

**สภาพและปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต
ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี**

นางสาวภาณิสรา เสงฆ์เจริญ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Situations and Problems of Filing Corporate Income Tax Returns via the Internet
of Entrepreneurs in Phetchaburi Area Revenue Office**

Miss Panisara Hengpoocharoen



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2017

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ สภาพและปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล
ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากร
พื้นที่เพชรบุรี

ชื่อและนามสกุล นางสาวภาณิสรา เสงฆ์เจริญ

แขนงวิชา บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชัยญ์ธรรม วรรณวัฒน์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2561

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชัยญ์ธรรม วรรณวัฒน์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา จีวะตระกูลกิจ)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ สภาพและปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต
ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

ผู้ศึกษา นางสาวภาณิสรา เสงฆ์เจริญ **รหัสนักศึกษา** 2593001007 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชัยฤทธิ์ วรรณวัฒน์ **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ ความพึงพอใจและปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ ความพึงพอใจและปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี จำแนกตามลักษณะของผู้ประกอบการ

ประชากรที่ศึกษาคือผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลต่อสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดเพชรบุรี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 2,346 ราย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 340 ราย ด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติทดสอบเอฟ และกรณีพบความแตกต่างทางสถิติ ใช้การเปรียบเทียบเชิงพหุคูณด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า (1) การรับรู้ข่าวสารรับรู้จากเจ้าหน้าที่สรรพากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนการไม่ได้รับรู้ข่าวสารมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยเนื้อหาสาระที่ได้รับรู้ ความทันสมัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนค่าน้อยที่สุดคือความต่อเนื่องของการสื่อสาร ความพึงพอใจมากที่สุดด้านการให้บริการคือ การขยายเวลาการยื่นแบบไปอีก 8 วันจากเวลาปกติ ด้านค่าใช้จ่ายคือการไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครและการให้บริการ และด้านกระบวนการคือการสามารถตรวจสอบสถานะการยื่นแบบและพิมพ์แบบแสดงรายการได้ทันที ส่วนปัญหาด้านผู้ให้บริการที่สำคัญคือการขาดทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ต การกรอกรายการเมื่อพบความผิดพลาดไม่สามารถแก้ไขได้เองและการไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่ยื่นแบบและชำระภาษีครบถ้วน ส่วนปัญหาด้านผู้ให้บริการมากที่สุด คือการไม่สามารถยื่นแบบเมื่อเกินกำหนดเวลาได้ รองลงมาคือระบบมีอัตราความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลต่ำเมื่อมีความหนาแน่นของผู้ใช้บริการ (2) ผลการเปรียบเทียบการรับรู้และความพึงพอใจโดยรวมพบว่าผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคลและประเภทธุรกิจแตกต่างกันมีการรับรู้และความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตพบว่าไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะดังนี้ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรีควรเพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง กรมสรรพากรควรกำหนดค่าใช้จ่ายเสร็จรับเงินจากทุกหน่วยรับชำระเงินเป็นหลักฐานการชำระภาษีตามกฎหมาย และควรปรับปรุงระบบคลื่นความถี่ให้รองรับผู้ประกอบการที่จะใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ การยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต ภาษีเงินได้นิติบุคคล สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

Independent Study title: Situations and Problems of Filing Corporate Income Tax Returns via the Internet of Entrepreneurs in Phetchaburi Area Revenue Office

Author: Miss Panisara Hengpoocharoen; **ID:** 2593001007;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Thanyaras Wasawanawat, Associate Professor

Academic year : 2017

Abstract

The purpose of this study were 1) to study the level of perception, satisfaction and problems of submitting the income tax returns via the internet of entrepreneurs in Phetchaburi Area Revenue Office and 2) to compare the perception, satisfaction and problems of filing corporate income tax returns via the internet of entrepreneurs in Phetchaburi Area Revenue Office, classified by the characteristics of the entrepreneurs.

The population of this study was 2,346 entrepreneurs registered at Provincial Business Development Office, Department of Business Development, Ministry of Commerce; 340 samples size with the recipe of Taro Yamane. The research tool was questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, One-way ANOVA (F-test) and Least Significant Difference.

The results showed that: 1) the most perception channel was the public relations by revenue officers and the least was do not receive the information. In terms of content, the modern knowledge has the highest average. The least value was the continuity of communication. Most service satisfaction was extended filing time of 8 days from normal time, there was no cost to sign up and to use the service and can check the status of filing and printing the listing immediately User problems was lack of internet skills, cannot correct the error, and not receiving the receipts immediately after filing and paying taxes in full. Most service providers do not permit to file forms when they are overdue. Secondly, the system has low data transfer rate when the density of users. 2) the comparison result found that entrepreneurs with different business registration and business types, were different in the perception and satisfaction at significance level of 0.05, but the problems of filing corporate income tax returns via internet were not different. Recommendation are as follows: the Phetchaburi Area Revenue Office should increase the capacity of public relations officers to advise the entrepreneurs about tax filing via the internet, accept the receipts issued by the payment point as legal evidence, and should improve the Bandwidth in order to increase the number of the filing corporate income tax returns via the Internet.

Keywords: Internet filing, Corporate Income Tax , Phetchaburi Area Revenue Office

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้ได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่ง จาก อาจารย์ที่ปรึกษา
รองศาสตราจารย์ธัญญรัตน์ วศวรรณวัฒน์ ซึ่งได้กรุณา ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนตรวจสอบ
แก้ไขเพื่อให้ได้รายงานที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ทั้งรูปแบบ และ เนื้อหา อันเป็นประโยชน์ที่จะ
นำไปเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทาง
อินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ต่อไป ผู้ศึกษา
จึงขอขอบพระคุณในความกรุณา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้การเลี้ยงดู เป็นกำลังใจ
ในการศึกษามาโดยตลอด และขอขอบคุณ คณาจารย์ เพื่อน ๆ นักศึกษา รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน
ที่ให้ความช่วยเหลือ ทำให้ การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ จักมีประโยชน์ต่อ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ ผู้สนใจที่จะศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ต่อไป

ภาณิสรา เสงฆ์เจริญ

ตุลาคม 2561



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	6
กรอบแนวคิดการศึกษา	7
สมมติฐานการศึกษา	7
ขอบเขตของการศึกษา	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดการรับรู้	11
แนวคิดความพึงพอใจ	12
การบริการการยื่นแบบแสดงรายการของกรมสรรพากร	14
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	46
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ.....	46
ตอนที่ 2 ระดับการรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี.....	49
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี จำแนกตามลักษณะของผู้ประกอบการ.....	55
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปการศึกษา.....	72
อภิปรายผล.....	75
ข้อเสนอแนะ.....	82
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	89
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม).....	90
ข แบบสอบถาม.....	94
ประวัติผู้ศึกษา.....	101

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1.1	ตารางเปรียบเทียบจำนวนแบบแสดงรายการภาษีทุกประเภท ที่ยื่นแบบกระดาษและ แบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ปี 2556 - 2560.....	3
ตารางที่ 1.2	จำนวนแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของผู้ประกอบการในเขต สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 – 2560.....	5
ตารางที่ 2.1	ผลการยื่นแบบแสดงรายการ และ ผลการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภท ของกรมสรรพากร ผ่านทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ปี พ.ศ. 2556 – 2560.....	19
ตารางที่ 2.2	ผลการยื่นแบบแสดงรายการ และ ผลการจัดเก็บภาษีอากร ทุกประเภทของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต ปี พ.ศ. 2556 – 2560.....	20
ตารางที่ 2.3	ผลการยื่นแบบแสดงรายการ และ ผลการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภท ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ผ่านทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ปี พ.ศ. 2556 – 2560.....	34
ตารางที่ 2.4	ผลการยื่นแบบแสดงรายการ และ ผลการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภท ของ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ปี พ.ศ. 2556 - 2560.....	35
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและตัวอย่าง.....	41
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล.....	46
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	47
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการประกอบกิจการ.....	47
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ของกิจการ.....	48
ตารางที่ 4.5	ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับช่องทางการรับรู้.....	49
ตารางที่ 4.6	ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของข่าวสาร.....	51
ตารางที่ 4.7	ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับด้านการใช้บริการ.....	50
ตารางที่ 4.8	ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับด้านค่าใช้จ่าย.....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับด้านกระบวนการ.....	52
ตารางที่ 4.10 ระดับปัญหาของผู้ประกอบการด้านผู้ให้บริการ.....	53
ตารางที่ 4.11 ระดับปัญหาของผู้ประกอบการด้านผู้ให้บริการ.....	54
ตารางที่ 4.12 ผลเปรียบเทียบการรับรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบ การจดทะเบียนนิติบุคคล.....	55
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบการรับรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบ การจดทะเบียนนิติบุคคล เป็นรายคู่.....	56
ตารางที่ 4.14 ผลเปรียบเทียบการรับรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	57
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบการรับรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ เป็นรายคู่.....	58
ตารางที่ 4.16 ผลเปรียบเทียบการรับรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลา การประกอบกิจการ.....	58
ตารางที่ 4.17 ผลเปรียบเทียบการรับรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ของกิจการ.....	59
ตารางที่ 4.18 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบ การจดทะเบียนนิติบุคคล.....	60
ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรูปแบบ การจดทะเบียนนิติบุคคล เป็นรายคู่.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.20	ผลเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	62
ตารางที่ 4.21	เปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจเป็นรายคู่.....	63
ตารางที่ 4.22	ผลเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาการประกอบกิจการ.....	63
ตารางที่ 4.23	ผลเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ของกิจการ.....	64
ตารางที่ 4.24	ผลเปรียบเทียบปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบ การจัดทะเบียนนิติบุคคล.....	65
ตารางที่ 4.25	ผลเปรียบเทียบปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	66
ตารางที่ 4.26	ผลเปรียบเทียบปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลา การประกอบกิจการ.....	66
ตารางที่ 4.27	ผลเปรียบเทียบปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ของกิจการ.....	67
ตารางที่ 4.28	ผลการเปรียบเทียบโดยรวม.....	68
ตารางที่ 4.29	ผลการเปรียบเทียบพิจารณาเป็นรายด้าน.....	69

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1	เปรียบเทียบสัดส่วนของจำนวนแบบแสดงรายการทุกประเภทที่ยื่นแบบกระดาษ และแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ปี พ.ศ. 2556 – 2560.....	3
ภาพที่ 1.2	เปรียบเทียบสัดส่วนของแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบกระดาษ และแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ปี พ.ศ. 2556 – 2560.....	4
ภาพที่ 1.3	เปรียบเทียบสัดส่วนของแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล กับแบบแสดงรายการภาษีทุกประเภท ที่ยื่นแบบกระดาษ และแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ปี พ.ศ. 2556 – 2560.....	4
ภาพที่ 1.4	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	7
ภาพที่ 2.1	โครงสร้างบริหารงานกรมสรรพากร.....	15
ภาพที่ 2.2	ต้นทุนในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีของไทยในกิจการขนาดกลาง และขนาดย่อม.....	22
ภาพที่ 2.3	ขั้นตอนการยื่น และรับแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา.....	23
ภาพที่ 2.4	ขั้นตอนการบันทึกแบบแสดงรายการภาษีกรณียื่นกระดาษ.....	24
ภาพที่ 2.5	ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต.....	25
ภาพที่ 2.6	การสมัครใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต.....	26
ภาพที่ 2.7	การยื่นแบบแสดงรายการ และ การประมวลผลแบบแสดงรายการภาษี กรณียื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต.....	26
ภาพที่ 2.8	อาคารสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี.....	31
ภาพที่ 2.9	โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี.....	32

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี รวมทั้งเสนอแนะมาตรการทางด้านภาษีอากร เพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในเวทีโลก ภาษีอากรที่จัดเก็บแต่ละประเภทกำหนดสถานะผู้มีหน้าที่เสียภาษี และวิธีการเสียภาษีแตกต่างกันแล้วแต่กรณี ภาษีที่จัดเก็บจากรายได้นั้น ครอบคลุมผู้มีรายได้ที่เป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคล และนิติบุคคลประเภทต่างๆ โดยมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้แตกต่างกันไป ตามที่กฎหมายกำหนด

การบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ “จัดเก็บภาษีทันสมัย ใส่ใจบริการ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมไทย” ขับเคลื่อนด้วย 3 ยุทธศาสตร์สำคัญ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : รักษาเสถียรภาพทางรายได้ภาษีอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาระบบการบริหารและการบริการเพื่อเสริมสร้างการแข่งขันทางเศรษฐกิจและสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : เสริมสร้างธรรมาภิบาล และสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร

กรมสรรพากร ต้องเผชิญกับความท้าทายตาม ภารกิจในการจัดเก็บภาษีที่เพิ่มขึ้น ต้องเพิ่มจำนวนผู้เสียภาษี รายใหม่ และจำนวนแบบแสดงรายการที่ขึ้นผ่านอินเทอร์เน็ต ตลอดจนต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดำเนินงานมีความโปร่งใส มีการทบทวนกระบวนการงาน (Review Business Process) รวมทั้งกฎระเบียบ ต่าง ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยคำนึงถึงความต้องการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดต้นทุน ลดขั้นตอน ลดกระดาษ และมีประสิทธิภาพ และรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก ภายใต้กรอบแนวคิด “Digital RD” คือ มุ่งเน้นการพัฒนาเครื่องมือ นวัตกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการบริหารจัดการ และให้บริการ เป้าหมาย เพื่อพัฒนาการบริหารจัดเก็บภาษีอากร และการให้บริการ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล มุ่งเสริมสร้างการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง ลดต้นทุนในการปฏิบัติทางภาษี ลดต้นทุนในการจัดเก็บภาษี เน้นการใช้บริการ e-Filing เป็น 100% จากการที่กรมสรรพากรได้มี

การนำระบบการยื่นแบบแสดงรายการ เพื่อชำระภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 เป็นต้นมา เพื่อลดต้นทุนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทั้งของผู้เสียภาษี และของกรมสรรพากรในทุกด้าน โดยเริ่มจากแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นแบบแรก สำหรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล เริ่มเปิดให้บริการ เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2546 เป็นต้นมา กรมสรรพากรมุ่งมั่นพัฒนาการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี และทุกแบบแสดงรายการ ในปัจจุบันสามารถให้บริการได้เป็นจำนวน 16 ประเภท แบบแสดงรายการ ได้แก่

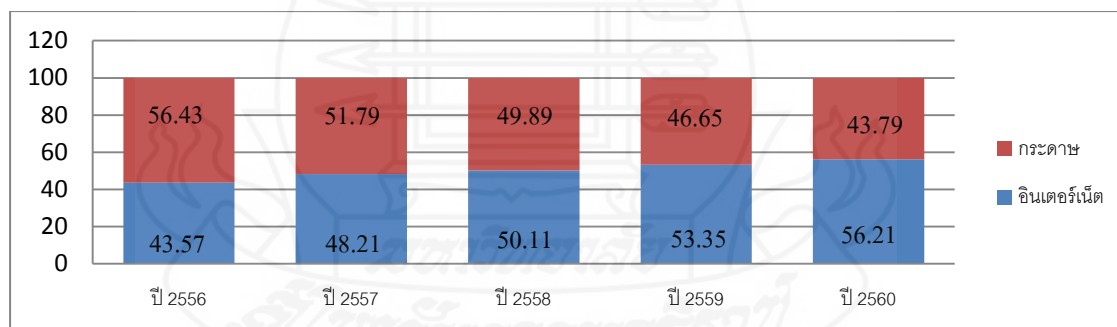
1. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดา จำนวน 6 ประเภทแบบ ได้แก่ แบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.1, ภ.ง.ด.2, ภ.ง.ด. 3 , ภ.ง.ด. 90 , ภ.ง.ด. 91 และ ภ.ง.ด. 94
2. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล จำนวน 6 ประเภทแบบ ได้แก่ แบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.50 , ภ.ง.ด.51, ภ.ง.ด.52 , ภ.ง.ด.53 , ภ.ง.ด.54 และ ภ.ง.ด.55
3. แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 2 ประเภทแบบ ได้แก่ ภ.พ.30 และ ภ.พ.36
4. แบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ (ภ.ธ. 40)
5. แบบแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายของโครงการ (บข.1) ตามประกาศ ป.ป.ช. ยื่นแบบแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายของโครงการ

ผลการดำเนินการในช่วงปี 2556-2560 แม้ว่าจะมีผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี โดยรวมทุกประเภทผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทั่วประเทศ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี แต่ไม่สัมพันธ์กับจำนวนรายของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการที่เพิ่มขึ้น ดังตารางที่ 1.1 และ ภาพที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ตารางเปรียบเทียบจำนวนแบบแสดงรายการภาษีทุกประเภท ที่ยื่นแบบกระดาษ
และ แบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ปี 2556 - 2560

ประเภท	2556		2557		2558		2559		2560	
	Internet		Internet		Internet		Internet		Internet	
	จำนวนแบบ	จำนวนแบบ	จำนวนแบบ	จำนวนแบบ	จำนวนแบบ	จำนวนแบบ	จำนวนแบบ	จำนวนแบบ	จำนวนแบบ	จำนวนแบบ
ภ.จ.ด.1	470,949	1,377,914	594,534	1,338,254	711,169	1,329,732	828,322	1,314,716	983,869	1,242,748
ภ.จ.ด.2	9,745	107,299	11,771	95,130	13,791	90,768	22,473	54,878	41,218	18,421
ภ.จ.ด.3	692,675	1,934,480	879,401	1,826,503	1,037,363	1,772,732	1,163,379	1,777,994	1,355,044	1,819,013
ภ.จ.ด.90	965,495	1,455,402	1,108,490	1,377,330	1,133,950	1,479,639	1,364,588	1,585,398	1,380,501	1,392,511
ภ.จ.ด.91	6,253,389	1,467,790	6,676,798	1,325,753	6,783,392	1,381,472	7,616,027	1,455,265	7,542,740	1,269,435
ภ.จ.ด.94	249,776	971,046	282,603	907,928	296,792	938,705	272,204	859,973	364,327	910,929
ภ.จ.ด.50	89,477	388,864	119,944	381,521	135,907	391,201	173,442	374,781	222,320	352,824
ภ.จ.ด.51	134,770	278,354	170,631	272,877	193,268	268,701	232,688	235,623	281,046	214,102
ภ.จ.ด.52	78	1,757	140	1,640	229	1,520	194	1,487	291	1,367
ภ.จ.ด.53	781,319	2,512,968	993,432	2,439,751	1,192,265	2,415,293	1,356,175	2,398,909	1,595,587	2,392,449
ภ.จ.ด.54	33,787	84,015	40,235	80,142	47,300	76,077	53,133	75,783	62,669	71,685
ภ.จ.ด.55	549	16,156	633	14,035	748	13,215	775	13,618	927	13,173
ภ.พ.30	1,849,047	4,035,047	2,330,081	3,821,502	2,737,119	3,755,069	3,056,920	3,678,242	3,509,417	3,518,872
ภ.พ.36	51,351	181,349	64,938	206,584	81,219	220,983	100,091	223,532	130,678	234,077
ภ.บ.40	39,122	237,204	56,337	229,179	66,628	230,485	69,269	213,739	77,441	217,490
รวม	11,621,529	15,049,645	13,329,968	14,318,129	14,431,140	14,365,592	16,309,680	14,263,938	17,548,075	13,669,096

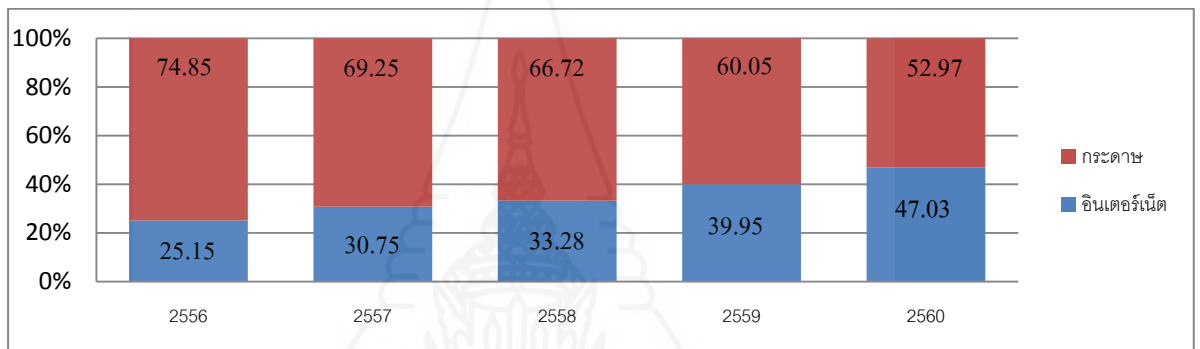
ที่มา : คลังข้อมูลสารสนเทศ กรมสรรพากร



ภาพที่ 1.1 เปรียบเทียบสัดส่วนของจำนวนแบบแสดงรายการทุกประเภท
ที่ยื่นแบบกระดาษ และแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ปี พ.ศ. 2556 – 2560

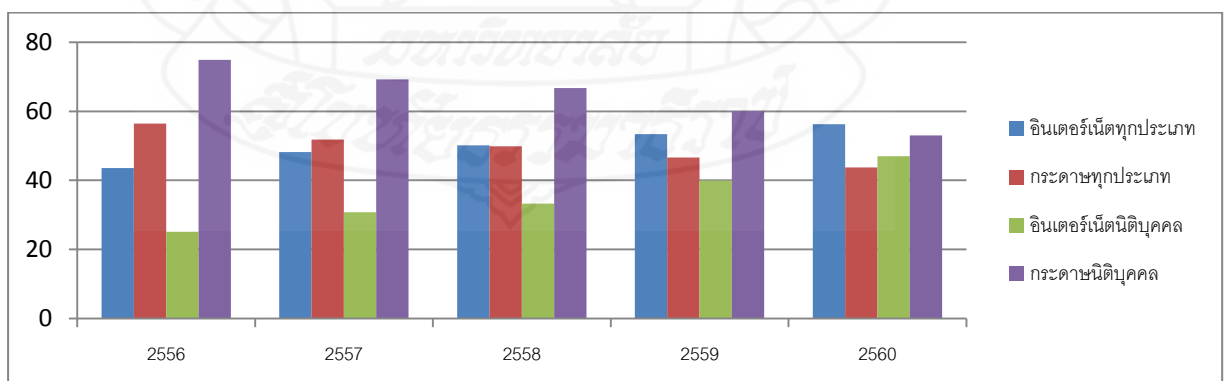
จากการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการทุกประเภทภาษี ตั้งแต่ปีภาษี 2556-2560 มีอัตราการเพิ่มขึ้นของแบบแสดงรายการทุกประเภทต่อจำนวนแบบแสดงรายการทั้งหมดที่ยื่นต่อกรมสรรพากร เป็น ร้อยละ 43.57 , 48.21 , 50.11 , 53.35 และ 56.21 ตามลำดับ ซึ่งมีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปีงบประมาณ 2560 กรมสรรพากร ได้มีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการบุคคลธรรมดาเปลี่ยนการประกอบกิจการเป็น

