		Total
			ผ่าน Internet	ผ่านสาขา	
ขนาดกิจการ	ขนาดกลาง/ย่อม	Count	114	167	281
		% within ขนาดกิจการ	40.6%	59.4%	100.0%
	ขนาดใหญ่	Count	46	73	119
		% within ขนาดกิจการ	38.7%	61.3%	100.0%
Total		Count	160	240	400
		% within ขนาดกิจการ	40.0%	60.0%	100.0%

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES ยืนผ่านช่องทาง  
 /METHOD=ENTER เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ประเภทผู้ประกอบการ ประเภทกิจการ ขนาดกิจการ  
 /PRINT=GOODFIT  
 /CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).

## Logistic Regression

### Case Processing Summary

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	400	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	400	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		400	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

### Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
ผ่าน Internet	0
ผ่านสาขา	1

## Block 0: Beginning Block

Classification Table<sup>a,b</sup>

Observed		Predicted		Percentage Correct
		ยืนผ่านช่องทาง	ผ่านสาขา	
Step 0	ผ่าน Internet	0	160	.0
	ผ่านสาขา	0	240	100.0
Overall Percentage				60.0

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

### Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	.405	.102	15.783	1	.000	1.500

Variables not in the Equation<sup>a</sup>

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	เพศ	.238	1	.626
		อายุ	1.310	1	.252
		การศึกษา	13.410	1	.000
		รายได้	4.284	1	.038
		ประเภทผู้ประกอบการ	5.408	1	.020
		ประเภทกิจการ	.006	1	.940
		ขนาดกิจการ	.128	1	.721

a. Residual Chi-Squares are not computed because of redundancies.

## Block 1: Method = Enter

## Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	30.732	7	.000
	Block	30.732	7	.000
	Model	30.732	7	.000

## Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	507.678 <sup>a</sup>	.074	.100

a. Estimation terminated at iteration number 5 because parameter estimates changed by less than .001.

## Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	23.308	8	.003

Contingency Table for Hosmer and Lemeshow Test

		ยืนยันช่องทาง = ผ่าน Internet		ยืนยันช่องทาง = ผ่านสาขา		Total
		Observed	Expected	Observed	Expected	
Step 1	1	23	24.706	17	15.294	40
	2	26	21.501	14	18.499	40
	3	15	20.200	25	19.800	40
	4	25	18.512	15	21.488	40
	5	20	16.119	19	22.881	39
	6	7	15.270	33	24.730	40
	7	19	13.860	21	26.140	40
	8	13	12.387	27	27.613	40
	9	7	10.453	33	29.547	40
	10	5	6.992	36	34.008	41

Classification Table<sup>a</sup>

Observed	Predicted				
	ยืนยันช่องทาง		Percentage Correct		
	ผ่าน Internet	ผ่านสาขา			
Step 1	ยืนยันช่องทาง	ผ่าน Internet	58	102	36.3
		ผ่านสาขา	49	191	79.6
Overall Percentage					62.3

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup>						
เพศ	.092	.233	.157	1	.692	1.097
อายุ	.029	.014	4.128	1	.042	1.029
การศึกษา	-.849	.200	18.043	1	.000	.428
รายได้	.000	.000	3.550	1	.060	1.000
ประเภทผู้ประกอบการ	.505	.255	3.930	1	.047	1.657
ประเภทกิจการ	.033	.130	.064	1	.801	1.033
ขนาดกิจการ	-.299	.278	1.160	1	.281	.741
Constant	1.233	.927	1.766	1	.184	3.430

a. Variable(s) entered on step 1: เพศ, อายุ, การศึกษา, รายได้, ประเภทผู้ประกอบการ, ประเภทกิจการ, ขนาดกิจการ.

```

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
LOGISTIC REGRESSION VARIABLES ยืนยันช่องทาง
/METHOD=ENTER อายุ การศึกษา ประเภทผู้ประกอบการ
/PRINT=GOODFIT
/CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).

