

ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการเงินได้บุคคลธรรมดา  
ที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่  
สำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 1

นายสรรพ เดชกุล



การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Problems and Resolutions of Refunding Administration of Personal Income Tax**

**Filed via Internet in Chiangmai Revenue Office Area 1**

**Mr. Sanpoup Dechkul**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการเงินได้  
บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขต  
พื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ชื่อและนามสกุล นายสรรพ พเดชกุล  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิเสกุล)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** ค้นคว้าอิสระ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการคินภายีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดง  
รายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 1

**ผู้ศึกษา** นายสรรพพ เดชกุล รหัสนักศึกษา 2553002771 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร. จิระ ประทีป **ปีการศึกษา** 2557

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาในการบริหารการคินภายีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาที่ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 (2) ศึกษาแนวทางในการ  
พัฒนาการบริหารการคินภายีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากร  
พื้นที่เชียงใหม่ 1

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภายีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน  
อินเทอร์เน็ตที่ประสงค์ขอคินภายี จำนวน 390 ราย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์คินภายี จำนวน 10 คน ใช้  
เครื่องมือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำข้อมูลแบบสอบถามมาวิเคราะห์และแปร  
ผล โดยการคำนวณค่าทางสถิติในรูปของความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำข้อมูลจาก  
แบบสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า (1) ปัญหาในการบริหารการคินภายีเงินได้บุคคลธรรมดาฯ ที่สำคัญ มีดังนี้  
ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายภายีอากรได้อย่างถูกต้อง ปัญหา  
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ พบว่า ในการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านมีขั้นตอนมากเกินไป  
ขั้นตอนหลังการยื่นแบบฯ พบว่า ไม่มีการแจ้งให้ทราบว่าจะได้รับเช็คคินภายีเมื่อใด และเจ้าหน้าที่ขาดข้อมูลใน  
การทำงานวิเคราะห์คินภายี ปัญหาด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบงานฯ พบว่า ระบบเครือข่ายขัดข้อง ล่าช้า  
บ่อยครั้ง ปัญหาด้านข้อมูลกฎหมาย/ระเบียบฯ พบว่า ข้อมูลกฎหมายซับซ้อนเข้าใจยาก ติความต่างกัน (2) แนวทางการ  
พัฒนาการบริหารการคินภายีเงินได้บุคคลธรรมดาฯ ที่สำคัญคือ ด้านบุคลากร ควรฝึกอบรมให้ความรู้ เน้นการ  
เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่มีจิตให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ ควรให้  
กรอกข้อมูลเท่าที่จำเป็น ควรให้มีระบบแจ้งระยะเวลาการคินภายี ให้ผู้ขอคินทราบ และควรมีข้อมูลสนับสนุนที่  
ถูกต้องอ้างอิงได้ เพื่อสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบงานฯ ควรขยายช่องทาง  
เครือข่ายและมีระบบเครือข่ายสำรองเมื่อเกิดปัญหา ด้านข้อมูลกฎหมาย/ระเบียบฯ ควรมีข้อชี้แจงอธิบายกฎหมาย  
ใหม่ๆ อยู่เสมอและให้สืบค้นได้ง่าย

**คำสำคัญ** การคินภายี ภายีเงินได้บุคคลธรรมดา สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

**Independent Study title:** Problems and Resolutions of Refunding Administration of Personal Income Tax  
Filed Via Internet in Chiangmai Revenue Office Area 1

**Author:** Mr. Sanpoup Dechkul; **ID:** 2553002771; **Degree:** Master of Public Administration;

**Independent Study advisor:** Dr. Chira Prateep, Associate Professor; **Academic year:** 2014

### Abstract

This Independent Study aims to (1) study the problems of Refunding Administration of Personal Income Tax filed via Internet in Chiangmai Revenue Office Area 1 (2) study the resolutions of Refunding Administration of Personal Income Tax filed via Internet in Chiangmai Revenue Office Area 1.

The population of this study is 390 Personal Income Tax Refund claiming taxpayers filed via Internet and 10 Revenue Department's workers. Data collection instrument was the questionnaires and interviews. The questionnaire data analysis was based on the results including frequency, percentage, average and standard deviation. The interview data was based on content analysis.

The results showed that (1) The important problems of refunding administration of personal income tax filed via internet in Chiangmai Revenue Office Area 1 was as follows: Personal problems found that Revenue Department's workers could not provided advice on tax law correctly. The problems of process / procedures found in the register for a User ID and password are too many steps, no notice 'when to get tax refund checks' after filed via internet, and the official had not information for analysis on the tax return. The problems of equipment / tools / systems components found that the processing of tax refunds was the often disruption or slow movement in running the computerized and slow network. Legal regulation problems were complex, incomprehensible and different interpretations. (2) The important development approach of refunding administration of personal income tax filed via internet in Chiangmai Revenue Office Area 1 was as follows: The Revenue Department' workers should be developed by training and knowledge. Focused on the learning organization. And instill a spiritual service officials. The process / procedures should be completed as needed, should has the notice system for the duration of the tax to be refunded, and supporting correct information to the official. The equipment / tools / systems components should be expansion network channel and has network backup when the main network has been disrupt. The legal regulations should have explained the new laws are constantly and easily searched.

**Keywords:** Tax Refund, Personal Income Tax, Chiangmai Revenue Office Area 1

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำ การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานคืนภาษี ที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และให้ความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูลภาคสนามอย่างดียิ่ง

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อนนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือตลอดจนให้กำลังใจตลอดมา

สรรพพ เดชกุล

สิงหาคม 2558

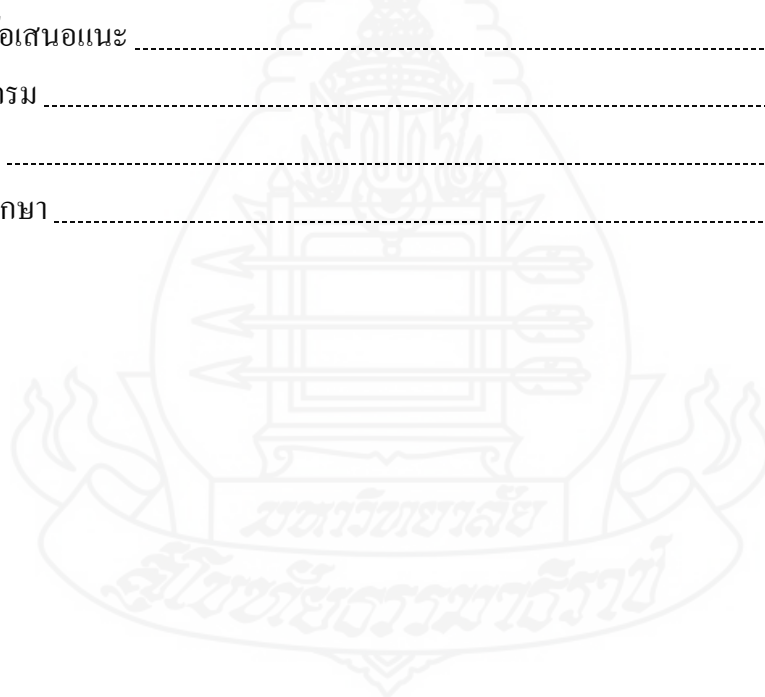


## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	3
ขอบเขตของการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา .....	8
การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต .....	17
กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต .....	20
ระเบียบและข้อกำหนดในการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา .....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	45

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป .....	47
ผลการวิเคราะห์ปัญหาการบริหารการค้ำชีพเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบ แสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1.....	51
ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการบริการการค้ำชีพเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่น แบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1....	64
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	80
สรุปการศึกษา .....	80
อภิปรายผล .....	89
ข้อเสนอแนะ .....	91
บรรณานุกรม .....	94
ภาคผนวก .....	97
ประวัติผู้ศึกษา .....	112





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1	13
อัตรากำไรเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2556 .....	
ตารางที่ 4.1	49
จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาและแนวทางการพัฒนาการ บริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 .....	
ตารางที่ 4.2	51
ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านบุคลากร .....	
ตารางที่ 4.3	54
ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับ การยื่นแบบฯ.....	
ตารางที่ 4.4	56
ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง หลังการยื่นแบบฯ.....	
ตารางที่ 4.5	59
สรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ.....	
ตารางที่ 4.6	60
ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบฯทาง อินเทอร์เน็ต.....	
ตารางที่ 4.7	62
ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านข้อกฎหมายและระเบียบฯ.....	

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.8	สรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 .....	64
ตารางที่ 4.9	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านบุคลากร .....	65
ตารางที่ 4.10	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบฯ .....	68
ตารางที่ 4.11	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องหลังการยื่นแบบฯ .....	70
ตารางที่ 4.12	สรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ ..	73
ตารางที่ 4.13	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต .....	74
ตารางที่ 4.14	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านข้อกฎหมาย/ระเบียบฯ .....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.15 สรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหาร  
การเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขต  
พื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1.....79



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 4.1 กรอบแนวคิด ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการเงินได้บุคคล ธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 1 .....	4
ภาพที่ 2.1 แผนภูมิกระบวนการ/ขั้นตอนการยื่นภาษี ที่ยื่นแบบกระดาษ .....	21
ภาพที่ 2.2 แผนภูมิกระบวนการ/ขั้นตอนการยื่นภาษี ที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต .....	22



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากร (The Revenue Department) เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง ที่เริ่มก่อตั้งในสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2433 มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาล เพื่อนำมาใช้พัฒนาประเทศได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ และอากรรังนกนางแอ่น นอกจากนี้ยังพิจารณาปรับปรุงตัวบทกฎหมาย และระบบการบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมการออม การลงทุนและการแข่งขันในการผลิตและการส่งออกกับนานาประเทศ ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ และเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และยังให้ความสนใจระหว่างประเทศเพื่อจัดการเก็บภาษีซ้ำซ้อนระหว่างกัน เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ ซึ่งกรมสรรพากรในอดีต เป็นการบริหารที่ดำเนินการภายใต้กรอบระเบียบและกฎหมาย อิงทฤษฎีองค์การระบบราชการแบบดั้งเดิม ที่มีสมมติฐานยึดติดกับกฎระเบียบกฎหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีการควบคุมตรวจสอบก่อนดำเนินการ มีการจัดโครงสร้างองค์การแบบลำดับชั้น ได้มีการวางกรอบให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบและข้อกฎหมายอย่างเคร่งครัด ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทุกระดับ จำเป็นต้องปฏิบัติงานโดยยึดขั้นตอนและกฎระเบียบเป็นสำคัญ แทนที่จะยึดผลสัมฤทธิ์การทำงานเป็นเป้าหมาย ในการปฏิบัติภารกิจบางกรณีไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ความเป็นจริง ก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติ หรือมีการหลีกเลี่ยงกฎหมาย มีการเลือกปฏิบัติในบางเรื่องที่ทำง่ายกว่า จึงไม่สามารถสนองตอบได้ตรงกับปัญหาและความต้องการประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเต็มที่ ต่อมาได้มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานให้สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่สำคัญคือการให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงรุกและเชิงรับอย่างมีนัยสำคัญ ในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีซึ่งเป็นการกิจหลัก และการออกแบบระบบงาน ในเชิงกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ได้มีการออกแบบระบบการปฏิบัติงานให้มีการใช้ฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการเก็บภาษีและ

บริการประชาชนอย่างมีมาตรฐานสากลมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้มีบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีด้วยตนเองทางอินเทอร์เน็ตในทุกประเภทภาษี จะทำให้ประชาชนผู้ให้บริการยื่นแบบฯ ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงประเด็น ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ซึ่งจากสถิติการยื่นแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากรในแต่ละปี จะมีผู้ยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นอย่างก้าวกระโดด โดยกรมสรรพากรตั้งเป้าหมายให้การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางหลัก ในการให้บริการประชาชนผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษี โดยเฉพาะในส่วนของกรยื่นแบบฯ ที่มีภาษีที่ชำระไว้เกินและประสงค์ขอคืนภาษี จะเห็นได้ว่ากรมสรรพากรยังมีภารกิจการคืนภาษี ที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าภารกิจจัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการ โดยเฉพาะภารกิจการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จะมีส่วนช่วยให้เม็ดเงินภาษีในภาครัฐ หมุนเวียนเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น และช่วยเสริมสร้างสภาพคล่องในระบบเศรษฐกิจได้ในอีกทางหนึ่ง ดังนั้น นโยบายสำคัญของกรมสรรพากรอีกประการหนึ่งคือการให้การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง โดยเฉพาะแบบแสดงรายการที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต โดยมีการออกแบบระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ทำงานที่ช่วยลดขั้นตอนและดุลพินิจในการปฏิบัติงานลง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ แต่ในขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่ก็ยังคงต้องปฏิบัติให้อยู่ในกรอบการพิจารณาคืนภาษี ตามกฎหมายประมวลรัษฎากร ระเบียบฯ คำสั่งฯ และแนวปฏิบัติฯ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในเรื่องการพิสูจน์หลักฐาน ความถูกต้องและความเป็นไปได้ ในตัวเลขที่ผู้ยื่นแบบฯ ได้กรอกในแบบแสดงรายการที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น ซึ่งในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต มิได้ออกแบบไว้ให้แสดงหลักฐานประกอบการยื่นแบบฯ เพียงแต่ระบุให้ผู้ยื่นแบบฯ ต้องเก็บหลักฐานนั้น ไว้กรณีถูกเรียกตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่เพื่อยืนยันความถูกต้อง จึงเป็นมูลเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์แบบฯ เพื่อคืนภาษี ที่ต้องตรวจสอบข้อมูลตัวเลขที่ผู้ยื่นแบบฯ ได้แสดงไว้ในแบบแสดงรายการภาษีกับเอกสารหลักฐาน เป็นผลให้ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลโดยการขอให้ส่งหลักฐานเพิ่มเติม หรือการเชิญมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมในบางกรณี ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานคืนภาษี ทำให้เกิดความล่าช้า ความไม่ถูกต้องของจำนวนภาษีที่ต้องคืน หรือต้องมีการชำระและประเมินภาษีเพิ่มเติม หรืออาจมีการอุทธรณ์ ร้องเรียน เนื่องจากการเข้าใจไม่ตรงกันในการตีความทางกฎหมาย ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติกับผู้ออกคืนภาษี อันเป็นปัญหาในกระบวนการทำงานที่ทำให้ไม่เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างที่ควรจะเป็น

จากการที่ผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานอยู่ที่งานคืนภาษี ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษา “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหาร

การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1” เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต ของหน่วยงานระดับปฏิบัติที่ได้สัมผัสกับประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของกรมสรรพากรอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาในการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

## 3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

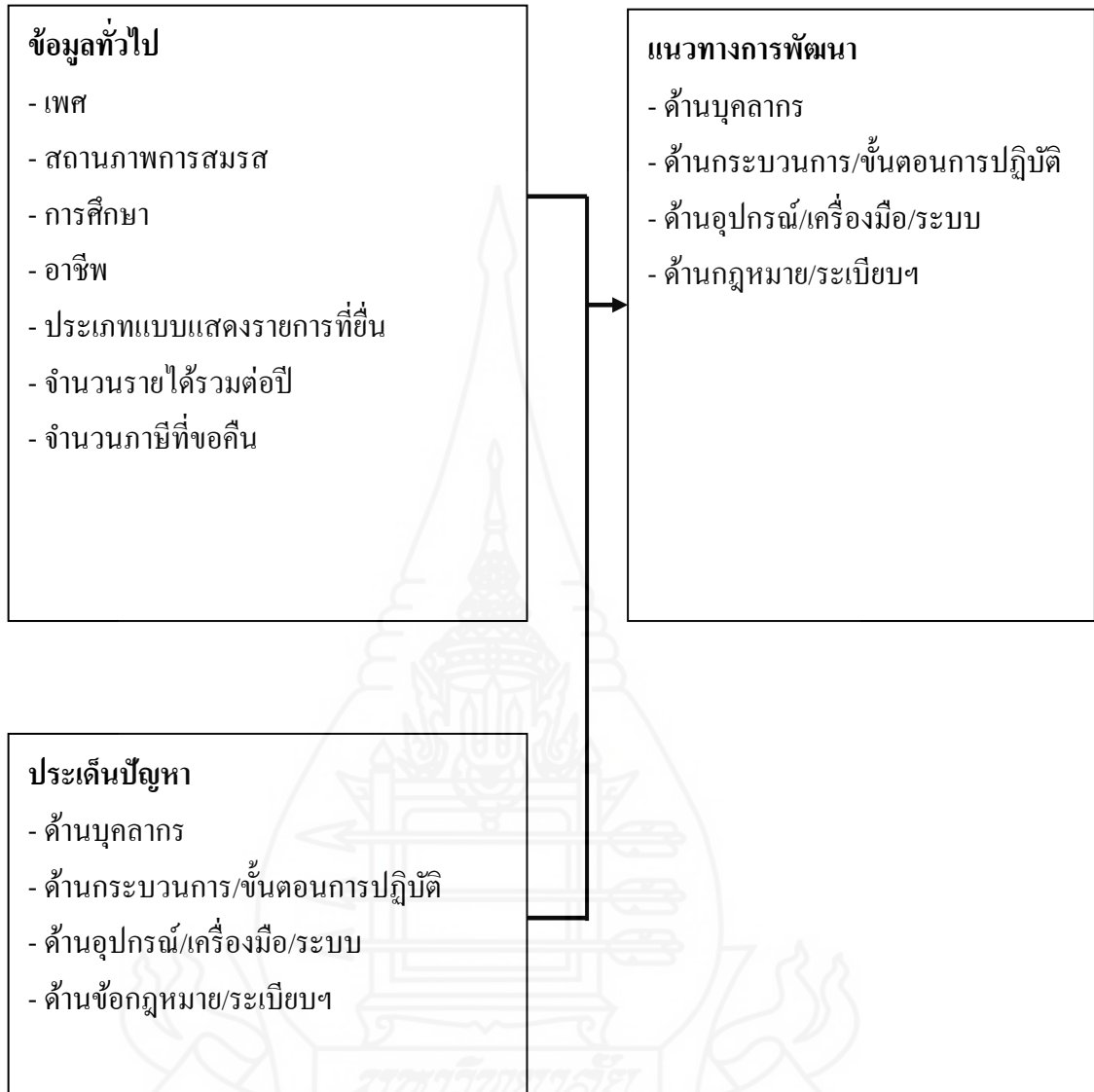
การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ผู้ศึกษาได้มุ่งศึกษาถึงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรที่มีผลต่อการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้แก่ ด้านบุคลากรด้านกระบวนการ ด้านอุปกรณ์หรือเครื่องมือหรือระบบงาน ด้านกฎหมายและระเบียบ

ตัวแปรตาม คือ ตัวแปรที่เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงตัวแปรอิสระ ได้แก่ แนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 แสดงได้ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่



## 4. ขอบเขตของการศึกษา

### 4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ที่มีภาษีที่ชำระไว้เกิน และประสงค์ขอคืนภาษี จำนวน 15,400 คน คำนวณขนาดตัวอย่างประชากรโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 390 คน และประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์คืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 10 คน

### 4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ศึกษาเฉพาะปีภาษี 2556 ที่ได้ยื่นแบบฯภายใน 1 มกราคม 2557 ถึง 8 เมษายน 2557 ในประเด็นปัญหาด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบ และด้านกฎหมาย/ระเบียบฯ และแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษี

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

**ผู้เสียภาษี** หมายถึง บุคคลผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี ตามกฎหมายประมวลรัษฎากรไม่ว่าจะมีภาษีที่ต้องชำระหรือไม่

**ผู้ขอคืน** หมายถึง ผู้มีสิทธิขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นผู้ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไว้เกิน หรือถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายไว้เกินกว่าจำนวนที่ควรต้องชำระ ตามกฎหมายประมวลรัษฎากร

**งานคืนภาษี** หมายถึง ฝ่ายงานในสังกัดส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีหน้าที่ในการพิจารณาและวิเคราะห์แบบแสดงรายการเพื่อคืนภาษีตามกฎหมายประมวลรัษฎากร ของผู้ขอคืนที่มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

**สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1** หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการและคืนภาษีอากร ตามกฎหมายประมวลรัษฎากร ให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายของกรมสรรพากรกระทรวงการคลัง โดยมีขอบเขตความรับผิดชอบ

ครอบคลุมพื้นที่ 13 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ หางดง สारภี สันป่าตอง แม่วาง จอมทอง สะเมิง แม่แจ่ม ดอยหล่อ ฮอด ดอยเต่า อมก๋อย และกัลยาณิวัฒนา

**เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์คินภานี** หมายถึง เจ้าหน้าที่ภาครัฐสังกัดกรมสรรพากร ผู้มีหน้าที่พิจารณาและวิเคราะห์คินภานีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ หน่วยงานงานคินภานี ส่วนกรรมวิธีและคินภานี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

**แบบแสดงรายการภานี** หมายถึง แบบแสดงรายการภานีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภ.ง.ด. 90,91) ประจำปีภานี ที่ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ได้ยื่นแบบแสดงรายการภานีประจำปีเพื่อประเมินตนเอง ตามกฎหมายประมวลรัษฎากร

**ปีภานี** หมายถึง รอบปีปฏิทินที่มีเงินได้พึงประเมินตามกฎหมายประมวลรัษฎากร

**ระบบการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต** หมายถึง ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภานีเงินได้บุคคลธรรมดาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ สามารถลงทะเบียนและยื่นแบบแสดงรายการภานีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องแนบเอกสารหลักฐานใดๆขณะยื่นแบบฯ และสามารถแสดงความประสงค์ในการขอคินภานีที่ได้ชำระหรือถูกหัก ณ ที่จ่ายไว้เกินได้

**ระบบงานภานีเงินได้บุคคลธรรมดา(ITPP)** หมายถึง ระบบงานภานีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เจ้าหน้าที่สรรพากรใช้ในการปฏิบัติงานคินภานีเงินได้บุคคลธรรมดาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงการทำงานกับ โปรแกรมที่ใช้ในการปรับปรุงหรือแก้ไขข้อมูลการยื่นแบบฯ และรองรับการสืบค้นข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการของผู้เสียภานีได้

**คำร้อง** หมายถึง ข้อความในแบบแสดงรายการภานีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่ผู้ขอคินแสดงความประสงค์ขอคินเงินภานีที่ได้ชำระไว้เกิน หรือถูกหัก ณ ที่จ่ายไว้เกินกว่าที่ควรต้องชำระ

**การคินภานีเงินได้บุคคลธรรมดา** หมายถึง การจ่ายคินเงินภานีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ผู้ยื่นแบบฯ ได้ชำระไว้เกินกว่าที่ต้องชำระตามกฎหมายประมวลรัษฎากร ในรูปของเช็คธนาคารกรุงไทยสาขาอัยกรมสรรพากรพร้อมหนังสือแจ้งคิน (ค.21) ด้วยการจัดส่งทางไปรษณีย์ไม่ลงทะเบียน โดยกรมสรรพากร

**ภูมิลำเนา** หมายถึง ที่อยู่ของผู้เสียภานีแสดงในคำร้องหรือแบบแสดงรายการภานีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี

**การตรวจคินภานีเงินได้บุคคลธรรมดา** หมายถึง การตรวจวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นรายการตามแบบแสดงรายการภานี หรือการตรวจหลักฐานการหักภานี ณ ที่จ่าย และหรือหลักฐานการหักค่าใช้จ่ายหรือค่าลดหย่อนของผู้ยื่นแบบฯขอคินภานี ตามกรอบกฎหมายประมวลรัษฎากร เพื่อให้การคินภานีเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพตามนโยบายของกรมสรรพากร

**ด้านบุคลากร** หมายถึง บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ** หมายถึง ลักษณะกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

**ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบ** หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้มีเงินได้ในกรยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ประจำปี

**ด้านกฎหมาย/ระเบียบฯ** หมายถึง ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปีตามประมวลรัษฎากร และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 สามารถนำข้อค้นพบ ในประเด็นปัญหาและแนวทางการพัฒนาการคืนภาษี ไปใช้ในการบริหารการคืนภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.2 สามารถนำข้อมูลที่ได้ ไปปรับปรุงวิธีการให้บริการ ให้เกิดประสิทธิผลในการคืนภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น

6.3 นำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและปรับปรุงแนวทางการบริหารการคืนภาษี เพื่อต่อยอดสำหรับผู้สนใจศึกษาวิจัยต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ถึงปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการเงิน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่แบบแสดงรายการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 1 มีแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
2. การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
3. กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต
4. ระเบียบและข้อกำหนดในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1.1 หลักการทั่วไป ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีหลักการจัดเก็บ จากเงินได้ทุกประเภท โดยทั่วไปเรียกว่า “เงินได้พึงประเมิน” ส่วนเงินได้ใดที่ไม่ต้องเสียภาษี จะต้องมิใช่ข้อกำหนดประมวลรัษฎากรกำหนดการยกเว้นไว้ เงินได้พึงประเมินที่ต้องเสียภาษีนั้น จำแนกเป็น 8 ประเภท ซึ่งครอบคลุมเงินได้เกือบทุกกรณี ไม่ว่าจะเงินได้นั้นจะได้อาจมาจาก น้ำพักน้ำแรง (Earned Income) หรือเงินได้ที่ได้มาโดยไม่ต้องใช้น้ำพักน้ำแรง (Unearned Income) และรวมถึงเงิน ได้ที่เกิดจากการลงทุนในทรัพย์สิน (Capital Gain) เว้นแต่จะมีบทกำหนดยกเว้นหรือมีข้อจำกัดขอบเขตในการเสียภาษีไว้ โดยเฉพาะ

สำหรับผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้ในประเทศไทย ได้กำหนดหลักการจัดเก็บภาษีไว้ 2 ประเด็นคือ จัดเก็บจากแหล่งเงินได้เกิดในประเทศไทย และแหล่งเงินได้เกิดนอกประเทศไทย ซึ่งบุคคลผู้ใดก็ตาม ไม่จำกัดเชื้อชาติและสัญชาติใด หากมีเงินได้ที่ต้องเสียภาษีอันเกิดจากแหล่งเงินได้ในประเทศไทย ต้องมีหน้าที่เสียภาษีในประเทศไทยทั้งสิ้น ไม่ว่าผู้มีเงินได้นั้นจะเป็นผู้อยู่ในประเทศไทยหรือไม่ก็ตาม และอีกประเด็นหนึ่งก็คือ บุคคลผู้อยู่ในประเทศไทยถึง 180 วันในปีภาษีใด (ปีประติทิน) ถือว่าเป็นผู้อยู่ในประเทศไทยในปีภาษีนั้น นอกจากมีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้จากแหล่งเงินได้ที่เกิดใน

ประเทศไทยแล้ว หากมีเงินได้เกิดจากเงินได้นอกประเทศไทย ถ้าได้นำเงินได้นั้นเข้ามาในประเทศไทย ก็มีความที่ต้องเสียภาษีเงินได้ในประเทศไทย สำหรับเงินได้นั้นเข้ามาในปีภาษีที่อยู่ในประเทศไทย