รูปแบบนิติบุคคล หลังสิ้นสุดมาตรการเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีผู้ประกอบการบุคคลธรรมดายื่นขอจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้น 7 หมื่นราย และคาดว่าจะมีผู้ประกอบการบุคคลธรรมดาเปลี่ยนมาประกอบกิจการในรูปแบบนิติบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้ประกอบการนิติบุคคลดังกล่าวมีหน้าที่ในการยื่นแบบแสดงรายการอย่างน้อยจำนวน 2 แบบต่อหนึ่งรอบบัญชี (ภ.ง.ด.51,50) โดยยังไม่รวมถึงแบบแสดงรายการประเภทอื่น ๆ ที่มีหน้าที่ต้องยื่นตามลักษณะการประกอบธุรกิจของนิติบุคคลนั้น ๆ แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล มีอัตราการยื่นแบบ (ภ.ง.ด.51,50) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 25.15 , 30.75 , 33.28 , 39.95 และ 47.03 ตามลำดับ ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 เปรียบเทียบสัดส่วนของแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล
ที่ยื่นแบบกระดาศ และ แบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ปี พ.ศ. 2556 – 2560

จะเห็นว่าเมื่อเทียบอัตราการเพิ่มขึ้นของแบบแสดงรายการภาษีทุกประเภท
กับ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ดังภาพที่ 1.3



ภาพที่ 1.3 เปรียบเทียบสัดส่วนของแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล
กับแบบแสดงรายการภาษีทุกประเภท ที่ยื่นแบบกระดาศ
และแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ปี พ.ศ. 2556 - 2560

จากภาพที่ 1.3 สัดส่วนของแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล คงมีอัตราเพิ่มขึ้นที่ต่ำกว่า ด้วยยังมีนิติบุคคลเป็นจำนวนมากที่ไม่ได้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือใช้บริการแต่ไม่ต่อเนื่องหากกรมสรรพากรมีการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จักเกิดประโยชน์ในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ประกอบการนิติบุคคลที่อยู่ในระบบเดิม และผู้ประกอบการนิติบุคคลรายใหม่เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต เข้าใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนส่งผลให้มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลนั้นเพิ่มขึ้นด้วย และทำให้กรมสรรพากรบรรลุวัตถุประสงค์ การให้บริการ E-Filing เป็น 100 % ทุกประเภทแบบแสดงรายการในปีพ.ศ. 2563

เมื่อพิจารณาจากสถิติจำนวนแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี แม้ว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 ถึงปี พ.ศ. 2560 แต่เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนกับสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดเพชรบุรี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวนทั้งหมด 2,330 ราย จาก (ข้อมูลผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนกับสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเพชรบุรี กระทรวงพาณิชย์ เดือนมกราคม 2561) จำนวนนิติบุคคลที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นเพียงร้อยละ 51.20 ของจำนวนผู้ประกอบการนิติบุคคลทั้งหมด เท่านั้น ดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 จำนวนแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขต สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 – 2560

ปี	เดือน												รวม
	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	ตค	พย	ธค	
2556	2	2	5	4	61	307	0	1	2	1	1	0	386
2557	4	0	3	1	119	298	0	2	1	1	0	1	430
2558	0	3	7	3	89	357	0	2	2	1	0	0	464
2559	4	2	3	37	293	458	0	2	3	4	1	7	814
2560	3	3	59	53	376	688	0	7	5	2	3	1	1,199

ที่มา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

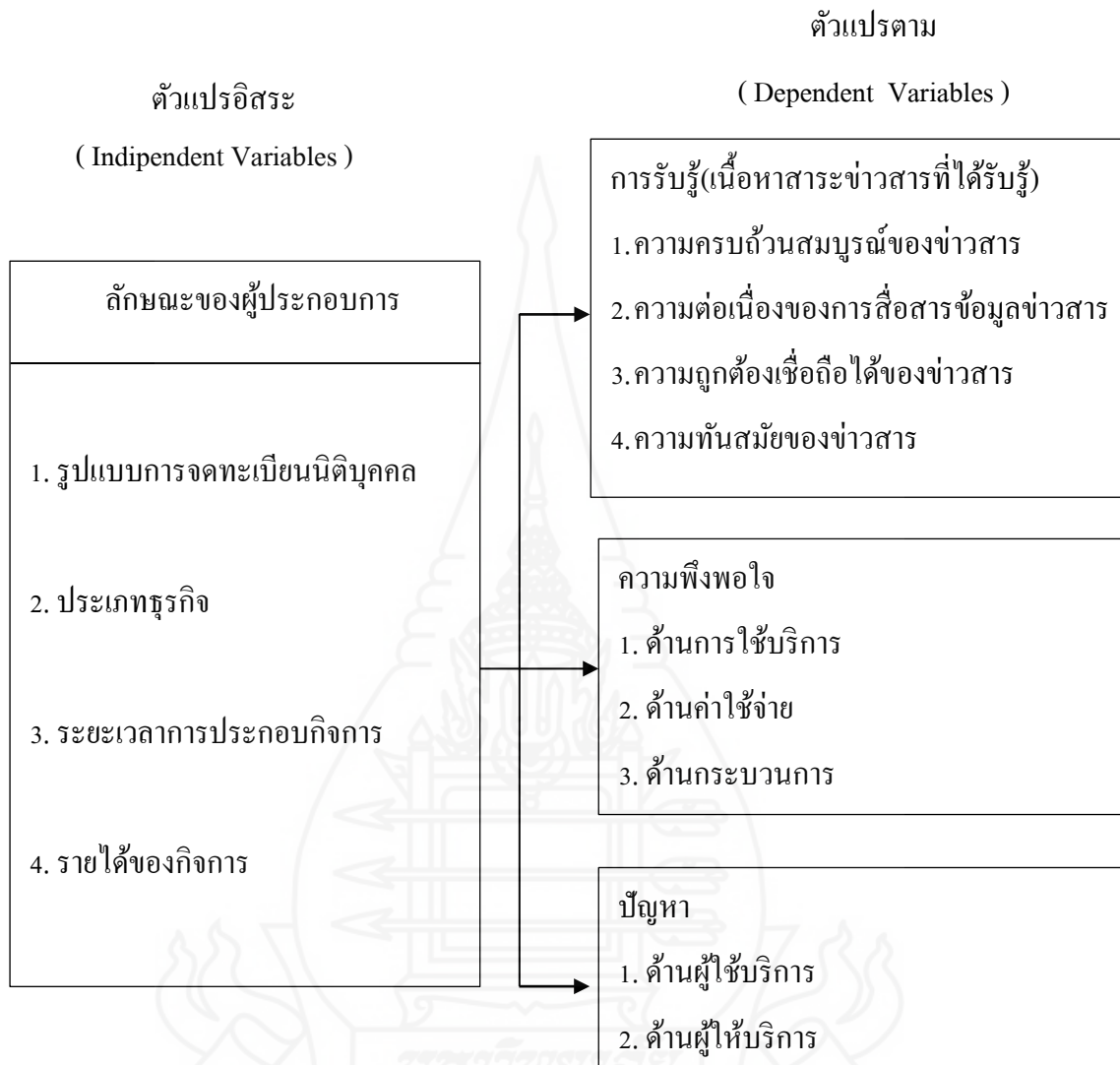
ผู้ศึกษา จึงมีความสนใจศึกษา สภาพ และ ปัญหา ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี เพื่อประโยชน์ทั้งในด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี การเสริมสร้างความสมัครใจ และการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง และเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงระบบการบริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมุ่งหวังให้ผู้ประกอบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตทุกประเภทแบบแสดงรายการ ซึ่งจะทำให้กรมสรรพากรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตาม RD 2020 การใช้บริการ E – Filing 100 % ในปี 2560 ได้เป็นผลสำเร็จ

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหาของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

2.2 เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหาของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี จำแนกตามลักษณะของผู้ประกอบการ

3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.4 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

ลักษณะของผู้ประกอบการได้แก่ รูปแบบการจัดทะเบียนนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการประกอบกิจการ รายได้ของกิจการ แตกต่างกันไป การรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหา ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันไป

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลต่อสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเพชรบุรี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 2,346 ราย (ข้อมูลสถิติการจดทะเบียนนิติบุคคล พ.ศ.2561 ข้อมูลนิติบุคคลรายจังหวัดประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2561) ซึ่งนิติบุคคลดังกล่าวมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลตามบทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร ไม่น้อยกว่า 2 ประเภทแบบแสดงรายการในหนึ่งรอบระยะเวลาบัญชีครบ 12 เดือน คือแบบแสดงรายการประมาณการกำไรสุทธิตามมาตรา 67 ทวิ (ภ.ง.ด.51) และแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล (ภ.ง.ด.50)

5.2 ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

5.2.1 **ตัวแปรอิสระ** ประกอบด้วย รูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการประกอบกิจการ รายได้ของกิจการ

5.2.1 **ตัวแปรตาม** ประกอบด้วย การรับรู้ ความพึงพอใจ ปัญหา

5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้ประกอบการนิติบุคคลที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี อันประกอบไปด้วยผู้ประกอบการนิติบุคคลในท้องที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี อำเภอชะอำ อำเภอท่ายาง อำเภอเขาย้อย อำเภอบ้านลาด อำเภอแก่งกระจาน อำเภอบ้านแหลม และอำเภอหนองหญ้าปล้อง รวมทั้งสิ้น 8 อำเภอ

5.4 ขอบเขตด้านเวลา

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ในช่วงเวลาดังแต่ เดือนพฤษภาคม 2561 ถึง เดือนกรกฎาคม 2561

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้แก่ บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ซึ่งยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

6.2 ลักษณะของผู้ประกอบการ หมายถึง รูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการประกอบกิจการ รายได้ของกิจการ

6.3 สภาพ หมายถึง การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

6.4 การรับรู้ หมายถึง การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยพิจารณา ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสาร ความต่อเนื่องของข้อมูลข่าวสาร ความถูกต้องเชื่อถือได้ของข่าวสาร และความทันสมัยของข่าวสาร โดยมีช่องทางการรับรู้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร สำนักงานบัญชี สื่อออนไลน์ สื่อโทรทัศน์ วิทยุ เว็บไซต์ กรมสรรพากร ไปรษณีย์ สื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อน ครอบครัว การจัดแสดงนิทรรศการ

6.5 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ความชอบ ความรู้สึกพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ใน ด้านการใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านกระบวนการ

6.6 ความพึงพอใจด้านใช้บริการ หมายถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับ เว็บไซต์ของกรมสรรพากร คู่มือประกอบการใช้งาน กำหนดเวลาการยื่นแบบนอกเวลาราชการ การขยายเวลาการยื่นแบบแสดงรายการ ช่องทางการชำระภาษี ความสะดวกและรวดเร็ว

6.7 ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย หมายถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัคร ไม่มีค่าบริการในการยื่นแบบแสดงรายการ ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

6.8 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หมายถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับ การตรวจสอบสถานะการยื่นแบบแสดงรายการได้ การพิมพ์แบบแสดงรายการได้ทันที โปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นในการยื่นแบบแสดงรายการ ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบการชำระภาษี และความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล

6.9 ปัญหา หมายถึง ความยากลำบาก ความต้านทาน หรือความท้าทาย หรือเป็นสถานการณ์ใด ๆ ที่ต้องมีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ในด้านผู้ให้บริการและด้านผู้ให้บริการ

6.10 ปัญหาด้านผู้ให้บริการ หมายถึง ปัญหาที่ผู้ประกอบการมีความเห็นว่าอาจเป็นข้อมูลในการตรวจสอบภาษีอากรได้ง่าย การขาดทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ต ภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น ขั้นตอนการสมัครใช้บริการยุ่งยาก กรอกรายการผิดไม่สามารถแก้ไขได้เองและการไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่ยื่นรายการสำเร็จ

6.11 ปัญหา ด้านผู้ให้บริการ หมายถึง ปัญหาที่ผู้ประกอบการมีความเห็นว่าระบบไม่ตอบสนองต่อซอฟต์แวร์เวอร์ชันที่สูงกว่าได้ ไม่สามารถยื่นแบบแสดงรายการเมื่อเกินกำหนดเวลา ไม่มีโปรแกรมให้ทดลองใช้งาน ไม่สามารถแบ่งการชำระภาษีเป็นงวดได้และระบบมีอัตราความเร็วในการรับ – ส่งข้อมูลต่ำลงเมื่อมีความหนาแน่นของข้อมูลเป็นจำนวนมาก

6.12 บริษัท หมายถึง บริษัทเอกชนจำกัด ที่ตั้งขึ้นตามประมวลแพ่งและพาณิชย์ และบริษัทมหาชนจำกัด ที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อให้ทราบถึงการรับรู้ข่าวสาร ความพึงพอใจ และปัญหา ที่มีต่อการยื่นแบบ และชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

7.2 เพื่อสร้างความเข้าใจและการยอมรับแก่ผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรีเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต

7.3 เพื่อเป็นประโยชน์ แก่ผู้บริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรีและกรมสรรพากร นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กรมสรรพากรกำหนด

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง สภาพและปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากเอกสารรายงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดการรับรู้
2. แนวคิดความพึงพอใจ
3. การบริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร
4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการรับรู้

1.1 ความหมายของการรับรู้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ได้ให้คำจำกัดความ “รับรู้” หมายถึง ยืนยันว่ารู้, รับว่ารู้

โมเวนและไมเนอร์ (Mowen and Miner 1998) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การรับรู้ หมายถึงกระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูลข่าวสาร ตั้งใจรับข้อมูลนั้น และทำความเข้าใจความหมาย ”

แอสแซล (Assael 1999) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ การรับรู้ หมายถึงกระบวนการซึ่งผู้บริโภคเลือกรับจัดองค์ประกอบ และแปลความหมายสิ่งเร้าต่าง ๆ เพื่อให้มีความหมายเข้าใจได้” และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า สิ่งเร้าจะมีความเป็นไปได้ที่จะได้รับการรับรู้มากขึ้น หากสิ่งเร้า เหล่านั้นมีลักษณะดังนี้ คือ

1. สอดคล้องกับประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้บริโภค
2. สอดคล้องกับความเชื่อในปัจจุบันของผู้บริโภคต่อตราสินค้า
3. ไม่มีความสลับซับซ้อนมากเกินไป
4. เชื่อถือได้

5. มีความสัมพันธ์กับความจำเป็นหรือความต้องการในปัจจุบัน

6. ไม่ก่อให้เกิดความกลัวและความกังวลใจมากเกินไป

1.2 กระบวนการของการรับรู้ (Process) จะเกิดได้จะต้องมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. มีสิ่งเร้า (Stimulus) ที่จะทำให้เกิด การรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อม รอบกาย ที่เป็น คน สัตว์ และสิ่งของ

2. ประสาทสัมผัส (Sense Organs) ที่ทำให้เกิดความรู้สึกล้มสัมผัส เช่น ตาหู จมูกได้ กลิ่น ลิ้น รส และผิวหนัง ร้อนหนาว

3. ประสบการณ์ หรือความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่สัมผัส

4. การแปลความหมายของสิ่งที่เรสัมผัส สิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้วย่อมจะอยู่ในความทรงจำของสมอง เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้า สมองก็จะทำหน้าที่ทบทวนกับความรู้ที่มีอยู่เดิมว่า สิ่งเร้านั้นคืออะไร การรับรู้จึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกันระหว่างเรื่องความเข้าใจ การคิด การรู้สึก (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) และการตัดสินใจ (Decision making)

สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึงการแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่การมีสิ่งเร้ามา กระทั่งกับอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า และส่งไปยังระบบประสาท ไปยังสมองสั่งการ เพื่อการแปลความออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจ

2. แนวคิดความพึงพอใจ

2.1 ความหมายความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน รุ่งนภา สุขเกษม , 2550, หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

เมนาร์ด คัมบริล เชลลี (Maynard W. Shelly, 1975, p. 9 อ้างถึงใน กำพล แก้วสมนึก, 2552 หน้า 7) สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวก

และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว ทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้ เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบ ย้อนกลับความสุข สามารถทำให้เกิดความสุข หรือ ความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า “ระบบความพึงพอใจ”

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997, อ้างถึงใน วีรวัฒน์ ฉัตรรุ่งนพคุณ, 2559, หน้า 12) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการที่แสดงออกที่เกิดจากการประเมิน ประสิทธิภาพการซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า”

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, อ้างถึงใน ปณณวัชร พชรราชย์, 2558, หน้า 7) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่เมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการ หรือ ความผิดหวัง จากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งมีผลลัพธ์เป็นสิ่งที่ต้องการถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ ต้องการเหมาะสมกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler, 2003) สรุปว่า ความพึงพอใจ คือ สิ่งที่ถูกค่ารู้สึกหลังการซื้อ สินค้าเมื่อเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับคุณภาพสินค้า โดยถ้าผลที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังจะไม่ พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) และ ถ้าผลที่ได้รับตรงกับที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับนั้นสูงกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted Customer)

คอตเลอร์ และคิลเลอร์ (Kotler & Keller, 2006) สรุปว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับของความรู้สึก เมื่อมีการเทียบระหว่างบริการที่รับรู้กับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลนั้น โดยลูกค้า สามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

1. ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังจะรู้สึกไม่พึงพอใจ
2. ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวังจะรู้สึกพึงพอใจ
3. ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังจะรู้สึกพึงพอใจมาก

2.2 การวัดความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณี ที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบ

ของแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตราส่วนแบบลิเคิร์ต ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย โดยมี การเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และ สังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลาย จนถึงปัจจุบัน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ผู้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้าง และ รักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจสองฝ่ายมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ และ การดำเนินงานบริการ ให้ประสบความสำเร็จ

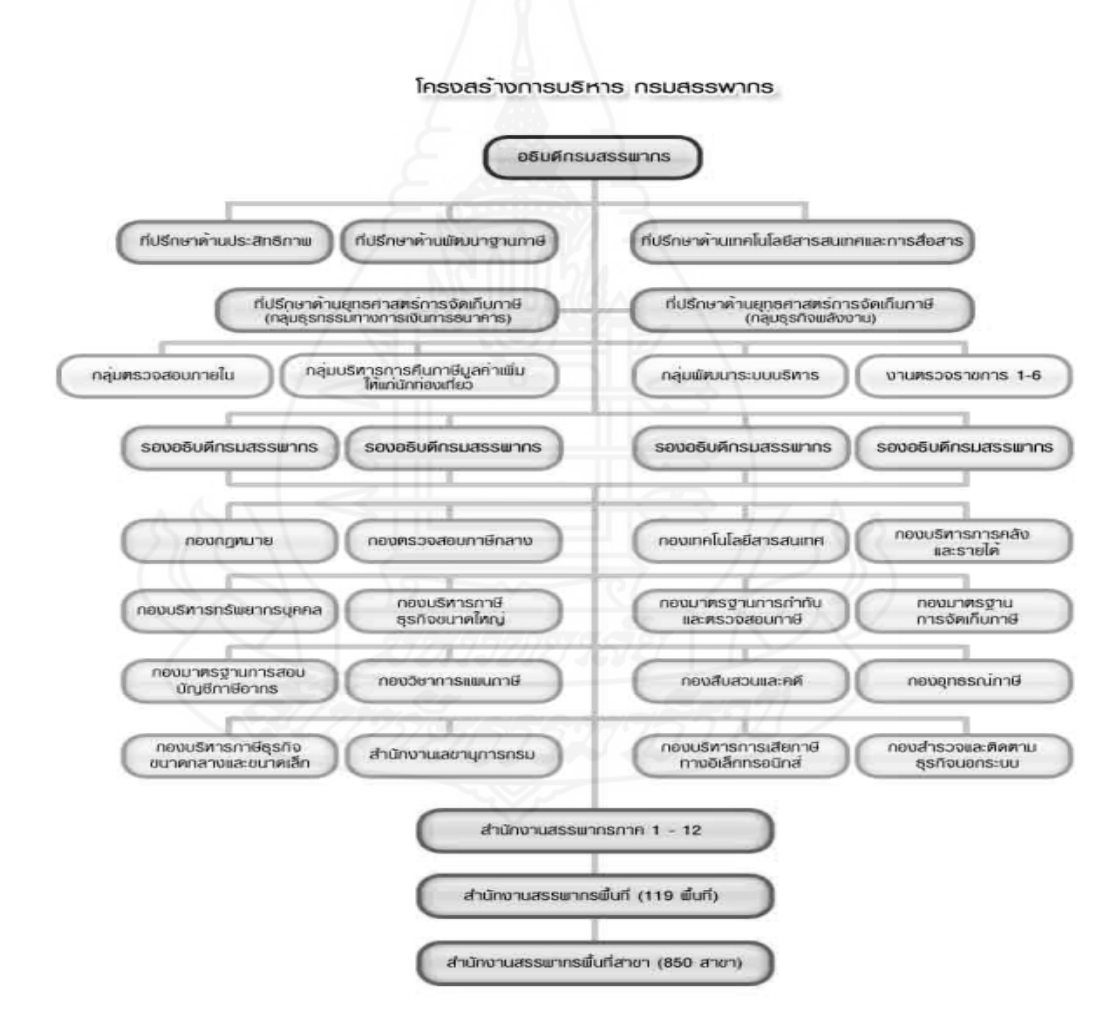
3. การบริการการยื่นแบบแสดงรายการของกรมสรรพากร

กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีอากรจากฐานรายได้ และ ฐานการบริโภคภายในประเทศ เพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำมาใช้ในการพัฒนาประเทศ โดยครอบคลุมผู้มีรายได้ที่เป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคล และนิติบุคคลประเภทต่างๆ ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายประมวลรัษฎากร มีการกำหนดสถานะผู้มีหน้าที่และวิธีการเสียภาษี กำหนดแบบยื่นรายการ และแบบแจ้งรายการ รวมถึงกำหนดระยะเวลาในการยื่นรายการไว้ในหมวดว่าด้วยภาษีอากรต่าง ๆ โดยคำนึงถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติทางภาษีของผู้เสียภาษีและค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการเก็บภาษีของ กรมสรรพากร ทั้งต้นทุนที่มีมูลค่าเป็น ตัวเงิน และต้นทุนที่ได้มีมูลค่าเป็นตัวเงิน ได้แก่ เวลา ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความรู้สึก ทางด้านจิตใจ โดยการพัฒนากระบวนการให้บริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ด้านต่าง ๆ เช่น การยื่นแบบแสดงรายการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ครบทุกประเภท แบบแสดงรายการ เกิดประโยชน์และความคุ้มค่า ในการดำเนินงาน เพิ่มขีดสมรรถนะขององค์กร และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ.2560 อาศัย อำนาจตามความในมาตรา 8 จ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534

ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2543 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ออกกฎกระทรวง พ.ศ. 2560 แบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ให้กรมสรรพากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึง เป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม และเกิดความสนใจในการเสียภาษี

3.1 โครงสร้างบริหารงานกรมสรรพากร ตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการ กรมสรรพากรออกเป็น กลุ่มตรวจสอบภายใน กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ักท่องเที่ยว กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร งานตรวจราชการ 1-6 สำนักเลขานุการกรม กองงานต่าง ๆ 15 กอง สำนักงานสรรพากรภาค 12 ภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 119 พื้นที่ และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 850 สาขา ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างบริหารงานกรมสรรพากร

ที่มา : สำนักเลขานุการกรม กรมสรรพากร

3.2 นโยบาย และทิศทางการบริหารงานกรมสรรพากร เพื่อให้ปฏิบัติงานมีความ สอดคล้อง และเชื่อมโยงกัน นำไปสู่การปฏิบัติ บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร โดยกำหนด แผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2559-2563 ไว้ ดังนี้

พ.ศ. 2559-2560

1. สร้างค่านิยม
2. จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (EA)
3. ทบทวนกระบวนการงานทั้งระบบ
4. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT
5. พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่

พ.ศ. 2561-2562

1. การใช้ e-Filing เป็น 70 % ของทุกประเภทภาษี
2. การขออนุมัติ ขออนุญาตเปลี่ยนเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ 50 % ของทั้งหมด
3. นำร่องสำนักงาน Paperless
4. มีสถาบันพัฒนาความรู้ทางภาษีอย่างมืออาชีพ
5. ได้รับรางวัลความโปร่งใสจากหน่วยงานภายนอก

พ.ศ. 2563

1. มีฐานข้อมูลผู้เสียภาษีครอบคลุมด้านรายได้ / รายจ่าย
2. การใช้บริการ e-Filing เป็น 100% ของทุกประเภทภาษี / ให้บริการแบบ

One Click Service

3. เป็นหน่วยงานบริการอัจฉริยะ (Intelligent Service Unit) / RD Platform
4. RD Virtual Office (Office Mobility)
5. มีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง

3.3 อำนาจหน้าที่ ของหน่วยบริการ เพื่อให้การบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตาม นโยบาย แผนงาน และเป้าหมายกรมสรรพากรมีการแบ่งพื้นที่การบริการออกเป็นภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศรวม 12 ภาค เรียกว่า “สำนักงานสรรพากรภาค” เพื่อให้ มีอำนาจหน้าที่ กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการที่อยู่ในความรับผิดชอบซึ่งประกอบด้วยสำนักงาน สรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้เป็นไปตาม นโยบายแผนงาน และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

3.3.1 อำนาจและหน้าที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ ที่รับผิดชอบ ดังนี้

- 1) วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค
- 2) กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีรวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร
- 4) กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
- 5) พิจารณาคืนเงินภาษีอากร
- 6) ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี
- 7) ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร
- 8) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.3.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่สาขาที่ รับผิดชอบ ดังนี้

- 1) รับชำระภาษีอากร คืนเงินภาษีอากร และปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษีอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2) ตรวจสอบธุรกิจหรือการประกอบการค้าขนาดเล็กของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- 3) สำรวจและติดตามแหล่งภาษีอากรและผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร เพื่อให้มีการเสียภาษีอากรที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง
- 5) ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีสรรพากร
- 6) ประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร
- 7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.4 การกึ่งเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร คือ การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย กรมสรรพากรให้ความสำคัญในการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาช่วยในการพัฒนาระบบงาน และนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าประสงค์ คือการเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันของประเทศ การลดต้นทุนในการปฏิบัติทางภาษี ต้นทุนในการจัดเก็บภาษี และการเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยและเสถียรภาพของระบบ ICT เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร ดังตารางที่ 2.1 - 2.2



ตารางที่ 2.1 ผลการขึ้นแบบแสดงรายการ และ ผลการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทของกรมสรรพากร ผ่านทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
ปี พ.ศ. 2556-2560

ประเภท	2556		2557		2558		2559		2560	
	กระดาษ		กระดาษ		กระดาษ		กระดาษ		กระดาษ	
แบบ	แบบ	ภาษี	แบบ	ภาษี	แบบ	ภาษี	แบบ	ภาษี	แบบ	ภาษี
ภ.ง.ด.1	1,377,914	132,107,180,926.67	1,338,254	120,033,108,890.56	1,329,732	126,226,597,998.43	1,314,716	135,915,117,586.02	1,242,748	119,763,333,489.38
ภ.ง.ด.2	107,299	42,841,776,805.01	95,130	43,646,748,692.22	90,768	44,533,303,535.34	54,878	39,093,021,996.42	18,421	27,817,285,631.72
ภ.ง.ด.3	1,934,480	14,475,957,761.11	1,826,503	13,991,884,376.52	1,772,732	13,481,145,547.24	1,777,994	12,824,019,365.51	1,819,013	11,816,759,950.46
ภ.ง.ด.90	1,455,402	7,467,538,824.54	1,377,330	5,961,727,447.54	1,479,639	7,634,594,792.33	1,585,398	7,759,244,385.76	1,392,511	8,027,203,981.24
ภ.ง.ด.91	1,467,790	8,862,736,163.09	1,325,753	6,219,933,254.95	1,381,472	7,697,809,308.72	1,455,265	7,963,574,362.19	1,269,435	8,285,164,596.24
ภ.ง.ด.94	971,046	2,534,105,331.76	907,928	1,763,919,581.77	938,705	1,972,166,714.94	859,973	1,965,772,352.96	910,929	2,304,370,598.54
ภ.ง.ด.50	388,864	105,503,203,487.97	381,521	93,450,073,161.90	391,201	79,955,517,213.01	374,781	81,013,269,306.34	352,824	75,067,112,240.76
ภ.ง.ด.51	278,354	79,268,553,004.69	272,877	63,742,564,422.54	268,701	65,104,757,902.09	235,623	62,631,839,518.81	214,102	55,626,922,548.44
ภ.ง.ด.52	1,757	1,520,619,605.89	1,640	1,334,876,697.95	1,520	1,369,678,519.84	1,487	1,162,433,491.91	1,367	917,864,051.21
ภ.ง.ด.53	2,512,968	95,320,287,207.72	2,439,751	95,460,391,502.00	2,415,293	93,719,343,082.37	2,398,909	91,179,723,952.14	2,392,449	86,510,283,765.39
ภ.ง.ด.54	84,015	60,683,988,407.91	80,142	59,977,672,390.28	76,077	56,022,002,189.13	75,783	57,621,695,742.74	71,685	59,305,397,067.10
ภ.ง.ด.55	16,156	234,888,030.63	14,035	243,079,769.30	13,215	241,247,676.76	13,618	257,534,024.99	13,173	239,596,665.54
ภ.พ.30	4,035,047	198,039,311,371.25	3,821,502	183,606,769,072.19	3,755,069	182,496,747,938.35	3,678,242	168,686,685,087.81	3,518,872	143,955,271,228.55
ภ.พ.36	181,349	24,064,477,196.53	206,584	25,480,710,901.44	220,983	25,523,599,900.34	223,532	27,206,387,895.13	234,077	25,075,726,966.90
ภ.บ.40	237,204	12,488,664,640.51	229,179	11,163,144,509.26	230,485	10,298,129,292.18	213,739	9,777,145,398.47	217,490	8,277,866,811.62
รวม	15,049,645	785,413,288,765.28	14,318,129	726,076,604,670.42	14,365,592	716,276,641,611.07	14,263,938	705,057,464,467.20	13,669,096	632,990,159,593.09

ที่มา : กรมสรรพากร

ตารางที่ 2.2 ผลการยื่นแบบแสดงรายการ และ ผลการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต ปี พ.ศ. 2556-2560

ประเภท	2556		2557		2558		2559		2560	
	อินเทอร์เน็ต		อินเทอร์เน็ต		อินเทอร์เน็ต		อินเทอร์เน็ต		อินเทอร์เน็ต	
แบบ	แบบ	ภาษี	แบบ	ภาษี	แบบ	ภาษี	แบบ	ภาษี	แบบ	ภาษี
ภ.ง.ด.1	470,949	36,841,900,423.82	594,534	38,631,232,665.20	711,169	45,908,384,008.89	828,322	59,612,581,364.45	983,869	62,543,829,796.45
ภ.ง.ด.2	9,745	2,033,364,120.07	11,771	2,733,581,849.39	13,791	4,934,064,230.31	22,473	8,269,019,841.29	41,218	17,737,118,316.93
ภ.ง.ด.3	692,675	4,520,692,068.13	879,401	5,989,897,699.51	1,037,363	6,947,041,178.13	1,163,379	7,962,713,051.28	1,355,044	9,079,616,463.80
ภ.ง.ด.90	965,495	2,591,781,636.00	1,108,490	2,351,060,741.00	1,133,950	2,616,954,424.00	1,364,588	3,493,084,871.00	1,380,501	3,955,238,699.00
ภ.ง.ด.91	6,253,389	3,243,978,501.00	6,676,798	2,297,938,797.00	6,783,392	3,136,519,231.00	7,616,027	3,349,335,616.00	7,542,740	3,857,010,343.00
ภ.ง.ด.94	249,776	396,151,970.00	282,603	680,877,824.00	296,792	482,145,338.00	272,204	557,841,044.00	364,327	680,158,601.00
ภ.ง.ด.50	89,477	85,128,633,552.00	119,944	75,278,125,060.00	135,907	75,804,365,266.00	173,442	98,067,507,721.00	222,320	104,829,548,837.15
ภ.ง.ด.51	134,770	80,158,703,824.00	170,631	83,098,274,902.00	193,268	87,465,092,257.00	232,688	92,862,729,028.00	281,046	101,567,630,540.00
ภ.ง.ด.52	78	785,248,300.00	140	771,174,792.00	229	890,443,157.00	194	997,848,379.00	291	919,951,768.00
ภ.ง.ด.53	781,319	37,903,348,545.22	993,432	46,872,132,268.70	1,192,265	56,389,811,010.88	1,356,175	61,969,117,819.78	1,595,587	70,746,017,343.17
ภ.ง.ด.54	33,787	32,917,220,652.78	40,235	35,950,064,993.73	47,300	34,637,992,062.38	53,133	39,602,209,209.35	62,669	52,724,258,251.59
ภ.ง.ด.55	549	8,808,516.00	633	15,052,618.00	748	19,748,378.00	775	19,727,989.00	927	24,214,885.00
ภ.พ.30	1,849,047	180,806,306,389.00	2,330,081	217,634,916,417.00	2,737,119	247,249,187,674.00	3,056,920	280,803,515,053.00	3,509,417	295,724,962,741.00
ภ.พ.36	51,351	12,363,771,428.50	64,938	14,040,915,150.15	81,219	15,688,754,603.23	100,091	18,897,985,471.24	130,678	20,305,099,444.24
ภ.ข.40	39,122	11,696,407,460.00	56,337	15,436,629,774.00	66,628	17,582,362,751.00	69,269	18,523,574,050.00	77,441	20,717,969,672.00
รวม	11,621,529	491,396,317,386.52	13,329,968	541,781,875,551.68	14,431,140	599,752,865,569.82	16,309,680	694,988,790,508.39	17,548,075	765,412,625,702.33

ที่มา : กรมสรรพากร

3.4.1 ต้นทุนในการบริหารจัดการเก็บภาษี (วารสารสรรพากรศาสตร์ประจำเดือน ตุลาคม 2552) คือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของระบบภาษีและที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี ดังนั้น ต้นทุน ในการบริหารจัดการเก็บภาษีจึงหมายถึง เงินและเวลาที่เจ้าหน้าที่ต้องใช้ไปในการจัดเก็บภาษี หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่ง ต้นทุนในการบริหารจัดการเก็บภาษีไม่เพียงแต่ครอบคลุมค่าจ้าง เงินเดือนของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี และยังครอบคลุมถึงค่าอาคารสถานที่ ค่าอุปกรณ์ ค่าเครื่องมือ เครื่องมือ และค่าใช้จ่าย เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ ยังรวมถึงเงินและเวลาที่ต้องใช้จ่ายไป เพื่อฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบในการจัดเก็บภาษี และเพื่อให้มีความรู้ ก้าวทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่นำมาใช้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการจัดเก็บภาษี สาเหตุที่ทำให้ ต้นทุนในการบริหารจัดการเก็บภาษีมีย่านสูงเพื่อที่จะหารายได้จากการจัดเก็บภาษีให้แก่รัฐบาลได้ อย่างพอเพียง ต้นทุนในการบริหารจัดการเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ (administrative costs) ควรต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากการจัดเก็บภาษีที่หาได้ The Commission on Taxation and Citizenship (2000, 107-108) กล่าวในทำนองเดียวกันว่า "ภาษีที่หารายได้ได้น้อยกว่า ต้นทุนในการจัดเก็บ แน่นนอนว่าเป็นภาษีที่ไม่มีประสิทธิภาพ" ระบบภาษีจะทำงานด้วยต้นทุนในการบริหารจัดการที่ต่ำ ถ้าสาเหตุที่ก่อให้เกิดต้นทุนในการบริหารจัดการเก็บ ที่สูง ถูกกำจัดออกไปจาก กระบวนการจัดเก็บภาษี

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) “นวัตกรรมการคลังการเงิน เพื่อการปฏิรูป ประเทศไทย” พบว่าผู้ประกอบการของกิจการขนาดกลาง และขนาดย่อม ต้องเสียค่าใช้จ่าย 253,708.00 บาท ต่อรายต่อปี ดังภาพที่ 2.2 โดยแบ่งเป็นต้นทุนภายในกิจการ เช่น ค่าจ้างพนักงาน 28.74%, ต้นทุนเพิ่มเติม เช่น ค่าเครื่องเขียน ค่าโปรแกรมบัญชี 46.30 % และต้นทุนภายนอกกิจการ เช่น ค่าจ้างผู้สอบบัญชี 25.00 % ซึ่งถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่สูง และสร้างภาระต้นทุนให้ผู้ประกอบการเพิ่มเติม นอกเหนือจากการเสียภาษี ดังนั้น ภาครัฐจึงควรปรับปรุงลดต้นทุนต่างๆ เหล่านี้ให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น



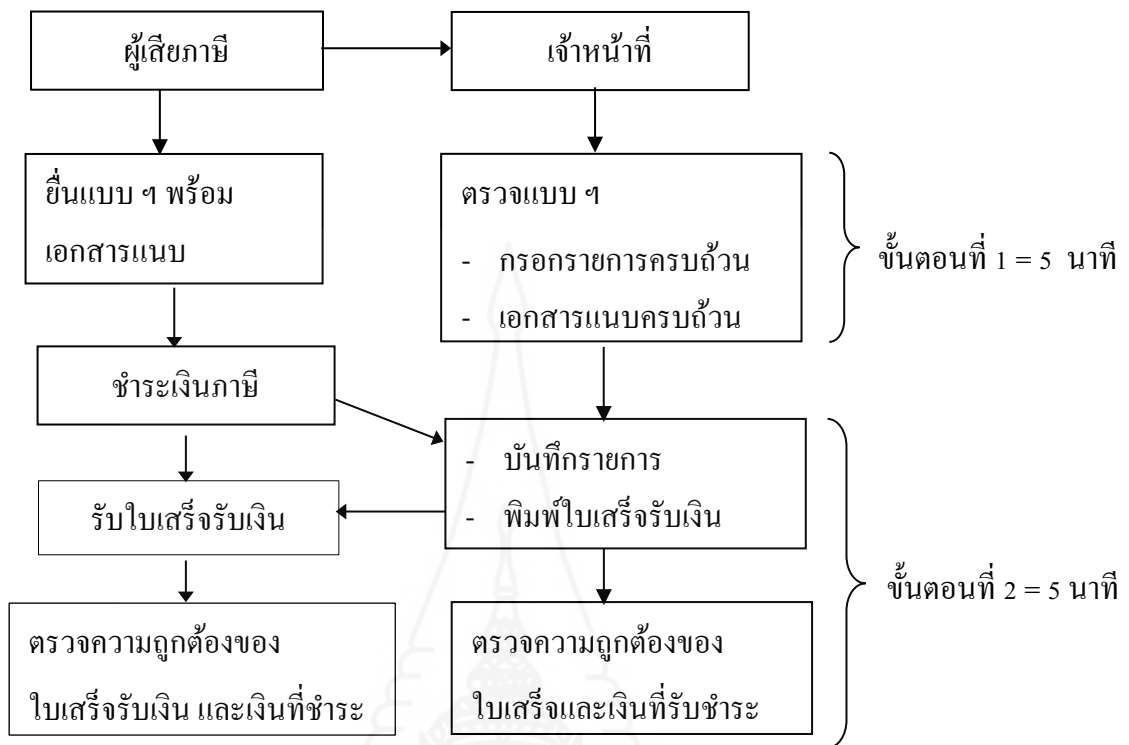
ภาพที่ 2.2 ต้นทุนในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีของไทยในกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม

ที่มา : สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.)

3.4.2 เครื่องมือที่สำคัญในการจัดเก็บภาษีอากร การจัดเก็บภาษีอากร ตามบทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร ภาษีอากรที่กรมสรรพากรจัดเก็บนั้น เป็นภาษีอากรประเมินเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษี จึงมีการกำหนดให้มีการยื่นรายการ ภายในเวลาที่กำหนดไว้ในหมวดว่าด้วยภาษีอากรประเภทต่าง ๆ และตามแบบแสดงรายการที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด แบบแสดงรายการเพื่อชำระและนำส่งภาษีอากร ปัจจุบันสามารถดำเนินการได้ 2 ช่องทาง คือ การยื่นแบบแสดงรายการโดยใช้แบบพิมพ์กระดาษ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทุกสาขาทั่วประเทศ และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต

1) การยื่นแบบแสดงรายการภาษีด้วยแบบพิมพ์ (กระดาษ) ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

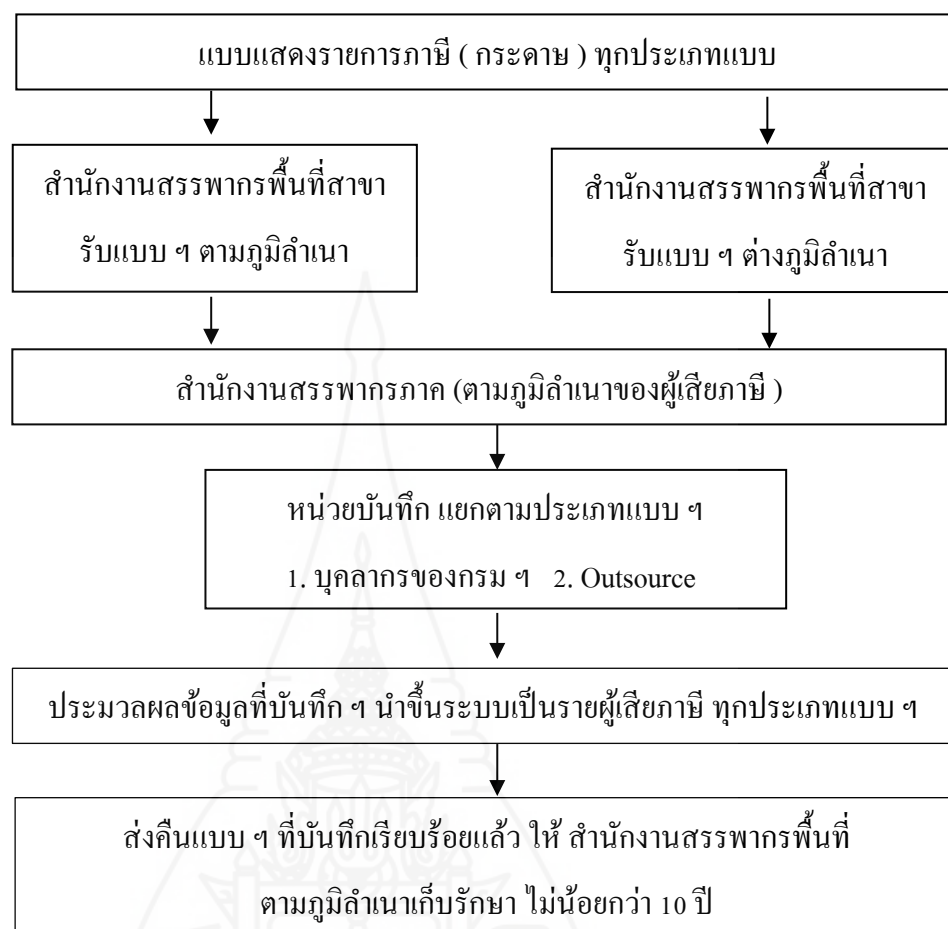
(1) ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการเป็นแบบกระดาษ และชำระภาษีผ่านทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ผู้เสียภาษี ดำเนินการกรอกข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการรายได้ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ใน แบบพิมพ์ตามประเภทภาษีที่มีหน้าที่ยื่นทุกประเภทภาษี พร้อมแนบเอกสารหลักฐาน ต่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องขั้นต้นของแบบแสดงรายการ และความครบถ้วนของเอกสาร โดยจะมีขั้นตอนและระยะเวลาในกระบวนการรับชำระภาษีอากร ประมาณ 5-10 นาที ต่อ 1 แบบแสดงรายการโดยไม่รวมระยะเวลาคอยตามระบบคิว ดังภาพที่ 2.3



หมายเหตุ * รวม 2 ขั้นตอน = 10 นาทีโดยไม่รวมเวลาคอยคิวตามระบบ

ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการยื่น และรับแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