```

## Case Processing Summary

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	400	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	400	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		400	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

## Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
ผ่าน Internet	0
ผ่านสาขา	1

## Block 0: Beginning Block

Classification Table<sup>a,b</sup>

Observed		Predicted			
		ยื่นผ่านช่องทาง		Percentage Correct	
		ผ่าน Internet	ผ่านสาขา		
Step 0	ยื่นผ่านช่องทาง	ผ่าน Internet	0	160	.0
		ผ่านสาขา	0	240	100.0
Overall Percentage					60.0

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

## Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	.405	.102	15.783	1	.000	1.500

## Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Step 0 Variables	อายุ	1.310	1 .252
	การศึกษา	13.410	1 .000
	ประเภทผู้ประกอบการ	5.408	1 .020
Overall Statistics	24.219	3	.000

**Block 1: Method = Enter****Omnibus Tests of Model Coefficients**

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	25.313	3	.000
	Block	25.313	3	.000
	Model	25.313	3	.000

**Model Summary**

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	513.096 <sup>a</sup>	.061	.083

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than .001.

**Hosmer and Lemeshow Test**

Step	Chi-square	df	Sig.
1	18.334	8	.019

**Contingency Table for Hosmer and Lemeshow Test**

		ยืนยันช่องทาง = ผ่าน Internet		ยืนยันช่องทาง = ผ่านสาขา		Total
		Observed	Expected	Observed	Expected	
Step 1	1	22	25.755	21	17.245	43
	2	17	23.108	27	20.892	44
	3	25	19.921	15	20.079	40
	4	27	18.059	13	21.941	40
	5	14	14.739	24	23.261	38
	6	13	14.755	27	25.245	40
	7	17	15.055	27	28.945	44
	8	13	13.175	30	29.825	43
	9	10	10.505	30	29.495	40
	10	2	4.927	26	23.073	28

**Classification Table<sup>a</sup>**

Observed		Predicted		Percentage Correct
		ยืนยันช่องทาง		
		ผ่าน Internet	ผ่านสาขา	
Step 1	ยืนยันช่องทาง	48	112	30.0
	ผ่านสาขา	57	183	76.3
Overall Percentage				57.8

a. The cut value is .500



Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup> อายุ	.025	.013	3.472	1	.062	1.025
การศึกษา	-.840	.199	17.732	1	.000	.432
ประเภทผู้ประกอบการ	.609	.246	6.106	1	.013	1.838
Constant	1.121	.725	2.392	1	.122	3.069

a. Variable(s) entered on step 1: อายุ, การศึกษา, ประเภทผู้ประกอบการ.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES ยืนยันช่องทาง  
 /METHOD=ENTER การศึกษา ประเภทผู้ประกอบการ  
 /PRINT=GOODFIT  
 /CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).

## Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	400	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	400	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		400	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

### Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
ผ่าน Internet	0
ผ่านสาขา	1

## Block 0: Beginning Block

Classification Table<sup>a,b</sup>

Observed		Predicted		
		ผ่าน Internet	ผ่านสาขา	Percentage Correct
Step 0 ยืนยันช่องทาง	ผ่าน Internet	0	160	.0
	ผ่านสาขา	0	240	100.0
Overall Percentage				60.0

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

## Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	.405	.102	15.783	1	.000	1.500

## Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Step 0 Variables การศึกษา	13.410	1	.000
ประเภทผู้ประกอบการ	5.408	1	.020
Overall Statistics	20.981	2	.000

## Block 1: Method = Enter

## Omnibus Tests of Model Coefficients

	Chi-square	df	Sig.
Step 1 Step	21.754	2	.000
Block	21.754	2	.000
Model	21.754	2	.000

## Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	516.655 <sup>a</sup>	.053	.072

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than .001.

## Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	5.976	3	.113

## Contingency Table for Hosmer and Lemeshow Test

		ยื่นผ่านช่องทาง = ผ่าน Internet		ยื่นผ่านช่องทาง = ผ่านสาขา		Total
		Observed	Expected	Observed	Expected	
Step 1	1	7	10.066	8	4.934	15
	2	44	43.196	41	41.804	85
	3	40	36.029	33	36.971	73
	4	65	63.113	126	127.887	191
	5	4	7.595	32	28.405	36

Classification Table<sup>a</sup>

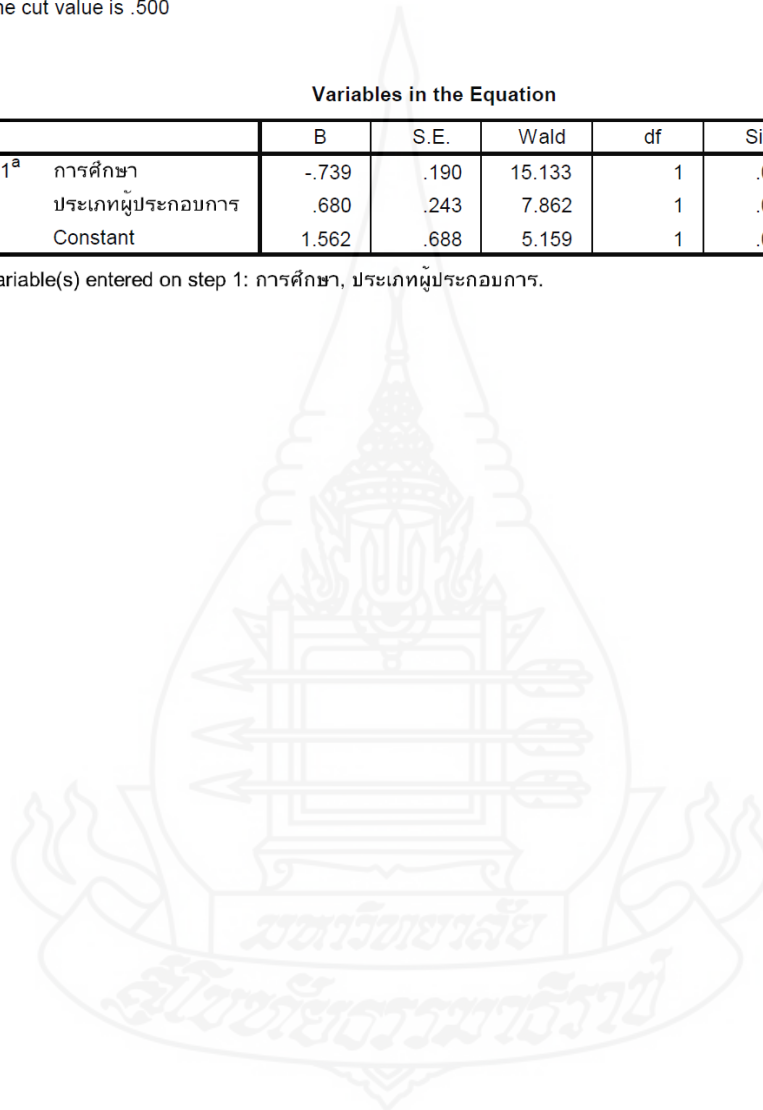
Observed		Predicted		Percentage Correct
		ยื่นผ่านช่องทางผ่าน Internet	ผ่านสาขา	
Step 1	ยื่นผ่านช่องทางผ่าน Internet	51	109	31.9
	ผ่านสาขา	49	191	79.6
Overall Percentage				60.5

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup> การศึกษา	-.739	.190	15.133	1	.000	.478
ประเภทผู้ประกอบการ	.680	.243	7.862	1	.005	1.975
Constant	1.562	.688	5.159	1	.023	4.770

a. Variable(s) entered on step 1: การศึกษา, ประเภทผู้ประกอบการ.



ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย





### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ

จดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไป พฤติกรรมและของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้งศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต และ ปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 แบบสอบถามส่วนนี้ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น

ส่วนที่ 4 เป็นการเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม

นิพัทธ์รา ใจเป็ง

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส.

2) อนุปริญญา/ปวส.

3) ปริญญาตรี

4) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท(ของผู้ประกอบการ)

5. ประเภทของผู้ประกอบการ

1) บุคคลธรรมดา

2) นิติบุคคล

6. ประเภทของกิจการ

1) ธุรกิจบริการ

2) ธุรกิจผลิต

3) ธุรกิจซื้อมา-ขายไป (ค้าปลีก-ค้าส่ง)

7. ขนาดของกิจการ

1) ขนาดกลาง/ขนาดย่อม ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาทหรือรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้าน

2) ขนาดใหญ่ ทุนจดทะเบียนเกิน 5 ล้านบาทหรือรายได้รวมทั้งปีเกิน 30 ล้าน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ท่านยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านช่องทางไหน

1) ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต

2) ยื่น ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

2. ท่านเลือกชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านช่องทางไหน

1) อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ATM บัตรเครดิต

2) เคา์เตอร์เซอร์วิส ธนาคาร

3) เคา์เตอร์สรรพากรพื้นที่สาขา

4) อื่นๆ ระบุ.....

3. ช่วงเวลาที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 1) 8.30 น. – 16.30 น.
- 2) หลัง 16.30 น. – 22.00 น.
4. ท่านยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม อย่างไร
- 1) ยื่นด้วยตนเอง หรือ ยื่นโดยพนักงานในหน่วยงาน
- 2) ว่าจ้างสำนักงานบัญชี
5. ท่านมีการติดตามข่าวสาร ประชาสัมพันธ์การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ ใช้อย่างไรหรือไม่
- 1) ใช่
- 2) ไม่ใช่

**ส่วนที่ 3** ปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม  
คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น

3.1 ปัจจัยดังต่อไปนี้ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีความรู้ ความเข้าใจ ในการยื่นแบบแสดง รายการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
2.สถานประกอบการมีคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ ที่สามารถใช้ในการยื่นแบบผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต					
3. มีความรู้ และความชำนาญในการใช้ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต					
4. การยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตช่วยให้เกิดความสะดวก ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่าย					
5. ช่วยลดภาระความยุ่งยากในการยื่นเอกสาร ประกอบการยื่นแบบแสดงรายการฯ					

3.1 ปัจจัยดังต่อไปนี้นี้มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. การยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต เกิดข้อผิดพลาดได้ยาก เนื่องจากระบบจะ ตรวจเช็คความถูกต้อง ในการคำนวณภาษี ก่อนตกลงยื่นแบบแสดงรายการฯ					
7. ขั้นตอนในการยื่นแบบแสดงรายการ ไม่ซับซ้อน					
8. ระบบรักษาความปลอดภัยของ กรมสรรพากรมีความน่าเชื่อถือ					
9. สามารถยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต นอกเวลาราชการ 16.30 น. ถึง 22.00 น.					
10. สามารถรับสิทธิขยายเวลาการยื่นแบบฯ ออกไปอีก 8 วัน					
11. มีช่องทางในการชำระภาษีให้เลือกหลาย ช่องทาง เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ธนาคาร Pay post อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ATM บัตรเครดิต					
12. กรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ เรื่องการยื่นแบบแสดงรายการ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึง					
3.2 ปัจจัยดังต่อไปนี้นี้มีผลต่อการตัดสินใจ ไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการยื่นแบบแสดง รายการ ผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต					
2. สถานที่ประกอบการขาดคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ ที่สามารถใช้ในการยื่นแบบผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต					



3.2 ปัจจัยดังต่อไปนี้ส่งผลต่อการตัดสินใจ ไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ไม่มีความรู้ และความชำนาญในการใช้ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต					
4. มีความมั่นใจในการยื่นภาษีด้วยกระดาษมากกว่า การยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต					
5. ไม่ทราบข่าวสารการให้บริการยื่นแบบแสดง รายการ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตของกรม สรรพากร					
6. หากเกิดข้อผิดพลาดในการยื่นแบบแสดง รายการนอกเวลาราชการ เจ้าหน้าที่ กรมสรรพากรไม่สามารถช่วย แก้ไขปัญหาได้ทันที					
7. ไม่เชื่อว่าการยื่นแบบแสดงรายการผ่าน อินเทอร์เน็ตจะสามารถลดค่าใช้จ่ายได้					
8. ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการมีความยุ่งยาก					
9. การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เคาน์เตอร์เซอร์วิส ATM และ ธนาคารต้องเสียค่าธรรมเนียม การชำระเงิน					
10. ระบบรักษาความปลอดภัยของ กรมสรรพากรไม่มีความน่าเชื่อถือ					
11. ไม่แน่ใจเกี่ยวกับระบบการยื่นยื่นการยื่นแบบ แสดงรายการ ทำให้ต้องรับผิดชอบกรณีที่ไม่นยื่น แบบฯ ภายในกำหนดเวลา					
12. การประชาสัมพันธ์ และการให้แนะนำ เรื่องการยื่นแบบแสดงรายการผ่าน ทางอินเทอร์เน็ตยังไม่ทั่วถึง					

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

**\*\*\*ขอขอบพระคุณท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์\*\*\***



วันที่ .....

เรื่อง ขอสัมภาษณ์ข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรียน .....