การคำนวณเงินได้สุทธิเพื่อเสียภาษีเงินได้ กำหนดให้มีการหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนได้ตามกฎหมาย การหักค่าใช้จ่าย มีข้อกำหนดให้หักได้ 2 กรณีคือ หักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมา และหักค่าใช้จ่ายจริงตามความจำเป็นและสมควร เงินได้บางประเภทกำหนดให้หักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาเพียงอย่างเดียวหรือให้หักค่าใช้จ่ายจริงตามความจำเป็นและสมควรของกิจการเพียงอย่างเดียว หรือให้เลือกหักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาหรือตามความจำเป็นและสมควรได้ตามสมควร และมีเงินได้บางประเภทที่ไม่กำหนดให้หักค่าใช้จ่ายใดๆ ส่วนการค่าลดหย่อน เป็นข้อกำหนดที่กำหนดให้หักจากเงินได้พึงประเมินได้ด้วย เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีของแต่ละบุคคล เช่น ค่าลดหย่อนส่วนตัวผู้มีเงินได้ คู่สมรส บุตรชอบด้วยกฎหมาย บิดามารดา รวมถึงการหักลดหย่อนอื่น เช่น ค่าเบี้ยประกันชีวิต เงินสะสมที่จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพื่อซื้อ เช่าซื้อ หรือสร้างบ้านอยู่อาศัย เงินสะสมที่จ่ายเข้ากองทุนประกันสังคม และเงินบริจาคของผู้มีเงินได้และหรือคู่สมรสของผู้มีเงินได้ เป็นต้น เมื่อนำเงินได้พึงประเมินรวมทั้งปีภาษี หักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนออกแล้ว เหลือเป็นเงินได้สุทธิเท่าใด แล้วนำมาเป็นฐานในการคำนวณภาษีตามอัตราภาษีก้าวหน้า ได้เป็นภาษีที่ต้องชำระทั้งสิ้นในปีภาษีนั้นๆ นอกจากนี้ ยังมีวิธีคำนวณภาษีขั้นต่ำ (ร้อยละ 0.5 ของเงินได้พึงประเมิน) ถ้ามีเงินได้พึงประเมินประเภทที่มีใช้เงินเดือนค่าจ้างถึงจำนวนเงินได้ขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนดไว้ (60,000 บาท) จะต้องคำนวณภาษีขั้นต่ำเปรียบเทียบกับการคำนวณภาษีตามวิธีหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนปกติด้วย หากวิธีใดมีภาษีที่ต้องชำระสูงกว่า จะต้องเสียภาษีในวิธีที่คำนวณได้ภาษีได้จำนวนที่สูงกว่า

**1.2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา** คำว่า “บุคคลธรรมดา” ตามประมวลรัษฎากร ให้หมายถึงดังต่อไปนี้

1.2.1 บุคคลธรรมดา หมายถึง คนที่มีชีวิตอยู่ไม่ว่าจะเป็นเด็ก ผู้ใหญ่ หรือพระภิกษุ สงฆ์ สามเณร นักบวช ไม่ว่าจะมิใช่สัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนาใดก็ตาม ถ้าบุคคลดังกล่าวมีเงินได้ตามเกณฑ์ที่ประมวลรัษฎากรบัญญัติไว้ ต้องมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทุกคน โดยไม่จำกัดอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา

1.2.2 ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีชื่อนิติบุคคล หมายถึง บุคคลธรรมดาตั้งแต่สองคนขึ้นไป ตกลงเข้ากัน เพื่อกระทำการร่วมกันด้วยประสงค์จะแบ่งปันกำไร อันจะพึงได้แต่กิจการที่ทำนั้น ซึ่งผู้เป็นหุ้นส่วนหมดทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกันเพื่อหนี้สินทั้งปวงของห้างฯ โดยไม่จำกัด จะจดทะเบียนต่อนายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทหรือไม่ก็ได้ หากไม่จดทะเบียนฯ ก็มีผลเท่ากับเป็นหน่วยภาษีบุคคลธรรมดา และหาก มีเงิน ได้ถึงเกณฑ์ที่ประมวลรัษฎากรบัญญัติไว้ ก็มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้อย่างบุคคลธรรมดา

1.2.3 คณะบุคคล หมายถึง บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปตกลงเข้ากัน เพื่อกระทำการร่วมกันเหมือนห้างหุ้นส่วนสามัญ แต่ไม่มีวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งปันกำไรอันจะพึงได้จากกิจการที่ทำนั้น คณะบุคคลดังกล่าวแม้ไม่มีสถานภาพเป็นบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แต่ประมวลรัษฎากรกำหนดให้เป็นหน่วยภาษี โดยให้เสียภาษีเงินได้อย่างบุคคลธรรมดา

1.2.4 ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี หมายถึง บุคคลธรรมดาที่มีเงินได้ถึงเกณฑ์ต้องเสียภาษี แต่ถึงแก่ความตายก่อนถึงกำหนดเวลายื่นรายการเงินได้ กฎหมายยังถือว่าเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้ตามประมวลรัษฎากร แม้จะสิ้นสภาพบุคคลไปแล้วก็ตาม ทั้งนี้ เฉพาะในปีภาษีที่ถึงแก่ความตาย ส่วนปีต่อไปหากมีเงินได้จากทรัพย์สินของผู้ตายที่ยังมิได้แบ่งให้ทายาท ก็จะต้องเสียภาษีเงินได้ในนามของกองมรดกที่ยังมิได้แบ่ง

1.2.5 กองมรดกที่ยังมิได้แบ่ง หมายถึง ทรัพย์สินของผู้ตายในปีถัดจากปีที่ถึงแก่ความตาย และยังมีได้แบ่งให้ทายาท กองมรดกไม่มีสภาพเป็นบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แต่เป็นกองทรัพย์สินซึ่งประมวลรัษฎากรถือเป็นหน่วยเสียภาษีเช่นเดียวกับห้างหุ้นส่วนสามัญและคณะบุคคลที่มีโชันติบุคคล กองมรดกนี้ถ้ามีเงินได้เกิดขึ้น ประมวลรัษฎากรกำหนดให้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้แยกต่างหากจากผู้ตาย ในปีภาษีถัดจากปีที่เจ้ามรดกถึงแก่ความตาย จนถึงปีที่กองมรดกได้แบ่งแยกแล้ว

ในการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นการศึกษาเฉพาะผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เป็นบุคคลธรรมดา ตามข้อ 2.2.1 เท่านั้น

1.3 แหล่งเงินได้ บุคคลธรรมดาดังกล่าวข้างต้น จะต้องเสียภาษีเงินได้ เมื่อบุคคลธรรมดาเหล่านั้นมี “เงินได้พึงประเมิน” ที่มีแหล่งกำเนิดจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งหรือทั้งสองแหล่งตามมาตรา 41 แห่งประมวลรัษฎากร ดังนี้

1.3.1 เงินได้พึงประเมินที่มีแหล่งกำเนิดในประเทศไทย ในปีภาษีที่ล่วงมาแล้ว เนื่องจาก

- 1) หน้าที่งานที่ทำในประเทศไทย หรือ
- 2) กิจการที่ทำในประเทศไทย หรือ
- 3) กิจการของนายจ้างในประเทศไทย หรือ
- 4) ทรัพย์สินที่อยู่ในประเทศไทย

1.3.2 เงินได้พึงประเมินที่มีแหล่งกำเนิดนอกประเทศไทย ในปีภาษีที่ล่วงมาแล้ว เนื่องจาก

- 1) หน้าที่งานที่ทำในต่างประเทศ หรือ
- 2) กิจการที่ทำในต่างประเทศ หรือ
- 3) ทรัพย์สินที่อยู่ในต่างประเทศ

ผู้มีเงินได้พึงประเมินที่มีแหล่งกำเนิดนอกประเทศ จะมีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้ก็ต่อเมื่อเป็นผู้อยู่ในประเทศไทยชั่วระยะเวลาหนึ่งหรือหลายระยะเวลารวมทั้งหมดถึงหนึ่งร้อยแปดสิบวันในปีภาษีที่ล่วงมาแล้ว และนำเงินได้พึงประเมินนั้นเข้ามาในประเทศไทย ผู้มีเงินได้ทางใดทางหนึ่งหรือหลายทางจากแหล่งดังกล่าวมาแล้ว จะต้องเสียภาษีเงินได้ แต่อย่างไรก็ตามกฎหมายก็ได้อนุญาตให้บุคคลบางประเภทได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีเงินได้ เช่น บุคคลในคณะทูต เจ้าหน้าที่ หรือผู้เชี่ยวชาญองค์การต่างๆ ที่มีสัญญาข้อผูกพันกับรัฐบาลไทย เป็นต้น

**1.4 ประเภทของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เงินได้ที่ต้องเสียภาษี ตามประมวลรัษฎากร** เรียกว่า “เงินได้พึงประเมิน” หมายถึง เงินได้ก่อนหักรายจ่ายใดๆ ที่ต้องเสียภาษี ซึ่งกำหนดไว้ในประมวลรัษฎากร เงินได้พึงประเมินนี้อาจเป็นเงินตรา ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้รับซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงินและเครดิตภาษี ในมาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากร ได้กำหนดเงินได้พึงประเมินที่ต้องเสียภาษีไว้ 8 ประเภท ดังนี้

1.4.1 เงินได้ตามมาตรา 40(1) หมายถึงเงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงานไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ เงินค่าเช่าบ้าน เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านที่นายจ้างให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า เงินที่นายจ้างจ่ายชำระหนี้ใดๆ ซึ่งลูกจ้างมีหน้าที่ต้องชำระ และเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใดๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน

1.4.2 เงินได้ตามมาตรา 40(2) หมายถึง เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ ไม่ว่าจะเป็นการค้ำธรรมเนียม ค่าตอบแทน ค่าส่วนลด เงินอุดหนุนในงานที่ทำ เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส เงินค่าเช่าบ้าน เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านที่ผู้จ่ายเงินได้ให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า เงินที่ผู้จ่ายเงินได้จ่ายชำระหนี้ใดๆ ซึ่งผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องชำระ และเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใดๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ นั้นไม่ว่าหน้าที่ หรือตำแหน่งงาน หรืองานที่รับทำให้นั้นจะเป็นการประจำหรือชั่วคราว

1.4.3 เงินได้ตามมาตรา 40(3) หมายถึง ค่าแห่งคูัดวิสต์ ค่าแห่งลิขสิทธิ์หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจากพันธกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล

#### 1.4.4 เงินได้ตามมาตรา 40(4) หมายถึง เงินได้ที่เป็น

1) ดอกเบี้ยพันธบัตร ดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยหุ้นกู้ ดอกเบี้ยตัวเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมไม่ว่าจะมีหลักประกันหรือไม่ ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมที่อยู่ในบังคับต้องถูกหักภาษีไว้ ณ ที่จ่ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีเงินได้ปิโตรเลียมเฉพาะส่วนที่เหลือจากถูกหักภาษีไว้ ณ ที่จ่ายตามกฎหมายดังกล่าว หรือผลต่างระหว่างราคาไถ่ถอนกับราคาจำหน่ายตัวเงินหรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออกและจำหน่ายครั้งแรกในราคาต่ำกว่าราคาไถ่ถอน รวมทั้งเงินได้ที่มีลักษณะทำนองเดียวกันกับดอกเบี้ย ผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ได้จากการให้กู้ยืมหรือจากสิทธิเรียกร้องในหนี้ทุกชนิด ไม่ว่าจะไม่มีหลักประกันหรือไม่ก็ตาม

2) เงินปันผล เงินส่วนแบ่งของกำไรหรือ ประโยชน์อื่นใดที่ได้จากบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล กองทุนรวม หรือสถาบันการเงินที่มีกฎหมายโดยเฉพาะของประเทศไทย จัดตั้งขึ้นสำหรับให้กู้ยืมเงินเพื่อส่งเสริมเกษตรกรรม พาณิชยกรรมหรืออุตสาหกรรม เงินปันผล หรือเงินส่วนแบ่งของกำไรที่อยู่ในบังคับต้องถูกหักภาษีไว้ ณ ที่จ่ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีเงินได้ปิโตรเลียมเฉพาะส่วนที่เหลือจากถูกหักภาษีไว้ ณ ที่จ่ายตามกฎหมายดังกล่าว

3) เงินโบนัสที่จ่ายแก่ผู้ถือหุ้น หรือผู้เป็นหุ้นส่วนในบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล

4) เงินลดทุนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลเฉพาะส่วนที่จ่ายไม่เกินกว่ากำไรและเงินที่กัณฑ์ไว้รวมกัน

5) เงินเพิ่มทุนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลซึ่งตั้งจากกำไรที่ได้มาหรือเงินที่กัณฑ์ไว้รวมกัน

6) ผลประโยชน์ที่ได้จากการที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลควบเข้ากันหรือรับช่วงกัน หรือเลิกกัน ซึ่งตราค่าเป็นเงินได้เกินกว่าเงินทุน

7) ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนการเป็นหุ้นส่วนหรือ โอนหุ้น หุ้นกู้ พันธบัตร หรือตัวเงิน หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออก ทั้งนี้ เฉพาะซึ่งตราค่าเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน

#### 1.4.5 เงินได้ตามมาตรา 40(5) หมายถึง เงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้เนื่องจาก

- 1) การให้เช่าทรัพย์สิน
- 2) การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน
- 3) การผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อนซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้น โดยไม่ต้องคืนเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว



1.4.6 เงินได้ตามมาตรา 40(6) หมายถึง เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือ วิชากฎหมาย การประกอบโรคศิลปะ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาชีพอิสระอื่น ซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดชนิดไว้

1.4.7 เงินได้ตามมาตรา 40(7) หมายถึง เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ

1.4.8 เงินได้ตามมาตรา 40(8) หมายถึง เงินได้จากการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่ง หรือการอื่นนอกจากที่ระบุไว้ใน (1) ถึง (7) แล้ว

1.5 อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อัตราภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นระบบอัตราภาษีก้าวหน้า (Progressive Rate) โดยผู้มีรายได้น้อยจะเสียในอัตราค่า แต่ผู้มีรายได้มากจะต้องเสียภาษีในอัตราสูง ซึ่งอัตราภาษีที่ใช้คำนวณในการเสียภาษี ในปีภาษี 2556 เป็นดังนี้

ตารางที่ 1.1 อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2556

ขั้นที่	เงินได้สุทธิ	อัตรา(ร้อยละ)
1	ส่วนที่ไม่เกิน 300,000 บาท	5
2	ส่วนที่เกิน 300,000 บาท แต่ไม่เกิน 500,000 บาท	10
3	ส่วนที่เกิน 500,000 บาท แต่ไม่เกิน 750,000 บาท	15
4	ส่วนที่เกิน 750,000 บาท แต่ไม่เกิน 1,000,000 บาท	20
5	ส่วนที่เกิน 1,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 2,000,000 บาท	25
6	ส่วนที่เกิน 2,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 4,000,000 บาท	30
7	ส่วนที่เกิน 4,000,000 บาท	35

ที่มา : กรมสรรพากร, 2556.

1.6 วิธีการคำนวณภาษีเงินได้ การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามประมวลรัษฎากรได้กำหนดวิธีการคำนวณไว้ 2 วิธี คือ

1.6.1 วิธีคำนวณหาเงินได้สุทธิ แล้วนำไปคำนวณภาษีตามอัตราที่กำหนดไว้ในบัญชีอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ตามตารางอัตราภาษีเงินได้) เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

เงินได้พึงประเมินรวมทุกประเภท

หัก ค่าใช้จ่ายตามแต่ละประเภท

คงเหลือ เงินได้หลังหักค่าใช้จ่าย

หัก ค่าลดหย่อนต่างๆ

คงเหลือ เงินได้สุทธิ ฐานอัตราภาษีตามตารางอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ได้เป็นจำนวนภาษีที่พึงต้องชำระ

1.6.2 วิธีคำนวณหาจำนวนภาษีที่ต้องเสีย โดยนำเงินได้พึงประเมินยกเว้นประเภทเงินได้ตามมาตรา 40(1) มาคำนวณภาษีในอัตราร้อยละ 0.5 ผลที่ได้จะเป็นจำนวนภาษีที่พึงต้องชำระ

โดยพึงเรียกเก็บตามจำนวนที่มากกว่า ในการเปรียบเทียบการคำนวณภาษีทั้ง 2 วิธี แล้วนำภาษีที่ได้ถูกหัก ณ ที่จ่ายไว้แล้วหรือการได้รับเครดิตภาษี มาหักออกจากภาษีที่พึงต้องชำระ เหลือจำนวนภาษีเท่าใด ให้ชำระเพิ่มตามจำนวนเงินส่วนต่างนั้น หากมีภาษีหัก ณ ที่จ่ายหรือเครดิตภาษี มีจำนวนมากกว่าภาษีที่พึงชำระ ก็ให้ได้รับคืนภาษีตามส่วนต่างนั้นด้วย แต่ต้องแจ้งความประสงค์ขอคืนภาษีไว้ในแบบแสดงรายการนั้นไว้ด้วย

**1.7 การหักค่าใช้จ่าย** ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานั้น กฎหมายยอมให้หักค่าใช้จ่ายโดยกำหนดให้เงินได้แต่ละประเภทสามารถหักค่าใช้จ่ายได้ดังนี้

1.7.1 เงินได้ประเภทที่ 1 และ 2 กฎหมายยอมให้หักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาได้ร้อยละ 40 ของเงินได้ แต่รวมกันแล้วต้องไม่เกิน 60,000 บาท

1.7.2 เงินได้ประเภทที่ 3 กฎหมายยอมให้หักค่าใช้จ่ายได้เฉพาะเงินได้ที่เป็นค่าแห่งลิขสิทธิ์ โดยหักเป็นการเหมาได้ร้อยละ 40 ของค่าแห่งลิขสิทธิ์ แต่ไม่เกิน 60,000 บาท

1.7.3 เงินได้ประเภทที่ 4 กฎหมายไม่ยอมให้หักค่าใช้จ่ายใดๆ

1.7.4 เงินได้ประเภทที่ 5 ถึง 8 กฎหมายยอมให้เลือกหักค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและสมควร หรือหักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาตามอัตราที่กฎหมายกำหนดของเงินได้แต่ละประเภท

**1.8 การหักค่าลดหย่อน** เงินได้พึงประเมินหลังจากหักค่าใช้จ่ายแล้วยังได้รับการหักลดหย่อนได้อีก ก่อนนำเงินได้สุทธิที่ได้ไปคำนวณภาษีตามบัญชีอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับค่าลดหย่อนที่ยอมให้หักมีดังนี้

#### 1.8.1 ลดหย่อนส่วนบุคคล

- 1) ผู้มีเงินได้ 30,000 บาท
- 2) คู่สมรส (ที่ไม่มีเงินได้) 30,000 บาท
- 3) บุตรที่ศึกษาในประเทศ คนละ 17,000 บาท
- 4) บุตรที่ไม่ได้ศึกษาหรือศึกษาในต่างประเทศ คนละ 15,000 บาท

5) ค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดา มารดาของผู้มีเงินได้ หรือของกลุ่มสมรสที่ไม่มีเงินได้ ทั้งนี้ บิดามารดามีอายุ 60 ปีขึ้นไป และไม่มีเงินได้พึงประเมินเกิน 30,000 บาทในปีภาษี คนละ 30,000 บาท

6) ค่าอุปการะเลี้ยงดูคนพิการหรือคนทุพพลภาพ ทั้งนี้ คนพิการหรือคนทุพพลภาพต้องไม่มีเงินได้พึงประเมินเกิน 30,000 บาทในปีภาษี คนละ 60,000 บาท

#### 1.8.2 ลดหย่อนและยกเว้น สำหรับเบี้ยประกันชีวิต

1) ผู้มีเงินได้ ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 100,000 บาท หากเบี้ยประกันภัยที่จ่าย เป็นเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันชีวิตแบบบำนาญ ที่จ่ายตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2553 เป็นต้นไป ให้ยกเว้นได้เพิ่มอีกร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมิน แต่ไม่เกิน 200,000 บาท และเมื่อรวมกับเงินที่จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กองทุนสงเคราะห์ครูโรงเรียนเอกชน หรือค่าซื้อหน่วยลงทุนกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ต้องไม่เกิน 500,000 บาท

2) กลุ่มสมรสที่ไม่มีเงินได้ หักได้ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 10,000 บาท

3) ยกเว้นเบี้ยประกันสุขภาพ บิดา มารดา ของผู้มีเงินได้ และบิดา มารดาของกลุ่มสมรสที่ไม่มีเงินได้ ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 15,000 บาท

4) ลดหย่อนและยกเว้นเงินสะสมที่จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 500,000 บาท (หักลดหย่อนได้ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนที่เกิน 10,000 บาท ได้รับยกเว้นไม่เกิน 490,000 บาท และไม่เกินร้อยละ 15 ของค่าจ้าง)

5) ยกเว้นค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมิน และไม่เกิน 500,000 บาท เมื่อรวมกับเงินสะสมที่จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ หรือกองทุนสงเคราะห์ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน

6) ยกเว้นค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) เงินได้ตามจำนวนที่จ่ายเป็นค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ.2535 ไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมิน และไม่เกิน 500,000 บาท

7) ยกเว้นเงินสะสม กบข.ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 500,000 บาท

8) ยกเว้นเงินสะสมกองทุนสงเคราะห์ครูโรงเรียนเอกชน ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 500,000 บาท

9) ยกเว้นเงินค่าชดเชยที่ได้รับตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน (ไม่รวมค่าชดเชยเพราะเหตุเกษียณอายุ หรือสิ้นสุดสัญญาจ้าง) ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 300,000 บาท ของค่าจ้างหรือเงินเดือนของการทำงาน 300 วันสุดท้าย

10) ลดหย่อนและยกเว้น สำหรับดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพื่อการมีที่อยู่อาศัย

- (1) ผู้มีเงินได้กู้ยืมคนเดียว ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 100,000 บาท
- (2) ผู้มีเงินได้หลายคนร่วมกันกู้ยืม ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่รวมกันไม่เกิน 100,000 บาท ตามส่วนเฉลี่ยดอกเบี้ยของจำนวนผู้กู้
  - 11) ลดหย่อนเงินสมทบที่จ่ายเข้ากองทุนประกันสังคม ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 9,000 บาท ตามกฎหมายว่าด้วยประกันสังคม กรณีสามีหรือภริยาของผู้มีเงินได้ จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม และความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษี ให้ผู้มีเงินได้หักลดหย่อนได้ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 9,000 บาท
  - 12) ลดหย่อนและยกเว้นเงินบริจาค
    - (1) ยกเว้นค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการศึกษา 2 เท่าของจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน ร้อยละ 10 ของเงินได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอย่างอื่นก่อนหักลดหย่อนเงินบริจาค ยกเว้นค่าใช้จ่ายในการจัดหาหนังสือหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งเสริมการอ่าน ค่าใช้จ่ายในการจัดให้คนพิการได้รับสิทธิประโยชน์ ยกเว้นเงินบริจาคให้แก่กองทุนพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการจัดตั้งขึ้น
    - (2) ยกเว้นค่าใช้จ่ายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรือสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2 เท่าของจำนวนที่จ่ายจริง แต่เมื่อรวมกับยกเว้นค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการศึกษา ต้องไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอย่างอื่นก่อนหักลดหย่อนเงินบริจาค
    - (3) ลดหย่อนเงินบริจาคทั่วไปตามจำนวนที่จ่ายจริง ในเดือน ม.ค. ถึง ธ.ค. แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอย่างอื่น
    - (4) ลดหย่อนเงินบริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย 1.5 เท่าของจำนวนที่บริจาคจริงในเดือน ก.ย. ถึง ธ.ค. 2554 แต่เมื่อรวมกับเงินบริจาคทั่วไป ต้องไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอย่างอื่น
- 13) ยกเว้นเงินได้ที่ผู้มีเงินได้ซึ่งเป็นผู้อยู่ในไทย และมีอายุไม่ต่ำกว่า 65 ปี บริบูรณ์ ยกเว้นตามจำนวนเงินได้พึงประเมิน แต่ไม่เกิน 190,000 บาท
- 14) ยกเว้นเงินได้ที่ผู้มีเงินได้ซึ่งเป็นคนพิการอยู่ในไทย และมีอายุไม่เกิน 65 ปี บริบูรณ์ ยกเว้นตามจำนวนเงินได้พึงประเมิน แต่ไม่เกิน 190,000 บาท
- 15) ยกเว้นเงินได้จากการซื้ออสังหาริมทรัพย์ฯ ตามจำนวนที่จ่ายเป็นค่าซื้ออสังหาริมทรัพย์ฯ ที่มีมูลค่าไม่เกิน 5,000,000 บาท ซึ่งได้จดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ในระหว่างวันที่ 21 ก.ย. 2554 ถึง 31 ธ.ค. 2555 เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยของตน เป็นจำนวนไม่เกินภาษีเงินได้ที่คำนวณจากเงินได้สุทธิหรือที่ต้องชำระก่อนการคำนวณหักภาษี ณ ที่จ่ายและเครดิตภาษี แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของ

มูลค่าของอสังหาริมทรัพย์นั้น ทั้งนี้ ต้องใช้สิทธิดังกล่าวเป็นเวลา 5 ปีภาษีต่อเนื่องกัน โดยให้ใช้สิทธิเป็นจำนวนเท่าๆกัน ในแต่ละปีภาษี

16) ยกเว้นเงินได้ที่ได้จ่ายเป็นค่าซ่อมแซมบ้านที่ได้รับผลกระทบจาก อุทกภัยที่เกิดขึ้นในระหว่างวันที่ 25 ก.ค. 2554 – 31 ธ.ค. 2554 ตามที่จ่ายจริงเป็นค่าซ่อมแซมบ้าน แต่รวมกันต้องไม่เกิน 100,000 บาท สำหรับการใช้สิทธิในปีภาษี 2554 และปีภาษี 2555

17) ยกเว้นเงินได้ที่ได้จ่ายเป็นค่าซ่อมแซมรถยนต์ที่ได้รับผลกระทบจาก อุทกภัยที่เกิดขึ้นในระหว่างวันที่ 25 ก.ค. 2554 – 31 ธ.ค. 2554 ตามที่จ่ายจริงเป็นค่าซ่อมแซมรถยนต์ แต่รวมกันต้องไม่เกิน 30,000 บาท สำหรับการใช้สิทธิในปีภาษี 2554 และปีภาษี 2555

**1.9 การขอลิ้นภาษี** ผู้เสียภาษีซึ่งได้ชำระภาษีไว้เกินหรือผิดหรือซ้ำ หรือได้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายไว้เกิน หากมีความประสงค์ขอคืนภาษี ต้องยื่นคำร้องเพื่อแจ้งความประสงค์ขอคืนเงินภาษี ต่อเจ้าหน้าที่สรรพากร โดยมอบเอกสารหลักฐานต่างๆ ตามที่กรมสรรพากรระบุไว้ และต้องยื่นคำร้องภายใน 3 ปี นับแต่วันสุดท้ายของปีซึ่งได้ถูกหักภาษีเกินไป การแสดงความประสงค์ขอคืนภาษีมี่ 2 ลักษณะ คือ

1) การเขียนคำร้องขอคืนภาษีตามแบบ ค.10 ซึ่งผู้ขอคืนจะต้องเขียนรายละเอียดและมูลเหตุที่ขอคืนภาษีให้ชัดเจน

2) การใช้แบบแสดงรายการภาษีเป็นคำร้อง กรณีการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90 หรือ ภ.ง.ด.91ประจำปี สามารถใช้แบบแสดงรายการนั้นเป็นคำร้องขอคืนได้ โดยจะมีช่อง “คำร้องขอคืนเงินภาษี” อยู่ในแบบแสดงรายการดังกล่าวแล้ว หากผู้เสียภาษีประสงค์จะขอคืนภาษีจะต้องกรอกรายการในช่องขอคืนภาษี พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ และหากมิได้ลงลายมือชื่อไว้ ถือว่าไม่ประสงค์จะขอคืนภาษีที่ชำระไว้เกินนั้น

## 2. การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

### 2.1 วัตถุประสงค์ของบริการ

2.1.1 ผู้ใช้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการที่ได้รับอนุมัติให้ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต แทนการกรอกแบบฯ และยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ พร้อมทั้งชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร กรณียื่นแบบฯ โดยไม่มีภาษีต้องชำระตามแบบฯ หรือขอคืนภาษีไว้ ก็สามารถใช้บริการนี้ได้

2.1.2 เป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยังคงมีอยู่ตามปกติ

2.1.3 ผู้เสียภาษีทุกรายมีสิทธิสมัครใช้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่กรมสรรพากรให้บริการ โดยต้องทำความตกลงกับกรมสรรพากรในเอกสารข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเมื่อได้รับ "หมายเลขผู้ใช้" และ "รหัสผ่าน" จากกรมสรรพากรแล้ว จึงจะสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้

หากเลือกใช้บริการ โอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ E-Payment, Internet Banking, Tele/Phone Banking และ Mobile Banking ต้องทำความตกลงกับธนาคารก่อน จึงจะสามารถใช้บริการชำระภาษี โดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

## 2.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต

2.2.1 กรมสรรพากรไม่คิดค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้บริการยื่นแบบฯ กรณียื่นแบบฯแล้วมีเงินภาษีต้องชำระ หน่วยรับชำระภาษีและช่องทางชำระภาษีมีให้เลือกใช้อย่างหลากหลาย

2.2.2 ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

2.2.3 สำหรับการยื่นแบบฯในระหว่าง 1 กุมภาพันธ์ 2555 - 31 มกราคม 2558 ผู้ใช้บริการได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบฯและชำระภาษี ออกไปอีก 8 วัน นับแต่วันสุดท้ายของกำหนดเวลายื่นแบบฯทุกประเภท

2.2.4 บริการยื่นแบบฯภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เปิดบริการ 24 ชั่วโมงของทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ทั้งนี้ จะต้องอยู่ในระหว่างช่วงกำหนดเวลายื่นแบบฯตามกฎหมาย และหากวันสุดท้ายของกำหนดเวลายื่นแบบฯตรงกับวันหยุดราชการ จะมีสิทธิยื่นแบบฯในวันทำการถัดไปได้อีก 1 วัน

2.2.5 มีโปรแกรมที่จะช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น ตามที่กรอกไว้ในแบบฯ และหากพบข้อมูลที่ผิดพลาดในบางกรณี ระบบจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที

2.2.6 เพื่อความมั่นใจว่ากรมสรรพากรได้รับแบบฯ และเงินภาษีที่ท่านชำระแล้ว จะมีหลักฐานยืนยันใน 3 ระดับ ดังนี้

- ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการยื่นแบบฯ สำเร็จ
- ยืนยันการรับแบบฯ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(อีเมล)ในวันถัดไป
- ยืนยันการรับชำระภาษีด้วยใบเสร็จรับเงิน ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถพิมพ์ได้

ด้วยตนเองทางเว็บไซต์ โดยเข้าสู่ระบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน แล้วป้อน "หมายเลขผู้ใช้" และ "รหัสผ่าน" เดียวกันกับที่ใช้ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต

กรณียื่นแบบฯ แล้วมีเงินภาษีต้องชำระ พิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ ถัดจากวันที่ชำระภาษีแล้วประมาณ 2 วันทำการ

กรณียื่นแบบฯ แล้วไม่มีเงินภาษีต้องชำระ / ยื่นแบบฯ แล้วมีเงินภาษีที่ขอรับคืน พิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ ถัดจากวันที่ยื่นแบบฯ สำเร็จแล้วประมาณ 2 วันทำการ

2.2.7 ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจากลดขั้นตอน เช่น การบันทึกข้อมูล และการตรวจสอบการบันทึกข้อมูล เป็นต้น

### 2.3 ขั้นตอนการยื่นแบบขอคืนผ่านอินเทอร์เน็ต

ผู้ขอคืนภาษีต้องทำการลงทะเบียนและได้รับอนุมัติสิทธิให้ใช้บริการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การเข้าสู่ระบบเพื่อทำรายการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตให้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 เข้าเว็บไซต์ยื่นแบบของกรมสรรพากร <http://rdserver.rd.go.th>

ขั้นที่ 2 ภายได้หัวข้อ "บริการยื่นแบบฯ" คลิกที่ "รายละเอียด"

ขั้นที่ 3 เลือกประเภทแบบฯ ที่มีความประสงค์จะยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต

ขั้นที่ 4 ป้อน "หมายเลขผู้ใช้" และ "รหัสผ่าน" ที่ได้รับจากกรมสรรพากร หน้าจอจะแสดงผลเป็นแบบแสดงรายการตามที่ได้เลือก โดยในส่วน ก ของแบบฯ จะปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับสถานะของผู้เสียภาษี ตามที่ได้แจ้งข้อมูลไว้ต่อกรมสรรพากร และแสดงหน้าจอให้กรอกตัวเลขที่เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกับแบบแสดงรายการภาษีที่เป็นกระดาษ

ขั้นที่ 5 ป้อนข้อมูลตามแบบฯ ให้ครบถ้วน ทำนองเดียวกันกับการกรอกแบบแสดงรายการที่เป็นกระดาษ

ขั้นที่ 6 หากตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ตามที่ป้อนไว้จนเป็นที่แน่ใจแล้วว่าถูกต้อง ให้ยืนยันการยื่นรายการดังกล่าวโดยคลิกที่ "ตกลง" หากไม่แน่ใจหรือต้องการทำรายการใหม่ โดยยกเลิกรายการที่ทำมาแล้วทั้งหมด ให้คลิก "ยกเลิก"

ขั้นที่ 7 กรณีที่ยืนยันการยื่นรายการ โดยคลิก "ตกลง" เรียบร้อยแล้ว หากไม่มีภาษีต้องชำระตามแบบฯ หรือกรณีขอคืนภาษี ระบบจะยืนยันการยื่นแบบ โดยมีข้อความแจ้งให้ทราบทันทีว่าได้รับแบบที่ท่านยื่นแล้ว พร้อมกับแสดง "หมายเลขอ้างอิง" (Reference no.) เพื่อประโยชน์ในการ

อ้างอิงการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ควรส่งพิมพ์แบบแสดงรายการที่ได้ทำรายการไว้สำหรับใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไป

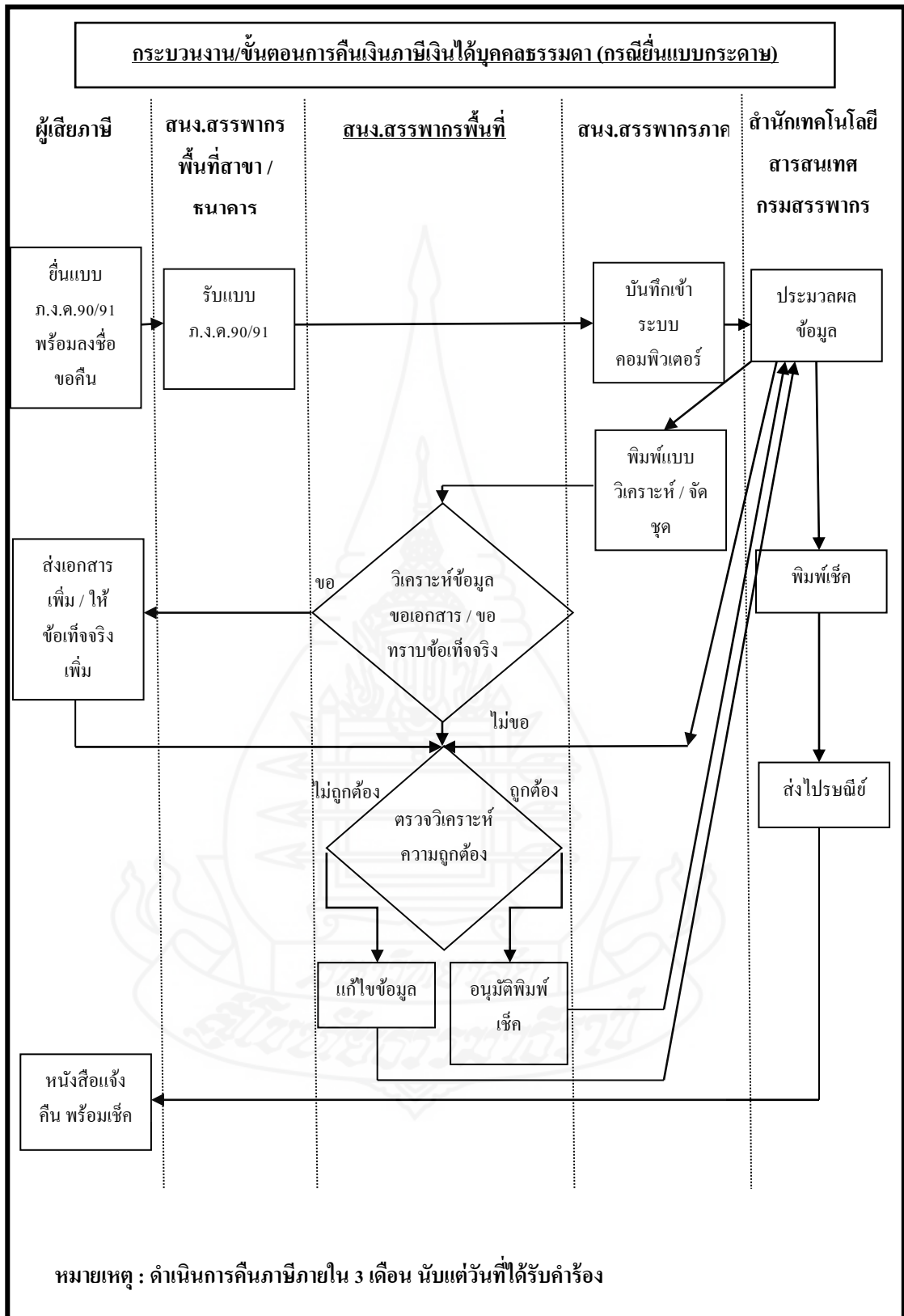
กรณีมีภาษีต้องชำระและเลือก "ชำระผ่านทางช่องทางอื่น" ระบบจะแสดงวิธีการชำระภาษีให้เลือกตามช่องทางต่างๆ หากเลือกชำระภาษีผ่าน ATM, ATM Internet, Internet Banking, Tele / Phone Banking และ Mobile Banking ระบบจะแสดงข้อมูลที่ต้องใช้ในการชำระภาษี ซึ่งได้แก่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร/เลขประจำตัวประชาชน รหัสควบคุม และจำนวนภาษีที่ต้องชำระ ให้ผู้ใช้บริการพิมพ์ไว้เป็นหลักฐานเพื่อใช้ชำระภาษีผ่านช่องทางที่เลือกต่อไป หากเลือกชำระภาษีผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร จุดชำระเงินเคาน์เตอร์เซเว่นอีเลฟเว่น(7-Eleven) และเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ (Pay @ Post) ระบบจะแสดงชุดชำระเงิน (Pay-In Slip) เพื่อใช้ในการชำระภาษี นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการสามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ ภายใน 2 วันทำการ ถัดจากวันที่ได้ยื่นแบบฯ โดยเข้าสู่ระบบโดยกรอก "หมายเลขผู้ใช้" และ "รหัสผ่าน" ที่ใช้ยื่นแบบฯ และเลือกรายการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน

### 3. กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

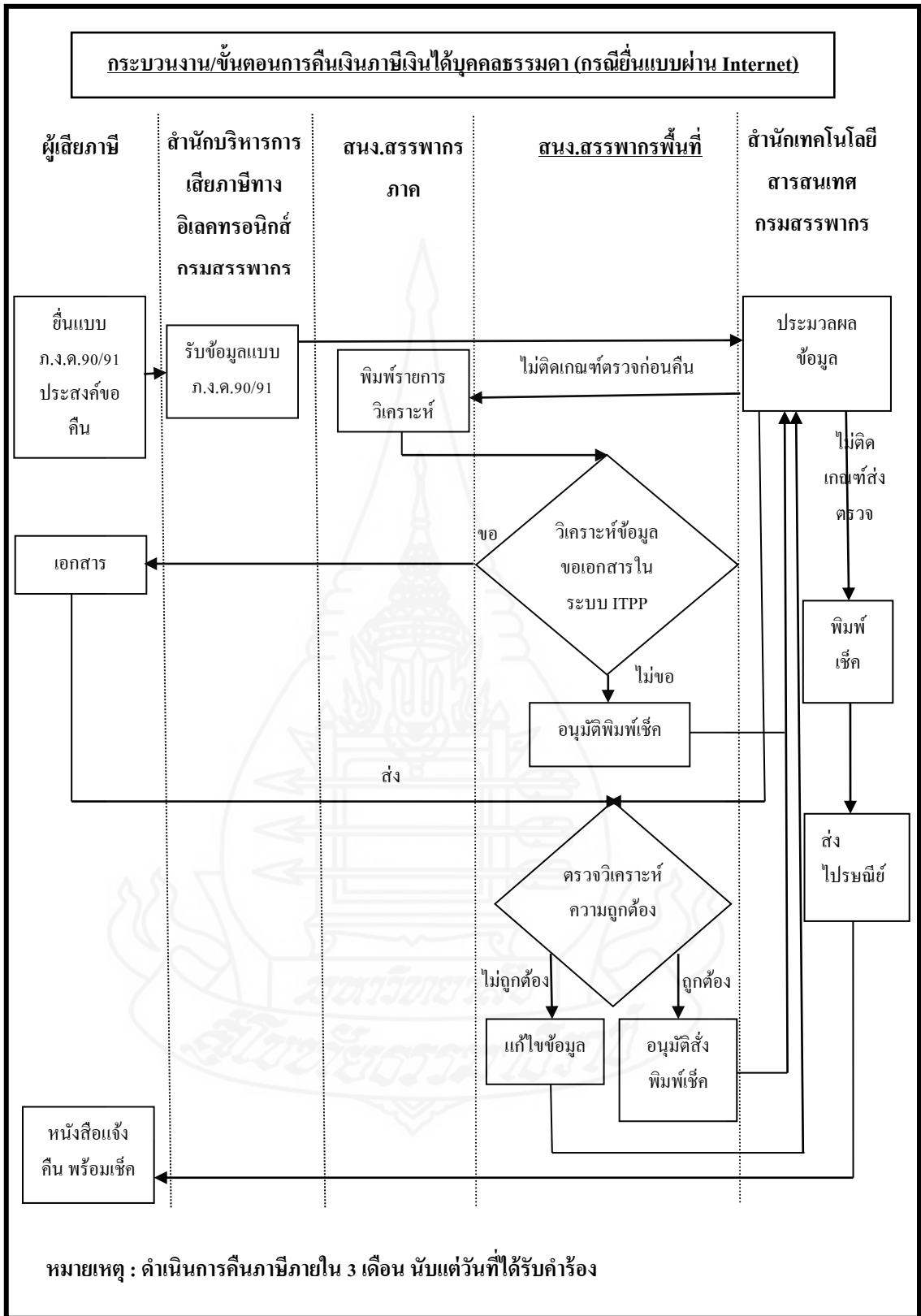
กรมสรรพากรได้มีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการและวิธีการดำเนินการคืนภาษี เพื่อสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีให้ได้มากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการคืนภาษีที่ยื่นแบบกระดาษและยื่นผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ได้ดังนี้ (สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1, 2556)







ภาพที่ 2.1 แผนภูมิกระบวนการ/ขั้นตอนการคืนภาษี ที่ยื่นแบบกระดาษ



ภาพที่ 2.2 แผนภูมิกระบวนการ/ขั้นตอนการคืนภาษี ที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

จะเห็นได้ว่า ในกระบวนการ/ขั้นตอนการคืนภาษีที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น สามารถลดขั้นตอนการบันทึกเข้าระบบคอมพิวเตอร์ โดยสำนักงานสรรพากรภาค ที่จะต้องใช้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลจากแบบแสดงรายการเป็นรายฉบับ เพื่อเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลประกอบการวิเคราะห์เพื่อคืนภาษี

#### 4. ระเบียบและข้อกฎหมายในการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

##### 4.1 ระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการคืนเงินภาษีอากร(ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2552

“ข้อ 15 ผู้มีอำนาจอนุมัติคืนเงินภาษีอากรพร้อมดอกเบี้ย (ถ้ามี) ได้แก่

- 4.1.1 อธิบดี สำหรับผู้ขอคืนทั่วราชอาณาจักร
- 4.1.2 สรรพากรพื้นที่ สำหรับผู้ขอคืนในพื้นที่รับผิดชอบ
- 4.1.3 ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการระดับชำนาญการพิเศษ ภายในวงเงินไม่เกิน 1,000,000 บาท สำหรับผู้ขอคืนในพื้นที่รับผิดชอบ
- 4.1.4 ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการระดับชำนาญการ ภายในวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท สำหรับผู้ขอคืนในพื้นที่รับผิดชอบ
- 4.1.5 ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการ ภายในวงเงินไม่เกิน 10,000 บาท สำหรับผู้ขอคืนในพื้นที่รับผิดชอบ”

##### 4.2 แนวทางปฏิบัติการสรรพากรที่ มจ. 9/2555 เรื่อง วิธีปฏิบัติในการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเช็ค

“ข้อ 3.3 สำนักงานสรรพากรพื้นที่

4.2.1 งานคืนภาษี ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี ให้ตรวจวิเคราะห์แบบที่ยื่นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและแบบที่ยื่นผ่านช่องทางอื่นที่อยู่ในท้องที่ความรับผิดชอบ

1) เมื่อได้รับ

1. แบบ ภ.ง.ด. 90 และหรือ ภ.ง.ด. 91 ที่ลงลายมือชื่อขอคืน
2. แบบรายการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคืน/ประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90,91) ปีภาษี
3. บันทึกข้อความส่งแบบ ภ.ง.ด. 90, 91 พร้อมรายการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคืน/ประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และเอกสารอื่น ให้ตรวจความถูกต้องครบถ้วนของใบนำส่งแบบ (กระดาษ /อินเทอร์เน็ต) รายการวิเคราะห์และรายละเอียดประกอบงบบหน้าให้ดำเนินการดังนี้

3.1 ลงทะเบียนรับแบบรายการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคืน/ประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90,91) ปีภาษี ... และแบบ ภ.ง.ด.90, 91 (กรณีมิได้ยื่นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต) บนระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เมื่อบันทึกแบบฯ จากหน่วยบันทึกข้อมูล

3.2 บันทึกการจ่ายงานบนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เมื่อบันทึกจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์

2) ดำเนินการวิเคราะห์ความถูกต้องของรายการต่างๆ ในแบบแสดงรายการภาษีของผู้เสียภาษี สำหรับแบบที่ยื่นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้ตรวจวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการตั้งคืนเงินภาษีอากรตามแนวทางปฏิบัติการสรรพากร เรื่อง การตรวจวิเคราะห์การคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3) ถ้าถูกต้อง ให้ตรวจหนี้ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เมื่อบริการวิเคราะห์แบบฯ ส่วนข้อมูลวิเคราะห์รายละเอียดตรวจหนี้ภาษีอากรค้าง ซึ่งเชื่อมโยงกับระบบการจัดทำทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (TCL) หากไม่มีหนี้ภาษีอากรค้าง ให้ขออนุมัติสั่งพิมพ์เช็ค เพื่อผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติสั่งพิมพ์เช็คบนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยไม่ต้องจัดทำแบบพิจารณาเพื่อขอประมวลผลใหม่ (ค.39.1) กรณีรายใดตรวจแล้วมีหนี้ภาษีอากรให้บันทึกการส่งตรวจหนี้ภาษีอากร และส่งแบบรายการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคืน/ประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี... ไปให้ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้างตรวจหนี้ภาษีอากร แล้วดำเนินการตาม 5) ของข้อ 4.2.1

4) หากแบบรายการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคืน/ประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี... มีรายการไม่ถูกต้อง ให้ดำเนินการ ดังนี้

ก. บันทึกแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องตามรายละเอียดที่ได้จากการวิเคราะห์แบบแสดงรายการภาษีบนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เมื่อบริการวิเคราะห์แบบฯ ส่วนข้อมูลแบบฯ เลือกลงแก้ไขหลังประมวลผล ส่งแบบพิจารณาเพื่อขอประมวลผลใหม่ (ค.39.1) ให้ผู้มีอำนาจพิจารณาและตรวจสอบรายละเอียดประกอบ

ข. เมื่อผู้มีอำนาจพิจารณาแล้วถูกต้องให้อนุมัติบนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เมื่อบริการอนุมัติแก้ไขแบบ ค.39.1 หากพิจารณาแล้วไม่ถูกต้อง ให้บันทึก ไม่อนุมัติ ซึ่งสามารถส่งดำเนินการแก้ไขข้อมูลหลังประมวลผลได้จนกว่าผลการประมวลจะถูกตั้งบนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ค. สามารถเรียกดูข้อมูลการประมวลผลใหม่ได้จากเมนูคัดคืนข้อมูล ภ.ง.ด. 90/91 หรือเมื่อบริการวิเคราะห์แบบฯ ภายในวันเดียวกับวันที่อนุมัติแบบพิจารณาเพื่อขอประมวลผล (ค.39.1) แล้วดำเนินการตาม 3) ของข้อ 4.2.1

สำหรับรายที่ติดเงื่อนไข “คู่สมรสมีเงินได้ยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 ฉบับเดียวกันแต่แยกคำนวณภาษี ผู้มีเงินได้หรือคู่สมรสติดเกณฑ์หรือเงื่อนไข อีกฝ่ายหนึ่งติดเงื่อนไข 9 ตามที่กรมสรรพากรกำหนด” (สำหรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปีก่อนปีภาษี 2555) เมื่อวิเคราะห์แล้วถูกต้อง ให้ดำเนินการตาม 3) ของข้อ 4.2.1 โดยไม่ต้องจัดทำแบบพิจารณาเพื่อขอประมวลผลใหม่ (ค.39.1)

5) เมื่อได้รับแบบรายการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคืน/ประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปีภาษี... ที่ได้ตรวจหนี้ภาษีอากรแล้วจากส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เมินวิเคราะห์แบบฯ จะแสดงสถานะแบบฯ “รอผลการส่งตรวจหนี้” ให้ดำเนินการดังนี้

ก. กรณีตรวจแล้วไม่มีหนี้ภาษีอากร ให้บันทึกผลการตรวจหนี้ และขออนุมัติสั่งพิมพ์เช็ค เมินวิเคราะห์แบบฯ และเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติคืนเงินภาษีอากรลงนามแบบรายการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคืน/ประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปีภาษี... พร้อมทั้งอนุมัติสั่งพิมพ์หนังสือแจ้งคืนเงินภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) และเช็ค ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เมินอนุมัติสั่งพิมพ์เช็ค เพื่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจะได้ดำเนินการพิมพ์หนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) และเช็ค พร้อมทั้งจัดส่งให้ผู้ขอคืนด้วยระบบบรรจุของอัตโนมัติ (Automatic Document Factory) ต่อไป

ข. กรณีตรวจแล้วมีหนี้ภาษีอากร

ก) ให้พิจารณาจากรายละเอียดที่ได้รับแจ้งจากส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง เพื่อบันทึกผลการตรวจหนี้ภาษีอากรในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แล้วพิจารณาว่าผู้ขอคืนมีหนี้ภาษีอากรอยู่ในท้องที่ หรือต่างท้องที่กับท้องที่ที่แสดงในแบบ ภ.ง.ด.90 ภ.ง.ด.91

ถ้าผู้ขอคืนมีหนี้ภาษีอากรอยู่ในท้องที่ (ภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เดียวกัน กรณี นอกเขตกรุงเทพมหานคร / สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-30 ในกรุงเทพมหานคร เป็นท้องที่เดียวกัน) ตามที่อยู่ที่แสดงในแบบแสดงรายการภาษีทุกสิ้นวันทำการ ให้จัดทำรายงานการหักกลบหนี้ตามระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 1 ชุด จำนวน 3 ฉบับ โดย ฉบับที่ 1 ส่งให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทันที เพื่อหักกลบหนี้ภายในกำหนดเวลาที่ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้างได้คำนวณเงินเพิ่มไว้ ฉบับที่ 2 ส่งให้สำนักบริหารการคลังและรายได้/งานคลังสำนักงานสรรพากรพื้นที่นอกเขตกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี เพื่อเขียนเช็คหรือโอนเงินตามจำนวนที่ได้หักกลบหนี้ไปให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่หักกลบหนี้ตามรายงานการหักกลบหนี้ทันทีภายในวันนั้นหรืออย่างช้าวันทำการถัดไป ฉบับที่ 3 เก็บไว้เป็นหลักฐาน

ถ้าผู้ขอคืนมีหนี้ภาษีอากรต่างท้องที่ (กรณี นอกเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึงผู้ขอคืนอยู่คนละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ / กรณี ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง ผู้ขอคืนที่อยู่ นอกเขตกรุงเทพมหานคร) กับที่อยู่ที่แสดงในแบบแสดงรายการภาษี ให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ใน ท้องที่ตามที่อยู่แบบแสดงรายการภาษี จัดทำรายงานการหักกลบลบหนี้ตามระบบภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา 1 ชุด 3 ฉบับ โดย ฉบับที่ 1 ส่งให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัดที่สะดวกทันทีเพื่อทำ การหักกลบลบหนี้ โดยมีหนังสือแจ้งไปพร้อมกับรายงานการหักกลบลบหนี้ให้ทำการหักกลบลบหนี้ ต่างท้องที่ภายในกำหนดเวลาที่ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้างได้คำนวณเงินเพิ่มไว้ ฉบับที่ 2 ส่ง ให้สำนักบริหารการคลังและรายได้ /งานคลัง สำนักงานสรรพากรพื้นที่นอกเขตกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี เพื่อเขียนเช็คหรือ โอนเงินตามจำนวนที่ได้หักกลบลบหนี้ไปให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาที่หักกลบลบหนี้ตามรายงานการหักกลบลบหนี้ทันที พร้อมหนังสือแจ้งให้สำนักบริหารการคลัง และรายได้ /งานคลัง สำนักงานสรรพากรพื้นที่นอกเขตกรุงเทพมหานคร ทราบว่า ให้ส่งเช็คไป สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาใด ภายในวันนั้นหรืออย่างช้าวันทำการถัดไป ฉบับที่ 3 เก็บไว้เป็น หลักฐาน

ข) เมื่อได้รับใบเสร็จรับเงินรายที่มีการหักกลบลบหนี้พร้อมภาพถ่าย รายงานการหักกลบลบหนี้จากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ตรวจสอบ เหนือวิเคราะห์แบบฯ จะแสดง สถานะแบบฯ “รอยืนยันผลการหักกลบลบหนี้” ให้ดำเนินการแก้ไขและยืนยันการหักกลบลบหนี้ บน ระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (โดยไม่ต้องจัดทำแบบพิจารณาเพื่อขอประมวลผลใหม่ (ค.39.1) อีก) ถ้าจำนวนหนี้ภาษีอากรน้อยกว่าจำนวนเงินที่ได้รับคืนภาษี ทำให้ได้รับคืนภาษีน้อยลง สถานะการ วิเคราะห์จะเป็น “รออนุมัติส่งพิมพ์เช็ค (หักหนี้ภาษีอากรค้างแล้ว)” ให้นำแบบรายการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อคืน/ประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี... ที่ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้างได้ตรวจ ยืนยันหนี้แล้ว เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติคืนเงินภาษีอากรอนุมัติส่งพิมพ์หนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา (ค.21) และเช็ค ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เหนืออนุมัติส่งพิมพ์เช็ค

ถ้าจำนวนหนี้ภาษีอากรเท่ากับหรือมากกว่าจำนวนเงินที่ได้รับคืน ภาษี ทำให้ไม่มีเงินคืนภาษี เมื่อดำเนินการยืนยันการหักกลบลบหนี้ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สถานะวิเคราะห์จะเป็น “ไม่มีเงินคืน (เนื่องจากหักหนี้ภาษีอากรค้าง)” ให้จัดพิมพ์หนังสือแจ้งคืนเงิน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ค.21ก (กรณีหักกลบลบหนี้ภาษีอากรค้างแล้วไม่มีเงินเหลือคืน) พร้อมใบ แแนว จำนวน 2 ฉบับ ดังนี้ ฉบับที่ 1 ส่งให้ผู้ขอคืนทางไปรษณีย์ก่อน หรืออย่างช้าพร้อมกับหนังสือ แสดงเจตนาหักกลบลบหนี้ ฉบับที่ 2 เก็บไว้เป็นหลักฐาน

(ก) จัดทำหนังสือแสดงเจตนาหักกลบลบหนี้ (ตามระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา) 1 ชุด จำนวน 2 ฉบับ ส่งฉบับที่ 1 พร้อมใบเสร็จรับเงินจากการหักกลบลบหนี้ ไปให้ผู้ขอคืนทางไปรษณีย์ ส่วนฉบับที่ 2 ให้เก็บไว้เป็นหลักฐาน

(ข) หากได้รับแจ้งจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาว่า หักกลบลบหนี้ไม่ได้เท่ากับจำนวนที่แจ้ง ให้ดำเนินการ ดังนี้

1. กรณีชำระหนี้ภาษีอากรเสร็จสิ้นแล้ว หรือสถานะหนี้เปลี่ยนแปลงไปโดยมีหนี้ภาษีน้อยกว่าจำนวนเงินที่ได้รับโอนหรือเช็คที่ได้รับ ให้บันทึกยกเลิกข้อมูลการหักกลบลบหนี้ และบันทึกหนี้ตามข้อเท็จจริงที่ได้รับจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และยื่นยันการหักกลบลบหนี้ ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อผู้มีอำนาจอนุมัติส่งพิมพ์เช็คต่อไป โดยไม่ต้องส่งรายงานการหักกลบลบหนี้ ไปให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาและสำนักบริหารการคลัง และรายได้ /งานคลัง สำนักงานสรรพากรพื้นที่นอกเขตกรุงเทพมหานครอีก และไม่ต้องส่งส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้างตรวจหนี้ หรือจัดทำแบบพิจารณาเพื่อขอประมวลผลใหม่ (ค.39.1) อีก

2. กรณีหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) และเช็ค ส่งไม่ถึงผู้รับ และไปรษณีย์ได้ส่งกลับคืนสำนักงานสรรพากรพื้นที่ตามที่อยู่ซึ่งระบุบนหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) และเช็ค หรือตามที่อยู่ที่บ้านพักผิดพลาด ให้ตรวจสอบว่า ที่อยู่ในแบบ ค.21 ตรงกับที่อยู่ในแบบ ภ.ง.ด.90 และหรือ ภ.ง.ด.91 หรือไม่

ถ้าไม่ตรงกัน ให้แก้ไขข้อมูลที่อยู่ที่ตรงตามที่ระบุในแบบแสดงรายการภาษี เมฆุแก้ไขที่อยู่และปีภาษีด้วยแบบ ค.39.4 บันทึกการแก้ไข เสนอผู้มีอำนาจเพื่ออนุมัติการแก้ไข และดำเนินขั้นตอนการขออนุมัติส่งพิมพ์เช็ค บนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แล้วส่งหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) และเช็ค ไปให้ผู้ขอคืนรายดังกล่าวอีกครั้งหนึ่ง ตามที่อยู่ที่ถูกต้อง

ถ้าตรงกัน ให้นำเลขที่เช็คดังกล่าวมาบันทึกปรับปรุงสถานะเป็น “ส่งไม่ถึงผู้รับ” เมฆุส่งหนังสือแจ้งคืน ค.21 พร้อมเช็ค ไม่ถึงผู้รับ ตามระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อผนวกรายการเข้ากับรายงานบัญชีรายชื่อผู้ขอคืนที่ไปรษณีย์ส่งไม่ถึงผู้รับ

3. กรณีผู้ขอคืนยังมิได้รับหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) และเช็ค

4. กรณีตรวจพบรายชื่อในบัญชีรายชื่อผู้ขอคืนที่ไปรษณีย์ส่งไม่ถึงผู้รับในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และผู้ขอคืนมาติดต่อขอรับหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) และเช็ค ให้ตรวจสอบรายการ วัน เดือน ปีที่ระบุในเช็ค

ถ้าเช็คฉบับดังกล่าวมีอายุไม่เกิน 6 เดือน ให้มอบหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) และเช็ค ให้แก่ผู้ขอคืน แล้ววันที่รับคืนหนังสือแจ้งคืน ค.21 พร้อมเช็ค ที่ส่งไม่ถึงผู้รับ ระบุสาเหตุข้อเท็จจริง บนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสถานะเช็คที่ส่งไม่ถึงผู้รับจะเปลี่ยนเป็น “พร้อมเข้าบัญชี”

ถ้าเช็คฉบับดังกล่าวมีอายุเกิน 6 เดือน ให้แจ้งผู้ขอคืนยื่นคำร้องขอให้ออกเช็คฉบับใหม่ (ค.39) แล้วยกเลิกเช็คฉบับดังกล่าว เมื่อยกเลิกเช็คเนื่องจากเช็คมีปัญหา ระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจะแสดงเลขที่เอกสารการยกเลิกเช็ค โดยอัตโนมัติ และประทับตรายกเลิกตามตัวอย่าง ข้อ 12.1 (หน้า 29) พร้อมระบุสาเหตุเช็คหมดอายุ (กรณีไปรษณีย์ตีกลับ)

5. กรณีผู้ขอคืนมิได้มาขอรับหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) และเช็ค ฉบับที่ไปรษณีย์ส่งไม่ถึงผู้รับ และมีอายุเกิน 6 เดือน ให้เก็บรักษาเช็คไว้ในที่ปลอดภัย เพื่อรอทำลายตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการเก็บรักษา และการทำลายเอกสารของกรมสรรพากร

6. กรณีตรวจไม่พบรายชื่อในบัญชีรายชื่อผู้ขอคืนที่ไปรษณีย์ส่งไม่ถึงผู้รับ และตรวจสอบข้อมูลเช็คใน เมฆสอบถามข้อมูลเช็ค ต้องมีสถานะเป็น “พร้อมเข้าบัญชี” ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หากผู้ขอคืนต้องการออกเช็คฉบับใหม่ แนะนำให้ผู้ขอคืนยื่นคำร้องขอให้ออกเช็คฉบับใหม่ (ค.39) กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนพร้อมภาพถ่ายบัตรประจำตัวของผู้ขอคืน เช่น บัตรประจำตัวประชาชน บัตรข้าราชการเป็นต้น (ถ้าผู้ขอคืนเป็นผู้ทำเช็คสูญหาย ให้แนบสำเนารายงานประจำวันเกี่ยวกับคดีเช็คของผู้ขอคืนที่สูญหายที่พนักงานสอบสวนรับรองด้วย) เสนอสรรพากรพื้นที่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อขออนุมัติ และดำเนินการ ดังนี้

7. กรณีตรวจข้อมูล ชื่อ นามสกุล ที่อยู่และจำนวนเงินถูกต้อง ให้บันทึกยกเลิกเช็คใน เมฆยกเลิกเช็คเนื่องจากเช็คมีปัญหา ระบุสาเหตุการยกเลิก “เช็คสูญหาย หรือผู้ขอคืนไม่ได้รับเช็ค” และรีบส่งสำเนารายงานประจำวันเกี่ยวกับคดีเช็คหรือแบบ ค.39 ที่ลงนามอนุมัติแล้วแต่กรณี ไปให้สำนักบริหารการคลังและรายได้ทางโทรสารทันทีเพื่อใช้เป็นหลักฐานแจ้งธนาคารระงับการจ่ายเงินตามเช็คฉบับนั้น

8. กรณีตรวจข้อมูล ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ผิดพลาดไม่ตรงกับแบบ ภ.ง.ด. 90 / ภ.ง.ด. 91 ให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ (ตามที่อยู่ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา) บันทึกยกเลิกเช็คใน เมฆยกเลิกเช็คเนื่องจากเช็คมีปัญหา ระบุสาเหตุการยกเลิกว่า “วิเคราะห์แล้วมีรายการไม่ถูกต้อง (เช็คส่งผู้ขอคืนภาษีแล้วแต่ยังไม่ได้นำเข้าบัญชี)” และหากที่อยู่ที่ระบุในแบบแสดงรายการภาษีเป็นคนละท้องที่ หรือผู้ขอคืนย้าย หรือแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนแปลงที่อยู่ ให้โอนข้อมูลแบบแสดง



รายการภาษีในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่ระบุในแบบแสดงรายการภาษี และดำเนินการตาม ข้อ 12.3 (หน้า 30)

9. กรณีผู้ขอคืนแจ้งว่า ธนาคารปฏิเสธการจ่ายเงิน เช่น เช็คชำรุดเสียหาย พิมพ์ชื่อ-นามสกุล หรือจำนวนเงิน ไม่ชัดเจน เช็คหมดอายุ เป็นต้น ให้แนะนำผู้ขอคืนยื่นคำร้องขอให้ออกเช็คฉบับใหม่ ( ค.39) พร้อมแนบเช็คคืนภาษีฉบับที่ชำรุด และภาพถ่ายบัตรของผู้ขอคืน เช่น บัตรประจำตัวประชาชน บัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น และยกเลิกเช็คฉบับดังกล่าว ในเมนูยกเลิกเช็คเนื่องจากเช็คมีปัญหา เลือกระบุสาเหตุการยกเลิกว่า “ธนาคารปฏิเสธการจ่ายเงิน” กระทบตรายกเลิกตามตัวอย่างการบันทึกยกเลิกเช็ค หน้า 29 – 30 แล้วดำเนินการตามกรณีที่ต้องทำการออกหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) และเช็ค หรือหนังสือแจ้งการประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภ.ง.ด.11) ฉบับใหม่ หน้า 30 ต่อไป

10. กรณีผู้ขอคืนนำเช็คมาคืน มีกรณีดังนี้

11. กรณีที่ผู้ขอคืนภาษีไม่ต้องการรับเงินภาษีคืน ให้ยกเลิกเช็คฉบับดังกล่าวเมนูยกเลิกเช็คเนื่องจากเช็คมีปัญหา ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และกระทบตรายกเลิกในตัวเช็คตามตัวอย่าง การบันทึกยกเลิกเช็ค หน้า 29 – 30 พร้อมระบุสาเหตุผู้ขอคืนนำเช็คมาคืน (ไม่ต้องการรับเงินภาษีคืน)

12. กรณีที่ผู้ขอคืนภาษีต้องการให้ออกเช็คฉบับใหม่ อาจเกิดจากการบันทึกข้อมูลผิดพลาด หรือผู้ขอคืนภาษีกรอกแบบแสดงรายการภาษีผิดพลาด ให้ยกเลิกเช็คฉบับดังกล่าว โดยกระทบตรายกเลิกตามตัวอย่าง การบันทึกยกเลิกเช็ค หน้า 29 – 30 พร้อมระบุสาเหตุผู้ขอคืนนำเช็คมาคืน (ต้องการออกเช็คฉบับใหม่) แล้วดำเนินการตามข้อเท็จจริง

12.1 ให้บันทึกยกเลิกเช็คในกรณีต่อไปนี้ ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เมนูยกเลิกเช็คเนื่องจากเช็คมีปัญหา แล้วส่งเช็คที่ยกเลิกดังกล่าวด้วยรายงานบันทึกยกเลิกส่งคืนสำนักบริหารการคลังและรายได้ไปให้สำนักบริหารการคลังและรายได้ ภายในสิ้นเดือนนับแต่วันที่ได้มีการบันทึกยกเลิก

- เช็คเปล่าชำรุดเสียหาย
- เช็คขีดขาด พิมพ์พร้อมฉบับ
- ธนาคารปฏิเสธการจ่ายเงิน
- วิเคราะห์แล้วมีรายการไม่ถูกต้อง (เช็คส่งผู้ขอคืน

ภาษีแล้ว แต่ยังไม่ได้นำเข้าบัญชี)

- ผู้ขอคืนนำเช็คมาคืน (ไม่ต้องการรับเงินภาษีคืน)
- ผู้ขอคืนนำเช็คมาคืน (ต้องการออกเช็คฉบับใหม่)

- เช็กสัญญาหายหรือผู้ขอคืน ไม่ได้รับเช็ค
- เช็คหมดอายุ (ไปรษณีย์ตีกลับ) โดยปฏิบัติ ดังนี้  
ประทับตราข้อความข้างล่างนี้บนเช็คฉบับ นั้น (ถ้ามี)

พร้อมระบุสาเหตุของการยกเลิกทันที

ยกเลิก เนื่องจาก

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เช็คเปล่าชำรุด เสียหาย          | <input type="checkbox"/> 5. ผู้ขอคืนนำเช็คมาคืน (ไม่ต้องการรับเงินภาษีคืน) |
| <input type="checkbox"/> 2. เช็คฉีกขาด พิมพ์พร้อมฉบับ       | <input type="checkbox"/> 6. ผู้ขอคืนนำเช็คมาคืน (ต้องออกเช็คฉบับใหม่)      |
| <input type="checkbox"/> 3. ธนาคารปฏิเสธการจ่ายเงิน         | <input type="checkbox"/> 7. เช็คสัญญาหายหรือผู้ขอคืน ไม่ได้รับเช็ค         |
| <input type="checkbox"/> 4. วิเคราะห์แล้วมีรายการไม่ถูกต้อง | <input type="checkbox"/> 8. เช็คหมดอายุ (ไปรษณีย์ตีกลับ)                   |

หมายเหตุ รายการตาม 7.และ 8. จะดำเนินการยกเลิกได้ต่อเมื่อผู้ขอคืนมาติดต่อขอเช็คฉบับใหม่

12.2 กรณีวิเคราะห์แล้ว มีรายการไม่ถูกต้องและเช็คส่งให้ผู้ขอคืนภาษีแล้ว แต่ยังไม่ได้นำไปเข้าบัญชีหรือแลกเงินสด เมื่อทำการยกเลิกเช็คแล้ว ให้รอผลการอายัดเช็คจากสำนักบริหารการคลังและรายได้ แล้วตรวจสอบสถานะเช็คว่าเป็น “อายัดได้” ให้ดำเนินการตาม (9) ของ 3.3.1 หากอายัดไม่ได้ ให้ดำเนินการกรณีคืนเงินภาษีอากรผิดพลาดตามระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการคืนเงินภาษีอากร

12.3 กรณีที่ต้องทำการออกหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) และเช็ค หรือหนังสือแจ้งการประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.11) ฉบับใหม่ ให้ตรวจสอบสถานะเช็คฉบับเก่าว่า มีสถานะ “อนุมัติ” ให้ตรวจรายละเอียดเช็คฉบับที่ขอระงับการส่งจ่ายว่า ได้มีการนำเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารแล้วหรือไม่ ถ้านำเข้าบัญชีแล้วไม่ต้องออกเช็คฉบับใหม่ หากต้องพิมพ์เช็ค หรือ ภ.ง.ด.11 ฉบับใหม่ ให้บันทึกแบบพิจารณาเพื่อขอพิมพ์เช็คใหม่ หรือแบบพิจารณาเพื่อขอประมวลผลใหม่ ค.39.1 เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติแก้ไขข้อมูลหลังการประมวลผลบนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดย

- ไม่ต้องแก้ไขข้อมูล ในกรณีเช็คที่จัดพิมพ์แล้วฉีกขาด พิมพ์พร้อมฉบับ หรือพิมพ์ผิดพลาด หรือกรณีผู้ขอคืนยื่นคำร้องขอให้ออกเช็คฉบับใหม่ (ค.39) เนื่องจากเช็คฉบับเดิมสัญญาหาย ชำรุด เสียหาย หรือผู้ขอคืนนำเช็คไปเข้าบัญชีเกิน 6 เดือน ธนาคารจึงปฏิเสธการจ่ายเงิน หรือเช็คส่งไม่ถึงผู้ขอคืนและผู้ขอคืนมาติดต่อเกิน 6 เดือน หรือ

- ต้องแก้ไขข้อมูลเพื่อให้มีการประมวลผลใหม่ ในกรณีที่พบว่า มีรายการไม่ถูกต้องและบันทึกรายละเอียดผลการวิเคราะห์แล้ว หรือกรณีมีหนี้ภาษีอากรตามที่ได้รับแจ้งจากส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้างและบันทึกรายการหนี้ภาษีอากรแล้ว

12.4 กรณีต้องพิมพ์เช็คใหม่ให้เรียกดูข้อมูลที่ประมวลผลใหม่จากเมนูคัดค้นข้อมูล ภ.ง.ด.90/91 ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาว่า ถูกต้องหรือไม่ หากไม่ถูกต้องให้บันทึกแบบพิจารณาเพื่อขอประมวลผลใหม่ ค.39.1 แก้ไขให้ถูกต้อง เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติตั้งพิมพ์หนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) และเช็คฉบับใหม่

12.5 กรณีต้องพิมพ์หนังสือแจ้งการประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.11) เมื่อแก้ไขข้อมูลหลังการประมวลผล เจ้าหน้าที่หน่วยปฏิบัติสามารถพิมพ์ ภ.ง.ด.11 (ฉบับร่าง) และใบแนบ เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาและอนุมัติบนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ก่อนสั่งพิมพ์หนังสือแจ้งการประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.11) จำนวน 4 ฉบับจากระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามแนวทางปฏิบัติการสรรพากร เรื่องงานกรรมวิธีแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

12.6 กรณีต้องยกเลิกเช็คที่บันทึกรายการข้อมูลผิดพลาด ให้ขออนุมัติยกเลิกรายการข้อมูลที่บันทึกผิดพลาดต่อผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ควบคุมส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี และบันทึกยกเลิกการยกเลิกเช็คนั้นบนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

12.7 กรณีวิเคราะห์แบบ ภ.ง.ด.90 ภ.ง.ด.91 สำหรับรายที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านช่องทางอื่น และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ ไม่ต้องจัดทำหนังสือแจ้งไม่คืนเงินภาษีอากร (ค.30) (เมื่อนำมาพิจารณาใหม่ไม่ต้องให้ผู้ขอคืนยื่นคำร้องขอคืนภาษีอีก) ดังนี้

12.8 กรณีจำเป็นต้องการทราบข้อเท็จจริง ซึ่งไม่อาจใช้วิธีการอื่น ให้จัดทำหนังสือเชิญพบเสนอสรรพากรพื้นที่ หรือนักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ (ผู้ช่วยสรรพากรพื้นที่) ลงนามเท่านั้นแล้วส่งทางไปรษณีย์ และบันทึกการเชิญพบในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หน้าจอวิเคราะห์แบบฯ เลือกรายวิเคราะห์แบบฯ เป็น “เชิญพบ” แล้วจัดพิมพ์หนังสือเชิญพบส่งให้ผู้ขอคืนทางไปรษณีย์ หากไม่มาพบและเกินกำหนดวันนัดหมายที่ได้บันทึกบนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต้องเสนอขออนุมัติยุติเรื่องต่อผู้มีอำนาจ จึงจะทำการบันทึกยุติเรื่องบนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อไป

12.9 กรณีจำเป็นต้องขอเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ขอคืนภาษี เนื่องจากมิได้แนบเอกสารหลักฐานพร้อมการยื่นแบบแสดงรายการภาษี โดยไม่เชิญพบให้จัดทำหนังสือขอเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ขอคืนเสนอสรรพากรพื้นที่ หรือนักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ (ผู้ช่วยสรรพากรพื้นที่) ลงนามแล้วส่งทางไปรษณีย์ และบันทึกการขอเอกสารที่ขอในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หน้าจอวิเคราะห์แบบฯ เลือกรายวิเคราะห์แบบฯ เป็น “ขอเอกสาร” เลือกหัวข้อเอกสารที่ต้องการ เพื่อผนวกรายการเอกสารที่ขอจากผู้ขอคืนภาษีไว้บนระบบสอบถามข้อมูลการขอคืนภาษี

ภ.ง.ด. 90,91 บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ผู้ขอคืนภาษีตรวจสอบ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบรายการเอกสารที่ขอได้จากระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หากไม่ส่งมอบเอกสารเกินกว่ากำหนดวันที่นัดหมายที่ได้บันทึกบนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต้องเสนอขออนุมัติยุติเรื่องต่อผู้มีอำนาจ จึงจะทำการบันทึกยุติเรื่องบนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อไป

12.10 กรณีวิเคราะห์แบบ ภ.ง.ด.90 ภ.ง.ด.91 สำหรับรายที่ยื่นแบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หากต้องการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ให้บันทึกรายการเอกสารที่ขอในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หน้าจอวิเคราะห์แบบฯ เลือกการวิเคราะห์แบบฯ เป็น “ขอเอกสาร” เลือกหัวข้อเอกสารที่ต้องการขอ เพื่อระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จะได้ดึงรายการเอกสารที่ขอจากผู้ขอคืนภาษีไว้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบสอบถามข้อมูลการขอคืนภาษี ภ.ง.ด.90,91 ให้ผู้ขอคืนภาษีตรวจสอบ และพิมพ์รายการเอกสารที่ขอลงในหนังสือขอเอกสารสำหรับการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพื่อแจ้งให้ผู้ขอคืนนำส่งเอกสารไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่ตามที่อยู่ที่ระบุในแบบแสดงรายการภาษี ซึ่งจัดพิมพ์โดยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศพร้อมจัดส่งด้วยระบบบรรจุของอัตโนมัติ (Automatic Document Factory) ให้ผู้ขอคืนภาษีทางไปรษณีย์ ภายในสิ้นเดือนมิถุนายนของปีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษี

- เมื่อได้รับเอกสารให้บันทึกรับเอกสารในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หน้าจอวิเคราะห์แบบฯ เลือกการวิเคราะห์ราย เป็น “บันทึกผลการขอเอกสารแบบกระดาษ” หรือ “บันทึกผลการขอเอกสารแบบฯ อินเทอร์เน็ต” สำหรับรายที่ส่งเอกสารช่องทางอื่น เช่น ไปรษณีย์ โทรสาร หรือส่งด้วยตนเอง เป็นต้น ในกรณีรายที่ส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (Upload) บนอินเทอร์เน็ต และโทรสารอัตโนมัติ ไม่ต้องบันทึกรับเอกสาร การรับเอกสารจะถูก Update บนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และระบบสอบถามข้อมูลการขอคืนภาษี ภ.ง.ด.90,91 บนอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ขอคืนภาษีตรวจสอบโดยอัตโนมัติ

- ทุกสิ้นวันให้ตรวจรายชื่อผู้ขอคืนภาษีที่ส่งเอกสารจากรายงานการรับเอกสารในเมนูระบบงานของสำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือหน้าจอคัดค้นข้อมูลแบบฯ ภ.ง.ด. 90/91 ในส่วนข้อมูลแบบ ผู้มีเงินได้ เอกสารประกอบการพิจารณาคืนภาษีเพื่อดำเนินการตรวจเอกสารที่ส่งมาครบถ้วน ชัดเจนหรือไม่ หรือไม่ได้รับ หากเอกสารไม่ครบถ้วนไม่ชัดเจน หรือไม่ได้รับ ให้บันทึกขอเอกสารเฉพาะรายการเอกสารที่ขาดหรือไม่ชัดเจนเท่านั้น เพื่อระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจะได้ดึงรายการเอกสารดังกล่าวไว้บนอินเทอร์เน็ตให้ผู้ขอคืนภาษีตรวจสอบ และดึงรายการเอกสารพิมพ์ในหนังสือขอเอกสารฯ ส่งผู้ขอคืนภาษีอีก ทุกครั้งที่ได้รับเอกสารไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน

- หากมีประเด็นที่ต้องแจ้งให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นทราบถึงผลการตรวจวิเคราะห์ และไม่ต้องการแจ้งผู้ขอคืนภาษีทราบให้บันทึกข้อความในช่อง “ประเด็นวิเคราะห์แล้ว” ระบบฯ จะไม่ดึงข้อความดังกล่าวพิมพ์ในหนังสือขอเอกสารสำหรับการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หรือขึ้นบนอินเทอร์เน็ตให้ผู้ขอคืนภาษีทราบ

- หากมิได้รับเอกสารภายใน 30 วัน นับแต่วันที่บันทึกขอเอกสาร หรือเชิญพบแล้วผู้ขอคืนภาษีไม่ติดต่อนำส่งเอกสาร หรือไม่มาพบ เป็นเหตุให้ไม่สามารถพิจารณาคืนภาษีได้ ให้เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อขอยุติเรื่อง และบันทึกในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยไม่ต้องจัดทำหนังสือแจ้งไม่คืนเงินภาษีอากร (ค.30) หากผู้ขอคืนนำเอกสารที่ขอมมาแสดงให้พิจารณาใหม่โดยไม่ต้องให้ผู้ขอคืนยื่นคำร้องขอคืนภาษีอีกครั้ง

12.11 กรณีต้องส่งให้ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี/ทีมพิเศษตรวจหาข้อเท็จจริงให้ขออนุมัติผู้มีอำนาจ ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หน้าจอวิเคราะห์แบบฯ เลือกรายวิเคราะห์แบบฯ เป็น “ส่งทีมกำกับ” และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจะพิมพ์หนังสือแจ้งความคืนหน้าการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แล้วส่งให้ผู้ขอคืนภาษีด้วยระบบบรรจุของอัตโนมัติ (Automatic Document Factory) 1 ครั้งเท่านั้น ภายในสิ้นเดือนมิถุนายนของปีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษี

12.12 กรณีพิจารณาครบถ้วนเสร็จสิ้นแล้วปรากฏว่า ไม่มีเงินภาษีที่ต้องคืน หน้าจอวิเคราะห์แบบฯ เลือกรายวิเคราะห์เป็น “ส่งอนุมัติ ค.30” และบันทึกข้อเท็จจริงข้อกฎหมายและเหตุผลแจ้งไม่คืน พร้อมทั้งพิมพ์หนังสือแจ้งไม่คืนเงินภาษีอากร (ค.30) และใบแนบ (ถ้ามี) ในเมนูส่งอนุมัติ ค.30 ให้หัวหน้างานตรวจสอบความถูกต้อง เสนอผู้มีอำนาจลงนามแล้ว บันทึกการอนุมัติ ในเมนูอนุมัติ ค.30 แล้วส่งไปให้ผู้ขอคืนภาษีทางไปรษณีย์พร้อมบันทึกข้อมูลส่งไปรษณีย์ที่หน้าจอวิเคราะห์แบบฯ เลือกรายวิเคราะห์แบบฯ เป็น “ส่งไปรษณีย์ ค.30” บนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

12.13 กรณีผู้ขอคืนนำเช็คที่ได้รับชำระหรือเกินมาคืน ให้ตรวจสอบว่า เช็คฉบับที่นำมาคืนถูกยกเลิกหรือไม่ ถ้ายังไม่ยกเลิกให้แจ้งผู้ขอคืนภาษีนำเช็คฉบับที่ถูกยกเลิกแล้วมาเปลี่ยน และประทับตรายกเลิกเช็คตามตัวอย่าง การยกเลิกเช็ค หน้า 29 – 30 แล้วให้เก็บรักษาเช็คไว้ในที่ปลอดภัยเพื่อรอทำลายตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการเก็บรักษาและการทำลายเอกสารของกรมสรรพากร

ภายในวันที่ 24 มิถุนายนของปีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษี จะต้องบันทึกผลการตรวจวิเคราะห์ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ขอคืนภาษีทุกราย และผู้ขอคืนภาษีทุกรายจะต้องได้รับทราบผลการพิจารณา ในกรณีดังนี้

12.14 กรณีอนุมัติผลการตรวจวิเคราะห์เพื่อส่งพิมพ์หนังสือ  
แจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) และเช็ค

12.15 กรณีอนุมัติให้จัดทำหนังสือเชิญพบ เพื่อขอทราบ  
ข้อเท็จจริง

12.16 กรณีบันทึกขอเอกสาร / ขอเอกสารเพิ่มเติมใน  
ระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

12.17 กรณีส่งทีมกำกับดูแล/ทีมพิเศษตรวจสอบข้อเท็จจริง  
ระบบฯ จะพิมพ์หนังสือแจ้งความคืบหน้าการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

12.18 กรณีแจ้งคืนเงินภาษีอากรผิดพลาด ให้ถือปฏิบัติตาม  
ระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการคืนเงินภาษีอากร และบันทึกการแจ้งคืนเงินภาษีอากรผิดพลาด เมณูสั่ง  
คืนเงินผิดพลาด ค.31/ค.37 และพิมพ์หนังสือแจ้งการยกเลิกหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีอากร (ค.37) หรือ  
หนังสือแจ้งให้ส่งคืนเงินภาษีอากรที่สั่งคืนผิดพลาด (ค.31) บนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่งให้ผู้  
ขอคืนภาษีทางไปรษณีย์

12.19 กรณีผู้มีเงินได้เป็นหญิงจดทะเบียนสมรสขึ้นแบบ  
ภ.ง.ด.90 ให้โอนข้อมูลของกลุ่มสมรสฝ่ายหญิงบนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หน้าจอวิเคราะห์แบบฯ  
เลือกการวิเคราะห์แบบฯ เป็น“โอนแบบฯ ให้ สภ./บอ./สท.อื่น” ไปให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ตามที่  
อยู่ที่ระบุไว้ในแบบแสดงรายการภาษีกลุ่มสมรสฝ่ายชาย” (สำหรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาก่อนปีภาษี 2555)

12.20 กรณีผู้ขอคืนภาษีขึ้นแบบ ภ.ง.ด.90 หรือ ภ.ง.ด.91  
เพิ่มเติมหรือขึ้นแบบแสดงรายการภาษี มากกว่า 1 ฉบับ ในปีภาษีเดียวกัน ให้ตรวจวัน เดือน ปี ที่ขึ้นแบบ  
แสดงรายการภาษีที่ติดเงื่อนไข และโอนข้อมูลแบบแสดงรายการภาษี ภายใน 3 วันนับแต่วันได้รับแบบ  
ฉบับติดเงื่อนไข ดังนี้

- ถ้าแบบฉบับติดเงื่อนไขขึ้นก่อน ให้โอนข้อมูลแบบ  
แสดงรายการภาษี ผ่านระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไปให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ตามที่ระบุไว้  
ในแบบแสดงรายการภาษีฉบับหลัง

- ถ้าแบบฉบับติดเงื่อนไขขึ้นหลัง ให้ติดต่อประสาน  
กับสำนักงานสรรพากรพื้นที่แบบฉบับที่ขึ้นก่อน ให้โอนข้อมูลผ่านระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและ  
ตรวจบนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาว่า มีการออกหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและ  
เช็คให้แก่ผู้เสียภาษีและนำเข้าบัญชีเงินฝากหรือแลกเงินสดหรือไม่ ถ้าไม่มี ให้นำแบบทุกฉบับมารวม

คำนวณภาษีใหม่ ถ้ามี ให้ตรวจว่าเช็คฉบับดังกล่าวได้นำเข้าบัญชีเงินฝากหรือแลกเงินสดหรือไม่ และดำเนินการดังนี้

12.21 กรณีเช็คฉบับดังกล่าวยังไม่ได้นำเข้าบัญชีเงินฝากหรือแลกเงินสด บันทึยกยกเลิกเช็ค เนื่องจากสาเหตุต่างๆ แล้วแต่กรณี ตาม (8) และตรวจวิเคราะห์บันทึกข้อมูลใหม่ให้ถูกต้อง

12.22 กรณีเช็คฉบับดังกล่าวได้นำเข้าบัญชีเงินฝากหรือแลกเงินสด

- ถ้าผลการคำนวณใหม่ ต้องได้รับเงินภาษีคืนมากขึ้น ให้คืนเงินภาษีเฉพาะส่วนที่เพิ่มขึ้น บันทึกแก้ไขหลังประมวลผลและขออนุมัติตั้งพิมพ์เช็คบนระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

- ถ้าผลการคำนวณใหม่ ต้องได้รับเงินภาษีคืนลดลง หรือมีภาษีที่ต้องชำระเพิ่มเติม ให้ดำเนินการตาม (17) และประเมินภาษีหากมีภาษีที่ต้องชำระเพิ่ม

12.23 กรณีคืนภาษีไม่เท่ากับภาษีที่ขอคืนในแบบแสดงรายการภาษี ให้บันทึกข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และเหตุผลในการคืนภาษีไม่เท่ากับที่ขอคืน ตามมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อดึงข้อความนั้นพิมพ์ลงในหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) และเช็ค หรือใบแนบหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ค.21ก (กรณีหักกบลดหนี้ภาษีอากรค้างแล้วไม่มีเงินเหลือคืน)

12.24 กรณีได้รับแบบ ภ.ง.ด.90 หรือ ภ.ง.ด.91 ที่บันทึกที่อยู่ผิดพลาดไม่ตรงตามที่ระบุในแบบแสดงรายการภาษี

- หากที่อยู่ตามที่ระบุในแบบแสดงรายการภาษีอยู่ในท้องที่

- วิเคราะห์แล้วได้คืนภาษีตามที่ประมวลผลได้ ให้แก้ไขข้อมูลที่อยู่ให้ตรงตามที่ระบุในแบบแสดงรายการภาษี โดยใช้แบบ ค.39.4 ตามแนวทางปฏิบัติการสรรพากร เรื่องงานกรรมวิธีแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสามารถตั้งพิมพ์เช็คในวันเดียวกันได้ และแจ้งส่วนบริหารงานทั่วไปตรวจสอบแก้ไขฐานข้อมูลบนระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีให้ถูกต้อง

- วิเคราะห์แล้วได้คืนภาษีไม่ตรงตามที่ประมวลผลได้ ให้แก้ไขข้อมูลที่อยู่ให้ตรงตามที่ระบุในแบบแสดงรายการภาษี และแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องโดยใช้แบบ ค.39.1 แล้วอนุมัติข้อมูลเพื่อส่งประมวลผล ซึ่งจะสามารถขออนุมัติตั้งพิมพ์เช็คได้ทันที

หากที่อยู่ตามทีระบุในแบบแสดงรายการภาษีอยู่ต่าง  
ท้องถิ่น ให้บันทึกโอนข้อมูลแบบแสดงรายการภาษี ที่หน้าจอดีวิเคราะห์แบบๆ เลือกรวิเคราะห์แบบๆ เป็น  
“โอนแบบๆ ให้ สก./บอ./สท.อื่น”และหัวหน้างานอนุมัติโอนแบบๆ ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ไปให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่ระบุในแบบแสดงรายการภาษีดำเนินการ

ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ควบคุมส่วนกรรมวิธี  
และคืนภาษี ตรวจสอบรายชื่อผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นส่งให้วิเคราะห์  
หัวหน้างานบันทึกรับโอนแบบๆ และจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
เพื่อตรวจวิเคราะห์ต่อไป

12.16 กรณีระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแสดงสถานะนำ  
เช็คเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารแล้ว แต่ผู้ขอคืนแจ้งว่าไม่ได้รับเช็คและหรือมิได้นำเข้าบัญชีเงินฝาก ให้  
ติดต่อขอทราบข้อเท็จจริงไปยังสำนักบริหารการคลังและรายได้ และดำเนินการตามข้อเท็จจริงที่ได้รับ  
ต่อไป

เมื่อได้รับแจ้งจากสำนักบริหารการคลังและรายได้ ให้  
ปรับปรุงสถานะเช็คคืนภาษีที่ผู้ขอคืนนำเช็คขึ้นเงินไปแล้ว แต่ไม่สามารถบันทึกเข้าระบบเช็คขึ้นเงิน  
ได้

- ทุกวันทำการ ให้เปิดหน้าจอตรวจปัญหาจากรายงาน  
ข้อมูลเช็คขึ้นเงินจากธนาคารมีปัญหา ถ้าพบว่าเช็คคืนภาษีของผู้ขอคืนรายใดมีปัญหา ให้ทำการแก้ไข  
ในระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ดังนี้

- ถ้าพบว่า เช็คดังกล่าวอยู่ในสถานะเช็คส่งไม่ถึงผู้รับ  
ให้ปรับปรุงสถานะเป็นเช็คที่มีผู้มารับคืน

- ถ้าพบว่า เช็คดังกล่าวอยู่ในสถานะอื่น ให้ตรวจสอบ  
ความถูกต้องของเช็คว่า ได้ปรับปรุงสถานะเช็คให้เป็นปัจจุบันและถูกต้องตามข้อเท็จจริงหรือไม่ กรณีมี  
ข้อมูล/รายการใดผิดพลาดให้แก้ไขให้ถูกต้อง”

4.3 แนวทางปฏิบัติกรมสรรพากรที่ มจ. 16/2552 เรื่อง การตรวจวิเคราะห์การคืนเงินภาษี  
เงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

#### 4.3.1 “ข้อ 3 สำนักงานสรรพากรพื้นที่

1) เมื่อได้รับแบบรายการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
(ภ.ง.ด. 90,91) จากสำนักงานสรรพากรภาค หรือ เรียกดูจากโปรแกรมระบบงานภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดา (ITPP) ให้ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้ง และหากรายใดสำนักงานสรรพากรภาคได้บันทึกขอ



เอกสารให้ตรวจรายการที่ผู้ขอคืนภาษีแสดงไว้กับเอกสารหลักฐานที่ได้รับจากผู้ขอคืนภาษี ถ้าไม่ตรงกับรายการที่ผู้ขอคืนภาษีแสดงไว้ ให้ดำเนินการตามข้อเท็จจริงที่ได้รับต่อไป

2) กรณีได้รับเอกสารจากผู้มีเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(4)(ก) แห่งประมวลรัษฎากร ให้ตรวจข้อมูล ดังนี้

(1) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้หักภาษี ณ ที่จ่าย (ธนาคาร) มิได้พิมพ์จากระบบคอมพิวเตอร์หรือใช้ตรายางประทับ

(2) มีรายการเงินได้ และภาษีหัก ณ ที่จ่าย รายการเดียว และมีได้พิมพ์จากระบบคอมพิวเตอร์

(3) ไม่แสดงเลขที่บัญชีเงินฝากประจำ/ เลขที่บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (กรณีไม่ได้รับการยกเว้น)

ให้เปรียบเทียบความแตกต่างหนังสือรับรองการหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่ายของธนาคารเดียวกัน ที่ได้รับจากผู้ขอคืนรายอื่นที่เคยขอคืนหลายปีติดต่อกัน เพื่อดูรายการผิดปกติ เมื่อพบรายการผิดปกติให้ดำเนินการดังนี้

- ตรวจสอบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปีก่อนว่าเคยมีเงินได้ตามมาตรา 40(4) (ก) แห่งประมวลรัษฎากร ประเภทดอกเบี้ยเงินฝากธนาคารหรือไม่ หรือ

- ในปีก่อนมีเงินได้ประเภทอื่นสูงพอที่จะเป็นเงินฝากเพื่อให้ได้รับดอกเบี้ยสูงระดับนี้หรือไม่

ถ้าไม่มีหรือมีเหตุน่าเชื่อถือว่ามียาการผิดปกติ ให้ติดต่อผู้ขอคืนภาษีเพื่อขอหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายต้นฉบับ สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร พร้อมทั้งบันทึกข้อเท็จจริงแล้วดำเนินการตามข้อเท็จจริงนั้น

ถ้าผู้ขอคืนภาษีไม่นำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายต้นฉบับ และสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารมาแสดง ให้แจ้งไม่คืนเงินภาษีอากรด้วย ก.30 และหรือเมื่อตรวจวิเคราะห์ข้อมูลแล้วพบว่า เป็นการปลอมแปลงเอกสารการขอคืนภาษีและมีหลักฐานฉบับจริงของการปลอมแปลงดังกล่าว หรือหลักฐานอื่นใดที่จะใช้ดำเนินการเอาผิดทางอาญากับผู้ทุจริตดังกล่าวได้ให้ส่งสำนักงานสรรพากรภาคพร้อมเอกสารเพื่อดำเนินการต่อไป

3) ทุกสิ้นวันให้ตรวจรายชื่อผู้ขอคืนภาษีที่ส่งเอกสารจากรายงานการส่งเอกสารเพื่อดำเนินการตรวจเอกสารที่ส่งมาครบถ้วนตามที่สำนักงานสรรพากรภาคขอหรือไม่ เอกสารชัดเจนหรือไม่”

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 สุวีร์รัตน์ คนธรัตนะกุล (2543) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ คือ อายุ ความสะดวกในการเดินทาง ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ คือ ความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ 1) บุคลากรของกรมสรรพากรไม่มีการประสานงานและติดตามดูแลธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามระเบียบฯ 2) ธนาคารมีภาระด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามที่ระเบียบฯ กำหนด 3) จำนวนพนักงานและความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรของพนักงานธนาคาร อาจไม่เพียงพอสำหรับการรับชำระภาษีผ่านธนาคาร และ 4) ผู้เสียภาษีมีความรู้เรื่องภาษีอากรในระดับต่ำเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

ข้อเสนอแนะของผู้ทำการวิจัยในการปรับปรุงระเบียบการรับชำระภาษีอากรผ่านธนาคารคือ 1) การระบุตำแหน่งและภารกิจของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนตามระเบียบอย่างชัดเจน 2) ผู้บริหารกรมสรรพากรต้องดำเนินการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติตามระเบียบให้มากขึ้น 3) หน่วยงานของกรมสรรพากรควรจะอำนวยความสะดวก และให้การช่วยเหลือในการดำเนินการของธนาคารที่มีภาระด้านค่าใช้จ่ายหรือให้ผลตอบแทนแก่ธนาคาร 4) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีทราบ ว่ามีการชำระภาษีผ่านธนาคารอย่างทั่วถึงและมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์กลุ่มเป้าหมายที่ยื่นแบบภ.ง.ด.91 และ 5) เพิ่มการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านธนาคาร

5.2 วนิษฐา สุวรรณมงคล (2546) ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อระบุถึงปัญหาและอุปสรรคในการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ได้แก่ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 209 ราย และผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล จำนวน 37 ราย รวมทั้งสิ้น 246 ราย โดยสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการได้มาตามวัตถุประสงค์ คือ สัมภาษณ์ผู้เสียภาษีที่เคยยื่นและไม่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างละ 123 รายเท่ากัน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ทราบว่า

มีการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต จากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร ผู้เสียภาษีที่เคยขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่พอใจมากในเรื่องสามารถขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี สามารถขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหลังเวลา 16.30 น. จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการขึ้นแบบปกติได้ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ แต่ผู้เสียภาษีที่ไม่เคยขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 17.10 ไม่ทราบ และร้อยละ 82.90 ทราบแต่ไม่ขึ้น เนื่องจากไม่แน่ใจว่าการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจะสมบูรณ์เหมือนกับการขึ้นแบบ ณ สรรพากรพื้นที่สาขา ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการสรรพากรควรปรับปรุงการบริการในเรื่องการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต และพบว่าผู้เสียภาษีเห็นด้วยกับปัญหาเรื่องการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช้า มีความยุ่งยาก ส่วนด้านพฤติกรรมในการเลือกขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เห็นว่าในปัจจุบันจะเป็นต้องมีการให้บริการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากขึ้น

**5.3 พนิดา ชีระชิต (2548)** ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยการออกแบบสอบถามจำนวน 300 ตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์โดยวิธี Marginal Effects ผลการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ปัจจัยด้านความสะดวกในการชำระผ่านอินเทอร์เน็ต มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 16-36 การใช้บริการขึ้นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ร้อยละ 9-34 ความรวดเร็วของการขึ้นแบบฯ มีผลให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ร้อยละ 23-32 การได้รับการคืนเงินเร็ว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ร้อยละ 18-28 การประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ร้อยละ 21-29 ขึ้นตอนขึ้นแบบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20-22 และจำนวนปีในการศึกษา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นร้อยละ 24-29 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1%

**5.4 สถักจิตร อ้วนไทร (2551)** ศึกษาเรื่องปัญหากระบวนการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหากระบวนการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากร 2 กลุ่มคือ ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำนวน 370 คน และเจ้าหน้าที่สรรพากรจำนวน 4 คน และใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย 2 วิธีคือการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สรรพากรเกี่ยวกับปัญหากระบวนการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ขอคืนภาษี เกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธี Likert จำนวน 40 ข้อ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

ผลการศึกษาพบว่า ระบบการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้มีการพัฒนาให้มีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ในเรื่องเกี่ยวกับความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีได้เป็นอย่างดี ซึ่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานีเน้นการให้ความสำคัญกับการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อยู่ในระดับมาก โดยมุ่งการให้บริการที่รวดเร็วและสร้างความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความประทับใจในการให้บริการของหน่วยงาน และพบปัญหาการปฏิบัติงานในระบบการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 4 ด้านคือ 1) ด้านรูปแบบการขอคืน พบว่าระบบการยื่นแบบมีความล่าช้ามากในบางช่วงเวลา 2) ด้านขั้นตอนการขอคืนภาษีเงินได้ พบว่า เนื่องจากการยื่นทางอินเทอร์เน็ตมิได้มีเอกสารแนบพร้อมกับการยื่นแบบ เจ้าหน้าที่อาจขอเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาเพิ่มเติม และเมื่อมีการส่งเอกสารเพิ่มเติม ผู้เสียภาษีอาจไม่แน่ใจว่าเอกสารที่ส่งนั้น เจ้าหน้าที่จะได้รับแล้วหรือไม่ 3) ด้านการรับเงินคืนภาษีเงินได้ เนื่องจากการส่งเช็คคืนภาษีให้ทางไปรษณีย์ บางกรณีผู้ขอคืนอาจไม่ได้รับหรือสูญหายระหว่างการส่ง 4) ด้านคุณภาพการให้บริการคืนภาษีเงินได้ พบว่าเจ้าหน้าที่ขาดการเตรียมตัวที่ดีในการตอบข้อสงสัย และมีจำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ

**5.5 สิราวรรณ ใจภักดิ์ (2552)** ศึกษาเรื่องปัญหาจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคืนภาษี จำนวน 59 คน ข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงถึงความสำคัญของปัญหา ผลการศึกษาพบว่าปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบ่งเป็น 2 ระดับคือ ระดับปัญหามากได้แก่

ปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) และปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) ระดับ ปัญหาปานกลางได้แก่ปัญหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ขอ คื่นภาษี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11)



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง โดยใช้แบบการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด ผสมผสานกับการใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งเป็นการศึกษา ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มประชากรที่ใช้การวิจัยเชิงปริมาณได้แก่ กลุ่มผู้ยื่นภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปีภาษี 2556 ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 15,400 คน และกลุ่มประชากรที่ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์เงินได้บุคคลธรรมดา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 10 คน

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มผู้ยื่นภาษี โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 390 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมด

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

(กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{15,400}{1 + 15,400 (0.0025)^2} \\ &= 390 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มผู้ขอคืนภาษีฯ คือจำนวน 390 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ กรณีการวิจัยเชิงปริมาณได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และกรณีการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ดังนี้

2.1 แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale: Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทของอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 แสดงถึงปัญหาในระดับ มากที่สุด

ระดับ 4 แสดงถึงปัญหาในระดับ มาก

ระดับ 3 แสดงถึงปัญหาในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 แสดงถึงปัญหาในระดับ น้อย

ระดับ 1 แสดงถึงปัญหาในระดับ น้อยที่สุด

## 2.2 แบบสัมภาษณ์ ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 2 ลักษณะ ดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 390 คน และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก กับประชากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์คืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวนทั้งหมด 10 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากสามารถเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจริงในการวิเคราะห์คืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้ทั้งหมด

3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความ ข้อกฎหมาย ระเบียบ แนวปฏิบัติสื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ และอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานสรรพากร และหน่วยงานราชการหรือเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล



#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 2 ลักษณะคือ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่เป็นคำถามแบบปลายปิด เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติตัวเลข โดยใช้หลักวิเคราะห์เชื่อมโยงเหตุและผลของข้อมูลที่ศึกษา และใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัญหาการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ขอคืนที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยนำแบบสอบถามมาดำเนินการให้คะแนน ตามเกณฑ์ดังนี้

ระดับปัญหามากที่สุด	คะแนน 5 คะแนน
ระดับปัญหามาก	คะแนน 4 คะแนน
ระดับปัญหาปานกลาง	คะแนน 3 คะแนน
ระดับปัญหาน้อย	คะแนน 2 คะแนน
ระดับปัญหาน้อยที่สุด	คะแนน 1 คะแนน

4.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ขอคืนที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยนำแบบสอบถามมาดำเนินการให้คะแนน ตามเกณฑ์ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	คะแนน 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	คะแนน 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	คะแนน 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	คะแนน 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	คะแนน 1 คะแนน

4.1.4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ขอคืนที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการคำนวณเกณฑ์ในการแปลความหมายระดับการวิเคราะห์ในแต่ละข้อ ใช้การคำนวณช่วงการวัดค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงการวัด(อันตรภาคชั้น)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ใช้เกณฑ์การวัดของค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับปัญหาน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับปัญหาปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับปัญหามาก
ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับปัญหามากที่สุด

4.1.5 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้ขอคืนที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการคำนวณเกณฑ์ในการแปลความหมายระดับการวิเคราะห์ในแต่ละข้อ ใช้การคำนวณช่วงการวัดค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงการวัด(อันตรภาคชั้น)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ใช้เกณฑ์การวัดของค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

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

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1” ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลจากประชากร 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) แบบสอบถามจากตัวอย่างประชากรผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 390 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งสิ้น 390 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ได้แจกไปทั้งหมด และ 2) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์แบบฯเพื่อคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานวิเคราะห์แบบฯเพื่อคืนภาษี

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยนำเสนอผลการศึกษาแยกตามประชากร 2 กลุ่ม คือ

**1. กลุ่มประชากรผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1** โดยนำเสนอผลการศึกษาเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

**2. กลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์แบบฯเพื่อคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1** โดยนำเสนอผลการศึกษาเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลสรุปปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ส่วนที่ 2 ผลสรุปแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ดังนี้

**เพศ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย 134 คน (ร้อยละ 34.36) และเพศหญิง 256 คน (ร้อยละ 65.64)

**สถานภาพการสมรส** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพการสมรส มากที่สุด จำนวน 214 คน (ร้อยละ 54.87) รองลงมา สถานภาพโสด จำนวน 131 คน (ร้อยละ 33.59) และสถานะหม้าย จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.54)

**การศึกษาสูงสุด** ผู้ตอบแบบสอบถาม สำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีมีมากที่สุด จำนวน 226 คน (ร้อยละ 57.95 ) รองลงมา ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 92 คน (ร้อยละ 23.59) ปริญญาโท จำนวน 41 คน (ร้อยละ 10.51) มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.13) ปริญญาเอก จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.05) และประถมศึกษา จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.77)

**อาชีพ** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพข้าราชการสูงสุด จำนวน 164 คน (ร้อยละ 42.05) รองลงมา พนักงานเอกชน จำนวน 94 คน (ร้อยละ 24.10) เจ้าของกิจการ จำนวน 68 คน (ร้อยละ 17.44) อาชีพรับจ้าง จำนวน 36 คน (ร้อยละ 9.23) และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.18)

**ประเภทแบบที่ยื่น** มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 จำนวน 305 คน (ร้อยละ 78.21) และยื่นแบบภ.ง.ด.90 จำนวน 85 คน (ร้อยละ 21.79)

**จำนวนรายได้รวมต่อปี** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้รวมต่อปี เกิน 300,000 ถึง 500,000 บาท จำนวนมากที่สุด 145 คน (ร้อยละ 37.18) รองลงมา มีรายได้รวมต่อปี เกิน 500,000 ถึง 750,000 บาท จำนวน 125 คน (ร้อยละ 32.05) รายได้รวมต่อปี เกิน 750,000 ถึง 1,000,000 บาท จำนวน 60 คน (ร้อยละ 15.39) รายได้รวมต่อปี ไม่เกิน 300,000 บาท จำนวน 52 คน (ร้อยละ 13.33) และรายได้รวมต่อปี เกิน 1,000,000 บาท จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.05)

**จำนวนภาษีที่ขอคืน** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนภาษีที่ขอคืน ตั้งแต่ 2,500 ถึง 5,000 บาท จำนวนมากที่สุด 114 คน (ร้อยละ 29.23) รองลงมา มีจำนวนภาษีที่ขอคืน ตั้งแต่ 5,000 ถึง 7,500 บาท จำนวน 93 คน (ร้อยละ 23.85) จำนวนภาษีที่ขอคืน ตั้งแต่ 7,500 ถึง 10,000 บาท มีจำนวน 64 คน (ร้อยละ 16.41) จำนวนภาษีที่ขอคืน ต่ำกว่า 2,500 บาท มีจำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.31) จำนวนภาษีที่ขอคืน ตั้งแต่ 15,000 ถึง 20,000 บาท มีจำนวน 31 คน (ร้อยละ 7.94) จำนวนภาษีที่ขอคืน ตั้งแต่ 10,000 ถึง 15,000 บาท มีจำนวน 22 คน (ร้อยละ 5.64) และจำนวนภาษีที่ขอคืน เกิน 20,000 บาท มีจำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.62) ปรากฏตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหาร การ  
คืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>			
ชาย		134	34.36
หญิง		256	65.64
รวม		390	100
<b>สถานภาพการสมรส</b>			
โสด		131	33.59
หม้าย		45	11.54
สมรส		214	54.87
รวม		390	100
<b>การศึกษาสูงสุด</b>			
ประถมศึกษา		3	0.77
มัธยมศึกษา/ปวช.		20	5.13
อนุปริญญา/ปวส.		92	23.59
ปริญญาตรี		226	57.95
ปริญญาโท		41	10.51
ปริญญาเอก		8	2.05
รวม		390	100
<b>อาชีพ</b>			
ข้าราชการ		164	42.05
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		28	7.18
พนักงานเอกชน		94	24.10
เจ้าของกิจการ		67	17.44
รับจ้าง		36	9.23
รวม		390	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทแบบที่ยื่น		
ภ.ง.ด. 90	85	21.79
ภ.ง.ด. 91	305	78.21
รวม	390	100
จำนวนรายได้รวมต่อปี		
ไม่เกิน 300,000 บาท	52	13.33
เกิน 300,000 – 500,000 บาท	145	37.18
เกิน 500,000 – 750,000 บาท	125	32.05
เกิน 750,000 – 1,000,000 บาท	60	15.39
เกิน 1,000,000 บาท	8	2.05
รวม	390	100
จำนวนภาษีที่ขอคืน		
ไม่เกิน 2,500 บาท	48	12.31
เกิน 2,500 – 5,000 บาท	114	29.23
เกิน 5,000 – 7,500 บาท	93	23.85
เกิน 7,500 – 10,000 บาท	64	16.41
เกิน 10,000 – 15,000 บาท	22	5.64
เกิน 15,000 – 20,000 บาท	31	7.94
เกิน 20,000 บาท	18	4.62
รวม	390	100

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีดังนี้

4.2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็น ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านบุคลากร แสดงให้เห็นว่า

**ปัญหาระดับปานกลาง** คือ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.21) ผู้ขอคืน ไม่มีพื้นฐานความรู้ทางภาษีอากรเพียงพอ ต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.81) ผู้ขอคืนไม่คุ้นเคยในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.74)

**ปัญหาระดับน้อย** คือ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำเรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.52) เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้น ในการให้คำปรึกษาและเอาใจใส่ในปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีของผู้ขอคืนอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 2.43) ปรากฏตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านบุคลากร

ปัญหา การบริหาร การคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ด้านบุคลากร	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. ผู้ขอคืนไม่มีพื้นฐานความรู้ทางภาษีอากรเพียงพอต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษี	24	31	216	83	36	390	2.81	0.93	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหา การบริหาร การคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ด้านบุคลากร	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
<b>ทางอินเทอร์เน็ต</b>									
2. ผู้ขอคืนไม่คุ้นเคย ในการใช้ คอมพิวเตอร์ เพื่อยื่นแบบ แสดงรายการ ภาษีทาง อินเทอร์เน็ต	10 2.56	28 7.18	229 58.72	95 24.36	28 7.18	390 100	2.74	0.80	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ไม่ สามารถให้ คำแนะนำเรื่องการ ยื่นแบบแสดง รายการภาษีทาง อินเทอร์เน็ตได้ อย่างชัดเจน	8 2.05	15 3.85	207 53.08	102 26.15	58 14.87	390 100	2.52	0.87	น้อย
4. เจ้าหน้าที่ไม่มีความ กระตือรือร้นในการ ให้คำปรึกษาและเอา ใจใส่ในปัญหาการยื่น แบบแสดงรายการภาษี ของผู้ขอคืนอย่าง เต็มใจ	5 1.28	14 3.59	178 45.64	139 35.64	54 13.85	390 100	2.43	0.82	น้อย



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหา การบริหาร การคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ด้านบุคลากร	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
5. เจ้าหน้าที่ไม่ สามารถให้ คำปรึกษาเกี่ยวกับ กฎหมายอากร ได้อย่างถูกต้อง	38	66	230	51	5	390	3.21	0.84	ปานกลาง
รวม							2.74	0.89	ปานกลาง

สรุปผลการวิเคราะห์ ปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านบุคลากร แสดงให้เห็นว่า **ปัญหาด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง** (ค่าเฉลี่ย 2.74)

4.2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็น ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการยื่นแบบฯ แสดงให้เห็นว่า

**ปัญหาระดับมาก** คือ การลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน มีขั้นตอนมากเกินไป(ค่าเฉลี่ย 3.95) และ ในการบันทึกรายการแต่ละรายการต้องใช้รายละเอียดข้อมูลมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91)

**ปัญหาระดับปานกลาง** คือ ไม่สามารถหาหลักฐานประกอบการยื่นแบบฯ ได้ครบถ้วน(ค่าเฉลี่ย 3.49)

**ปัญหาระดับน้อย** คือ ระยะเวลาที่กำหนดให้บันทึกรายการมีน้อยไป (ค่าเฉลี่ย 2.47) และการติดต่อสื่อสารกับระบบขณะยื่นแบบฯ ไม่สามารถจัดข้อสงสัยหรือข้อขัดข้องได้ค่าเฉลี่ย 2.52 ปรากฏตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ขึ้นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการขึ้นแบบฯ

ปัญหาการบริหาร	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการปฏิบัติ การขึ้นแบบฯ	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. ไม่สามารถหาหลักฐานประกอบการขึ้นแบบฯ ได้ครบถ้วน	35	182	119	46	8	390	3.49	0.89	ปานกลาง
	8.97	46.67	30.51	11.79	2.05	100			
2. การลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านมีขั้นตอนมากเกินไป	134	137	86	31	2	390	3.95	0.96	มาก
	34.36	35.13	22.05	7.95	0.51	100			
3. ใช้รายละเอียดข้อมูลมากเกินไปในการบันทึกรายการแต่ละรายการ	102	179	84	23	2	390	3.91	0.87	มาก
	26.15	45.90	21.54	5.90	0.51	100			
4. ระยะเวลาที่กำหนดให้บันทึกรายการมีน้อยไป	0	16	179	167	28	390	2.52	0.67	น้อย
	0	4.10	45.90	42.82	7.18	100			

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัญหา การบริหาร การคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม			
การยื่นแบบฯ	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
5. การติดต่อสื่อสาร กับระบบขณะยื่น แบบไม่สามารถจัด ข้อสงสัยหรือ ข้อขัดข้องได้	2	18	184	162	24	390	2.52	0.71	น้อย
รวม							3.27	1.05	ปานกลาง

สรุปผลการวิเคราะห์ ปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการยื่นแบบฯ แสดงให้เห็นว่า **ปัญหาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการยื่นแบบฯ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27)**

4.2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็น ปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องหลังการยื่นแบบฯ แสดงให้เห็นว่า

**ปัญหาระดับมากที่สุด** คือ หลังจากการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตไม่มีการแจ้งให้ทราบว่า จะได้รับเช็คคืนภาษีเมื่อใด (ค่าเฉลี่ย 4.47) กระบวนการพิมพ์และนำส่งเช็คคืนภาษีมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 4.45) ผู้ขอคืนไม่ทราบกระบวนการพิจารณาคืนภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.31) และผู้ขอคืนไม่ต้องการส่งเอกสารเพิ่มเติม เพราะคิดว่ากรมสรรพากรน่าจะมีข้อมูลอยู่แล้ว (ค่าเฉลี่ย 4.29)

**ปัญหาระดับมาก** คือ มีความล่าช้าในการแจ้งให้ส่งหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์คืนภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.01)

**ปัญหาระดับปานกลาง** คือ การแจ้งความคืบหน้าในการวิเคราะห์คืบหน้าไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 3.24) ผู้ขอคืนไม่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องได้ (ค่าเฉลี่ย 2.94) ผู้ขอคืนกังวลว่าเอกสารที่ให้ส่งเพิ่มเติมอาจไม่ถึงมือเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 2.91) ปรากฏตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องหลังการยื่นแบบฯ

ปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
หลังการยื่นแบบฯ	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. ผู้ขอคืนไม่ทราบกระบวนการพิจารณาคืนภาษี	168	180	39	2	1	390	4.31	0.69	มากที่สุด
	43.08	46.15	10.00	0.51	0.26	100			
2. มีความล่าช้าในการแจ้งให้ส่งหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์คืนภาษี	101	204	73	12	0	390	4.01	0.76	มาก
	25.90	52.31	18.72	3.08	0	100			
3. ผู้ขอคืนไม่ต้องส่งเอกสารเพิ่มเติม เพราะคิดว่ากรมสรรพากรน่าจะ มีข้อมูลอยู่แล้ว	164	180	42	4	0	390	4.29	0.70	มากที่สุด
	42.05	46.15	10.77	1.03	0	100			

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัญหา การบริหาร การคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม			
หลังการยื่นแบบฯ	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
4. ผู้ขอคืนกังวลว่า เอกสารที่ส่งไป เพิ่มเติม อาจไม่ถึง มือเจ้าหน้าที่	7 1.79	30 7.69	278 71.28	69 17.69	6 1.54	390 100	2.91	0.62	ปานกลาง
5. ผู้ขอคืนไม่ สามารถติดต่อกับ เจ้าหน้าที่เจ้าของ เรื่องได้	14 3.59	91 23.33	152 38.97	123 31.54	10 2.56	390 100	2.94	0.89	ปานกลาง
6. หลังจากการยื่น แบบฯทาง อินเทอร์เน็ตไม่มี การแจ้งให้ทราบ ว่าจะได้รับเช็คคืน ภาษีเมื่อใด	219 56.15	140 35.90	26 6.67	5 1.28	0 0	390 100	4.47	0.68	มากที่สุด
7. การแจ้งความ คืบหน้าการ วิเคราะห์คืนภาษี บนระบบการยื่น แบบฯทางอินเทอร์เน็ต ไม่ตรงกับ ข้อเท็จจริง	21 5.38	119 30.51	186 47.69	62 15.9	2 0.51	390 100	3.24	0.80	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัญหา การบริหาร การคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
หลังการยื่นแบบฯ	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
8. กระบวนการพิมพ์ และนำส่งเช็คคืน ภาษีมีความล่าช้า	206	157	25	2	0	390	4.45	0.64	มากที่สุด
รวม							3.83	0.97	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์ ปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนหลังการยื่นแบบฯ แสดงให้เห็นว่า **ปัญหาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนหลังการยื่นแบบฯ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83)**

4.2.4 การวิเคราะห์สรุปความคิดเห็น ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ แสดงให้เห็นว่า **ปัญหาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปรากฏตามตารางที่ 4.5**

ตารางที่ 4.5 สรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงิน ๒ ได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
ปัญหากระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ(การยื่นแบบฯ)	3.27	1.05	ปานกลาง
ปัญหากระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ(หลังการยื่นแบบฯ)	3.83	0.97	มาก
รวม	3.55	1.01	มาก

4.2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็น ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต แสดงให้เห็นว่า

**ปัญหาระดับมาก** คือ การแจ้งความคืบหน้าการคืนภาษีบนระบบฯ ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 4.16) และเครือข่ายขัดข้อง/ล่าช้า ทำให้การยื่นแบบไม่สำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

**ปัญหาระดับปานกลาง** คือ ผู้ขอคืนไม่เชื่อมั่นว่าการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต จะสามารถคืนภาษีได้รวดเร็วกว่าการยื่นแบบกระดาษ (ค่าเฉลี่ย 3.16)

**ปัญหาระดับน้อย** คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ของผู้ขอคืน ไม่สามารถใช้งานระบบการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตได้ (ค่าเฉลี่ย 2.29) ระบบฯไม่มีความครอบคลุมหรือรองรับข้อมูลของผู้ขอคืนได้ทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 2.09) และคู่มือ/คำแนะนำการยื่นแบบฯไม่มีความชัดเจนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.03) ปรากฏตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ขึ้นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 1 ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต

ปัญหาการบริหาร การคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาด้าน อุปกรณ์/เครื่องมือ/ ระบบการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต	ระดับปัญหา					รวม	ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. โปรแกรม คอมพิวเตอร์ของ ผู้ขอคืน ไม่สามารถ ใช้งานระบบการยื่น แบบฯทางอินเทอร์เน็ตได้	0	13	119	227	31	390	2.29	0.66	น้อย
2. คู่มือ/คำแนะนำ การยื่นแบบฯไม่มี ความชัดเจนเพียงพอ	3	15	64	218	90	390	2.03	0.79	น้อย
3. ระบบฯไม่มีความ ครอบคลุมหรือ รองรับข้อมูลของผู้ ขอคืนได้ทั้งหมด	2	3	73	262	50	390	2.09	0.62	น้อย
4. เครือข่ายจัดซื้อ/ ล่าช้า ทำให้การยื่น แบบฯไม่สำเร็จ	68	177	98	42	5	390	3.67	0.93	มาก
	17.44	45.38	25.13	10.77	1.28	100			



ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัญหา การบริหาร	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย				
การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต	มากที่สุด		กลาง		มากที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
5. ผู้ขอคืนไม่เชื่อมั่นว่าการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตจะสามารถคืนภาษีได้รวดเร็วกว่าการยื่นแบบฯกระดาษ	16	81	246	45	2	390	3.16	0.69	ปานกลาง
	4.10	20.77	63.08	11.54	0.51	100			
6. การแจ้งความคืนหน้าการคืนภาษีบนระบบฯไม่ตรงกับข้อเท็จจริง	132	194	60	4	0	390	4.16	0.71	มาก
	33.85	49.74	15.38	1.03	0	100			
รวม							2.90	1.10	ปานกลาง

สรุปผลการวิเคราะห์ ปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต แสดงให้เห็นว่า ปัญหาด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 2.90)

4.2.6 การวิเคราะห์ความคิดเห็น ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านข้อกำหนดและระเบียบ แสดงให้เห็นว่า

**ปัญหาระดับมากที่สุด** คือ ข้อกำหนดมีความซับซ้อนเข้าใจยาก อ่านไม่รู้เรื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.45)

**ปัญหาระดับมาก** คือ ข้อกำหนดมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้ติดตามไม่ทัน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

**ปัญหาระดับปานกลาง** คือ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการหักค่าใช้จ่ายไม่ชัดเจนทำให้เลือกบันทึกรายการค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.95) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการหักค่าลดหย่อนไม่ชัดเจนทำให้เลือกบันทึกรายการค่าลดหย่อนไม่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.93) และข้อกำหนดเกี่ยวกับประเภทเงินได้ไม่ชัดเจน ทำให้เลือกบันทึกรายการประเภทเงินได้ไม่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.92) ปรากฏตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านข้อกำหนดและระเบียบฯ

ปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านข้อกำหนดและระเบียบฯ	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. ข้อกำหนดมีความซับซ้อนเข้าใจยาก อ่านไม่รู้เรื่อง	198	173	16	3	0	390	4.45	0.61	มากที่สุด
ความซับซ้อนเข้าใจยาก อ่านไม่รู้เรื่อง	50.77	44.36	4.10	0.77	0	100			

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

2. ข้อกฎหมายมี การเปลี่ยนแปลง บ่อยทำให้ ติดตามไม่ทัน	82 21.03	285 73.08	22 5.64	1 0.26	0 0	390 100	4.15	0.51	มาก
3. ข้อกฎหมาย เกี่ยวกับประเภท เงินได้ไม่ชัดเจน ทำให้เลือก บันทึกรายการ ประเภทเงินได้ ไม่ถูกต้อง	4 1.03	26 6.67	299 76.67	58 14.87	3 0.77	390 100	2.92	0.53	ปานกลาง
4. ข้อกฎหมาย เกี่ยวกับการหัก ค่าใช้จ่ายไม่ ชัดเจนทำให้ เลือกบันทึก รายการค่าใช้จ่าย ไม่ถูกต้อง	5 1.28	36 9.23	288 73.85	58 14.87	3 0.77	390 100	2.95	0.57	ปานกลาง
5. ข้อกฎหมาย เกี่ยวกับการหัก ค่าลดหย่อนไม่ ชัดเจนทำให้ เลือกบันทึก รายการค่า ลดหย่อนไม่ ถูกต้อง	4 1.03	29 7.44	296 75.9	58 14.87	3 0.77	390 100	2.93	0.54	ปานกลาง
รวม							3.48	0.87	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์ ปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านข้อกฎหมายและระเบียบฯ แสดงให้เห็นว่า **ปัญหาด้านข้อกฎหมายและระเบียบฯ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48)**

4.2.7 การวิเคราะห์ **สรุปความคิดเห็น** ปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 แสดงให้เห็นว่า

**ปัญหาระดับมาก** คือ ปัญหาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และปัญหาด้านข้อกฎหมายและระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

**ปัญหาระดับปานกลาง** คือ ปัญหาด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.91) และปัญหาด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 2.76) ปรากฏตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 สรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
ปัญหาด้านบุคลากร	2.74	0.89	ปานกลาง
ปัญหาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ	3.55	1.01	มาก
ปัญหาด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต	2.90	1.10	ปานกลาง
ปัญหาด้านข้อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ	3.48	0.87	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.17</b>	<b>0.97</b>	<b>ปานกลาง</b>

สรุปผลการวิเคราะห์ ปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 แสดงให้เห็นว่า **ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17)**



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
2. ควรมีการ ประชาสัมพันธ์ เรื่องวิธีการกรอก รายการและยื่น แบบแสดงรายการ ภาษีทาง อินเทอร์เน็ต อย่างจริงจังและ ต่อเนื่อง	373	17	0	0	0	390	4.96	0.20	มากที่สุด
	95.64	4.36	0	0	0	100			
3. ควรมีการอบรม เจ้าหน้าที่ให้มี ความรู้ในการให้ คำแนะนำเรื่องการ ยื่นแบบทาง อินเทอร์เน็ตได้ อย่างถูกต้องชัดเจน	359	23	8	0	0	390	4.90	0.36	มากที่สุด
	92.05	5.90	2.05	0	0	100			
4. ควรรอบรมและ ปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ ที่มีจิตใจให้บริการ อย่างเต็มที่และ เต็มใจ	378	12	0	0	0	390	4.97	0.17	มากที่สุด
	96.92	3.08	0	0	0	100			

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
การบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านบุคลากร	376	10	4	0	0	390	4.95	0.25	มากที่สุด
ข้อกำหนดภาษีอากร ให้เจ้าหน้าที่มีความรู้อย่างเพียงพอ	96.41	2.56	1.03	0	0	100			
รวม							4.95	0.25	มากที่สุด

สรุปผลการวิเคราะห์ แนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านบุคลากร แสดงให้เห็นว่า แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95)

4.3.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบฯ แสดงให้เห็นว่า

แนวทางการพัฒนาระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ควรมีข้อมูลสนับสนุนส่วนกลาง เพื่อลดภาระในการเตรียมหลักฐาน/ข้อมูล ก่อนยื่นแบบฯ (ค่าเฉลี่ย 4.72)

แนวทางการพัฒนาระดับเห็นด้วยมาก คือ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับระบบฯหรือเจ้าหน้าที่ เพื่อจัดข้อสงสัยหรือข้อขัดข้องในขณะยื่นแบบฯ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ควรลดขั้นตอนในการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน โดยให้กรอกข้อมูลเท่าที่จำเป็น (ค่าเฉลี่ย 4.08) ควรมีการแสดงตัวอย่างในการกรอกข้อมูลบนระบบฯ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และควรเพิ่มระยะเวลาที่กำหนดให้กรอกรายการและมีการเตือนให้บันทึกรายการไว้ก่อนหมดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับปรากฏตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงิน  
 ได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากร  
 พื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบฯ

แนวทางการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
การยื่นแบบฯ	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. ควรมีข้อมูล สนับสนุนส่วนกลาง เพื่อลดภาระในการ เตรียมหลักฐาน/ ข้อมูลก่อนยื่นแบบฯ	284 72.82	104 26.67	2 0.51	0 0	0 0	390 100	4.72	0.46	มากที่สุด
2. ควรลดขั้นตอนใน การลงทะเบียนเพื่อขอ รหัสผู้ใช้และ รหัสผ่านโดยให้กรอก ข้อมูลเท่าที่จำเป็น	91 23.33	242 62.05	56 14.36	1 0.26	0 0	390 100	4.08	0.62	มาก
3. ควรมีการแสดง ตัวอย่างในการกรอก ข้อมูลบนระบบฯ	70 17.95	251 64.36	69 17.69	0 0	0 0	390 100	4.00	0.60	มาก
4. ควรเพิ่มระยะเวลาที่ กำหนดให้กรอก รายการและมีการเตือน ให้บันทึกรายการไว้ ก่อนหมดเวลา	30 7.69	130 33.33	204 52.31	26 6.67	0 0	390 100	3.42	0.73	มาก



ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม			
การยื่นแบบฯ	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
การบริหารการคืน ภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการปฏิบัติ	73	284	29	4	0	390	4.09	0.54	มาก
5. ควรเพิ่มช่อง ทางการ ติดต่อสื่อสารกับ ระบบฯหรือ เจ้าหน้าที่เพื่อขจัด ข้อสงสัยหรือ ข้อขัดข้องในขณะ ยื่นแบบฯ	18.72	72.82	7.44	1.03	0	100			
รวม							4.06	0.72	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์ แนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 แสดงให้เห็นว่า แนวทางการพัฒนาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบฯ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06)

4.3.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องหลังการยื่นแบบฯ แสดงให้เห็นว่า

แนวทางการพัฒนาระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ควรมีระบบการแจ้งระยะเวลาให้ทราบว่าจะได้รับเช็คคืนภาษีเมื่อใด (ค่าเฉลี่ย 4.85) และควรมีการระบุกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณาคืนภาษีที่เป็นมาตรฐานให้ทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.74)

แนวทางการพัฒนาระดับเห็นด้วยมาก คือ ควรให้มีการแจ้งให้ส่งหลักฐานเพิ่มเติมโดยระบบอัตโนมัติ เพื่อความรวดเร็วในการวิเคราะห์คืบหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.16) ควรเพิ่มช่องทางการส่งเอกสารเพิ่มเติมให้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.15) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องให้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.07) ควรมีระบบการตอบรับเอกสารที่ส่งไปเพิ่มเติมและให้เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในการตอบรับ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และควรกำหนดกรอบเวลาให้ชัดเจนในการพิมพ์เช็คและนำส่งเช็คทางไปรษณีย์ โดยแจ้งให้ผู้ขอคืนทราบบนระบบฯ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ ปรากฏตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องหลังการยื่นแบบฯ

แนวทางการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
หลังการยื่นแบบฯ	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. ควรมีการระบุกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณาคืนภาษีที่เป็นมาตรฐานให้ผู้ขอคืนทราบอย่างชัดเจน	289	101	0	0	0	390	4.74	0.44	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
การบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
หลังการยื่นแบบฯ	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
2. ควรให้มีการแจ้งให้ส่งหลักฐานเพิ่มเติมโดยระบบอัตโนมัติเพื่อความรวดเร็วในการวิเคราะห์คืนภาษี	66	321	3	0	0	390	4.16	0.39	มาก
	16.92	82.31	0.77	0	0	100			
3. ควรเพิ่มช่องทางในการส่งเอกสารเพิ่มเติมให้มากขึ้น	75	298	17	0	0	390	4.15	0.46	มาก
	19.23	76.41	4.36	0	0	100			
4. ควรมีระบบการตอบรับเอกสารที่ส่งไปเพิ่มเติมและให้เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในการตอบรับ	25	304	61	0	0	390	3.91	0.46	มาก
	6.41	77.95	15.64	0	0	100			
5. ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องให้มากขึ้น	50	317	23	0	0	390	4.07	0.43	มาก
	12.82	81.28	5.90	0	0	100			

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
การบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
หลังการยื่นแบบฯ	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
6. ควรมีระบบการแจ้งระยะเวลาให้ทราบว่าจะได้รับเช็คคืนภาษีเมื่อใด	333	57	0	0	0	390	4.85	0.35	มากที่สุด
	85.38	14.62	0	0	0	100			
7. ควรกำหนดกรอบเวลาให้ชัดเจนในการพิมพ์เช็คและนำส่งเช็คทางไปรษณีย์โดยแจ้งให้ผู้ขอคืนทราบบนระบบฯ	6	216	166	2	0	390	3.58	0.53	มาก
	1.54	55.38	42.56	0.51	0	100			
รวม							4.21	0.61	มากที่สุด

สรุปผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของหลังการยื่นแบบฯ แสดงให้เห็นว่า แนวทางการพัฒนาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของหลังการยื่นแบบฯ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21)

4.3.4 การวิเคราะห์สรุปความคิดเห็น แนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ แสดงให้เห็นว่า **แนวทางการพัฒนาฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ปรากฏตามตารางที่ 4.12**

ตารางที่ 4.12 สรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ แนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ

แนวทางการพัฒนา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
แนวทางการพัฒนากระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ (การยื่นแบบฯ)	4.06	0.72	มาก
แนวทางการพัฒนากระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ (หลังการยื่นแบบฯ)	4.21	0.61	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

4.3.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต แสดงให้เห็นว่า

**แนวทางการพัฒนาระดับเห็นด้วยมากที่สุด** คือ ควรให้มีระบบตรวจสอบและแจ้งความคืบหน้าในการวิเคราะห์คืนภาษี(ค่าเฉลี่ย 4.75) ควรประชาสัมพันธ์เสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านระบบการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตให้เพิ่มขึ้นอย่างมีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.58) ควรขยายช่องทางเครือข่ายให้สามารถรองรับการใช้งานได้เต็มที่และมีระบบเครือข่ายสำรองเมื่อเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.52) และควรจัดทำคู่มือ/คำแนะนำการยื่นแบบฯให้มีความชัดเจนครอบคลุมทุกกรณีและสืบค้นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.24) ตามลำดับ

**แนวทางการพัฒนาระดับเห็นด้วยมาก** คือ ควรพัฒนาระบบฯให้มีความครอบคลุมและรองรับข้อมูลได้ในทุกกรณี (ค่าเฉลี่ย 4.15) และควรมีโปรแกรมที่จำเป็นให้ download ใช้งานกับคอมพิวเตอร์รุ่นต่าง ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ปรากฏตามตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการเงิน  
 ได้บุคคลธรรมดาที่ขึ้นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงาน  
 สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต

แนวทางการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. ควรมีโปรแกรมที่ จำเป็นให้ download ใช้งาน กับคอมพิวเตอร์ รุ่นต่างๆ ได้	22	141	217	10	0	390	3.45	0.64	มาก
	5.64	36.15	55.64	2.56	0	100			
2. ควรจัดทำคู่มือ/ คำแนะนำการยื่น แบบฯให้มีความ ชัดเจนครอบคลุม ทุกกรณี และ สืบค้นได้ง่าย	125	233	32	0	0	390	4.24	0.59	มากที่สุด
	32.05	59.74	8.21	0	0	100			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
การบริหารการคืน ภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา ด้าน อุปกรณ์/เครื่องมือ/ ระบบการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
3. ควรพัฒนาระบบฯ ให้มีความครอบคลุม และรองรับข้อมูลได้ ทุกกรณี	96 24.62	255 65.38	39 10	0 0	0 0	390 100	4.15	0.57	มาก
4. ควรขยายช่องทาง เครือข่ายให้ สามารถรองรับ การใช้งานได้ เต็มที่และมีระบบ เครือข่ายสำรอง เมื่อเกิดปัญหา	202 51.79	188 48.21	0 0	0 0	0 0	390 100	4.52	0.50	มากที่สุด
5. ควรประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างความ เชื่อมั่นด้านระบบการ ยื่นแบบฯ ทาง อินเทอร์เน็ตให้ เพิ่มขึ้นอย่างมี มาตรฐาน	226 57.95	164 42.05	0 0	0 0	0 0	390 100	4.58	0.49	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
6. ควรให้มีระบบ ตรวจสอบและแจ้ง ความคืบหน้าใน การวิเคราะห์คืน ภาษี	291	99	0	0	0	390	4.75	0.44	มากที่สุด
รวม							4.28	0.69	มากที่สุด

สรุปผลการวิเคราะห์ แนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต แสดงให้เห็นว่า แนวทางการพัฒนาด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย 4.28)

4.3.6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านข้อกฎหมาย/ระเบียบฯ แสดงให้เห็นว่า

แนวทางการพัฒนาระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ควรให้มีคำชี้แจงกรณีมีการปรับปรุงข้อกฎหมายใหม่ ๆ อยู่เสมอ และสามารถสืบค้นอ้างอิงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.57) และควรให้มีคำอธิบายในประเด็นข้อกฎหมายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.55)



แนวทางการพัฒนาระดับเห็นด้วยมาก คือ ควรให้มีคำอธิบายในการเลือกหักค่าลดหย่อนแต่ละประเภท และมีการเชื่อมโยงอ้างอิงข้อกำหนด/ระเบียบฯ(ค่าเฉลี่ย 3.94) ควรให้มีคำอธิบายในการเลือกหักค่าใช้จ่ายแต่ละประเภท และมีการเชื่อมโยงอ้างอิงข้อกำหนด/ระเบียบฯ(ค่าเฉลี่ย 3.92) และควรให้มีคำอธิบายในการเลือกประเภทเงินได้แต่ละประเภท และมีการเชื่อมโยงอ้างอิงข้อกำหนด/ระเบียบฯ(ค่าเฉลี่ย 3.92) ปรากฏตามตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านข้อกำหนด/ระเบียบฯ

แนวทางการพัฒนา	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
การบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
ด้านข้อกำหนด/ระเบียบปฏิบัติ	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. ควรควรให้มีคำอธิบายในประเด็นข้อกำหนดโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	216	171	3	0	0	390	4.55	0.51	มากที่สุด
2. ควรให้มีคำชี้แจงกรณีมีการปรับปรุงข้อกำหนดใหม่ๆ อยู่เสมอ และสามารถสืบค้นอ้างอิงได้ง่าย	223	167	0	0	0	390	4.57	0.50	มากที่สุด

แนวทางการพัฒนา การบริหารการคืน ภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา ด้านข้อกฎหมาย/ ระเบียบปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
3. ควรให้มีคำอธิบาย ในการเลือกประเภท เงินได้แต่ละประเภท และมีการเชื่อมโยง อ้างอิงข้อกฎหมาย/ ระเบียบฯ	40	284	62	4	0	390	3.92	0.55	มาก
	10.26	72.82	15.90	1.0	0	100			
4. ควรให้มีคำอธิบาย ในการเลือกหัก ค่าใช้จ่าย แต่ละประเภทและมี การเชื่อมโยงอ้างอิง ข้อกฎหมาย/ ระเบียบฯ	40	284	62	4	0	390	3.92	0.55	มาก
	10.26	72.82	15.90	1.03	0	100			
5. ควรให้มีคำอธิบาย ในการเลือกหักค่า ลดหย่อนแต่ละ ประเภทและมีการ เชื่อมโยงอ้างอิงข้อ กฎหมาย/ระเบียบฯ	44	284	58	4	0	390	3.94	0.55	มาก
	11.28	72.82	14.87	1.03	0	100			
รวม							4.18	0.61	มาก

**สรุปผลการวิเคราะห์** แนวทางการพัฒนาการบริหารการค้ำเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้านข้อกฎหมาย/ระเบียบปฏิบัติ แสดงให้เห็นว่า **แนวทางการพัฒนาด้านข้อกฎหมาย/ระเบียบปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)**

4.3.7 การวิเคราะห์**สรุปความคิดเห็น** ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการค้ำเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 แสดงให้เห็นว่า

**ความคิดเห็นระดับมากที่สุด** คือ แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.95) และแนวทางการพัฒนาด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.28)

**ความคิดเห็นระดับมาก** คือ แนวทางการพัฒนาด้านข้อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และแนวทางการพัฒนาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ปรากฏตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 สรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการค้ำเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

แนวทางการพัฒนา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร	4.95	0.25	มากที่สุด
แนวทางการพัฒนาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ	4.14	0.67	มาก
แนวทางการพัฒนาด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต	4.28	0.69	มากที่สุด
แนวทางการพัฒนาด้านข้อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ	4.18	0.61	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.39</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>

**สรุปผลการวิเคราะห์** แนวทางการพัฒนาการบริหารการค้ำเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 แสดงให้เห็นว่า **ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39)**

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1” ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจระดับความคิดเห็น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยได้นำปัจจัยในการบริหารด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ แยกเป็นขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการและขั้นตอนหลังการยื่นแบบฯ ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตและระบบปฏิบัติงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และด้านข้อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาจะได้ทำการสรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

##### 1.2 วิธีดำเนินการ

**1.2.1 ประชากรที่ใช้ศึกษา** ได้แก่ ผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ที่มีภาษีที่ชำระไว้เกิน และประสงค์ขอคืนภาษี จำนวน 15,400 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างประชากรโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 390 ราย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์คืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 10 คน

**1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาดำรงทางวิชาการ เอกสารการวิจัยและการค้นคว้าอิสระที่เกี่ยวข้อง ตลอดจน

ข้อมูลทฤษฎีและระเบียบปฏิบัติของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานกรมสรรพากร แล้วออกแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

**แบบสอบถาม** ใช้กับประชากรผู้ขอคืนที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่าน อินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพการ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทแบบที่ยื่น จำนวนเงินได้ต่อปี และจำนวนภาษีที่ขอคืน

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 1

**แบบสัมภาษณ์** ใช้กับประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์แบบแสดง รายการเพื่อคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา ที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 1

### 1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ผู้ศึกษาได้สอบถามจากผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปีภาษี 2556 ที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 390 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด

2) ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์เชิงลึก กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์แบบแสดง รายการเพื่อคืนภาษี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสัมภาษณ์ทั้งหมด

3) การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปรผล ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามโดยการคำนวณค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลังจากนั้น แปรผลข้อมูลที่ได้จากการคำนวณ นำมาเขียนเป็นคำ บรรยายพร้อมตารางประกอบ พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาเขียนบรรยาย

ในเชิงพรรณนาถึงปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

### 1.3 สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 แบ่งการจัดลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป** ของประชากร 390 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 256 คน (ร้อยละ 65.64) สถานภาพการสมรส มีมากที่สุด จำนวน 214 คน (ร้อยละ 54.87) ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีมากที่สุด จำนวน 226 คน (ร้อยละ 57.95) อาชีพข้าราชการ มีมากที่สุด จำนวน 164 คน (ร้อยละ 42.05) ประเภทแบบที่ยื่น ภ.ง.ด.91 มีมากที่สุด จำนวน 305 คน จำนวนรายได้รวมต่อปี เกิน 300,000 ถึง 500,000 บาท มีมากที่สุด จำนวน 145 คน (ร้อยละ 37.18) และจำนวนภาษีที่ขอคืน ตั้งแต่ 2,500 ถึง 5,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด 114 คน (ร้อยละ 29.23)

**1.3.2 สรุปปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1** ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นสรุปได้ดังนี้

1) **ปัญหาด้านบุคลากร** สามารถสรุปปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้ดังนี้

(1) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง

(2) ผู้ขอคืนไม่มีพื้นฐานความรู้ทางภาษีอากรเพียงพอ ต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

(3) ผู้ขอคืนไม่คุ้นเคยในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

(4) ขาดแคลนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์แบบฯ เพื่อคืนภาษี มีปริมาณแบบฯ มากในช่วง เดือนมกราคม ถึง มีนาคม ของแต่ละปี เนื่องจากนโยบายของกรมสรรพากร ได้มีการรณรงค์ให้มีการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น เพื่อลดการใช้ทรัพยากร

แบบๆที่เป็นกระดาษ ลดภาระต้นทุนในการจัดเก็บภาษี โดยกรมสรรพากรจะคืนภาษีให้อย่างรวดเร็วกว่าการยื่นแบบกระดาษ จะเห็นได้จากในปีภาษี 2555 มีจำนวนแบบๆขอคืนภาษีที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 12,997 ราย แต่ในปีภาษี 2556 มีจำนวนแบบๆเพิ่มขึ้นเป็น 15,400 ราย เพิ่มจากปีภาษี 2555 จำนวน 2,403 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.48 ในขณะที่มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานวิเคราะห์แบบๆผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 5 คน อัตราการวิเคราะห์คืน (man-day) 10 รายต่อคนต่อวัน ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 2 มกราคม 2557 ถึง 30 มิถุนายน 2557 รวมวันทำการ 120 วัน จะสามารถวิเคราะห์แบบๆได้เพียง 6,000 ราย ซึ่งกรมสรรพากรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการคืนภาษีให้แล้วเสร็จภายในเดือนมิถุนายนของทุกปี

(5) บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานวิเคราะห์แบบๆ เพื่อคืนภาษีนั้นบางคนยังไม่มีคุณภาพเพียงพอในการปฏิบัติงาน แยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

ก. ความสามารถในการตีความข้อกฎหมาย อันเนื่องมาจากปัญหาความซับซ้อนของกฎหมายประมวลรัษฎากรที่มีการแก้ไขปรับปรุงอยู่บ่อยครั้ง การแก้ไขแต่ละครั้งจะใช้วิธีการแก้ไข โดยออกเป็นกฎหมายลูก เช่น พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศกระทรวงการคลังและหรือประกาศอธิบดีกรมสรรพากร ตลอดจนขอหารือภาษีอากรที่เกี่ยวข้องและยังมีคำพิพากษาศาลฎีกาที่ต้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ ซึ่งอาจมีบทบัญญัติในเรื่องเดียวกันอยู่หลายแห่งตามลำดับชั้น ทำให้เกิดการตีความที่ไม่เหมือนกันระหว่างผู้ยื่นแบบๆขอคืนภาษี กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ซึ่งโดยธรรมชาติของมนุษย์ จะต้องตีความให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองมากที่สุด ทำให้เกิดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานการวิเคราะห์คืนภาษี และด้วยข้อจำกัดของตัวเจ้าหน้าที่เอง ที่มีพื้นฐานความรู้กฎหมายไม่เพียงพอ ทำให้เจ้าหน้าที่บางคนไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อกฎหมายได้อย่างชัดเจน

ข. ความสามารถในการให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่บางคนมีจิตสำนึกในการให้บริการน้อย เช่น ใช้น้ำเสียงในการพูดจาต่อผู้ขอคืน แจ้งกระด้างไม่เหมาะสม การยืกระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติมากเกินไป ขาดความยืดหยุ่น ไม่อะลุ่มอล่วยในการปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของการคืนภาษี ทั้งที่ข้อมูลบางรายการไม่มีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงเม็ดเงินภาษีที่ได้คืน แต่ยังคงขอเอกสารเพื่อประกอบการวิเคราะห์แบบๆเพื่อคืนภาษี ทำให้ผู้ขอคืนรู้สึกว่าการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานถ่วงเวลา ทำขั้นตอนให้ยากเพื่อต้องการผลประโยชน์

ค. ความสามารถในการถ่ายทอด/ชี้แจง/อธิบาย พบว่า เจ้าหน้าที่บางคนไม่สามารถอธิบายความหรือชี้แจงรายละเอียดให้ผู้ขอคืนเข้าใจได้อย่างชัดเจน เช่น การอ้างแต่ข้อกฎหมายโดยไม่สามารถอธิบายเหตุผลข้อเท็จจริงในการวิเคราะห์คืนภาษี เพื่อขจัดข้อสงสัยของผู้ขอคืนให้เข้าใจได้

2) ปัญหาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ

(1) ปัญหาขั้นตอนการยื่นแบบฯ สามารถสรุปปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้ดังนี้

ก. การลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน มีขั้นตอนมากเกินไป

ข. ในการบันทึกรายการแต่ละรายการต้องใช้รายละเอียดข้อมูลมาก

ค. ไม่สามารถหาหลักฐานประกอบการยื่นแบบได้ครบถ้วน

3) ปัญหาขั้นตอนหลังการยื่นแบบฯ สามารถสรุปปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้ดังนี้

(1) หลังจากการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตไม่มีการแจ้งให้ทราบว่าได้รับเช็คคืนภาษีเมื่อใด

(2) กระบวนการพิมพ์และนำส่งเช็คคืนภาษีมีความล่าช้า

(3) ผู้ขอคืนไม่ทราบกระบวนการพิจารณาคืนภาษี

(4) ผู้ขอคืนไม่ต้องการส่งเอกสารเพิ่มเติม เพราะคิดว่ากรมสรรพากรน่าจะมียุทธศาสตร์อยู่แล้ว

(5) มีความล่าช้าในการแจ้งให้ส่งหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์คืนภาษี

(6) การแจ้งความคืบหน้าในการวิเคราะห์คืนภาษีไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริง

(7) ผู้ขอคืนไม่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องได้

(8) ผู้ขอคืนกังวลว่าเอกสารที่ให้ส่งเพิ่มเติมอาจไม่ถึงมือเจ้าหน้าที่

(9) ข้อมูลสนับสนุนในการวิเคราะห์คืนภาษีบนระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มิได้ครบปีภาษี เจ้าหน้าที่ไม่ทราบว่าข้อมูลที่ปรากฏในแบบฯ นั้น มีความถูกต้องครบถ้วน จึงต้องเรียกเอกสารจากผู้ขอคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง ทำให้การคืนเงินภาษีย่ำช้าและอาจเป็นสาเหตุให้มีประเด็นข้อโต้แย้งระหว่างผู้ขอคืนและเจ้าหน้าที่

(10) เจ้าหน้าที่มีประเด็นต้องขอเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ขอคืน เพื่อให้ส่งเอกสาร/หลักฐานเพิ่มเติม โดยระบบฯ จะแจ้งให้ผู้ขอคืนทราบ แต่ผู้ขอคืนไม่ได้เข้าไป



ตรวจสอบบนระบบการยื่นแบบ ก็จะไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่ได้ขอเอกสารเพิ่มเติม ทำให้การคืนภาษีล่าช้า

(11) เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับเอกสารที่ผู้ขอคืนส่งมาเพิ่มเติม เอกสารเกิดการสูญหาย หรือได้รับ ไม่ครบถ้วน หรือเอกสารไม่ชัดเจนในสาระสำคัญ

(12) มีความล่าช้าในขั้นตอนการขออนุมัติจากหัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ต้องเสนอขออนุมัติพร้อมหลักฐานประกอบ หัวหน้างานคืนภาษีต้องพิจารณาว่า เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการถูกต้องตามเงื่อนไขข้อกำหนดและต้องตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานและตัวเลขที่ขอแก้ไขในคราวเดียวกันด้วย จึงเป็นภาระที่หัวหน้างานจะต้องพิจารณาอนุมัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเนื่องจากมีปริมาณแบบฯที่ขอแก้ไขจำนวนมาก ขณะที่หัวหน้างานเพียง 1 คน จึงไม่สามารถพิจารณาอนุมัติได้ทัน เกิดปัญหาสะสมงานค้างเสมือนเป็นคอขวด ทำให้เกิดความล่าช้าและงานติดขัด

(13) ขั้นตอนการพิมพ์เช็คและนำส่งเช็คคืนภาษี มีความล่าช้าเนื่องจากระบบฯจะส่งข้อมูลไปประมวลผลและพิมพ์เช็คคืนภาษีที่กรมสรรพากรเพียงแห่งเดียว และนำส่งไปรษณีย์ให้ผู้ขอคืนทั่วประเทศ

4) **ปัญหาด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต** สามารถสรุปปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้ดังนี้

(1) การแจ้งความคืบหน้าการคืนภาษีบนระบบฯ ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง

(2) เครื่องข่ายขัดข้อง/ล่าช้า ทำให้การยื่นแบบฯไม่สำเร็จ

(3) ผู้ขอคืนไม่เชื่อมั่นว่าการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต จะสามารถคืนภาษีได้รวดเร็วกว่าการยื่นแบบฯกระดาษ

(4) เครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องล้าสมัย มีความเร็วไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และไม่สามารถรองรับปริมาณงานจำนวนมากได้

(5) ระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เจ้าหน้าที่ใช้เป็นเครื่องมือหลักในการทำงาน มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานหลายขั้นตอนซึ่งในแต่ละขั้นตอนจะต้องขออนุมัติจากหัวหน้างานหรือผู้มีอำนาจ และเกิดเครื่องข่ายขัดข้องบ่อยครั้ง

5) **ปัญหาด้านข้อกำหนด/ระเบียบปฏิบัติ** สามารถสรุปปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้ดังนี้

(1) ข้อกฎหมายมีความซับซ้อนเข้าใจยาก อ่านไม่รู้เรื่อง ขาดต่อการทำความเข้าใจ การตีความที่ไม่เหมือนกันทำให้เกิดปัญหาข้อโต้แย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ขอคืน

(2) การวิเคราะห์คืนภาษีมีขั้นตอนการปฏิบัติงานหลายขั้นตอน แต่ละขั้นตอนต้องผ่านการอนุมัติจากผู้มีอำนาจ และมีบางขั้นตอนเกี่ยวข้องกับส่วนงานอื่น ทำให้เสียเวลาในการส่งเรื่องข้ามส่วนงาน เกิดความล่าช้าในการคืนภาษี

**1.3.3 สรุปแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1** ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นสรุปได้ดังนี้

1) **แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร** สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้ดังนี้

(1) ควรอบรมและปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่มีจิตใจให้บริการอย่างเต็มที่และเต็มใจ

(2) ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องวิธีการกรอกรายการและยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

(3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้พื้นฐานความรู้ภาษีอากรแก่ประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

(4) ควรมีการอบรมข้อกฎหมายภาษีอากร ให้เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอ

(5) ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในการให้คำแนะนำเรื่องการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างถูกต้องชัดเจน

(6) ควรต้องมีโครงการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและเกลี่ยอัตรากำลังเจ้าหน้าที่งานอื่น มาช่วยปฏิบัติงาน

(7) ควรต้องมีการสอนงานจากหัวหน้างาน(On the job training)อาศัยประสบการณ์ในการทำงานของหัวหน้างานเพื่อเป็นที่เล็งในการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ ภายใต้อำนาจในการตีความกฎหมาย

(8) ควรต้องมีการอบรมและพัฒนาด้าน Service mind ให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง มีตัวชี้วัดกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

(9) ควรต้องมีการอบรมและฝึกแก้ปัญหาโดยยกตัวอย่างกรณีศึกษา เพื่อฝึกฝนให้เกิดความมั่นใจพื้นฐานความรู้และกล้าชี้แจงอธิบายในกรอบของระเบียบและข้อกำหนด ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ขอคืน

## 2) แนวทางการพัฒนากระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ

(1) แนวทางการพัฒนาขั้นตอนการยื่นแบบฯ สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้ดังนี้

ก. ควรมีข้อมูลสนับสนุนส่วนกลาง เพื่อลดภาระในการเตรียมหลักฐาน/ข้อมูล ก่อนยื่นแบบฯ

ข. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับระบบฯหรือเจ้าหน้าที่ เพื่อจัดข้อสงสัยหรือข้อขัดข้องในขณะยื่นแบบฯ

ค. ควรลดขั้นตอนในการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน โดยให้กรอกข้อมูลเท่าที่จำเป็น

ง. ควรมีการแสดงตัวอย่างในการกรอกข้อมูลบนระบบฯ

จ. ควรเพิ่มระยะเวลาที่กำหนดให้กรอกรายการและมีการเตือนให้บันทึกรายการไว้ก่อนหมดเวลา

(2) แนวทางการพัฒนาขั้นตอนหลังการยื่นแบบฯ สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้ดังนี้

ก. ควรมีระบบการแจ้งระยะเวลาให้ทราบว่าจะได้รับเช็คคืนภาษีเมื่อใด

ข. ควรมีการระบุกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณาคืนภาษีที่เป็นมาตรฐานให้ทราบอย่างชัดเจน

ค. ควรให้มีการแจ้งให้ส่งหลักฐานเพิ่มเติมโดยระบบอัตโนมัติ เพื่อความรวดเร็วในการวิเคราะห์คืนภาษี

ง. ควรเพิ่มช่องทางในการส่งเอกสารเพิ่มเติมให้มากขึ้น

จ. ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องให้มากขึ้น

ฉ. ควรมีระบบการตอบรับเอกสารที่ส่งไปเพิ่มเติมและให้เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในการตอบรับ

ข. ควรกำหนดกรอบเวลาให้ชัดเจนในการพิมพ์เช็คและนำส่งเช็คทางไปรษณีย์ โดยแจ้งให้ผู้ขอคืนทราบบนระบบฯ

ค. ควรต้องสร้างมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคืนภาษีให้ทราบและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะกรณีไม่มีข้อมูลสนับสนุนในการคืนภาษีหรือมีข้อมูลสนับสนุนไม่ครบทั้งปีภาษี หากตรวจวิเคราะห์แล้วพบว่ามิใช่ข้อสงสัย ต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนว่าจะต้องดำเนินการต่อไปอย่างไร เพื่อให้การคืนภาษีเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ง. เจ้าหน้าที่ควรใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการให้เพิ่มขึ้น เช่น การใช้โทรศัพท์ในการติดต่อกับผู้ขอคืนให้นำส่งเอกสารเพิ่มเติม เพื่อความรวดเร็วในการสื่อสารให้ผู้ขอคืนทราบกระบวนการหรือขั้นตอนที่ต้องดำเนินการต่อไป

จ. ควรต้องมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม ดำเนินการอนุมัติการแก้ไขหรือสร้างข้อมูลใหม่ แทนได้ โดยจะต้องอนุมัติให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ เพื่อจะได้ดำเนินการกระบวนการอื่นต่อไปได้

ฉ. หัวหน้าหน่วยงานผู้มีอำนาจอนุมัติคืนภาษีต้องมอบอำนาจการอนุมัติฯ ให้เจ้าหน้าที่และหัวหน้างาน ปฏิบัติราชการแทนได้ภายใต้วงเงินที่เหมาะสม เพื่อเป็นการกระจายอำนาจอนุมัติคืนภาษีให้เกิดความคล่องตัว

ช. ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการพิมพ์และนำส่งเช็ค โดยกระจายการพิมพ์เช็คไปยังหน่วยงานสรรพากรภาคตามภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละภูมิภาคดำเนินการได้เอง

3) แนวทางการพัฒนาด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้ดังนี้

(1) ควรให้มีระบบตรวจสอบและแจ้งความคืบหน้าในการวิเคราะห์คืนภาษี

(2) ควรประชาสัมพันธ์เสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านระบบการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตให้เพิ่มขึ้นอย่างมีมาตรฐาน

(3) ควรขยายช่องทางเครือข่ายให้สามารถรองรับการใช้งานได้เต็มที่ และมีระบบเครือข่ายสำรองเมื่อเกิดปัญหา

(4) ควรจัดทำคู่มือ/คำแนะนำการยื่นแบบฯให้มีความชัดเจนครอบคลุมทุกกรณีและสืบค้นได้ง่าย

(5) ควรพัฒนาระบบฯให้มีความครอบคลุมและรองรับข้อมูลได้ในทุกกรณี

(6) ควรมีโปรแกรมที่จำเป็นให้ download ใช้งานกับคอมพิวเตอร์รุ่นต่าง ๆ ได้

(7) ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณสมบัติที่จำเป็นและเหมาะสมในการรองรับระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทดแทน หากไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณหรือมีงบประมาณไม่เพียงพอ อาจต้องใช้วิธีการเช่า

(8) ควรรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานขั้นตอนได้ให้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขบนระบบงานฯได้ทันทีโดยไม่ต้องขออนุมัติจากหัวหน้างาน

(9) กรมสรรพากรควรเพิ่มความเร็วเครือข่ายในช่วงเดือนมกราคม ถึง มิถุนายน ของทุกปี เพื่อรองรับการปฏิบัติงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั่วประเทศ

4) แนวทางการพัฒนาด้านข้อมูล/ระเบียบปฏิบัติ สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้ดังนี้

(1) ควรให้มีคำชี้แจงกรณีมีการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ๆ อยู่เสมอ

(2) ควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหรือข้อสรุปด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องแยกประเด็นชัดเจน โดยใช้ภาษาที่ง่ายต่อการตีความ มีการยกตัวอย่างกรณีศึกษาที่หลากหลาย อ้างอิงเชื่อมโยงข้อมูลให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมและง่ายต่อการสืบค้น

## 2. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ผู้ศึกษาขออภิปรายผลการศึกษาจำแนกเป็นประเด็นดังนี้

### 2.1 ด้านบุคลากร

จากการศึกษาฯ พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญเกิดจากการมีพื้นฐานความรู้ทางภาษีอากรของเจ้าหน้าที่และผู้ขอคืนไม่เพียงพอ การขาดแคลนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ขาดความสามารถในการถ่ายทอด/ชี้แจง/อธิบาย และขาดการเป็นผู้มีจิตใจให้บริการ (Service mind) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สลักจิตร์ อ้วนไทร (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาระบบการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี พบปัญหาด้านคุณภาพ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ขาดการเตรียมตัวที่ดีในการตอบข้อสงสัยและมีจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ และยังคงคล้อยตามงานวิจัยของ **สิรวรรณ ใจภักดิ์ (2552)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 พบว่าปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก และปัญหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบของผู้ขอคืนอยู่ในระดับปานกลาง

## 2.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ

**2.2.1 ขั้นตอนการยื่นแบบฯ** จากการศึกษาฯ พบว่า ปัญหาที่สำคัญคือ การลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านมีขั้นตอนมากเกินไป และในการบันทึกรายการเพื่อยื่นแบบฯแต่ละรายการต้องใช้รายละเอียดข้อมูลมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ **วนิสรา สุวรรณมงคล (2546)** ได้ศึกษาเรื่อง ทศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เห็นด้วยกับปัญหาเรื่องระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช้าและมีความยุ่งยาก

**2.2.2 ขั้นตอนหลังการยื่นแบบฯ** จากการศึกษาฯ พบว่า ปัญหาที่สำคัญคือ ผู้ขอคืนไม่ทราบกระบวนการพิจารณาคืนภาษี มีความล่าช้าในการแจ้งให้ส่งหลักฐาน กระบวนการพิมพ์และส่งเช็คคืนภาษีมีความล่าช้า กรมสรรพากรยังขาดข้อมูลสนับสนุนในการวิเคราะห์คืนภาษีอย่างครบถ้วน ปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติตามกระบวนการ/ขั้นตอนของระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลแบบแสดงรายการ การขอเอกสาร การรับเอกสาร การวิเคราะห์เอกสาร การแก้ไขหรือสร้างข้อมูลใหม่ การอนุมัติคืนภาษี ที่จะต้องรอการพิจารณาอนุมัติจากหัวหน้างานทำให้เกิดปัญหาคอขวดในกระบวนการ สอดคล้องกับการวิจัยของ **สิรวรรณ ใจภักดิ์ (2552)** พบปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบอยู่ในระดับปัญหามาก ซึ่งผู้บริหารหน่วยงานต้องใช้แนวทางการกระจายอำนาจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติแทนได้ในกรณีประเด็นชัดเจน และควรต้องกระจายอำนาจให้กับสรรพากรในส่วนภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อลดภาระในการพิมพ์เช็คและส่งเช็คคืนภาษีจากส่วนกลางเพียงที่เดียว

**2.3 ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบฯ** จากการศึกษาฯ พบว่า ปัญหาที่สำคัญคือ การแจ้งความคืบหน้าการคืนภาษีบนระบบฯไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เครือข่ายขัดข้อง/ล่าช้า ทำให้การยื่นแบบไม่สำเร็จ ผู้ขอคืนไม่เชื่อมั่นว่าการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต จะสามารถคืนภาษีได้รวดเร็วกว่าการยื่นแบบกระดาษ ปัญหาระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เจ้าหน้าที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์คืนภาษี ยังไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นระบบใหญ่ที่เชื่อมโยงเครือข่ายกับระบบการยื่นแบบฯที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก ทำให้เครือข่ายขัดข้องล่าช้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ **วนิสรา สุวรรณมงคล (2546)**

พบปัญหาว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจะสมบูรณ์เหมือนกับการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

**2.4 ด้านข้อกำหนดและระเบียบฯ** จากการศึกษาฯ พบว่า ปัญหาด้านข้อกำหนดและระเบียบฯ ที่สำคัญคือ ข้อกำหนดมีความซับซ้อนเข้าใจยาก อ่านไม่รู้เรื่อง มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ความไม่ชัดเจนของกฎหมาย ทำให้เกิดข้อโต้แย้งระหว่างผู้ขอคืนกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและความซับซ้อนของกฎหมายในชั้นของประมวลรัษฎากร พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศ คำสั่งกระทรวงการคลังและกรมสรรพากร ในเรื่องเดียวกันจำนวนมาก ทำให้เกิดความสับสน

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

**3.1.1 ด้านบุคลากร** ควรให้มีการอบรมและปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ที่มีจิตใจให้บริการ (Service mind) อย่างเต็มที่และเต็มใจ และมีความรู้ในการให้คำแนะนำเรื่องการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างถูกต้องชัดเจน โดยใช้วิธีการจัดการความรู้ (Knowledge management) ในองค์กร โดยให้มีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ไม่ว่าจะเป็นความรู้ด้านข้อกำหนดภาษีอากรหรือขั้นตอน/วิธีการให้บริการแก่ผู้ขอคืน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ไปใช้และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และในช่วงเดือนมกราคม ถึง มิถุนายน ของทุกปี ควรมีการเกลี่ยอัตรากำลังจากฝ่าย/งานอื่น มาร่วมช่วยปฏิบัติงานวิเคราะห์คืนภาษีให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

#### 3.1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ

แยกเป็นประเด็นดังนี้

1) **ขั้นตอนการยื่นแบบฯ** ควรมีข้อมูลสนับสนุนส่วนกลางที่ผู้ขอคืนสามารถสืบค้นได้ง่าย เพื่อลดภาระของผู้ยื่นแบบฯ ในการเตรียมหลักฐาน/ข้อมูล ก่อนยื่นแบบฯ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ เพื่อขจัดข้อสงสัยหรือข้อขัดข้องของผู้ขอคืนภาษีในขณะยื่นแบบฯ ควรลดขั้นตอนในการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน โดยให้กรอกข้อมูลเท่าที่จำเป็น ควรมีการแสดงตัวอย่างในการกรอกข้อมูลบนระบบฯ ควรเพิ่มระยะเวลาที่กำหนดให้กรอกรายการและมีการเตือนให้บันทึกรายการก่อนหมดเวลา เพื่อไม่ให้ต้องกรอกรายการใหม่ทั้งหมด

2) **ขั้นตอนหลังการยื่นแบบฯ** ควรมีการแจ้งระยะเวลาในการวิเคราะห์คืนภาษีให้ผู้ขอคืนทราบว่า จะได้รับเช็คคืนภาษีเมื่อใด ควรมีการระบุกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณาคืนภาษีที่เป็นมาตรฐานให้ผู้ขอคืนทราบอย่างชัดเจน ควรให้มีการแจ้งให้ส่งหลักฐานเพิ่มเติมโดยระบบอัตโนมัติเพื่อความรวดเร็วในการวิเคราะห์คืนภาษี โดยให้มีการเพิ่มช่องทางการส่งเอกสาร

เพิ่มเติมให้มากขึ้น สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องได้ง่ายและสะดวก และควรกำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจนในการพิมพ์เช็คและนำส่งเช็คคืนภาษีทางไปรษณีย์ โดยผู้ขอคืนสามารถเข้าไปตรวจสอบด้วยตัวเองในเบื้องต้นได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใด ในส่วนของขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารควรต้องมีการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานวิเคราะห์คืนภาษี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุด ใช้ประโยชน์ของการสื่อสารอย่างไม่มีเป็นทางการระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ขอคืน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ทำให้ลดข้อโต้แย้งหรือข้อร้องเรียนจากผู้ขอคืนได้ และสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดแก่ภาครัฐในการบริการประชาชน

**3.1.3 ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบฯ** ควรให้มีระบบตรวจสอบและแจ้งความคืบหน้าในการวิเคราะห์คืนภาษี ควรให้มีการประชาสัมพันธ์เสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านระบบการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตให้เพิ่มขึ้น ควรขยายช่องทางเครือข่ายให้สามารถรองรับการใช้งานได้เต็มที่และมีระบบเครือข่ายสำรองเมื่อเกิดปัญหา ควรจัดทำคู่มือ/คำแนะนำการยื่นแบบฯ ให้มีความชัดเจนครอบคลุมทุกกรณีและสืบค้นได้ง่าย ควรพัฒนาระบบฯ ให้มีความครอบคลุมและรองรับข้อมูลได้ในทุกกรณี และควรมีโปรแกรมที่จำเป็นให้ download ใช้งานกับคอมพิวเตอร์รุ่นต่าง ๆ ได้ อนึ่ง ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น อุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบงานต่าง ๆ ควรเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมากกว่าเป็นอุปสรรคของผู้ใช้งาน ทั้งด้านเจ้าหน้าที่ภาครัฐและประชาชน หากอุปกรณ์เครื่องมือ/ระบบงานต่าง ๆ มีไม่เพียงพอหรือไม่มีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมภาครัฐทันทีส่งผลให้บริการสาธารณะที่ไปถึงประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียด้วยประสิทธิภาพลงไป ซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้บริหารหน่วยงานต้องให้ความสำคัญและไม่สามารถมองข้ามได้

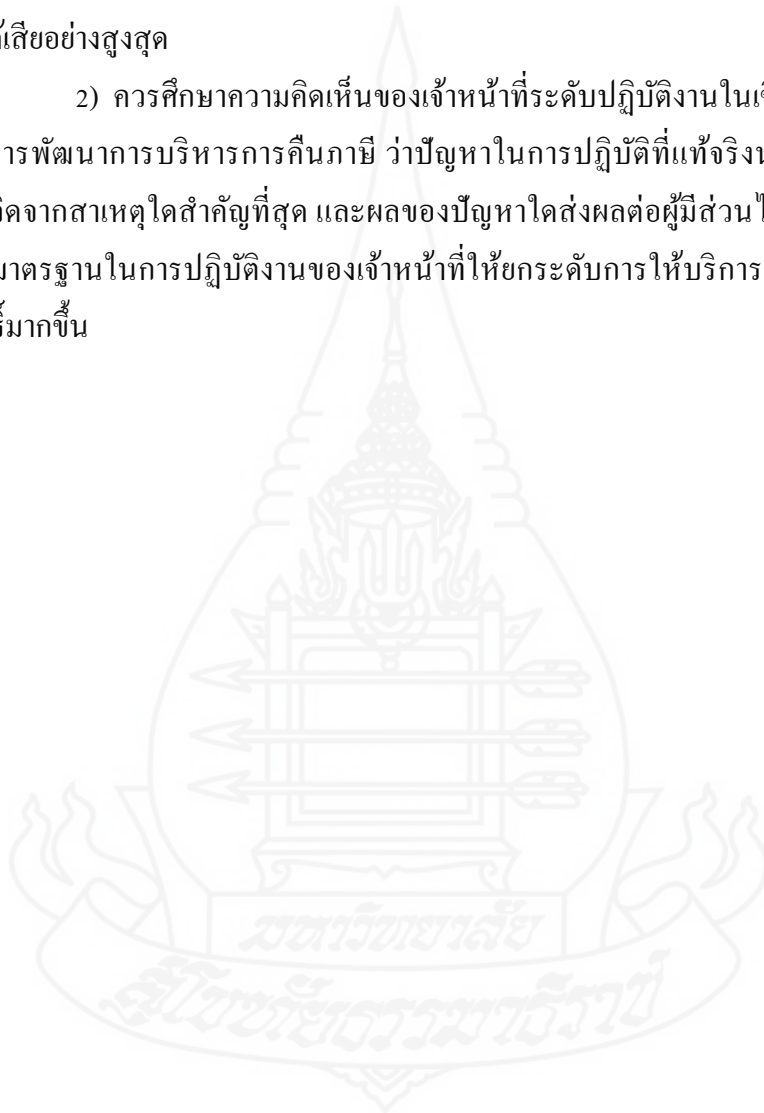
**3.1.4 ด้านข้อกฎหมายและระเบียบฯ** ควรให้มีคำชี้แจงกรณีมีการปรับปรุงข้อกฎหมายใหม่ ๆ อยู่เสมอ และสามารถสืบค้นอ้างอิงได้ง่าย ให้มีคำอธิบายประเด็นข้อกฎหมายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ควรให้มีคำอธิบายในการเลือกประเภทเงินได้ การหักค่าใช้จ่าย การหักค่าลดหย่อน แต่ละประเภท โดยให้มีการเชื่อมโยงอ้างอิงข้อกฎหมาย/ระเบียบฯ อย่างถูกต้อง ผู้บริหารหน่วยงานควรต้องให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพิ่มมากขึ้น ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ระเบียบฯ แนวปฏิบัติต่าง ๆ ในการให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อประชาชนผู้ยื่นแบบฯ ขอคืนภาษี จะได้ตระหนักและมีความเข้าใจ เพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้องและลดข้อโต้แย้งระหว่างภาครัฐกับประชาชน และจะต้องดำเนินการในเชิงรุกอย่างมีแบบแผน เป็นรูปธรรม เข้าใจได้ง่าย โดยให้ความสำคัญกับสื่อสาธารณะที่เข้าถึงประชาชนได้ง่ายที่สุดเป็นอันดับแรก



### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาถึงประโยชน์ที่ได้รับ จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีของหน่วยงานระดับกรม ให้มีมาตรฐานเท่าเทียมกันในแต่ละท้องที่ และเกิดประโยชน์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียอย่างสูงสุด

2) ควรศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานในเชิงลึก ถึงปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษี ว่าปัญหาในการปฏิบัติที่แท้จริงนั้นอยู่ตรงไหน เป็นปัญหาที่เกิดจากสาเหตุใดสำคัญที่สุด และผลของปัญหาใดส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากที่สุด เพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ยกระดับการให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

กรมสรรพากร. (2539). *ระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการคืนเงินภาษีอากร พ.ศ.2539*.

กรุงเทพมหานคร: กรมสรรพากร.

\_\_\_\_\_. (2552). *แนวทางปฏิบัติกรมสรรพากรที่ มจ.16/2552. การตรวจวิเคราะห์การคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*. สืบค้นจาก <https://rdsrv.rd.go.th>

\_\_\_\_\_. (2552). *ระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการคืนเงินภาษีอากร(ฉบับที่ 7)พ.ศ.2552*. สืบค้นจาก <https://rdsrv.rd.go.th>

\_\_\_\_\_. (2555). *แนวทางปฏิบัติกรมสรรพากรที่ มจ.9/2555. วิธีปฏิบัติในการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเช็ค*. สืบค้นจาก <https://rdsrv.rd.go.th>

\_\_\_\_\_. (2556). *รายงานการคืน ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91*. สืบค้นจาก <https://rdsrv.rd.go.th>

\_\_\_\_\_. (2556). *รายงานการรับแบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91*. สืบค้นจาก <https://rdsrv.rd.go.th>

\_\_\_\_\_. (2556). *รายงานจำนวนรายขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*. สืบค้นจาก <https://rdsrv.rd.go.th>

\_\_\_\_\_. (2557). *ประเภทของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2556*. สืบค้นจาก [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th)

กรมสรรพากร. (2556). *แนวปฏิบัติกรมสรรพากรว่าด้วยงานกรรมวิธีแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,91)*. กรุงเทพมหานคร: กรมสรรพากร.

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. (2556). *ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2556*. กรุงเทพมหานคร: เรือนแก้วการพิมพ์.

จิรัชญา ชนโชติเจริญ. (2557, 23 กรกฎาคม). *นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ*. บทสัมภาษณ์

ชลธิชา ทรัพย์สังเสริม. (2554). *การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

ดวงฤทัย อภัยลี. (2543). *การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา : ศึกษากรณีของสำนักงานสรรพากรจังหวัดปทุมธานี(สาขา)*. (ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.

ธรรมนิติ. (2556). *ประมวลรัฐฎากรฉบับสมบูรณ์ ปี 2556*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพัฒนาการบริหารธรรมนิติ.

ธีรชาติ กระจ่างทอง. (2550). *ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

บุษรากร สุขน้อย. (2548). *ความพึงพอใจในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของประชากรในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

พนิดา ธีระจิต. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

พิชญา พุทธรังษี. (2557, 23 กรกฎาคม). *นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ*. บทสัมภาษณ์  
 รัชณี สัมปทานรักษ์. (2557, 24 กรกฎาคม). *เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน*. บทสัมภาษณ์  
 รัชณีพร เมืองมาหล้า. (2557, 24 กรกฎาคม). *เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน*. บทสัมภาษณ์  
 วีระวัลย์ อิติ. (2557, 24 กรกฎาคม). *เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน*. บทสัมภาษณ์  
 สบุษราคำ ศรีเพ็ญ. (2557, 23 กรกฎาคม). *นักวิชาการสรรพากรปฏิบัติการ*. บทสัมภาษณ์  
 สมศรี พิภทอง. (2557, 23 กรกฎาคม). *นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ*. บทสัมภาษณ์  
 สิริวารรณ ใจภักดิ์. (2552). *ปัญหาจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

สุภารัตน์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2557, 24 กรกฎาคม). *เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน*. บทสัมภาษณ์

เส็งี่ยม ปัญญาชัย. (2557, 24 กรกฎาคม). *เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน*. บทสัมภาษณ์

อำไพ ปัญญา. (2557, 24 กรกฎาคม). *เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน*. บทสัมภาษณ์



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

### แบบสอบถาม

## เรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1”

\*\*\*\*\*

การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จึงใคร่ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้นและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบทั้งสิ้น

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทแบบที่ยื่น จำนวนรายได้รวมต่อปี จำนวนภาษีที่ขอคืน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้

นายสรรภพ เดชกุล

นักศึกษาระดับปริญญาโท แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ  
วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

## แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบ  
แสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1”

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดาที่ขอคืนภาษี ที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

## 1. เพศ

ชาย  หญิง

## 2. สถานภาพการสมรส

โสด  หม้าย  สมรส

## 3. ท่านสำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับใด

ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา / ปวช.  
 อนุปริญญา / ปวส.  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  ปริญญาเอก

## 4. อาชีพ

ข้าราชการ  พนักงานรัฐวิสาหกิจ  พนักงานเอกชน  
 เจ้าของกิจการ  รับจ้าง

## 5. ประเภทแบบที่ยื่น

ภ.ง.ด. 90  ภ.ง.ด. 91

## 6. จำนวนรายได้รวมต่อปี

ไม่เกิน 300,000 บาท  เกิน 300,000 – 500,000 บาท  
 เกิน 500,000 – 750,000 บาท  เกิน 750,000 – 1,000,000 บาท  
 เกิน 1,000,000 บาท

## 7. จำนวนภาษีที่ขอคืน

ไม่เกิน 2,500 บาท  เกิน 2,500 - 5,000 บาท  
 เกิน 5,000 – 7,500 บาท  เกิน 7,500 – 10,000 บาท  
 เกิน 10,000 – 15,000 บาท  เกิน 15,000 – 20,000 บาท  
 เกิน 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดง  
รายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่น  
แบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 แล้ว  
ทำเครื่องหมาย  $\checkmark$  ลงในช่องระดับปัญหาที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ ที่	ปัญหาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต	ระดับปัญหา				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1)	<b>ปัญหาด้านบุคลากร</b>					
1	ท่านไม่มีพื้นฐานความรู้ทางภาษีอากรเพียงพอต่อ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต					
2	ท่านไม่คุ้นเคยในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อยื่นแบบ แสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต					
3	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำเรื่องการยื่น แบบทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างชัดเจน					
4	เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้ คำปรึกษาและเอาใจใส่ในปัญหาของท่านอย่าง เต็มที่					
5	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ กฎหมายภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง					
2)	<b>ปัญหาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ</b>					
2.1)	<b>ปัญหากระบวนการ/ขั้นตอนการยื่นแบบฯ</b>					
1	ไม่สามารถหาหลักฐานประกอบการยื่นแบบฯได้ ครบถ้วน					
2	การลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน มี ขั้นตอนมากเกินไป					



3	ใช้รายละเอียดข้อมูลมากเกินไปในการบันทึก รายการแต่ละรายการ					
4	ระยะเวลาที่กำหนดให้บันทึกรายการมีน้อยไป					
5	การติดต่อสื่อสารกับระบบขณะอื่นแบบๆ ไม่ สามารถจัดข้อสงสัยหรือข้อขัดข้องของท่านได้					
<b>2.2)</b>	<b>ปัญหากระบวนการ/ขั้นตอน หลังการยื่นแบบๆ</b>					
1	ท่านไม่ทราบกระบวนการพิจารณาคืนภาษี					
2	มีความล่าช้าในการแจ้งให้ท่านส่งหลักฐาน เพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์คืนภาษี					
3	ท่านไม่ต้องการส่งเอกสารเพิ่มเติม เพราะคิดว่า กรมสรรพากรน่าจะมีข้อมูลอยู่แล้ว					
4	ท่านกังวลว่าเอกสารที่ท่านส่งไปเพิ่มเติม อาจไม่ ถึงมือเจ้าหน้าที่					
5	ท่านไม่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่เจ้าผู้เป็นของ เรื่องได้					
6	ระบบไม่แจ้งให้ทราบว่าจะได้รับเช็คคืนภาษี เมื่อใด					
7	การแจ้งความคืบหน้าในการวิเคราะห์คืนภาษีไม่ เป็นไปตามข้อเท็จจริง					
8	กระบวนการพิมพ์และนำส่งเช็คคืนภาษี มีความล่าช้า					
<b>3)</b>	<b>ปัญหาด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการยื่นแบบ ทางอินเทอร์เน็ต</b>					
1	โปรแกรมคอมพิวเตอร์ของท่าน ไม่สามารถใช้งาน ระบบการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตได้					
2	คู่มือ/คำแนะนำการยื่นแบบๆ ไม่มีความชัดเจน เพียงพอ					
3	ระบบๆ ไม่มีความครอบคลุมหรือรองรับข้อมูล ของท่านได้ทั้งหมด					

4	เครือข่ายจัดซื้อ/ล่าช้า ทำให้การยื่นแบบฯไม่สำเร็จ					
5	ท่านไม่เชื่อมั่นว่าการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตจะสามารถคืนภาษีได้รวดเร็วกว่าการยื่นแบบฯกระดาษ					
6	การแจ้งความคืบหน้าการคืนภาษีบนระบบฯไม่ตรงกับข้อเท็จจริง					
4)	<b>ปัญหาด้านข้อกำหนด/ระเบียบ</b>					
1	ข้อกำหนดมีความซับซ้อนเข้าใจยาก อ่านไม่รู้เรื่อง					
2	ข้อกำหนดมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้ติดตามไม่ทัน					
3	ข้อกำหนดเกี่ยวกับประเภทเงินได้ไม่ชัดเจน ทำให้เลือกบันทึกรายการประเภทเงินได้ไม่ถูกต้อง					
4	ข้อกำหนดเกี่ยวกับการหักค่าใช้จ่ายไม่ชัดเจน ทำให้เลือกบันทึกรายการค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง					
5	ข้อกำหนดเกี่ยวกับการหักค่าลดหย่อนไม่ชัดเจน ทำให้เลือกบันทึกรายการค่าลดหย่อนไม่ถูกต้อง					

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ ที่	แนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อย ที่สุด (1)
1)	แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร					
1	ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้พื้นฐานความรู้ภาษีอากรแก่ประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง					
2	ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องวิธีการกรอกรายการและยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตอย่างจริงจังและต่อเนื่อง					
3	ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในการให้คำแนะนำเรื่องการยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
4	ควรรอบรมและปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่มีจิตใจให้บริการอย่างเต็มที่และเต็มใจ					
5	ควรมีการอบรมข้อกฎหมายภาษีอากร ให้เจ้าหน้าที่มีความรู้อย่างเพียงพอ					
2)	แนวทางการพัฒนา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ					
2.1)	แนวทางการพัฒนา กระบวนการ/ขั้นตอนการยื่นแบบฯ					
1	ควรมีข้อมูลสนับสนุนส่วนกลาง เพื่อลดภาระในการเตรียมหลักฐาน/ข้อมูล ก่อนยื่นแบบฯ					
2	ควรลดขั้นตอนในการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน โดยกรอกข้อมูลเท่าที่จำเป็น					

ข้อ ที่	แนวทางการพัฒนาการบริหารการเงินได้บุคคล ธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อย ที่สุด (1)
3	ควรมีการแสดงตัวอย่างในการกรอกข้อมูลบนระบบฯ					
4	ควรเพิ่มระยะเวลาที่กำหนดให้กรอกรายการ และมีการเตือนให้บันทึกรายการไว้ก่อนหมด เวลา					
5	ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับระบบฯ หรือเจ้าหน้าที่ เพื่อขจัดข้อสงสัยหรือข้อขัดข้อง ในขณะยื่นแบบฯ					
<b>2.2)</b>	<b>แนวทางการพัฒนา กระบวนการ/ขั้นตอน หลัง การยื่นแบบ</b>					
1	ควรมีการระบุ กระบวนการ/ขั้นตอนการ พิจารณาคืนภาษีที่เป็นมาตรฐานให้ทราบอย่าง ชัดเจน					
2	ควรให้มีการแจ้งให้ส่งหลักฐานเพิ่มเติมโดย ระบบอัตโนมัติ เพื่อความรวดเร็วการวิเคราะห์ คืนภาษี					
3	ควรเพิ่มช่องทางในการส่งเอกสารเพิ่มเติมให้ มากขึ้น					
4	ควรมีระบบการตอบรับเอกสารที่ส่งไปเพิ่มเติม และให้เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในการตอบรับ					
5	ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ เจ้าของเรื่องให้มากขึ้น					
6	ควรมีระบบการแจ้งระยะเวลาให้ทราบว่า จะได้รับเช็คคืนภาษีเมื่อใด					

7	ควรกำหนดกรอบเวลาให้ชัดเจนในการพิมพ์เช็คและนำส่งเช็คทางไปรษณีย์ และแจ้งให้ผู้ซื้อคืนทราบบนระบบฯ					
<b>3)</b>	<b>แนวทางการพัฒนา ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ/ระบบการขึ้นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต</b>					
1	ควรมีโปรแกรมที่จำเป็นให้ download ใช้งานกับคอมพิวเตอร์รุ่นต่าง ๆ ได้					
2	ควรจัดทำคู่มือ/คำแนะนำการขึ้นแบบให้มีความชัดเจนครอบคลุมทุกกรณี และสืบค้นได้ง่าย					
3	ควรพัฒนาระบบฯให้มีความครอบคลุมและรองรับข้อมูลได้ในทุกกรณี					
4	ควรขยายช่องทางเครือข่ายให้สามารถรองรับการใช้งานได้เต็มที่และมีระบบเครือข่ายสำรองเมื่อเกิดปัญหา					
5	ควรประชาสัมพันธ์เสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านระบบการขึ้นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตให้เพิ่มขึ้นอย่างมีมาตรฐาน					
6	ควรมีระบบตรวจสอบและแจ้งความคืบหน้าในการวิเคราะห์คืนภาษี					
<b>4)</b>	<b>แนวทางการพัฒนาด้านข้อกฎหมาย/ระเบียบฯ</b>					
1	ควรมีคำอธิบายในประเด็นข้อกฎหมายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และสามารถสืบค้นอ้างอิงได้					
2	ควรมีคำชี้แจงกรณีมีการปรับข้อกฎหมายใหม่ๆ อยู่เสมอและสามารถสืบค้นอ้างอิงได้ง่าย					
3	ควรมีคำอธิบายในการเลือกประเภทเงินได้แต่ละประเภทและมีการเชื่อมโยงอ้างอิงข้อกฎหมาย/ระเบียบฯ					
4	ควรมีคำอธิบายการเลือกหักค่าใช้จ่ายแต่ละประเภทและมีการเชื่อมโยงอ้างอิงข้อกฎหมาย/ระเบียบฯ					
5	ควรมีคำอธิบายการเลือกหักค่าลดหย่อนอย่างแต่ละประเภทและมีการเชื่อมโยงอ้างอิงข้อกฎหมาย/ระเบียบฯ					

+++ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม+++













**3.2 ข้อเสนอแนะด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (Software)**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**4. ข้อเสนอแนะด้านข้อกำหนด/ระเบียบปฏิบัติ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

+++ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม+++

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายสรรพ เดชกุล
วัน เดือน ปีเกิด	4 กุมภาพันธ์ 2506
สถานที่เกิด	เมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2528
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จังหวัดเชียงใหม่
ตำแหน่ง	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ