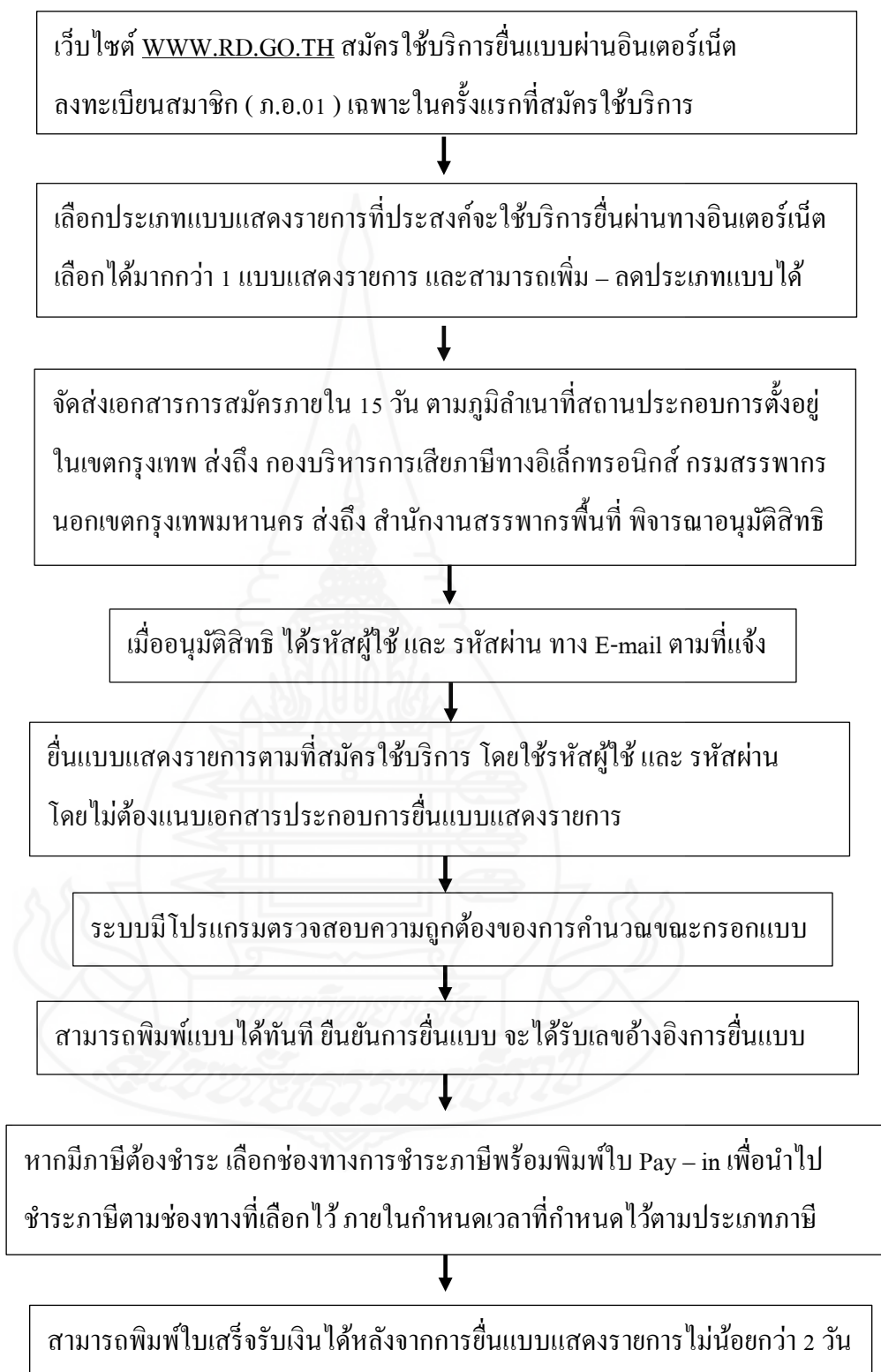
2) ขั้นตอนการบันทึกแบบแสดงรายการเพื่อชำระ หรือนำส่งภาษีอากรต่าง ๆ ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้รับในแต่ละวันทำการ จะถูกส่งไปบันทึกข้อมูลตามสังกัดแยกตามภูมิลำเนาตามหน้าแบบของ ผู้เสียภาษี เช่น ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการภาษีระบุมูลาเนาตามหน้าแบบเป็นจังหวัดเพชรบุรี และ มีการยื่นแบบในเขตจังหวัดเพชรบุรี จะถูกส่งไปหน่วยบันทึกข้อมูลสำนักงานสรรพากรภาค 6 แต่หากผู้เสียภาษีระบุมูลาเนาตามหน้าแบบเป็นจังหวัดเพชรบุรี แต่ไปยื่นแบบในเขตจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 8 แบบจะยังไม่ถูกบันทึก ต้องส่งกลับมายังสำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งเป็นสังกัดของจังหวัดเพชรบุรีเป็นผู้บันทึก ดังภาพที่ 2.4



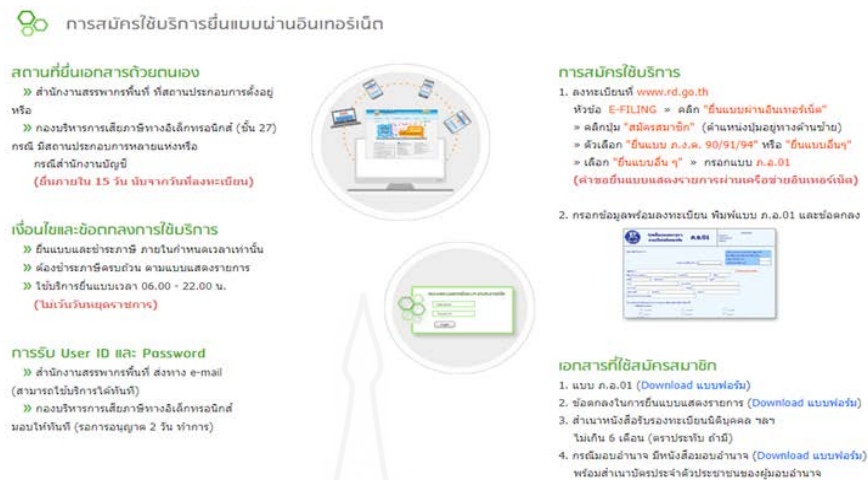
ภาพที่ 2.4 ขั้นตอนการบันทึกแบบแสดงรายการภาษีกรณียื่นกระดาษ

2) การยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ที่ใดก็ได้ โดยไม่ต้องแนบเอกสารพร้อมการยื่นแบบแสดงรายการ ระบบการยื่นแบบแสดงรายการมีโปรแกรมเตือนความถูกต้องของการกรอกแบบและสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีได้อย่างหลากหลาย การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต เป็นบริการที่ช่วยลดภาวะโลกร้อน เนื่องจากไม่ต้องใช้กระดาษในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ผู้เสียภาษีไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ลดการใช้กระดาษในการพิมพ์แบบฯ ลดค่าขนส่งแบบฯ จากหน่วยรับแบบฯ ไปยังหน่วยบันทึกข้อมูล ลดค่าใช้จ่ายในการบันทึกข้อมูล การถ่ายภาพแบบกระดาษ (Scan) รวมทั้งลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรดังภาพที่ 2.5 และภาพที่ 2.6

(1) การยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีขั้นตอนดังนี้



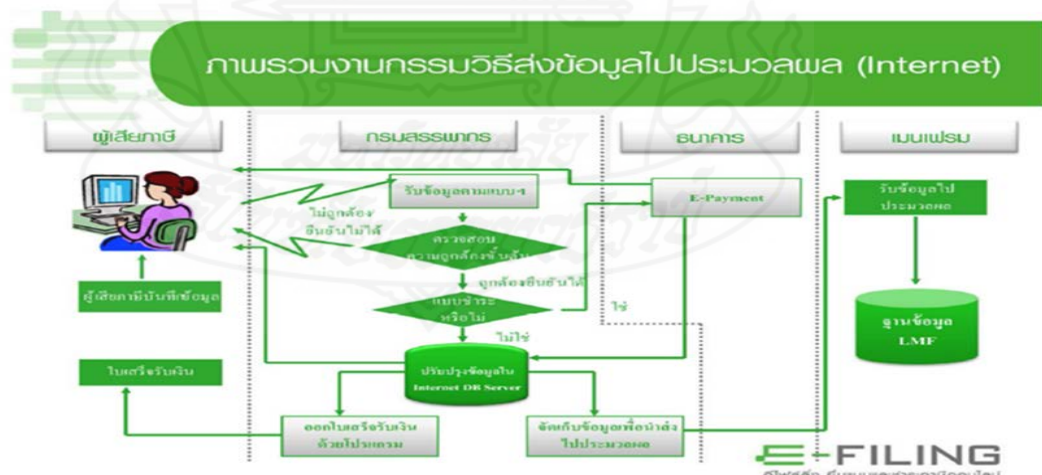
ภาพที่ 2.5 ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต



ภาพที่ 2.6 การสมัครใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ที่มา : กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร

(2) ขั้นตอนการบันทึกแบบแสดงรายการ เมื่อผู้เสียภาษีบันทึกข้อมูลแบบแสดงรายการภาษี บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร แบบแสดงรายการภาษี (ผ่านทางอินเทอร์เน็ต) ทุกราย ทุกประเภทแบบ จะถูกส่งเข้าสู่ระบบประมวลผลข้อมูล ที่กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร แยกเป็นประเภทแบบ หากมีภาษีต้องชำระ มีขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องการชำระภาษี เพื่อดำเนินการออกใบเสร็จรับเงิน จัดเก็บข้อมูลเพื่อนำเข้าขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลผ่านการประมวลผลขึ้นระบบเป็นรายผู้เสียภาษี ดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 การยื่นแบบแสดงรายการ และการประมวลผลแบบแสดงรายการภาษี
กรณียื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ที่มา : กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร

เห็นได้ว่าหากผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการเป็นกระดาษ ผ่านทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จะมีกระบวนการบริหารจัดการแบบแสดงรายการ ตั้งแต่ขั้นตอนการยื่น และ รับแบบแสดงรายการ การชำระภาษี การบันทึกข้อมูล การประมวลผลข้อมูล ไปจนถึงการจัดเก็บรักษาแบบแสดงรายการ เสียทั้งเวลา ค่าใช้จ่าย ของกรมสรรพากร และผู้เสียภาษี หากใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต กระบวนการตั้งแต่ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการ ไปจนถึงขั้นตอนการจัดเก็บรักษาแบบแสดงรายการ จะมีกระบวนการที่สั้นลง ลดต้นทุนทั้งผู้เสียภาษี และกรมสรรพากร

3.5 วัตถุประสงค์ของการให้บริการ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต
ของกรมสรรพากร

1. เป็นการเพิ่มทางเลือกในการยื่นแบบและชำระภาษีให้แก่ผู้เสียภาษี
2. เพิ่มคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูล
3. สนับสนุนนโยบาย e – Government
4. เพิ่มบริการที่ดีเนื่องจากลดขั้นตอนการดำเนินงาน
5. ลดต้นทุนทั้งด้านผู้เสียภาษี และกรมสรรพากร

3.5.1 ด้านผู้เสียภาษี

- 1) ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
- 2) ประหยัดสถานที่เก็บเอกสาร เพราะจัดเก็บในรูปแบบไฟล์ข้อมูล (e – document)
- 3) ได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหลังเวลาราชการ (16.30-22.00 น.) ทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาการยื่นแบบปกติ
- 4) ได้รับสิทธิพิเศษในการขยายเวลาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วันนับจากวันครบกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการ ปกติ
- 5) มีโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น ระหว่างการบันทึกข้อมูลในการยื่นแบบ ฯ

3.5.2 ด้านกรมสรรพากร

- 1) ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายด้านการรับแบบ การบันทึกข้อมูล การตรวจผลข้อมูล
- 2) สนองตอบความต้องการของประชาชนในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และประหยัด
- 3) ลดขั้นตอนกระบวนการทำงาน

4) สามารถนำข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการมาใช้ประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีได้เร็ว

5) ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมสรรพากร

3.6 กระบวนการให้บริการ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3.6.1 ต้องมีการสมัครสมาชิกโดย

1) เข้าสู่เว็บไซต์ของกรมสรรพากร <http://www.rd.go.th/> เลือก "ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต"

2) เลือก"บริการสมาชิก">>เลือก "สมัครสมาชิก" กรอกข้อมูลตามแบบ ภ.อ.01 ให้ครบถ้วน จากนั้นกดปุ่ม "ตกลง"

3) เลือก "ช่องทางการชำระภาษี" ที่ประสงค์จะเลือกใช้

4) สั่งพิมพ์แบบ ภ.อ.01 ที่ระบุหมายเลขอ้างอิงการลงทะเบียน และข้อตกลงการยื่นแบบ เพื่อให้กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อและประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี) ทุกหน้า

5) เอกสารที่ใช้ประกอบในการยื่นแบบคำขอยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ภ.อ.01 มีดังนี้

(1) ข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

(2) กรณีเป็นนิติบุคคล ต้องแนบสำเนา หรือภาพถ่ายหนังสือรับรองของนายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทฉบับปัจจุบันที่มีระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน นับแต่วันที่นายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทได้ลงลายมือชื่อ และภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนหรือใบสำคัญคนต่างด้าวของผู้มีอำนาจผูกพันกับนิติบุคคลนั้น โดยผู้มีอำนาจดังกล่าวได้ลงลายมือชื่อรับรองในภาพถ่ายด้วย

(3) กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นทำการแทน ต้องจัดทำหนังสือมอบอำนาจ พร้อมแนบภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจที่ได้ลงลายมือชื่อรับรองในภาพถ่าย

(4) ภายใน 15 วัน หลังจากที่ลงทะเบียนตามแบบ ภ.อ.01 แล้ว ให้นำเอกสารประกอบการสมัครขอใช้บริการ ยื่นต่อสำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร ชั้น 27 หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่ (จังหวัด) กรณีสถานประกอบการตั้งอยู่นอกเขตกรุงเทพมหานคร

6) การให้ "หมายเลขผู้ใช้ (User ID) พร้อมรหัสผ่าน (Password)"

(1) กรณีนำเอกสารประกอบการสมัครขอใช้บริการ ขึ้นต่อสำนักบริหารการทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ท่านจะได้รับ "หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน" ในวันที่นำเอกสารฯ มาขึ้น

(2) กรณีนำเอกสารประกอบการสมัครขอใช้บริการ ขึ้นต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่(จังหวัด) ท่านจะได้รับ "หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน" ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e – mail address) ตามที่อยู่ลงทะเบียนไว้

3.6.2 กรณีเป็นผู้ได้รับอนุมัติให้ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตแล้ว ต้องการเปลี่ยนแปลงเพิ่ม หรือ ลด ประเภทแบบแสดงรายการ สามารถดำเนินการได้ ด้วยตนเอง

- 1) เข้าเว็บไซต์ <http://www.rd.go.th/>
- 2) เลือก บริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต
- 3) เลือก บริการสมาชิก => เลือก “เพิ่ม-ลดประเภทแบบ” ป้อนข้อมูลตามแบบ ภ.อ. 03 ให้ครบถ้วน จากนั้นกดปุ่ม “ตกลง”
- 4) เมื่อเพิ่มประเภทแบบแสดงรายการแล้ว สามารถยื่นแบบที่เพิ่มได้ทันที

3.6.3 ขั้นตอนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล

- 1) ติดตั้งโปรแกรม ภ.ง.ด. 50 Offline โดยสามารถ Download โปรแกรมได้ที่ >> www.rd.go.th >> ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต >> แนะนำบริการ - แนะนำโปรแกรม >> แบบ ภ.ง.ด. 50 เวอร์ชัน (ตามปีภาษีนั่น ๆ)
- 2) การบันทึกข้อมูลใน โปรแกรม ภ.ง.ด. 50 Offline เมื่อจัดเก็บเรียบร้อยแล้ว ให้จำชื่อ file ที่จัดเก็บไว้ว่าชื่ออะไร และจัดเก็บไว้ที่ใด
- 3) ขั้นตอนการยื่นแบบ โดยทำการ Browse File ที่จัดทำไว้แล้วขึ้นมาทำการยื่นแบบ online
- 4) ถ้ามีภาษีที่ต้องชำระเลือกช่องทางการชำระเงินและชำระเงินให้เสร็จสิ้นตามกำหนดเวลา

3.6.4 ช่องทางการชำระภาษี แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

- 1) ชำระด้วยชุดชำระเงิน (Pay-in-Slip) ช่องทางที่เปิดให้บริการมีดังนี้
 - (1) ตู้ ATM ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ
 - (2) Inter Banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ
 - (3) Counter Service
 - ธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ
 - 7 – Eleven

- Tesco Lotus
- Big C
- ที่ทำการไปรษณีย์

- (4) Tele Banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ
- (5) Phone Banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ
- (6) Mobile Banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ
- (7) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
- 2)ชำระแบบเชื่อมต่อเว็บไซต์ (ระบบชำระเงิน)ของธนาคารโดยตรง
 - (1) E-Payment (ตัดเงินแบบ Online Real Time)
 - (2) ATM บนอินเทอร์เน็ต
 - (3) บัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต

3.6.5 การขอคัดแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

- 1)เข้าเว็บไซต์กรมสรรพากร www.rd.go.th เลือก “ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต” เลือก “ทำรายการต่อ” ในช่อง “บริการสมาชิก”
- 2)เลือกประเภทบริการ “คัดแบบที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต”
- 3)เข้าสู่ระบบด้วยหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน ที่ใช้ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต
- 4)เลือกเมนู “แบบฟอร์มขอคัดแบบ ฯ”
- 5)เลือกประเภทแบบแสดงรายการ เดือนปีภาษี “ตกลง”
- 6)ระบบจะแสดงรายละเอียดการขอคัดแบบ ฯ พร้อมผลการตรวจสอบข้อมูลการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถดาวน์โหลดภาพแบบ ฯได้ภายใน 3 วัน แต่ไม่เกิน 2 เดือนนับจากวันยื่นคำร้องขอคัดแบบ ฯผ่านอินเทอร์เน็ต

4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 272 ถนนบ้านคอนکان ตำบลธงชัย อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เป็นอาคารคอนกรีต 4 ชั้น บนที่ดินราชพัสดุแปลงที่ 379 และ 425 บนเนื้อที่ 3 ไร่ 2 งาน 76 ตารางวา เริ่มก่อสร้างเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2539 แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2541 เข้าปฏิบัติงานได้ เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2541 พื้นที่ความรับผิดชอบ ได้แก่

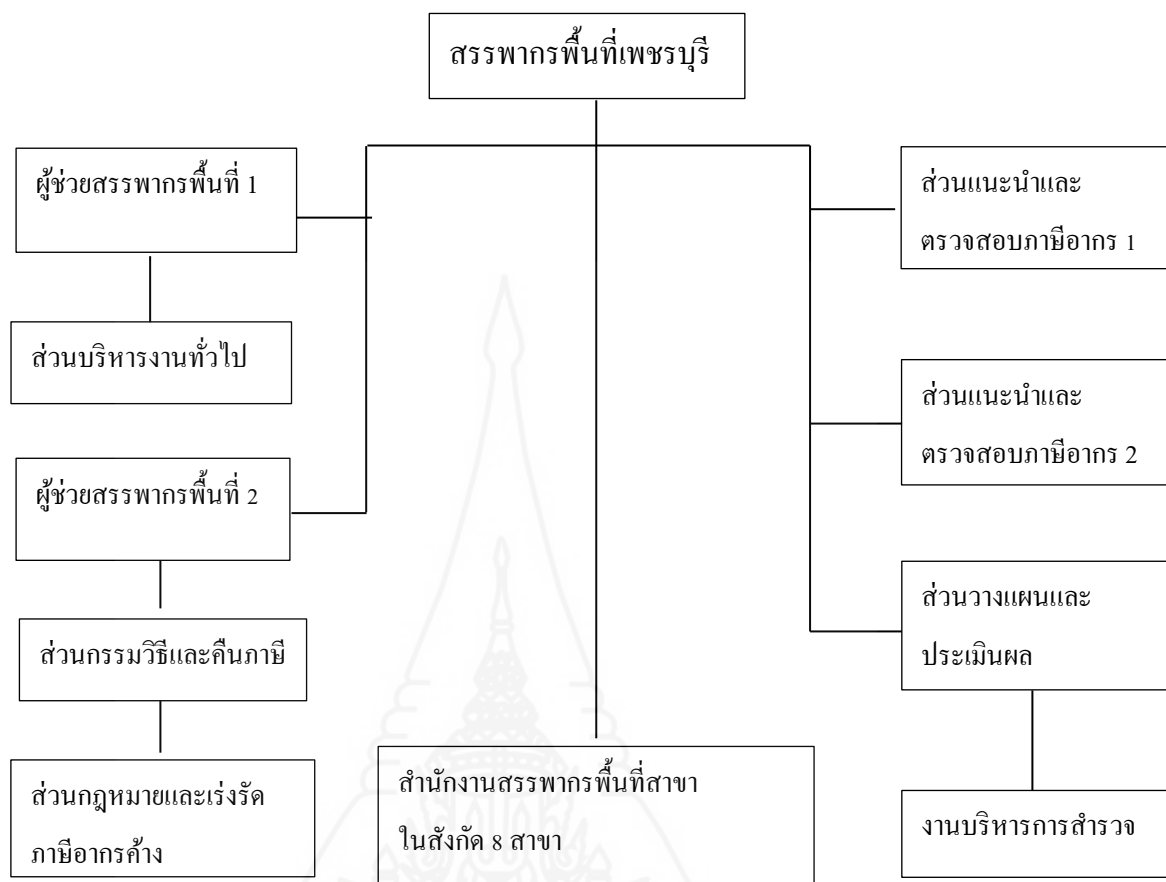
1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี
2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชะอำ
3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่ายาง
4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเขาชัย
5. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาน้ำจืด
6. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาน้ำจืด
7. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาหนองหญ้าปล้อง
8. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแก่งกระจาน



ภาพที่ 2.8 อาคารสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

4.1 โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ประกอบด้วย 5 ส่วนงาน ได้แก่ ส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนวางแผนและประเมินผล ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง ส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี รวมถึงสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ดังภาพที่ 2.9



ภาพที่ 2.9 โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

4.2 หน้าที่และความรับผิดชอบ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร การสำรวจ การได้สวนและดำเนินการเกี่ยวกับ การเร่งรัดภาษีอากรค้าง การให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียภาษี การตรวจสอบและประเมินเรียกเก็บภาษีเพิ่มเติม การตรวจปฏิบัติการตัดสินการคืนภาษี ดำเนินคดีภาษีอากร ใ้ผ่านภาษีอากรและภาษีคนต่างด้าว และรับเรื่องการอุทธรณ์ภาษีอากร บันทึกข้อมูลภาษีอากรด้วยระบบคอมพิวเตอร์รวมทั้งการให้บริการ จด เลิก เปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และ ภาษีธุรกิจเฉพาะ กำกับดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในท้องที่ จำแนกหน้าที่และความรับผิดชอบตามภารกิจ ดังนี้

4.2.1 ส่วนบริหารงานทั่วไป ดำเนินงานธุรการและสารบรรณทั่วไป บริหารงานบุคคล งานการเงินงบประมาณ และพัสดุครุภัณฑ์ ให้บริการจดเลิก โอน ย้าย เปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับทะเบียนภาษีอากร ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี ให้บริการคัด คั่นแบบแสดงรายการภาษี และบริการออกเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

4.2.2 ส่วนวางแผนและประเมินผล ดำเนินการจัดทำและประสานกับสำนักงานสรรพากรภาค ในการจัดทำประมาณการจัดเก็บภาษี วางแผน และประเมินผลการจัดเก็บภาษีของสำนักงาน วิเคราะห์ฐานภาษี งานตรวจราชการ กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จัดทำสถิติรายงานทุกประเภทตามระเบียบงานสรรพากร

4.2.3 ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง ดำเนินการเร่งรัดภาษีอากรค้าง ตอบข้อหารือเกี่ยวกับภาษีอากรที่กรมได้วินิจฉัยชัดเจนแล้ว ดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีอากร ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อจับกุมผู้ทำลายระบบภาษี รับและสรุปประเด็นการอุทธรณ์ภาษีอากรให้แก่สำนักงานสรรพากรภาค

4.2.4 ส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ดำเนินการให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติที่ถูกต้องในการเสียภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ตรวจสอบได้ส่วนประเมินเรียกเก็บภาษีอากรเพิ่มเติม ตรวจสอบการขอคืนภาษีอากรทุกประเภท พิจารณาคำร้องขอลดหรือลดเบี้ยปรับภาษีอากร พิจารณาการขึ้นทะเบียนผู้ส่งออกที่ดี และผู้ส่งออกขึ้นทะเบียน

4.2.5 ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี บันทึกและประมวลผลข้อมูลภาษีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ควบคุมและติดตาม การหักภาษี ณ ที่จ่าย วิเคราะห์แบบแสดงรายการภาษีอากร พิจารณาคัดเลือกรายผู้ขอคืนผิดปกติ หรือมีความยุ่งยากซับซ้อนส่งให้ส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ดำเนินการตรวจก่อนคืนภาษี สนับสนุนข้อมูลภาษี หัก ณ ที่จ่ายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.2.6 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา รับชำระภาษีอากร คืนเงินภาษีอากร สำรองแหล่งภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีภาษีอากร ประชาสัมพันธ์ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.3 ผลการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ตั้งแต่ปีพ.ศ.2556- 2560 ดังตารางที่ 2.3 -2.4

ตารางที่ 2.3 ผลการขึ้นแบบแสดงรายการ และ ผลการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภท ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ผ่านทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
ปี พ.ศ. 2556-2560

ประเภท	2556		2557		2558		2559		2560	
	กระดาษ		กระดาษ		กระดาษ		กระดาษ		กระดาษ	
แบบ	แบบ	ภาษี	แบบ	ภาษี	แบบ	ภาษี	แบบ	ภาษี	แบบ	ภาษี
ภงด1	3,714	129,135,976.46	3,610	130,155,701.92	3,694	127,666,599.48	3,863	142,923,032.34	3,685	140,987,497.29
ภงด2	567	45,201,592.15	495	26,460,934.68	510	38,356,704.54	262	11,561,526.56	93	3,574,824.44
ภงด3	7,328	29,860,122.50	7,727	24,133,142.80	7,634	24,064,420.05	8,037	26,145,535.10	9,301	27,525,165.59
ภ.จ.ด.90	8,858	27,621,656.03	8,914	20,526,066.77	10,571	32,143,060.92	10,955	39,755,918.39	10,697	36,314,126.99
ภ.จ.ด.91	3,236	11,659,797.49	3,108	7,562,010.23	4,403	13,178,477.35	10,168	15,578,282.27	4,248	20,771,610.71
ภ.จ.ด.94	7,744	15,726,406.64	7,318	11,100,662.65	8,464	12,247,246.69	7,244	12,223,383.62	8,819	19,909,879.68
ภงด50	1,349	54,812,144.77	1,253	50,899,692.67	1,386	40,840,153.87	1,164	45,988,827.98	779	67,063,884.53
ภงด51	957	30,389,202.19	930	25,440,768.87	947	23,293,701.72	596	24,553,199.92	468	36,597,627.98
ภ.จ.ด.53	8,687	79,731,574.29	8,534	73,385,227.11	8,835	85,911,837.11	8,959	79,367,346.35	9,288	76,292,200.06
ภ.จ.ด.54	139	3,758,190.44	165	3,264,684.02	134	3,309,693.34	79	3,451,041.36	53	1,798,567.09
ภ.จ.ด.55	138	278,295.13	105	308,016.84	108	293,211.95	108	300,197.01	99	257,776.87
ภ.พ.30	13,864	211,022,238.82	13,056	202,885,033.01	13,500	230,865,527.14	13,328	226,463,172.22	12,994	166,772,954.79
ภ.พ.36	232	4,957,183.34	257	3,878,793.84	256	3,962,741.95	266	3,765,768.71	236	2,952,957.17
ภ.ข.40	1,385	18,607,259.86	1,233	12,726,367.74	1,284	8,243,767.53	1,269	9,419,943.86	1,099	8,097,677.16
รวม	58,198	662,761,640.11	56,705	592,727,103.15	61,726	644,377,143.64	66,298	641,497,175.69	61,859	608,916,750.35

ที่มา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

ตารางที่ 2.4 ผลการยื่นแบบแสดงรายการ และ ผลการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภท ของ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ผ่านทางอินเทอร์เน็ต
ปี พ.ศ. 2556-2560

ประเภท	2556		2557		2558		2559		2560	
	อินเทอร์เน็ต		อินเทอร์เน็ต		อินเทอร์เน็ต		อินเทอร์เน็ต		อินเทอร์เน็ต	
แบบ	แบบ	ภาษี	แบบ	ภาษี	แบบ	ภาษี	แบบ	ภาษี	แบบ	ภาษี
ภงด1	900	21,985,523.80	1,186	22,905,195.70	1,335	27,013,912.09	1,542	39,311,782.50	1,851	43,186,219.19
ภงด2	78	10,217,748.13	84	10,313,546.27	81	9,457,414.12	123	17,142,801.88	138	35,248,627.87
ภงด3	1,638	7,136,889.54	2,231	9,198,378.63	2,375	12,931,709.48	2,699	13,181,113.67	3,292	18,209,415.71
ภ.จ.ด.90	7,938	9,660,653.00	8,008	9,563,611.00	8,053	6,506,050.00	9,723	7,999,753.00	9,719	10,261,610.00
ภ.จ.ด.91	43,626	15,488,579.00	44,770	7,710,820.00	44,366	9,990,706.00	51,264	10,396,315.00	56,910	10,912,983.00
ภ.จ.ด.94	2,282	3,141,833.00	2,136	3,825,011.00	2,100	2,379,080.00	1,954	4,228,398.00	2,285	5,434,432.00
ภงด50	384	27,545,625.00	430	26,073,082.00	465	28,356,961.00	807	30,026,885.00	1,199	37,642,707.43
ภงด51	511	18,357,554.00	599	22,829,990.00	728	25,338,669.00	1,058	28,128,861.00	1,325	33,290,454.00
ภ.จ.ด.53	1,589	88,725,954.58	2,066	145,933,254.27	2,558	140,348,715.13	2,919	112,149,882.94	3,550	71,517,980.65
ภ.จ.ด.54	19	6,110,370.04	19	6,050,511.58	23	5,399,242.10	27	5,488,900.28	43	4,825,397.25
ภ.จ.ด.55	3	0	2	184	1	206	2	226	5	519
ภ.พ.30	9,144	448,280,732.00	10,446	531,242,742.00	11,280	511,813,688.00	11,296	616,767,735.00	13,933	551,775,092.00
ภ.พ.36	22	3,383,311.13	36	5,153,355.79	77	4,393,787.24	80	5,008,318.50	74	3,730,947.84
ภ.ธ.40	94	1,680,772.00	129	11,481,970.00	162	17,797,210.00	165	17,357,576.00	169	18,108,778.00
รวม	68,228	661,715,545.22	72,142	812,281,652.24	73,604	801,727,350.16	83,659	907,188,548.77	94,493	844,145,163.94

ที่มา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อังกริยา กิตติวรวัฒน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ตภายในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 3 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางอินเทอร์เน็ต ภายในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 3 จำนวน 318 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน พิจารณาในด้านคุณภาพของการบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ตในความสะดวกรวดเร็วและการเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์ ด้านกระบวนการบริการ คือขั้นตอนการสมัครและการตอบรับเพื่อใช้บริการมีความรวดเร็ว มีการยืนยัน และตอบรับทันทีที่ยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตเสร็จ ด้านบริการส่งเสริมการให้บริการมีความพึงพอใจ การให้บริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะทางอินเทอร์เน็ต มีบริการแนะนำวิธีการยื่นแบบ บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความรู้เรื่องภาษีอากรและข้อกฎหมายออกใหม่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การเพิ่มเวลาการให้บริการยื่นแบบได้นอกเวลาราชการ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการและไม่คิดค่าใช้จ่าย ในการใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต สำหรับผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพของการบริการ ต่างกันผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ด้านกระบวนการบริการ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพของการบริการและด้านกระบวนการบริการแตกต่างกัน

ศุขจิ มุลทองย้อย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 สุ่มตัวอย่างจำนวน 495 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด มากที่สุด การศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนและมีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 10,000-30,000 บาทมากที่สุด ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ศึกษาจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับปัจจัยด้านต่าง ๆ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านราคา ด้านช่องทางให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ มีความคิดเห็น

อยู่ในระดับมากเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ปัญหาโดยรวมอันดับแรก คือ เบอร์โทศัพท์ในการติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ เพื่อยื่นแบบเสียภาษีติดต่อยาก รองลงมาคือ เมื่อยื่นแบบผิดพลาดต้องปรับปรุงรายการไม่สามารถยื่นแบบเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ตได้ ความไม่เข้าใจในข้อกำหนดทำให้มีปัญหาในการกรอกแบบเสียภาษี ความไม่ยืดหยุ่นของโปรแกรมหากฐานข้อมูลส่วนบุคคลไม่ตรงกับฐานข้อมูลของกรมสรรพากร ไม่สามารถลงทะเบียนเพื่อใช้บริการได้ มีการค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียมธนาคาร ค่าไปรษณีย์มากกว่าการไปยื่นที่หน่วยจัดเก็บ ต้องส่งเอกสารภายหลังหากถูกเรียกตรวจสอบ ไม่ได้รับใบเสร็จทันทีที่มีการชำระเงิน ไม่เชื่อมั่นในบริการว่ามีระบบควบคุมและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลผู้เสียภาษี หากลืมหมายเลขผู้ใช้ (user ID) รหัสผ่าน (password) และเมื่อดำเนินการขอใหม่ ค่าบริการสุดท้าย คือ การเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรช่วงใกล้ครบกำหนดเวลาการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี 3) ศึกษาการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการบริการยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต คือ เป็นบริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน มีความประหยัด และกลุ่มตัวอย่างไม่เห็นด้วย คือ สามารถจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงเป็นธรรม รองลงมาคือบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ฉวีวรรณ ผลาหาญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดปราจีนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดปราจีนบุรี และ 2) ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดปราจีนบุรี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจำนวน 142 ตัวอย่าง และไม่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตจำนวน 165 ตัวอย่างในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาพบว่า 1) ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ยื่นแบบชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปและเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตคือ ความสะดวกรวดเร็วมากกว่ายื่นที่หน่วยจัดเก็บ ช่วยประหยัดเวลาเดินทาง ได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบหลังเวลาราชการและลดภาระความยุ่งยากในการยื่นเอกสารประกอบ ตามลำดับ และผลจากการศึกษาโดยใช้แบบจำลองโลจิตพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ

เลือกใช้บริการขึ้นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการขึ้นแบบแสดงรายการภาษี รองลงมาคือได้รับสิทธิในการพิจารณาคืนเงินภาษีเร็ว ได้รับความสะดวกกว่าการไปขึ้นภาษีที่สำนักงานสรรพากร และความสะดวกรวดเร็ว ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการมากที่สุดคือ การขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีความยุ่งยาก รองลงมาคือไม่คิดว่าจะสามารถลดค่าใช้จ่ายในการขึ้นแบบฯ 2) จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหาที่สำคัญคือ ขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนการสมัครที่ยุ่งยาก การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง และมีขั้นตอนการทำรายการที่ยุ่งยาก ตามลำดับ

วัชรินทร์ สองอุ่น (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีหัก ณ ที่จ่ายทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู กลุ่มตัวอย่างจากผู้เสียภาษีที่สมัครขึ้นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ประเภทภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีหัก ณ ที่จ่าย ในพื้นที่อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 200 ราย ผลการศึกษา พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นกลุ่มธุรกิจขายส่งหรือขายปลีก ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีประเภทภาษีมูลค่าเพิ่ม รองลงมาเป็นประเภทภาษีหัก ณ ที่จ่าย 2) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้เสียภาษีในการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด คือ การมีความรู้และความเข้าใจในขั้นตอนการขึ้นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต การได้สิทธิประโยชน์ในการขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ตหลังเวลาราชการ การมีความมั่นใจในเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การเชื่อมั่นว่าการขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ 3) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้เสียภาษีในการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ลดลง ปัจจัยที่สำคัญ คือ รู้สึกเสี่ยงในการถูกตรวจสอบภาษีได้ง่าย ความกังวลเรื่องข้อมูลส่วนตัวที่บันทึกในระบบอินเทอร์เน็ตจะถูกนำไปใช้ในทางอื่น 4) ปัญหาและอุปสรรคในการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต คือ การเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม การประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง และขั้นตอนการสมัครและการทำรายการยุ่งยาก

ณฐปณีย์ เวียงสีมา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับ ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 439 ราย สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ 209 ราย ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยด้านการให้บริการที่คุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

- 2) ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต มีปัญหามากที่สุดประเด็น ไม่สามารถพิมพ์ใบเสร็จได้ทันทีหลังการชำระภาษี รองลงมาคือ กรณีแบบที่ไม่มีการชำระภาษี เมื่อทำการขึ้นแบบไปแล้วไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ และปัญหาการต้องเสียค่าธรรมเนียมในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
- 3) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่สำคัญได้แก่ กรมสรรพากรควรกำหนดให้สามารถใช้หมายเลขอ้างอิงการชำระเงินภาษีจากธนาคารแทนใบเสร็จรับเงินได้โดยไม่ต้องพิมพ์ใบเสร็จ ควรเก็บข้อมูลไว้บนระบบ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถทำการแก้ไขข้อมูลได้ภายในระยะเวลาการขึ้นแบบ ควรยกเลิกค่าธรรมเนียมในการขึ้นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตนอกเหนือไปจากนั้น ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตแก่ผู้ประกอบการ และควรปรับปรุงระบบให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

อภิชา พิพัฒน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ประเภทแบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 ในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 400 ราย ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ รองลงมา คืออิทธิพลทางสังคม และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน 2) การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ระดับความสำคัญมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และการโฆษณาตามลำดับ เพราะเป็นการสื่อสารถึงกลุ่มเป้าหมายหลากหลายช่องทางกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในการขึ้นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต สำหรับการขายโดยพนักงานขายหรือเจ้าหน้าที่ เนื่องจากผู้เสียภาษีไม่มีความต้องการที่จะพบเจ้าหน้าที่เพราะกลัวการถูกตรวจสอบเพิ่มเติม สำหรับการตลาดทางตรงสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายในทางปฏิบัติการสรรพากรช่องทางนี้ยังมีไม่มาก จึงไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

จากแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำเสนอไว้ในบทที่ 2 ผู้ศึกษาใช้หลักการในแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆเป็นแนวทางและกรอบในการศึกษาวิจัยสภาพและปัญหาการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร หมายถึง ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลต่อสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเพชรบุรี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรีจำนวน 2,346 ราย เนื่องจากเป็นผู้มีหน้าที่ในการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล (ข้อมูลสถิติการจดทะเบียนนิติบุคคล พ.ศ.2561 ข้อมูลนิติบุคคลรายจังหวัด (จังหวัดเพชรบุรี) ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ 2561 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ เป็นกรณีทราบขนาดของประชากรในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรมีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.5 และที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร = 2,346

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ = 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{2,346}{1 + 2,346 (0.05)^2} \\ &= 340 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ศึกษา เป็นจำนวน 340 ตัวอย่าง

1.2.2 การเลือกตัวอย่าง

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษารั้งนี้ ขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เป็นการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จัดสรรแบบสัดส่วน (Proportional Allocation) ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละอำเภอ} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละอำเภอ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและตัวอย่าง

ลำดับที่	สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา / อำเภอ	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง
1	แก่งกระจาน	40	1.71	5
2	เขาย้อย	239	10.19	35
3	ชะอำ	932	39.73	135
4	ท่ายาง	266	11.34	39
5	บ้านลาด	105	4.48	15
6	บ้านแหลม	85	3.62	12
7	เมืองเพชรบุรี	653	27.83	95
8	หนองหญ้าปล้อง	26	1.11	4
รวม		2,346	100.00	340

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยมีลักษณะของแบบสอบถามและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

2.1 ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการประกอบกิจการ รายได้ของกิจการ เป็นคำถามแบบปลายปิด เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 การรับรู้ เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของผู้ประกอบการ เป็นคำถามด้านการรับรู้ข่าวสารของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตจากช่องทางใด จำนวน 10 ข้อ เนื้อหาสาระที่ได้รับรู้อยู่ในระดับใดจำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งใช้เกณฑ์ 5 ระดับ แทน 5 ความหมายคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ระดับมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับมาก	ให้	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับน้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้บริการจำนวน 6 ข้อ ด้านค่าใช้จ่ายจำนวน 3 ข้อ ด้านกระบวนการจำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามแบบ มาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต ซึ่งใช้เกณฑ์ 5 ระดับ แทน 5 ความหมายคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

ระดับมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับมาก	ให้	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับน้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านผู้ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ด้านผู้ให้บริการจำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต ซึ่งใช้เกณฑ์ 5 ระดับ แทน 5 ความหมายคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ระดับมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับมาก	ให้	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับน้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นคำถามแบบปลายเปิด

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

2.2.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้ค่าเท่ากับ 0.89 โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ดังรายนามต่อไปนี้

1) นางอัจฉราภรณ์ ชนวรศาสตร์ ตำแหน่งผู้อำนวยการระดับสูง (สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี) วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2) นางสาวลักขมณ พุ่มเงิน ตำแหน่งนักวิชาการสรรพากรชำนาญการ (สรรพากรอำเภอสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรสาคร 1) วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

3) นายชาญชัย ทองสัมฤทธิ์ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายประสานความร่วมมือและสนับสนุนสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2.2.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา แล้วไปทดลองใช้ (Pre-test) กับผู้ประกอบการในเขตท้องที่จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha-Coefficient) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.787 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่าใช้ได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

3.1.1 จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จาก สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทุกพื้นที่สาขาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี เพื่อแจกแบบสอบถามผู้ประกอบการที่มาติดต่อใช้บริการ

3.1.2 ผู้ให้ข้อมูลในแบบสอบถามเป็น ผู้มีอำนาจของนิติบุคคล พนักงานบัญชีและสำนักงานบัญชีที่ทำบัญชีให้นิติบุคคล

3.1.3 เก็บข้อมูลแบบสอบถามในระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2561 จำนวน 340 ฉบับ

3.1.4 รวบรวมแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของแบบสอบถาม จำนวน 340 ฉบับ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) คือ ข้อมูลที่ได้จากแหล่งที่รวบรวมข้อมูลไว้แล้ว ข้อมูลสถิติการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สำนักงานสรรพากรภาค 6 กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเพชรบุรี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ข้อมูลจากรายงาน เอกสารทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data) เป็นการจำแนกข้อมูลออกเป็นส่วนย่อยเพื่อจัดข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นระบบหมวดหมู่แล้วใช้ค่าสถิติช่วยในการสรุปลักษณะของข้อมูลนั้น ๆ ตามลักษณะของตัวแปรที่ศึกษา เพื่อหาความสัมพันธ์เกี่ยวโยงกันของปรากฏการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยกรอบแนวคิดและทฤษฎีช่วยในการสร้างข้อสรุป

ผู้ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามมาคำนวณเพื่อวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) สถิติที่ใช้มี ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ ผู้ศึกษาใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้ ความพึงพอใจและปัญหา สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนนต่าง ๆ มีสมการคำนวณอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.8 โดยใช้สมการ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ 0.8 &= (5 - 1) / 5 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย กำหนดเป็นช่วงคะแนนได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

4.3 การเปรียบเทียบการรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี จำแนกตามลักษณะของผู้ประกอบการ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) ซึ่งใช้สถิติทดสอบเอฟ (F-test) ในกรณีที่พบความแตกต่างใช้วิธีทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่ ความคิดเห็นแต่ละประเด็นตามข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการในเรื่องต่าง ๆ เพื่อนำมาประกอบในแนวทางการพัฒนาบริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

ตอนที่ 2 ระดับการรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบ การรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี จำแนกตามลักษณะของผู้ประกอบการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ ได้แก่ รูปแบบการจัดทะเบียนนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการประกอบกิจการ รายได้ของกิจการ ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1- 4.4 ดังนี้

4.1 รูปแบบการจัดทะเบียนนิติบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรูปแบบการจัดทะเบียนนิติบุคคล

รูปแบบการจัดทะเบียนนิติบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
บริษัท	185	54.41
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	124	36.47
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	31	9.12
รวม	340	100.00

*บริษัท หมายถึง บริษัทจำกัด 180 ราย และบริษัทมหาชนจำกัด 5 ราย

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 340 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นบริษัท จำนวน 185 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.41 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.47 และน้อยที่สุดคือ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล จำนวน 31 รายคิดเป็นร้อยละ 9.12

4.2 ประเภทธุรกิจ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจบริการ	110	32.35
ธุรกิจซื้อมา – ขายไป	175	51.47
ธุรกิจการผลิต	55	16.18
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 340 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจซื้อมา-ขายไป จำนวน 175 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.47 รองลงมาคือธุรกิจบริการ จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.35 และ น้อยที่สุด คือ ธุรกิจการผลิต จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.18

4.3 ระยะเวลาการประกอบกิจการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการประกอบกิจการ

ระยะเวลาการประกอบกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	35	10.29
1 – 5 ปี	135	39.71
มากกว่า 5 ปีแต่ไม่ถึง 10 ปี	77	22.65
10 ปี ขึ้นไป	93	27.35
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 340 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการประกอบกิจการในระหว่างระยะเวลา 1 – 5 ปี จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.71 รองลงมา มีระยะเวลาการประกอบกิจการ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.35 และระยะเวลาการประกอบกิจการมากกว่า 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.65 และ น้อยที่สุดคือมีระยะเวลาการประกอบกิจการน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.29

4.4 รายได้ของกิจการ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ของกิจการ

รายได้ของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	48	14.12
1,000,000 – 5,000,000 บาท	138	40.59
5,000,001 – 30,000,000 บาท	96	28.24
30,000,001 บาทขึ้นไป	58	17.06
รวม	340	100.00

* รายได้ 30,000,001 บาทขึ้นไป หมายถึง รายได้ 30,000,001-500,000,000 บาท 52 ราย และ รายได้ 500,000,001 บาทขึ้นไป 6 ราย

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 340 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีรายได้ของกิจการในระหว่าง 1,000,000 – 5,000,000 บาท จำนวน 138 ราย คิดร้อยละ 40.59 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 5,000,001–30,000,000 บาท จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.40 และมีรายได้ ตั้งแต่ 30,000,001 บาทขึ้นไป จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.06 ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือมีรายได้ต่ำกว่า 1,000,000 บาท จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.12

**ตอนที่ 2 ระดับการรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้
นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากร
พื้นที่เพชรบุรี**

2.1 การรับรู้

ความคิดเห็นของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับช่องทางการรับรู้ ปรากฏผลการวิเคราะห์
ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับช่องทางการรับรู้

ช่องทางการรับรู้	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1.จากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เพชรบุรี	3.78	0.88	มาก	1
2.จากสำนักงานบัญชี	3.70	0.85	มาก	2
3.จากสื่อออนไลน์ Facebook, Line ,Youtube Channel	3.31	1.10	ปานกลาง	4
4.จากสื่อวิทยุ โทรทัศน์	3.09	1.05	ปานกลาง	5
5.จากเว็บไซต์กรมสรรพากร www.rd.go.th	3.65	0.96	มาก	3
6.จากโปสเตอร์ แผ่นพับ สื่อสิ่งพิมพ์	2.77	1.10	ปานกลาง	6
7.จากเพื่อน	2.41	1.18	น้อย	7
8.จากครอบครัว	2.31	1.19	น้อย	9
9.จากการจัดแสดงนิทรรศการ	2.32	1.20	น้อย	8
10.ไม่ได้รับข่าวสาร	2.05	1.20	น้อย	10

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อช่องทางการรับรู้ข่าวสาร
จากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมาคือ
จากสำนักงานบัญชี ($\bar{X} = 3.70$) ส่วนการไม่ได้รับข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าอยู่ในระดับ
น้อยโดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.05$)

ความคิดเห็นของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของข่าวสาร ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของข่าวสาร

เนื้อหาสาระของข่าวสาร	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1.ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสาร	3.77	0.87	มาก	3
2.ความต่อเนื่องของการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร	3.63	0.96	มาก	4
3.ความถูกต้องเชื่อถือได้ของข่าวสาร	3.81	0.84	มาก	2
4.ความทันสมัยของข่าวสาร	3.86	0.87	มาก	1
รวม	3.77	0.82	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของข่าวสารในระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นต่อความทันสมัยของข่าวสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมาคือความถูกต้องเชื่อถือได้ของข่าวสาร ($\bar{X} = 3.81$) และ น้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน คือ ความต่อเนื่องของการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.63$)

2.2 ความพึงพอใจ

ความคิดเห็นของผู้ประกอบการ จำแนกตามความพึงพอใจ ประกอบด้วย 3 ด้านคือ ด้านการใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านกระบวนการ ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.7 – 4.9

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับด้านการใช้บริการ

ด้านการใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1.เว็บไซต์ของกรมสรรพากรwww.rd.go.th เข้าถึงได้สะดวก	4.01	0.80	มาก	5
2.คู่มือประกอบการใช้งานบนเว็บไซต์เข้าใจได้ง่าย	3.84	0.87	มาก	6

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านการใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
3.การกำหนดให้ยื่นแบบแสดงรายการได้นอกเวลา ราชการ	4.09	0.85	มาก	3
4.การขยายเวลาการยื่นแบบแสดงรายการไปอีก 8 วันจากเวลาปกติ	4.21	0.79	มากที่สุด	1
5.สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีได้	4.12	0.76	มาก	2
6.ความสะดวกและรวดเร็วกว่าการยื่นแบบที่ สำนักงานสรรพากร	4.08	0.80	มาก	4
รวม	4.06	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับด้านการใช้บริการในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจต่อการขยายเวลาการยื่นแบบแสดงรายการไปอีก 8 วันจากกำหนดเวลาปกติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$) รองลงมาคือ สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีได้ ($\bar{X}=4.12$) และน้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกันคือคู่มือประกอบการใช้งานบนเว็บไซต์เข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 3.84$)

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่าย	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1.ไม่มีค่าบริการในการสมัครใช้บริการ	4.43	0.74	มากที่สุด	1
2.ไม่มีค่าบริการในการยื่นแบบแสดงรายการ	4.39	0.75	มากที่สุด	2
3.ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาสำนักงานสรรพากร	4.28	0.86	มากที่สุด	3
รวม	4.36	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับด้านค่าใช้จ่ายในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจต่อการไม่มีค่าบริการในการสมัคร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือ ไม่มีค่าบริการในการยื่นแบบแสดงรายการ ($\bar{X} = 4.39$) และน้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน คือการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ($\bar{X} = 4.28$)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1.สามารถตรวจสอบสถานะการยื่นแบบแสดงรายการได้	4.03	0.81	มาก	1
2.สามารถพิมพ์แบบแสดงรายการได้ทันที	4.03	0.81	มาก	2
3.มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในการยื่นแบบ	4.00	0.75	มาก	3
4.มีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบการชำระภาษี	3.86	0.79	มาก	5
5.มีความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล	3.89	0.81	มาก	4
รวม	3.96	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับด้านกระบวนการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการสามารถตรวจสอบสถานะการยื่นแบบแสดงรายการได้ และสามารถพิมพ์แบบแสดงรายการได้ทันที อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ การมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในการยื่นแบบแสดงรายการ ($\bar{X} = 4.00$) และน้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน คือ มีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบการชำระภาษี ($\bar{X} = 3.86$)

2.3 ปัญหา

ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการ โดยพิจารณาเป็น 2 ด้าน คือ ด้านผู้ใช้บริการ และด้านผู้ให้บริการ ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.10 - 4.11

ตารางที่ 4.10 ระดับปัญหาของผู้ประกอบการด้านผู้ใช้บริการ

ด้านผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับปัญหา	อันดับ
1. เป็นข้อมูลในการตรวจสอบภาษีอากรได้ง่าย	2.63	1.21	ปานกลาง	3
2. การขาดทักษะในการใช้อินเตอร์เน็ต	2.66	1.18	ปานกลาง	1
3. ทำให้มีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น	2.28	1.15	น้อย	7
4. ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก	2.43	1.19	น้อย	5
5. ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก	2.36	1.14	น้อย	6
6. การกรอกรายการผิดไม่สามารถแก้ไขได้เอง	2.66	1.23	ปานกลาง	2
7. ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่ยื่นแบบแสดงรายการสำเร็จ	2.61	1.21	ปานกลาง	4
รวม	2.52	0.94	น้อย	

จากตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาโดยรวมด้านผู้ใช้บริการในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.52$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การขาดทักษะการใช้อินเตอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.66$) และการกรอกรายการผิดไม่สามารถแก้ไขได้เอง ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ เป็นเหตุให้ผู้ถูกตรวจสอบภาษีอากรได้ง่าย ($\bar{X} = 2.63$) อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 2.28$) ซึ่งอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.11 ระดับปัญหาของผู้ประกอบการด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับปัญหา	อันดับ
1.ระบบไม่ตอบสนองต่อซอฟต์แวร์ที่เวอร์ชันสูงกว่า	2.88	1.12	ปานกลาง	4
2.ไม่สามารถขึ้นแบบแสดงรายการเมื่อเกินกำหนดเวลาได้	3.00	1.17	ปานกลาง	1
3.ไม่มีโปรแกรมการขึ้นแบบแสดงรายการให้ทดลองใช้	2.89	1.10	ปานกลาง	3
4.ไม่สามารถแบ่งชำระภาษีอากรเป็นงวดได้	2.83	1.89	ปานกลาง	5
5.ระบบมีอัตราความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลต่ำเมื่อมีความหนาแน่นของผู้ใช้บริการจำนวนมาก	2.99	1.18	ปานกลาง	2
รวม	2.92	0.99	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในการขึ้นแบบแสดงรายการด้านผู้ให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.92$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การไม่สามารถขึ้นแบบแสดงรายการเมื่อเกินกำหนดเวลาได้ ($\bar{X}=3.00$) รองลงมาคือ ระบบมีอัตราความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลต่ำ เมื่อมีข้อมูลจำนวนมากพร้อมกัน ($\bar{X}=2.99$) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกันคือ ไม่สามารถแบ่งชำระภาษีอากรเป็นงวดได้ ($\bar{X}=2.83$)

**ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหาในการยื่นแบบแสดง
รายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ
ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี จำแนกตามลักษณะ
ของผู้ประกอบการ**

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี จำแนกตามลักษณะของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย รูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการประกอบกิจการ รายได้ของกิจการ ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.12 – 4.29

ตารางที่ 4.12 ผลเปรียบเทียบการรับรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล

การรับรู้	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ความครบถ้วนสมบูรณ์ ของข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	5.90	2	2.95	3.94	0.02 [*]
	ภายในกลุ่ม	252.21	337	0.75		
รวม		258.11	339			
ความต่อเนื่องของการ สื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	10.25	2	5.13	5.74	0.00 [*]
ข้อมูลข่าวสาร	ภายในกลุ่ม	300.79	337	0.89		
รวม		311.04	339			
ความถูกต้องเชื่อถือได้ ของข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	9.76	2	4.88	7.14	0.00 [*]
	ภายในกลุ่ม	230.19	337	0.68		
รวม		239.95	339			
ความทันสมัย ของข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	5.21	2	2.61	3.50	0.03 [*]
	ภายในกลุ่ม	250.57	337	0.74		
รวม		255.78	339			

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

การรับรู้	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
การรับรู้ โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.60	2	3.80	5.84	0.00 *
	ภายในกลุ่ม	219.20	337	0.65		
		226.80	339			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้ด้านเนื้อหาสาระของข่าวสารการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในภาพรวมแตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบการรับรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล เป็นรายคู่

รูปแบบการจดทะเบียน นิติบุคคล	บริษัท	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญ นิติบุคคล
$\bar{X}$	3.89	3.57	3.87
บริษัท	3.89	-	0.31 *
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	3.57	-	-0.30
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	3.87		-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล พบว่า การรับรู้ มีความแตกต่างกันของคู่ระหว่าง บริษัท กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 ผลเปรียบเทียบการรับรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทาง
อินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

การรับรู้	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ความครบถ้วนสมบูรณ์ ของข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	6.86	2	3.42	4.60	0.01 *
	ภายในกลุ่ม	251.25	337	0.75		
รวม		258.11	339			
ความต่อเนื่องของการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	6.57	2	3.29	3.64	0.03 *
	ภายในกลุ่ม	304.47	337	0.90		
รวม		311.04	339	1.02	1.44	0.24
ความถูกต้องเชื่อถือได้ ของข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.03	2	0.71		
	ภายในกลุ่ม	237.92	337			
รวม		239.95	339			
ความทันสมัยของ ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.86	2	1.93	2.58	0.08
	ภายในกลุ่ม	251.92	337	0.75		
รวม		255.78	339			
การรับรู้ โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.488	2	0.66	3.39	0.04 *
	ภายในกลุ่ม	222.33	337			
รวม		226.81	339			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

จากตาราง 4.14 พบว่าผู้ประกอบการที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ด้าน
เนื้อหาสาระของข่าวสารในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตใน
ภาพรวม แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญ
น้อยที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบการรับรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทาง
อินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ เป็นรายคู่

ประเภทธุรกิจ		ธุรกิจบริการ	ธุรกิจซื้อมา-ขายไป	ธุรกิจการผลิต
	$\bar{X}$	3.78	3.69	4.01
ธุรกิจบริการ	3.78	-	0.09	-0.23
ธุรกิจซื้อมา – ขายไป	3.69		-	-0.32*
ธุรกิจการผลิต	4.01			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.15 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างคู่ของ ธุรกิจซื้อมา – ขายไป กับ ธุรกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ผลเปรียบเทียบการรับรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทาง
อินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาการประกอบกิจการ

การรับรู้	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ความครบถ้วนสมบูรณ์ ของข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.57	2	0.52	0.68	0.56
	ภายในกลุ่ม	256.54	337	0.76		
รวม		258.11	339			
ความต่อเนื่องของการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	5.44	2	1.82	1.99	0.11
	ภายในกลุ่ม	305.60	337	0.91		
รวม		311.04	339			
ความถูกต้องเชื่อถือได้ ของข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.32	2	0.44	0.62	0.61
	ภายในกลุ่ม	238.64	337	0.71		
รวม		239.96	339			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

การรับรู้	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ความทันสมัยของ ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.47	2	0.49	0.64	0.59
	ภายในกลุ่ม	254.31	337	0.76		
การรับรู้ โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.79	2	0.60	0.89	0.45
	ภายในกลุ่ม	225.02	337	0.67		
รวม		226.80	339			

จากตาราง 4.16 พบว่าผู้ประกอบการ ที่มีระยะเวลาการประกอบกิจการแตกต่างกัน การรับรู้ด้านเนื้อหาสาระของข่าวสาร ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทาง อินเทอร์เน็ตในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลเปรียบเทียบการรับรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทาง อินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ของกิจการ

การรับรู้	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ความครบถ้วนสมบูรณ์ ของข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.31	2	0.44	0.57	0.64
	ภายในกลุ่ม	256.79	337	0.76		
รวม		258.10	339			
ความต่อเนื่องของการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.537	2	0.18	0.19	0.90
	ภายในกลุ่ม	310.51	337	0.92		
รวม		311.04	339			
ความถูกต้องเชื่อถือได้ ของข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.55	2	0.52	0.73	0.54
	ภายในกลุ่ม	238.40	337	0.71		
รวม		239.95	339			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

การรับรู้	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ความทันสมัยของ ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.81	2	0.27	0.36	0.79
	ภายในกลุ่ม	254.96	337	0.76		
	รวม	255.78	339			
การรับรู้ โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.81	2	0.21	0.40	0.75
	ภายในกลุ่ม	255.99	337	0.67		
	รวม	226.80	339			

จากตาราง 4.17 พบว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้ของกิจการแตกต่างกัน การรับรู้ด้านเนื้อหาสาระของข่าวสารในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล
ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.48	2	1.74	3.94	0.02*
	ภายในกลุ่ม	148.83	337	0.44		
	รวม	152.31	339			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	6.67	2	3.34	6.57	0.00*
	ภายในกลุ่ม	171.27	337	0.59		
	รวม	177.94	339			
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	4.78	2	2.39	5.09	0.01*
	ภายในกลุ่ม	158.92	337	0.47		
	รวม	163.70	339			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.36	2	2.18	6.15	0.00*
โดยรวม	ภายในกลุ่ม	119.43	337	0.35		
รวม		123.79	339			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.18 พบว่า ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในภาพรวม แตกต่างกัน ทั้งในด้านการใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านกระบวนการ จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล เป็นรายคู่

รูปแบบการจดทะเบียน นิติบุคคล	บริษัท	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
	$\bar{X}$		
บริษัท	4.23	3.98	4.12
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	4.23	-	0.24*
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	3.99	-	-0.14
	4.11		-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของผู้ประกอบการผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล พบว่ามีความแตกต่างกันของคู่ระหว่าง บริษัท กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 ผลเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล
ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.38	2	1.19	2.68	0.07
รวม	ภายในกลุ่ม	149.93	337	0.45		
		152.31	339			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	2.73	2	1.37	2.63	0.07
	ภายในกลุ่ม	175.21	337	0.52		
รวม		177.94	339			
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.58	2	0.79	1.65	0.19
	ภายในกลุ่ม	162.12	337	0.48		
รวม		163.70	339			
ความพึงพอใจ โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.18	2	1.09	3.03	0.05*
	ภายในกลุ่ม	121.60	337	0.36		
รวม		123.76	339			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

จากตาราง 4.20 พบว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในภาพรวมแตกต่างกันจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทาง
อินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ เป็นรายคู่

ประเภทธุรกิจ		ธุรกิจ บริการ	ธุรกิจซื้อมา – ขายไป	ธุรกิจการผลิต
	$\bar{X}$	4.18	4.06	4.26
ธุรกิจบริการ	4.18	-	0.12	-0.08
ธุรกิจซื้อมา - ขายไป	4.06		-	-0.21*
ธุรกิจการผลิต	4.26			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจ ในการยื่นแบบ
แสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ
พบว่ามีความแตกต่างกันของคู่ระหว่าง ธุรกิจซื้อมา – ขายไป กับ ธุรกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 ผลเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล
ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาการประกอบกิจการ

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.03	3	0.34	0.77	0.52
	ภายในกลุ่ม	151.28	336	0.45		
	รวม	152.31	339			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.98	3	0.66	1.27	0.29
	ภายในกลุ่ม	175.96	336	0.52		
	รวม	177.94	339			
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.40	3	0.47	0.97	0.41
	ภายในกลุ่ม	162.30	336	0.48		
	รวม	163.70	339			

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ความพึงพอใจ โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.75	3	0.25	0.69	0.50
	ภายในกลุ่ม	123.03	336	0.37		
รวม		123.78	339			

จากตาราง 4.22 พบว่าผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาการประกอบกิจการแตกต่างกัน ความพึงพอใจ ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ผลเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล
ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ของกิจการ

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.32	3	0.106	0.23	0.87
	ภายในกลุ่ม	151.99	336	0.452		
รวม		152.31	339			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.55	3	0.51	0.99	0.40
	ภายในกลุ่ม	176.39	336	0.51		
รวม		177.94	339			
ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.20	3	0.40	0.83	0.48
	ภายในกลุ่ม	162.50	336	0.48		
รวม		163.70	339			
ความพึงพอใจ โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.26	3	0.09	0.24	0.87
	ภายในกลุ่ม	123.52	336	0.39		
รวม		123.79	339			

จากตาราง 4.23 พบว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้ของกิจการแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลเปรียบเทียบปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล

ปัญหา	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.46	2	4.23	4.89	0.01*
	ภายในกลุ่ม	291.69	337	0.87		
	รวม	300.15	339			
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.27	2	0.14	0.14	0.87
	ภายในกลุ่ม	300.15	337	0.98		
	รวม	331.93	339			
ปัญหา โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.27	2	1.14	1.47	0.23
	ภายในกลุ่ม	261.27	337	0.76		
	รวม	263.54	339			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

จากตาราง 4.24 พบว่า ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคลแตกต่างกัน มีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันในด้านผู้ให้บริการ แต่ในภาพรวมและด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ผลเปรียบเทียบปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทาง
อินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหา	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.43	2	0.22	0.24	0.78
	ภายในกลุ่ม	299.72	337	0.90		
รวม		300.15	339			
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.95	2	0.48	0.48	0.62
	ภายในกลุ่ม	330.98	337	0.98		
รวม		331.93	339			
ปัญหาโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.05	2	0.02	0.03	0.97
	ภายในกลุ่ม	263.50	337	0.78		
รวม		263.54	339			

จากตาราง 4.25 พบว่าผู้ประกอบการที่มี ประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีปัญหา
ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในภาพรวม และรายด้าน
ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ผลเปรียบเทียบปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทาง
อินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาการประกอบกิจการ

ปัญหา	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.95	3	0.32	0.36	0.79
	ภายในกลุ่ม	299.20	336	0.89		
รวม		300.15	339			
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.59	3	2.86	2.98	0.03*
	ภายในกลุ่ม	323.35	336	0.96		
รวม		331.93	339			

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ปัญหา	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ปัญหาโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.42	3	1.14	1.47	0.22
	ภายในกลุ่ม	260.12	336	0.77		
รวม		263.54	339			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.26 พบว่า ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาการประกอบกิจการแตกต่างกัน มีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันในด้านผู้ให้บริการ แต่ในด้านผู้ใช้บริการ และภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ผลเปรียบเทียบปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ของกิจการ

ปัญหา	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
ด้านผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.43	3	0.49	0.54	0.66
	ภายในกลุ่ม	298.72	336	0.89		
รวม		300.15	339			
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.521	3	4.17	4.39	0.01*
	ภายในกลุ่ม	319.41	336	0.95		
รวม		331.93	339			
ปัญหาโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.20	3	1.74	2.26	0.08
	ภายในกลุ่ม	258.34	336	0.77		
รวม		263.54	339			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.27 พบว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้ของกิจการแตกต่างกัน มีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันในด้านผู้ให้บริการ แต่ในด้านผู้ใช้บริการ และภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการเปรียบเทียบ

จากสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า “ลักษณะของผู้ประกอบการได้แก่ รูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการประกอบกิจการ รายได้ของกิจการ แตกต่างกัน การรับรู้ ความพึงพอใจและปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน” ปรากฏผลการเปรียบเทียบดังตารางที่ 4.28 - 4.29

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบโดยรวม

ลักษณะของผู้ประกอบการ	การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต		
	การรับรู้	ความพึงพอใจ	ปัญหา
1.รูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล	✓	✓	×
2.ประเภทธุรกิจ	✓	✓	×
3.ระยะเวลาการประกอบกิจการ	×	×	×
4.รายได้ของกิจการ	×	×	×

✓ : หมายถึง แตกต่างกัน

✗ : หมายถึง ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.28 สามารถสรุปผลการเปรียบเทียบโดยรวมได้ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการ ที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ และความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่ มีปัญหา ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

2. ผู้ประกอบการ ที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ และความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่มีปัญหา ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3. ผู้ประกอบการ ที่มีระยะเวลาการประกอบกิจการแตกต่างกัน การรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

4. ผู้ประกอบการที่มีรายได้ของกิจการแตกต่างกัน มีการรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบพิจารณาเป็นรายด้าน

ลักษณะของผู้ประกอบการ	การรับรู้				ความพึงพอใจ			ปัญหา	
	เนื้อหาสาระ				ด้าน การใช้ บริการ	ด้าน ค่าใช้จ่าย	ด้าน กระบวนการ	ด้าน ผู้ใช้ บริการ	ด้าน ผู้ให้ บริการ
	ของ								
	ข่าวสาร								
	ก	ข	ค	ง					
1.รูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
2.ประเภทธุรกิจ	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
3.ระยะเวลาการประกอบกิจการ	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
4.รายได้ของกิจการ	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓

ก : หมายถึง ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสาร

ข : หมายถึง ความต่อเนื่องของการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร

ค : หมายถึง ความถูกต้องเชื่อถือได้ของข่าวสาร

ง : หมายถึง ความทันสมัยของข่าวสาร

จากตารางที่ 4.29 สามารถสรุปผลการเปรียบเทียบเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. การรับรู้ ด้านเนื้อหาของสาระของข่าวสาร

1.1 ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสาร ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล และประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนผู้ประกอบการที่มี ระยะเวลาการประกอบกิจการ และรายได้ของกิจการแตกต่างกัน มีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

1.2 ความต่อเนื่องของการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล และประเภทธุรกิจ แตกต่างกัน มีการรับรู้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาการประกอบกิจการ และรายได้ของกิจการแตกต่างกัน มีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

1.3 ความถูกต้องเชื่อถือได้ของข่าวสาร ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล แตกต่างกัน การรับรู้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนผู้ประกอบการที่มีประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการประกอบกิจการ และรายได้ของกิจการแตกต่างกัน มีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

1.4 ความทันสมัยของข่าวสาร ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล แตกต่างกัน มีการรับรู้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนผู้ประกอบการที่มีประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการประกอบกิจการ และรายได้ของกิจการแตกต่างกัน มีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

2.1 ด้านการให้บริการ ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนผู้ประกอบการที่มี ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการประกอบกิจการ และรายได้ของกิจการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.2 ด้านค่าใช้จ่าย ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนผู้ประกอบการที่มีประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการประกอบกิจการ และรายได้ของกิจการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน

2.3 ด้านกระบวนการ ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านกระบวนการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนผู้ประกอบการที่มี

ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการประกอบกิจการ และรายได้ของกิจการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการกระบวนการไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหา เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3.1 ด้านผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล แตกต่างกัน มีปัญหาด้านผู้ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนผู้ประกอบการที่มี ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการประกอบกิจการ และรายได้ของกิจการแตกต่างกัน มีปัญหาด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3.2 ด้านผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล และประเภทธุรกิจ แตกต่างกันมีปัญหา ด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาการประกอบกิจการ และรายได้ของกิจการแตกต่างกัน มีปัญหา ด้านผู้ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี จากคำถามปลายเปิดส่วนที่ 5 มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนนี้ทั้งสิ้นจำนวน 16 ราย จากจำนวนทั้งสิ้น 340 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.71 ดังนี้

ผู้ประกอบการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด จำนวน 9 รายในเรื่องการให้ยกเว้นค่าธรรมเนียมในการชำระภาษีผ่านผู้ให้บริการ ทุกช่องทาง เช่น ธนาคารไปรษณีย์ เคาน์เตอร์เซอร์วิส รองลงมา จำนวน 3 ราย คือ การให้ขยายระยะเวลายื่นแบบแสดงรายการจากที่สิ้นสุดในเวลา 22.00 น.ของกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการออกไปอีก ปัจจุบันการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทุกประเภท ยกเว้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดา สามารถยื่นแบบได้ตั้งแต่เวลา 06.00 – 22.00 น.เท่านั้น ส่วนแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาสามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และผู้ประกอบการ 2 รายมีข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่กรณีมีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการ เนื่องจากสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทางโทรศัพท์เพียงวิธีเดียว และจำนวนคู่สายไม่เพียงพอ หากมีผู้ให้บริการหนาแน่นไม่สามารถติดต่อได้ หรือใช้เวลารอสายเป็นเวลานาน และยังมีข้อเสนอแนะ อื่นๆจากผู้ประกอบการ อย่างละ 1 ราย ได้แก่ ควรเพิ่มระบบการตรวจสอบข้อมูลขณะกรอกรายการให้รัดกุมมากขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดขณะกรอกรายการ และ ควรปรับปรุงระยะเวลาในการได้รับใบเสร็จรับเงินหลังการยื่นแบบแสดงรายการให้เร็วขึ้นจากเดิมที่ต้องใช้เวลา 2-3 วัน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการยื่นแบบแสดงรายการนั้นเสร็จสมบูรณ์

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “สภาพและปัญหาการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี” สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหาของผู้ประกอบการในการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหาของผู้ประกอบการในการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี จำแนกตามลักษณะของผู้ประกอบการ

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,346 ราย ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2561 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 340 ราย โดยใช้สูตรของ Taro Yamane กลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาขอความร่วมมือผ่านสรรพากรพื้นที่สาขาทั้ง 8 พื้นที่ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 340 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบเอฟ(F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีพบความแตกต่าง ทดสอบเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี ผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) โดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 สรุปผลการศึกษา

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มีรูปแบบการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ประเภทบริษัท คิดเป็นร้อยละ 54.41 ประกอบธุรกิจ ซื้อมา – ขายไป คิดเป็นร้อยละ 51.47 ระยะเวลาการประกอบกิจการ ตั้งแต่ 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.71 และ มีรายได้ของกิจการ ระหว่าง 1,000,000 บาท ถึง 5,000,000 บาท ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 40.59

1.3.2 สรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

1) วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหาของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

(1) ระดับการรับรู้

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ด้านเนื้อหาสาระของข่าวสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความทันสมัยของข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาได้แก่ ความถูกต้องเชื่อถือได้ของข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) ข้อความครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกันคือ ความต่อเนื่องของการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ผ่านทางช่องทางจากเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรีมากที่สุด

(2) ระดับความพึงพอใจ

ด้านการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อได้แก่ การขยายระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการไปอีก 8 วันจากเวลาปกติ (ค่าเฉลี่ย 4.21) อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ช่องทางการชำระภาษีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาได้แก่ การกำหนดให้ยื่นแบบแสดงรายการได้นอกเวลาราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ความสะดวกและรวดเร็วกว่าการยื่นแบบแสดงรายการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (ค่าเฉลี่ย 4.08) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ คู่มือผู้ประกอบการใช้งานบนเว็บไซต์เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ด้านค่าใช้จ่าย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่มีค่าบริการในการสมัครใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา ได้แก่ ไม่มีค่าบริการใน

การยื่นแบบแสดงรายการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่อยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกันคือ การลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ด้านกระบวนการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากัน 2 ข้อ ได้แก่ สามารถตรวจสอบสถานะการยื่นแบบแสดงรายการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และสามารถ พิมพ์แบบแสดงรายการได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาได้แก่ มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในการยื่นแบบแสดงรายการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบการชำระภาษี (ค่าเฉลี่ย 3.86)

(3) ระดับปัญหา

ด้านผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากัน 2 ข้อ ได้แก่ การขาดทักษะในการใช้อินเตอร์เน็ตของผู้ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 2.66) และการกรอกรายการหากมีความผิดพลาดไม่สามารถแก้ไขได้เอง (ค่าเฉลี่ย 2.66) รองลงมา ได้แก่ การเป็นเหตุให้ถูกตรวจสอบภาษีอากรได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 2.63) และข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อย 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับน้อยได้แก่ การทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.28)

ด้านผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่สามารถยื่นแบบแสดงรายการเมื่อเกินกำหนดเวลาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.00) รองลงมาได้แก่ ระบบมีอัตราความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลต่ำเมื่อมีความหนาแน่นของผู้ใช้บริการจำนวนมาก (ค่าเฉลี่ย 2.99) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ได้แก่ การไม่สามารถแบ่งชำระภาษีอากรเป็นงวดได้ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

2) วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ ความพึงพอใจ และปัญหาของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี จำแนกตามลักษณะของผู้ประกอบการ ได้แก่ รูปแบบการจัดทะเบียนนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการประกอบกิจการ รายได้ของกิจการ ผลการเปรียบเทียบโดยภาพรวม สรุปได้ดังนี้

(1) การรับรู้

ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจัดทะเบียนนิติบุคคล และประเภทธุรกิจแตกต่างกันมีการรับรู้โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลในรูปแบบบริษัทมีการรับรู้มากกว่า

ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด และผู้ประกอบการประเภทธุรกิจการผลิตมีการรับรู้มากกว่าผู้ประกอบการประเภทธุรกิจซื้อขายไป ส่วนผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาการประกอบกิจการ และมีรายได้ของกิจการแตกต่างกันมีการรับรู้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

(2) ความพึงพอใจ

ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน และโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลในรูปแบบบริษัทมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด และผู้ประกอบการที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่โดยรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยธุรกิจการผลิตมีความพึงพอใจมากกว่าธุรกิจซื้อขายไป ส่วนผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาการประกอบกิจการ รายได้ของกิจการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจรายด้าน และโดยรวมไม่แตกต่างกันไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

(3) ปัญหา

ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคลแตกต่างกัน มีปัญหาโดยรวมและด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันในด้านผู้ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลในรูปแบบบริษัทมีปัญหาด้านผู้ให้บริการมากกว่าผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด และผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาการประกอบกิจการ รายได้ของกิจการแตกต่างกันมีปัญหาโดยรวมและด้านผู้ให้บริการไม่ต่างกัน แต่แตกต่างกันในด้านผู้ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผู้ประกอบการที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีปัญหาโดยรวมและรายด้านไม่ต่างกันไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษา “สภาพและปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี” สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ระดับการรับรู้ ด้านเนื้อหาสาระของข่าวสาร จากผลการศึกษาการรับรู้เนื้อหาสาระของข่าวสารการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความทันสมัยของข่าวสาร

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เหตุผลสำคัญเกิดจากกรมสรรพากรให้ความสำคัญในการผลิต และเผยแพร่ข่าวสาร รายงานข้อเท็จจริง การเปลี่ยนแปลง สิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ ที่มีความสำคัญ เกี่ยวกับการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นปัจจุบันอยู่เสมอและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผ่านหลายช่องทาง ผู้ประกอบการสามารถเลือกช่องทางรับรู้ข่าวสารจากช่องทางที่ตนพึงพอใจได้เอง ซึ่งช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข่าวสารการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ได้มากที่สุด คือการรับรู้ข่าวสารจากเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วัชรินทร์ สองอุ่น(2556) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีหัก ณ ที่จ่ายทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ ทราบว่ามีบริการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต จากคำแนะนำของเจ้าหน้าที่สรรพากรเป็นอันดับแรก การติดตามข่าวสารประชาสัมพันธ์การยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้เสียภาษีรับรู้และเข้าใจข่าวสาร วิธีการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต หากมีการรับรู้ช่องทางการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตมาก ย่อมทำให้ผู้ใช้บริการมากขึ้นด้วย

2.2 การเปรียบเทียบการรับรู้ จำแนกตามลักษณะของผู้ประกอบการ

เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้เนื้อหาสาระของข่าวสาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล และประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบริษัทสูงกว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ประกอบการบริษัท มักจะมีโครงสร้างการบริหารงาน และการแบ่งงาน หน้าที่ความรับผิดชอบภายในที่ชัดเจน มีผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีการภาษีอากร โดยเฉพาะจึงทำให้ต้องมีการศึกษาหาความรู้และเปิดรับข้อมูลข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ส่วนผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วนจำกัด โครงสร้างการบริหารงานส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะการบริหารงานแบบครอบครัว จึงมักใช้บริการสำนักงานบัญชี ดำเนินการแทนในด้านการจัดทำบัญชีและการภาษีอากรแทบทั้งสิ้น จึงมักไม่ให้ความสำคัญกับข่าวสารที่เกี่ยวกับภาษีอากร และค่าเฉลี่ยการรับรู้ของธุรกิจการผลิต รับรู้มากกว่าธุรกิจประเภทซื้อ-ขายไป อาจเป็นเพราะว่าผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตในจังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่จะเป็นการผลิตเพื่อการส่งออกไปต่างประเทศ การส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศนั้นจะได้รับสิทธิในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราศูนย์ ผู้ประกอบการมีสิทธิขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจากการซื้อสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบ

กิจการ โดยกรมสรรพากรจะมีการจัดระดับผู้ประกอบการส่งออกออกเป็น 3 ระดับ คือ ผู้ประกอบการส่งออกที่ดี ผู้ประกอบการส่งออกขึ้นทะเบียน และผู้ประกอบการส่งออกทั่วไปซึ่ง ผู้ประกอบการส่งออกแต่ละระดับได้รับสิทธิพิเศษในการคืนภาษี กรณียื่นแบบแสดงรายการผ่าน ทางอินเทอร์เน็ต ดังนี้ ผู้ประกอบการส่งออกที่ดี ภายใน 15 วัน ผู้ประกอบการส่งออกขึ้นทะเบียน ภายใน 30 วัน และผู้ประกอบการส่งออกทั่วไป ภายใน 90 วัน แต่หากยื่นแบบแสดงรายการเป็น กระดาษจะได้รับคืนภาษีภายใน 45, 60 วันและเกินกว่า 90 วันตามลำดับ จากสิทธิพิเศษนี้ผู้ประกอบการ ธุรกิจการผลิตจึงอาจมีการใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางอินเทอร์เน็ตอยู่ แล้ว จึงทำให้มีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต มากกว่าผู้ประกอบการซื้อมา-ขายไป ก็เป็นไปได้ ส่วนผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาการประกอบ กิจการ และรายได้ของกิจการแตกต่างกัน การรับรู้ไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับความพึงพอใจ ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทาง อินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการ ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.2.1 ด้านการให้บริการ จากผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดย การขยายเวลาการยื่นแบบแสดงรายการไปอีก 8 วันจากเวลาปกติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การมีช่องทางการชำระภาษีหลากหลาย และ การกำหนดให้ยื่นแบบแสดงรายการ ได้นอกเวลาราชการ (16.30-22.00น.) ซึ่งน่าจะเกิดจากที่ผู้ประกอบการ ชอบที่จะยื่นแบบแสดง รายการในวันสุดท้ายแห่งกำหนดระยะเวลาของการยื่นแบบแสดงรายการ ซึ่งช่วงวันสุดท้ายแห่ง กำหนดระยะเวลา ณ หน่วยจัดเก็บ มักจะมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ทำให้ต้องเสียเวลาในการรอเพื่อ ยื่นแบบแสดงรายการ และ ชำระภาษี เป็นระยะเวลานาน ทั้งต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในเวลา ราชการ (8.30-16.30 น.) เท่านั้น แต่หากยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต นอกจากจะได้รับ สิทธิประโยชน์พิเศษ สามารถขยายเวลาการยื่นแบบแสดงรายการออกไปอีก 8 วันจากกำหนดเวลา ปกติ ไม่เว้นวันหยุดราชการโดยไม่ต้องรับผิดชอบทั้งทางอาญา และทางแพ่ง คือ ค่าปรับอาญา เบี้ยปรับ และเงินเพิ่ม กรณียื่นแบบเกินกำหนดเวลา ทั้งยังสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีได้หลากหลาย ตามความสะดวกของผู้ประกอบการ มากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการที่หน่วยจัดเก็บ จึงเป็นเหตุให้ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทาง อินเทอร์เน็ต

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัจฉริยา กิตติวรวัฒน์ (2548) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ตภายในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากร

ภาค 3 ผลการศึกษาพบว่า ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ต การเพิ่มเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มนอกเวลาราชการโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ

ผลการศึกษายังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วชิรินทร์ สองอ้วน (2556) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีหัก ณ ที่จ่ายทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้สิทธิประโยชน์ สำหรับผู้ใช้บริการ ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือการคิดว่าการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ การยื่นแบบแสดงรายการได้หลังเวลาราชการ 16.30-22.00 น. มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และเป็นโอกาสให้ผู้เสียภาษีจะใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฌฐปณีย์ เวียงสิมา (2557) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผลการศึกษาพบว่า ด้านการได้รับประโยชน์จากการบริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพราะการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ขยายกำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน การชำระภาษีทำได้อย่างรวดเร็วมีช่องทางการชำระภาษีหลากหลายช่องทางให้ผู้ประกอบการเลือก และยังสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการตั้งแต่เวลา 16.30 – 22.00 น. โดยไม่เกินกำหนดระยะเวลาให้บริการ

2.2.2 ด้านค่าใช้จ่าย จากผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากกรมสรรพากรไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการในการสมัครสมาชิก และไม่มีค่าบริการในการยื่นแบบแสดงรายการ ทั้งในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการยื่นแบบแสดงรายการทางระบบออนไลน์ผ่านคอมพิวเตอร์ หากมีภาษีต้องชำระก็สามารถเลือกชำระได้หลายช่องทาง และหากไม่มีภาษีต้องชำระเมื่อทำการครบถ้วนและได้บันทึกตกลงยืนยันจะเป็นการเสร็จสิ้นกระบวนการการยื่นแบบผู้ประกอบการไม่ต้องเดินทางมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อยืนยันการยื่นแบบจึงเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ประกอบการ

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัจฉริยา กิตติวรวัฒน์ (2548) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ตภายในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากร

ภาค 3 ผลการศึกษาพบว่า ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ต ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และ กรมสรรพากรไม่คิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ต เป็นการให้คุณประโยชน์หรือลดต้นทุนของผู้ใช้บริการ โดยการเสนอบริการที่คุ้มค่าสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษายังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฉวีวรรณ ผลาหญา (2555) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มากที่สุด คือ ช่วยให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวก รวดเร็วกว่าการยื่นแบบแสดงรายการที่หน่วยจัดเก็บ ประหยัดเวลาในการเดินทางมาชำระภาษี และลดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบแสดงรายการ

2.2.3 ด้านกระบวนการ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเกิดจาก ในการยื่นแบบแสดงรายการสามารถตรวจสอบสถานะการยื่นแบบแสดงรายการได้ ระบบมีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี และแจ้งเตือนหากพบความผิดปกติในการกรอกแบบแสดงรายการ ทุกขั้นตอน นอกจากนี้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการของกรมสรรพากรมีการตอบรับ มีเลขอ้างอิงทันทีที่การยื่นแบบสำเร็จ และในขณะการยื่นแบบหากต้องการพิมพ์แบบแสดงรายการเพื่อตรวจสอบความถูกต้องก็สามารถทำได้ทันที โดยที่ยังไม่ต้องยืนยันการยื่นแบบ

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของ อนุภณี เวียงสิมา (2557) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผลการศึกษาพบว่า ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ กระบวนการในการให้บริการของกรมสรรพากรมีประสิทธิภาพ ระบบมีการยืนยันตอบรับทันทีที่ยื่นรายการสำเร็จ โปรแกรมบันทึกข้อมูลใบแนบมีรายการแจ้งเตือนข้อมูลที่บันทึกไม่ถูกต้องก่อนการจัดเก็บ

นอกจากนี้ผลการศึกษายังใกล้เคียง กับผลงานวิจัยของวัชรินทร์ สองอุ่น (2556) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีหัก ณ ที่จ่ายทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญมีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการผ่านทาง

อินเทอร์เน็ตคือ ความมั่นใจในเทคโนโลยี รักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี และความเชื่อมั่นว่าการบริการอื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตามพบว่าด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ได้แก่ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบชำระภาษี สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฉวีวรรณ ผลาหาญ (2555) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการอื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางอินเทอร์เน็ต คือ ความมั่นใจในระบบการยื่นด้วยกระดาษมากกว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่มั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของการหักบัญชีของธนาคาร

2.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามลักษณะของผู้ประกอบการ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล และประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบริษัทสูงกว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด อาจเกิดจากห้างหุ้นส่วนจำกัด มีลักษณะเป็นครอบครัว ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานเพียงคนเดียว ส่วนใหญ่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง กอปรกับอาจมีความคุ้นชินกับการยื่นแบบแสดงรายการที่หน่วยจัดเก็บมากกว่าเนื่องจากได้รับการบริการที่ดี มีความมั่นใจในการรับบริการจากบุคคลมากกว่าระบบ หรืออีกประการคือการว่าจ้างให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้ดำเนินการแทนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีและการยื่นแบบแสดงรายการต่าง ๆ ตลอดจนไปพบเจ้าหน้าที่สรรพากร โดยตกลงค่าบริการในอัตราเหมาจ่ายเพื่อลดภาระความยุ่งยากที่จะต้องดำเนินการเองจึงไม่ได้รู้ถึงประโยชน์และข้อดีของการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของธุรกิจการผลิต พึ่งพอใจมากกว่าธุรกิจประเภทซื้อมา-ขายไป อาจเป็นเพราะว่าผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นปกติ รับรู้ถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตในด้านต่างๆ จากการได้ใช้บริการจริงจึงมีความพึงพอใจมากกว่า

2.5 ระดับปัญหา ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.5.1 ด้านผู้ให้บริการ ผลการศึกษาปัญหา ด้านผู้ให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งปัญหาที่สำคัญจากการขาดทักษะในการใช้

อินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจึงกลัวความผิดพลาดในการยื่นแบบซึ่งประกอบกับเมื่อกรอกรายการผิดพลาดไม่สามารถแก้ไขได้เอง และทำให้มีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับการเสียค่าธรรมเนียมในการชำระภาษี รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วชิรินทร์ สองอุ่น(2556) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีหัก ณ ที่จ่ายทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต คือ ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม

นอกจากนี้ผลการศึกษา ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขจิ มูลทองหย่ย (2554) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผลการศึกษาพบว่า การยื่นแบบผิดพลาดต้องการปรับปรุงรายการ ไม่สามารถกรอกรายการเพื่อยื่นแบบเพิ่มเติมได้ และเป็นภาระมากกว่าวิธีการยื่นแบบแสดงรายการที่หน่วยจัดเก็บเนื่องจากต้องจ่ายค่าธรรมเนียมธนาคาร หรือไปรษณีย์ในการชำระภาษีแต่ละรายการ

2.5.2 ด้านผู้ให้บริการ ผลการศึกษาปัญหา ด้านผู้ให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาที่มีความสำคัญน่าจะเกิดจากการไม่สามารถยื่นแบบแสดงรายการเมื่อเกินกำหนดเวลาได้ และการแบ่งชำระภาษีเป็นงวดไม่สามารถทำได้ หากยื่นแบบแสดงรายการ ณ หน่วยจัดเก็บสามารถยื่นแบบเกินกำหนดเวลา และแบ่งชำระภาษีเป็นงวดได้โดยต้องชำระเบี้ยปรับ เงินเพิ่มตามกฎหมาย ปัญหา ที่สำคัญอีกประการ คือในช่วงเวลาเร่งด่วน ช่วงใกล้สิ้นสุดระยะเวลาการยื่นแบบ มักมีความหนาแน่นของผู้ใช้บริการจำนวนมาก ระบบมีอัตราความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลช้าลง การรับ - ส่งข้อมูลไม่ต่อเนื่อง หรือที่เรียกว่า ระบบอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร รวมทั้งการไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีที่การชำระภาษีเสร็จสิ้น ก็เป็นปัญหาอีกประการ ที่ทำให้ผู้ประกอบการไม่มั่นใจว่ากรมสรรพากรได้รับชำระภาษีครบถ้วน และการยื่นแบบแสดงรายการสมบูรณ์แล้วหรือไม่ จึงไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วชิรินทร์ สองอุ่น (2556) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการและชำระ ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีหัก ณ ที่จ่ายทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัด หนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทาง อินเทอร์เน็ต คือ การไม่มั่นใจว่าข้อมูลที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการได้มีการประมวลผลเสร็จสมบูรณ์ หรือไม่ และระบบเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง ทำให้การยื่นแบบไม่ต่อเนื่อง

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของ ณฐปณีย์ เวียงสิมา (2557) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านทาง อินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการใช้บริการ ในการ ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือการไม่สามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ทันทีหลังการชำระภาษี

2.6 เปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามลักษณะของผู้ประกอบการ

เมื่อเปรียบเทียบปัญหา ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะของผู้ประกอบการ ได้แก่ รูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการประกอบกิจการ และรายได้ของ กิจการแตกต่างกันมีปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

3.1.1 ด้านการรับรู้ จากการศึกษา พบว่าความต่อเนื่องของข่าวสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสาร ยังขาดความต่อเนื่อง โดยช่องทางการรับรู้ ที่สามารถเข้าถึงผู้ประกอบการได้มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร พื้นที่เพชรบุรี ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญ ในการเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ทุกคน ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ถึงขั้นตอน วิธีปฏิบัติ สิทธิประโยชน์ ของ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สามารถ แนะนำ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้องโดยต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทุกเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และให้ผู้ประกอบการ เห็นถึงประโยชน์เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต จักทำให้ ผู้ประกอบการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ จากผลการศึกษาที่พบว่าห้างหุ้นส่วนจำกัดมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าบริษัท ดังนั้นสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรีควรจัดทำโครงการสัมมนาการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยมีผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วนจำกัดเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก

3.1.2 ด้านความพึงพอใจ พบว่า ด้านกระบวนการ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านการใช้บริการ และ ด้านค่าใช้จ่าย โดยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ ได้แก่ ความไม่เชื่อมั่นในระบบการชำระภาษี ผู้ศึกษา มีข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านการประชาสัมพันธ์ ควรแนะนำให้ผู้ประกอบการทราบถึงช่องทางอื่น ๆ ในการชำระภาษี ที่ผู้ประกอบการมีความมั่นใจในการใช้บริการ เช่น การชำระภาษีผ่านทางไปรษณีย์ Mobile Banking ATM และสามารถนำ Pay – in Slip ไปชำระ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้อีกหนึ่งช่องทาง ซึ่งสามารถได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่ชำระภาษีครบถ้วน และกรมสรรพากรควรหาแนวทางรักษาความปลอดภัยในการชำระภาษีให้ เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ประกอบการ

จากผลการเปรียบเทียบที่พบว่าห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจน้อยกว่าบริษัท สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรีควรคัดเลือกรายผู้ประกอบการที่ไม่ได้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ออกไปดำเนินการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตควบคู่กับการแนะนำการปฏิบัติด้านภาษีอากรอื่น ๆ ในคราวเดียวกัน

3.1.3 ด้านปัญหา จากผลการศึกษาพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการไม่สามารถยื่นแบบแสดงรายการเมื่อเกินกำหนดเวลาได้ เนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการหากเกินกำหนดเวลาต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง และอาญาโดยต้องมีการคำนวณเบี้ยปรับตามประเด็นความผิด และมีการนับระยะเวลาในการกระทำความผิดเพื่อคำนวณเงินเพิ่มตามกฎหมายที่แตกต่างกันไประบบจึงไม่สามารถดำเนินการได้ และค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ระบบมีอัตราความเร็วในการรับ-ส่ง ข้อมูลต่ำ เมื่อมีความหนาแน่นของผู้ใช้บริการจำนวนมาก ดังนั้นผู้บริหารกรมสรรพากรควรพิจารณาเพิ่มความกว้างของคลื่นความถี่ (Bandwidth) เพื่อให้การให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ส่วนปัญหาที่สำคัญอีกประการ คือการไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่ยื่นแบบสำเร็จ และการต้องเสียค่าธรรมเนียมในการชำระภาษีตามเงื่อนไขที่ผู้ให้บริการรับชำระกำหนดซึ่งในปัจจุบันการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมมีเพียงช่องทางเดียว คือการชำระผ่านหน่วยจัดเก็บ โดย นำ Pay – in Slip ไปชำระ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทุกแห่งทั่วประเทศ ซึ่งช่องนี้มีข้อจำกัด คือ ต้องชำระเป็นเงินสด โดยไม่จำกัดจำนวนภาษี แต่ไม่สามารถชำระด้วยเช็ค หรือ

บัตรภาษีได้ หากกรมสรรพากรกำหนดให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสามารถรับชำระภาษีเป็นเช็ค หรือบัตรภาษีได้ หรือกำหนดให้หลักฐานที่ผู้ให้บริการรับชำระภาษีออกให้ทุกช่องทาง เป็นใบเสร็จรับเงินค่าภาษีอากรที่มีผลตามกฎหมาย ผู้ศึกษาคาดว่าจะทำให้การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพิ่มมากขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา สภาพและปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาสภาพและปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทอื่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงบริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3.2.2 การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาถึงศักยภาพและความต้องการของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ การจดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเพชรบุรี : สำนักงาน
พัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเพชรบุรี [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน
2561 สืบค้นจาก www.dbd.com

กรมสรรพากร : กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทาง
อินเทอร์เน็ต [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2561 สืบค้นจาก
<http://rdsrv.rd.go.th/14000.0.html>

_____. (ออนไลน์). : กองวิชาการแผนภาษี แผนปฏิบัติการกรมสรรพากรประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.2559 – 2563 (RD 2020): [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สืบค้นเมื่อวันที่
8 พฤษภาคม 2561 สืบค้นจาก <http://rdsrv.rd.go.th/26177.0.html>

_____. (ออนไลน์). : กองมาตรฐานการจัดเก็บภาษีระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการจัดทำ
ทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2546 :
[ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สืบค้นเมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2561 สืบค้นจาก
<http://rdsrv.rd.go.th/14793.0.html>

_____. (ออนไลน์). : กลุ่มพัฒนาระบบคลังข้อมูล กองเทคโนโลยีสารสนเทศสถิติผลการ
จัดเก็บ และ ผลการยื่นแบบแสดงรายการ : [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สืบค้นเมื่อวันที่
27 กรกฎาคม 2561 สืบค้นจาก <http://rdsrv.rd.go.th/13719.0.html>

_____. (ออนไลน์). : สำนักงานเลขานุการ กฎกระทรวง การแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร
กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2560 : ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 35 ก 27 มีนาคม
2560 [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สืบค้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2561 สืบค้นจาก
<http://rdsrv.rd.go.th>

_____. (ออนไลน์). : สำนักเลขานุการ โครงสร้างการบริหารงานกรมสรรพากร
[ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สืบค้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2561 สืบค้นจาก
<http://rdsrv.rd.go.th>

กำพล แก้วสมนึก. (2552). *การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพ
การบริการ ของ บริษัท ฟรีซชั่น พูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด.*
(การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ ไม่ได้ดีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
กรุงเทพฯ.

- ฉวีวรรณ ผลาหาญ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ณฐปณีย์ เวียงลิมา. (2557). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับ ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ปณณวัชร พัทธราลย์. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจ ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ไมตรี พงศาปาน. (2554). การวัดความพึงพอใจ [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2561 สืบค้นจาก <http://maitree3.blogspot.com>
- รุ่งนภา สุขเกษม. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- วชิระ จินหนองจอก. (2552). ทฤษฎีการรับรู้ [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สืบค้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2561 สืบค้นจาก www.gotoknow.org
- วัชรินทร์ ฮองอุ่น. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีหัก ณ ที่จ่ายทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- วีรวัฒน์ ฉัตรรุ่งนพคุณ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออมสินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง นวัตกรรมการคลังการเงิน เพื่อการปฏิรูปประเทศไทย [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2561 สืบค้นจาก www.im2market.com

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี : สถิติผลการจัดเก็บ และผลการยื่นแบบแสดงรายการ

[ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2561 สืบค้นจาก

<http://www.rd.go.th/phetchaburi/1.0.html>

สำนักงานสรรพากรภาค 6 : สถิติผลการจัดเก็บ และผลการยื่นแบบแสดงรายการ

[ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2561 สืบค้นจาก

<http://pak6.rd.go.th/publish/546.0.html>

ศุขจิ มุลทองชัย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2.

(การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

อัญริยา กิตติวัฒน์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการ

ภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ตภายในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากร

ภาค 3. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

อภิขยา พิพัฒน์. (2558). เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการที่มีผล

ต่อพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากร

พื้นที่ชลบุรี 1. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).

มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

Assael, H. (1998). การรับรู้ [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สืบค้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2561 สืบค้นจาก

<http://my-cerebrum.blogspot.com/>

Kotler, Philip and Keller, Kevin. (2006). Marketing Management. Twelfth Edition, Pearson

Education.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). Principles of Marketing. (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Kotler, P. (2003). Marketing Management. New Jersey: Prentice-Hall.

Mowen and Minor. (1998). การรับรู้ [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สืบค้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2561

สืบค้นจาก <http://my-cerebrum.blogspot.com/>

Yamane, T. (1967). Statistics : An Introductory Analysis New York , Harper and Row.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)



ข้อคำถาม	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน		ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม
	ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่	รวม	เฉลี่ย	
	1	2	3			
ตอนที่ 1 : การรับรู้						
1.1 ช่องทางการรับรู้						
1. จากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี	1	1	1	3	1	
2. จากสำนักงานบัญชี	1	1	1	3	1	
3. จากสื่อออนไลน์ Facebook , Line , youtube channel	1	1	1	3	1	
4. จากสื่อวิทยุ , โทรทัศน์	1	1	0	2	0.667	
5. จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร www.rd.go.th	1	1	1	3	1	
6. จากโปสเตอร์ , แผ่นพับ , สิ่งพิมพ์	1	1	0	2	0.667	
7. จากเพื่อน	1	0	1	2	0.667	
8. จากครอบครัว	1	0	1	2	0.667	
9. จากการจัดแสดงนิทรรศการ	1	1	1	3	1	
10. ไม่ได้รับข่าวสาร	1	1	1	3	1	
1.2. เนื้อหาสาระของข่าวสาร						
1. ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสาร	1	1	1	3	1	
2.ความต่อเนื่องของการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร	1	1	1	3	1	
3. ความถูกต้องเชื่อถือได้ของข่าวสาร	1	1	1	3	1	
4. ความทันสมัยของข่าวสาร	1	1	0	2	0.667	
ตอนที่ 2.ความพึงพอใจ						
2.1 ด้านการใช้บริการ						
1. เว็บไซต์กรมสรรพากร www.rd.go.th เข้าถึงได้สะดวก	1	1	1	3	1	
2. คู่มือประกอบการใช้งานบนเว็บไซต์เข้าใจง่าย	1	1	1	3	1	

ข้อคำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน		ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่	รวม	เฉลี่ย	
	1	2	3			
3.การกำหนดให้ยื่นแบบแสดงรายการได้นอกเวลาราชการ (16.30 -22.00 น.)	1	1	1	3	1	
4. การขยายเวลาการยื่นแบบแสดงรายการไปอีก 8 วันจากกำหนดเวลาปกติ	1	1	1	3	1	
5.ช่องทางการชำระภาษี	1	1	1	3	1	
6.ความสะดวกและรวดเร็วการยื่นแบบแสดงรายการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	1	1	0	2	0.667	
2.2 ด้านค่าใช้จ่าย						
1.ไม่มีค่าบริการในการสมัคร	1	1	1	3	1	
2. ไม่มีค่าบริการในการยื่นแบบแสดงรายการ	1	1	1	3	1	
3. ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	1	0	1	2	0.667	
2.3 ด้านกระบวนการ						
1. ตรวจสอบสถานะ การยื่นแบบแสดงรายการได้	1	1	1	3	1	
2. พิมพ์แบบแสดงรายการที่ยื่นได้ทันที	1	1	1	3	1	
3. โปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นในการยื่นแบบแสดงรายการ	1	1	1	3	1	
4. เชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบการชำระภาษี	1	1	0	2	0.667	
5. เชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล	1	1	1	3	1	

ข้อคำถาม	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน		ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม
	ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่	รวม	เฉลี่ย	
	1	2	3			
ตอนที่ 3 : ปัญหา						
3.1 ด้านผู้ให้บริการ						
1. เป็นข้อมูลในการตรวจสอบภาษีอากรได้ง่าย	1	1	0	2	0.667	
2. ขาดทักษะการใช้อินเตอร์เน็ต	1	1	0	2	0.667	
3. ภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น	1	1	1	3	1	
4. ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก	1	1	1	3	1	
5. ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก	1	1	1	3	1	
6. กรอกรายการผิดไม่สามารถแก้ไขได้เอง	1	1	1	3	1	
7. ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่ยื่น แบบแสดงรายการสำเร็จ	1	1	1	3	1	
3.2 ด้านผู้ให้บริการ						
1. ระบบไม่สนองตอบซอฟต์แวร์ (WINDOW) เวอร์ชันที่สูงกว่า	0	1	1	2	0.667	
2. ไม่สามารถยื่นแบบแสดงรายการเมื่อเกิน กำหนดเวลา	1	1	1	3	1	
3. ไม่มีโปรแกรมการยื่นแบบแสดงรายการ ให้ทดลองใช้	1	1	0	2	0.667	
4. ไม่สามารถแบ่งชำระภาษีเป็นงวดได้	1	1	1	3	1	
5. ระบบมีอัตราความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลต่ำ เมื่อมีความหนาแน่นของผู้ใช้บริการจำนวนมาก	0	1	1	2	0.667	

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง สภาพและปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต
ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

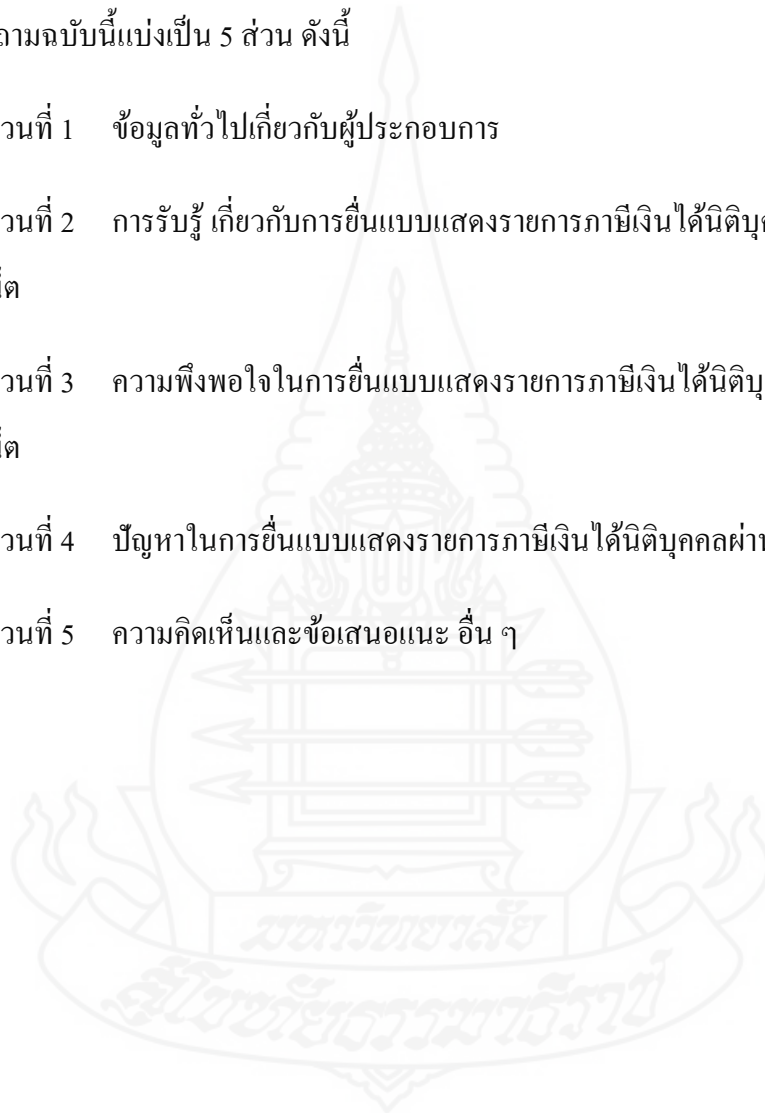
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 2 การรับรู้ เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทาง
อินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทาง
อินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อื่น ๆ



แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง สภาพและปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต
ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

คำชี้แจง กรุณาเติมข้อความหรือทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

1. รูปแบบการจดทะเบียนนิติบุคคล

- | | |
|---|---|
| ☐ บริษัทจำกัด | ☐ ห้างหุ้นส่วนจำกัด |
| ☐ บริษัทมหาชนจำกัด | ☐ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล |
| ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

2. ประเภทธุรกิจ

- | | |
|--|---|
| ☐ ธุรกิจบริการ | ☐ ธุรกิจซื้อมา – ขายไป |
| ☐ ธุรกิจการผลิต | ☐ ธุรกิจอื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

3. ระยะเวลาการประกอบกิจการ

- | | |
|--|---------------------------------------|
| ☐ น้อยกว่า 1 ปี | ☐ 1 – 5 ปี |
| ☐ มากกว่า 5 แต่ไม่ถึง 10 ปี | ☐ 10 ปี ขึ้นไป |

4. รายได้ของกิจการ

- | | |
|---|---|
| ☐ ต่ำกว่า 1,000,000 บาท | ☐ 1,000,000 – 5,000,000 บาท |
| ☐ 5,000,001 - 30,000,000 บาท | ☐ 30,000,001 – 500,000,000 บาท |
| ☐ 500,000,001 บาท ขึ้นไป | |

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

เพียงคำตอบเดียว

1. หมายถึง น้อยที่สุด
2. หมายถึง น้อย
3. หมายถึง ปานกลาง
4. หมายถึง มาก
5. หมายถึง มากที่สุด

1. ท่านทราบว่ามีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านทางช่องทางต่อไปนี้
อย่างน้อยเพียงใด

ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร	1	2	3	4	5
1. จากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี					
2. จากสำนักงานบัญชี					
3. จากสื่อออนไลน์ Facebook , line , youtube channel					
4. จากสื่อโทรทัศน์ , วิทยุ					
5. จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร www.rd.go.th					
6. จากโปสเตอร์ แผ่นพับ สื่อสิ่งพิมพ์					
7. จากเพื่อน					
8. จากครอบครัว					
9. จากการจัดแสดงนิทรรศการ					
10. ไม่ได้รับข่าวสาร					

2. เนื้อหาสาระที่ท่านได้รับรู้ อยู่ในระดับอย่างน้อยเพียงใด

เนื้อหาสาระของข่าวสาร	1	2	3	4	5
1. ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข่าวสาร					
2. ความต่อเนื่องของการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร					
3. ความถูกต้องเชื่อถือได้ของข่าวสาร					
4. ความทันสมัยของข่าวสาร					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจ ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล

ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

1. หมายถึง ไม่พึงพอใจ
2. หมายถึง พึงพอใจน้อย
3. หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
4. หมายถึง พึงพอใจมาก
5. หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการบริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในข้อต่อไปนี้

ความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
<u>ด้านการให้บริการ</u>					
1. เว็บไซต์ของกรมสรรพากร www.rd.go.th เข้าถึงได้สะดวก					
2. คู่มือประกอบการใช้งานบนเว็บไซต์เข้าใจง่าย					
3. การกำหนดให้ยื่นแบบแสดงรายการได้นอกเวลาราชการ (16.30-22.00 น.)					
4. การขยายเวลาการยื่นแบบแสดงรายการไปอีก 8 วัน จากกำหนดเวลาปกติ					
5. ช่องทางการชำระภาษี					
6. ความสะดวก และ รวดเร็ว กับการยื่นแบบแสดงรายการ ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา					
<u>ด้านค่าใช้จ่าย</u>					
7. ไม่มีค่าบริการในการสมัคร					
8. ไม่มีค่าบริการในการยื่นแบบแสดงรายการ					
9. ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา					

ความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
<u>ด้านกระบวนการ</u>					
10. ตรวจสอบสถานะ การยื่นแบบแสดงรายการได้					
11. พิมพ์แบบแสดงรายการที่ยื่นได้ทันที					
12. โปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นในการยื่นแบบแสดงรายการ					
13. เชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบการชำระภาษี					
14. เชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล					

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริง

ของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. หมายถึง ไม่มีปัญหา
2. หมายถึง มีปัญหาน้อย
3. หมายถึง มีปัญหาปานกลาง
4. หมายถึง มีปัญหามาก
5. หมายถึง มีปัญหามากที่สุด

ท่านประสบปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล

ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในข้อต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ปัญหา	1	2	3	4	5
<u>ด้านผู้ให้บริการ</u>					
1. กลัวถูกตรวจสอบภาษีอากรได้ง่าย					
2. ขาดทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต					
3. ภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น					
4. ขั้นตอนการสมัคร ยุ่งยาก					
5. ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก					
6. กรอกรายการผิดไม่สามารถแก้ไขได้เอง					

ปัญหา	1	2	3	4	5
7. ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีที่การยื่นแบบแสดงรายการสำเร็จ					
<u>ด้านผู้ให้บริการ</u>					
8. ระบบไม่ยืดหยุ่นปรับใช้กับคอมพิวเตอร์ (WINDOW) เวอร์ชันที่สูงกว่าไม่ได้					
9. ไม่สามารถยื่นแบบแสดงรายการเมื่อเกินกำหนดเวลา					
10. ไม่มีโปรแกรมการยื่นแบบแสดงรายการให้ทดลองใช้					
11. ไม่สามารถแบ่งชำระภาษีเป็นงวดได้					
12. ระบบมีอัตราความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลต่ำ เมื่อมีความหนาแน่นของผู้ใช้บริการจำนวนมาก					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อื่น ๆ

ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวภาณิสรา เสงฆ์เจริญ
วัน เดือน ปีเกิด	19 ตุลาคม 2510
สถานที่เกิด	จังหวัดสมุทรสงคราม
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2550
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี
ตำแหน่ง	นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ