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย ข้าพเจ้า นางสาวนิพัทธ์ตรา ใจเป็ง นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนใน ท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต ในการศึกษาครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลทั้งจากผู้ยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีมูลค่าเพิ่มในพื้นที่ที่ศึกษา รวมทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ภาษีดังกล่าวของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวที่จะ สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาได้ข้อสรุปที่เป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 รวมทั้งสำนักงาน สรรพากรพื้นที่อื่นๆในการส่งเสริม อำนวยความสะดวกและลดปัญหาอุปสรรคในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีสัดส่วนมากขึ้นในที่สุดจะทำให้การดำเนินการ จัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงเรียนมาเพื่อขอสัมภาษณ์ท่าน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นแบบ ตลอดจนปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่างๆที่เป็นประโยชน์ โดยการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ในรายงานศึกษา ค้นคว้าอิสระเป็นการนำเสนอในภาพรวม มิได้มีการระบุชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ หรือมีข้อความใดๆที่ สามารถคาดเดาได้ว่าเป็นความคิดเห็นของผู้ใด ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ เพื่อ ให้ผลการศึกษา มีความสมบูรณ์และเป็นประโยชน์มากขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน เป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวนิพัทธ์ตรา ใจเป็ง)

นักศึกษาปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต  
ของผู้ประกอบการจดทะเบียนในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11

.....  
ชื่อผู้ทำการวิจัย      นางสาวนิพัทธรา ใจเป็ง นักศึกษาหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา      รองศาสตราจารย์ ดร.มณูญ โต้ะยามา

สถานที่สัมภาษณ์.....  
วันเดือนปี ที่สัมภาษณ์.....  
เริ่มสัมภาษณ์ เวลา.....น. จบการสัมภาษณ์ เวลา.....น.

ตอนที่ 1      ข้อมูลเกี่ยวกับผู้สัมภาษณ์  
กรุณาเล่าประวัติโดยย่อเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวในด้านต่อไปนี้  
ประวัติการศึกษา.....  
ตำแหน่งงาน.....  
สังกัด.....  
ประสบการณ์ทางการทำงานในหน่วยงานกรมสรรพากร.....ปี



**ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต**

โดยให้ท่านกล่าวถึงปัจจัยที่คิดว่าจะมีผลต่อการตัดสินใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นแบบในเขตรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 อย่างน้อยเพียงใด และอย่างไร ในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นแบบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านความสะดวก ความประหยัด ที่ผู้ยื่นแบบได้รับในกรณีที่มีการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรต่อผู้ยื่นแบบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อการดำเนินการของกรมสรรพากรที่เกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบ  
แสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการเองซึ่งเป็นผู้ยื่นแบบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ปัจจัยอื่นๆ(โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

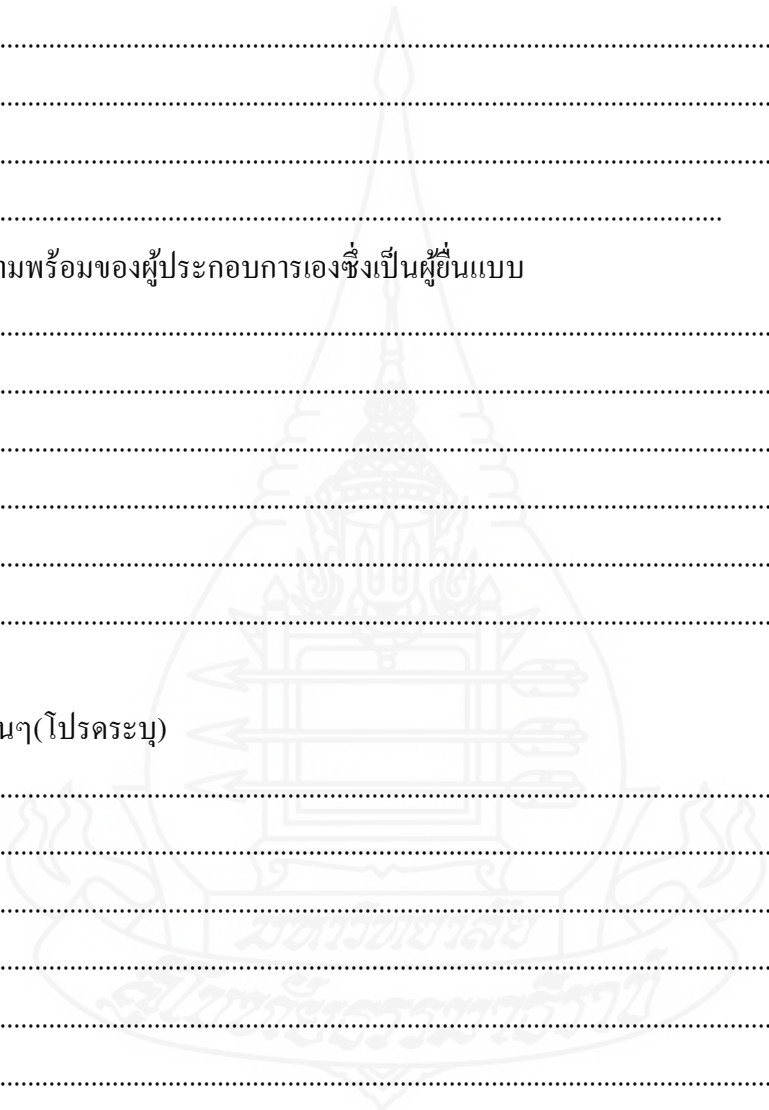
.....

.....

.....

.....

.....



ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรค ในการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

โดยให้ท่านกล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคที่คิดว่ามีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นแบบในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นแบบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ขั้นตอนการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ความน่าเชื่อถือของระบบในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ความพร้อมของผู้ประกอบการที่เป็นผู้ยื่นแบบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ปัญหาและอุปสรรคอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

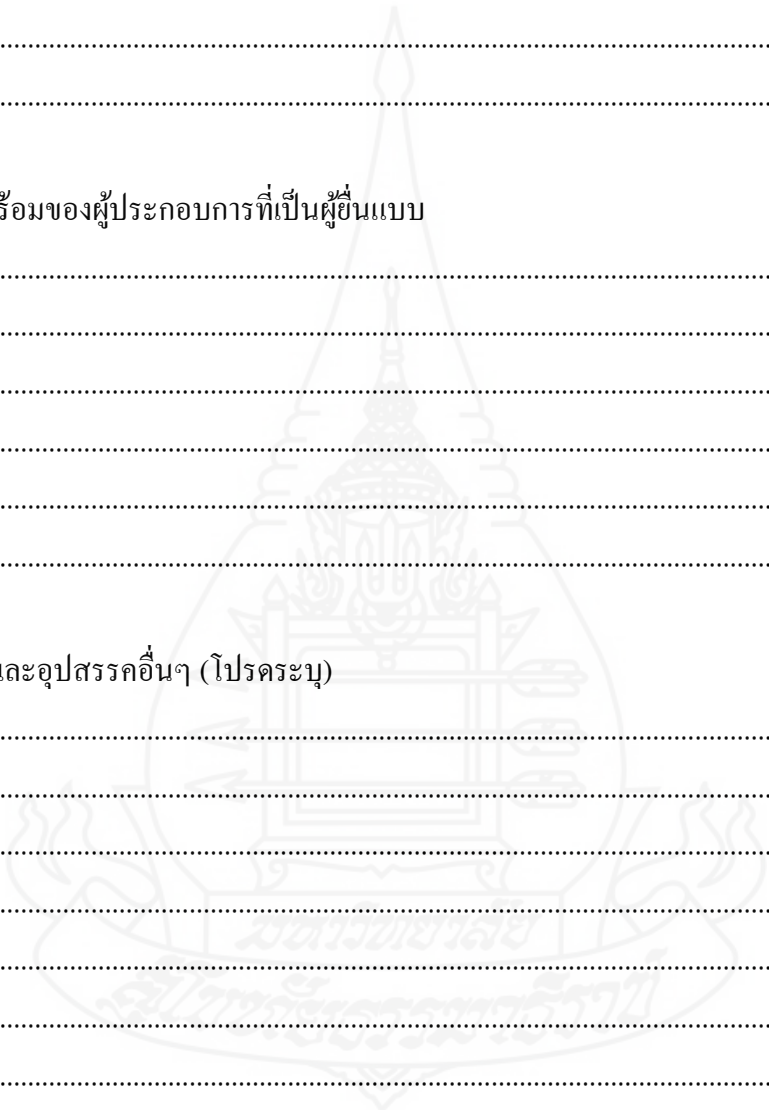
.....

.....

.....

.....

.....





ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการตัดสินใจเลือกยื่นแบบแสดงรายการ  
ผ่านอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวนิพัทธรา ใจเป็ง
วัน เดือน ปีเกิด	1 มกราคม 2526
สถานที่เกิด	อำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน
ประวัติการศึกษา	บช.บ. (การบัญชี) มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2549
สถานที่ทำงาน	กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ

