

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

นางสาวมัลลิกา เสมรอด



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2559

**Affected Factor of Personal Income Tax Filing via Internet Submitting Decision  
in Muang District, Rayong Province**

**Miss Monlika Semrod**



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

School of Management Science

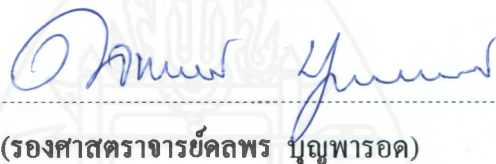
Sukhothai Thammathirat Open University

2016

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ บัณฑิตที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง  
ชื่อและนามสกุล นางสาวมัลลิกา เสมรอด  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ดลพร บุญพารอด

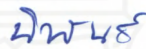
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ดลพร บุญพารอด)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

**ผู้ศึกษา** นางสาวมัลลิกา เสมรอด **รหัสนักศึกษา** 2573000656 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์คณพร บุญพารอด **ปีการศึกษา** 2559

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง (2) ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของผู้เสียภาษีในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2559 ถึงวันที่ 8 เมษายน 2559 จำนวน 58,450 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มโดยบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย อัตราร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี ปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านประเภทของเงินได้พึงประเมิน และปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการชำระภาษี (2) ผู้เสียภาษีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยรวมในระดับมากที่สุด

**คำสำคัญ** ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จังหวัดระยอง

**Independent Study title:** Affected Factor of Personal Income Tax Filing via Internet Submitting Decision in Muang District, Rayong Province

**Author:** Miss Monlika Semrod; **ID:** 2573000656;

**Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Dollaporn Boonpharod, Associate Professor;

**Academic year:** 2016

### **Abstract**

The objectives of This study were to study ( 1 ) Affected factor of personal income tax filing via internet submitting decision in Muang district, Rayong Province and (2) the level of knowledge in submission tax filing and using e-revenue system of taxpayers in Muang district, Rayong Province.

The study was a survey research. The population in This study were 58,450 taxpayers who submit personal income tax by using internet in Muang district, Rayong Province during The period from 1<sup>st</sup> January 2016 to 8<sup>th</sup> April 2016. The Taro Yamane method was employed to calculate the sample size ( 3 9 7 taxpayers) while accidental sampling was used to select the sample group. Questionnaire was also used to collect the primary data. Statistics employed to analyses the data were mean, percentage, frequency, standard deviation, t-test, One Way ANOVA and Multiple Regression.

The results reported that ( 1 ) factor influencing the decision making in submission personal income tax by using internet of taxpayers are personal factor ( age, education, occupation, and income per year) and knowledge of taxpayers in submission tax filing and using e-revenue system especially in the part of assessable income and tax payment. ( 2 ) The knowledge in submission tax filing and using e-revenue system of taxpayers are the highest level.

**Keywords:** Affected Factor of Personal Income Tax, Personal Income Tax, Rayong Province

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ดลพร บุญพารอด ที่ได้ให้คำแนะนำพร้อมทั้งชี้แนะ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้ศึกษาจนสามารถนำความรู้มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้เชี่ยวชาญแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน คือ (1) นายวิชัย งามบัวทอง (2) นายอนนต์ วงศ์สกุลสุขดี และ (3) นางสาวอุมาภรณ์ สิริสวัสดิ์พัฒนา ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ผู้ศึกษาขอมอบการศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้ ให้แก่ประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่สนใจ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่างๆ ต่อไป

มัลลิกา เสมรอด

สิงหาคม 2559



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	5
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	6
ขอบเขตการศึกษา .....	7
คำนิยามศัพท์ .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากรและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา .....	9
ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจและทฤษฎีการตัดสินใจ .....	41
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	45
งานศึกษาที่เกี่ยวข้อง .....	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	55

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	59
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	59
ส่วนที่ 2 เหตุผลในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต .....	62
ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต .....	73
ส่วนที่ 4 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต .....	78
ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต .....	82
ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ .....	84
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	87
สรุปการศึกษา .....	87
อภิปรายผล .....	88
ข้อเสนอแนะ .....	89
บรรณานุกรม .....	91
ภาคผนวก .....	94
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม .....	95
ข การทดสอบเครื่องมือของแบบสอบถาม .....	99
ค แบบสอบถาม .....	104
ประวัติผู้ศึกษา .....	112



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1	ประเภทเงินได้พึงประเมินและการหักค่าใช้จ่ายของบุคคลธรรมดา.....	13
ตารางที่ 2.2	รายการหักค่าลดหย่อนและจำนวนการหักค่าลดหย่อน.....	15
ตารางที่ 2.3	อัตรากำไรเงินได้บุคคลธรรมดา (ปีภาษี 2558).....	20
ตารางที่ 2.4	แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	21
ตารางที่ 4.1	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต.....	62
ตารางที่ 4.3	การจัดอันดับความสำคัญของเหตุผลในตัดสินใจเลือกใช้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต.....	65
ตารางที่ 4.4	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ.....	66
ตารางที่ 4.5	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ.....	67
ตารางที่ 4.6	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ	
ตารางที่ 4.7	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
ตารางที่ 4.8	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระดับการศึกษา.....	69
ตารางที่ 4.9	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพ.....	70
ตารางที่ 4.10	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอาชีพ.....	70

สารบัญตาราง

ตารางที่ 4.11	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้ต่อปี.....	71
ตารางที่ 4.12	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามรายได้ต่อปี.....	72
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต.....	73
ตารางที่ 4.14	ระดับความสำคัญของความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต.....	76
ตารางที่ 4.15	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผล ต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ตกับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต.....	77
ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต.....	78
ตารางที่ 4.17	ระดับความสำคัญของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต.....	80
ตารางที่ 4.18	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผล ต่อการตัดสินใจเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ตกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	81
ตารางที่ 4.19	แจกแจงความถี่และร้อยละของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต.....	82
ตารางที่ 4.20	แจกแจงความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะในการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต.....	84

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 สถิติการสำรวจสภาวะการทำงานของประชากรในจังหวัดระยอง.....	2
ภาพที่ 1.2 สถิติการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (แบบ ภ.ง.ด. 90 และแบบ ภ.ง.ด.91) ในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง.....	3
ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
ภาพที่ 2.1 การเข้าเว็บไซต์กรมสรรพากร.....	23
ภาพที่ 2.2 การเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	24
ภาพที่ 2.3 การบันทึกหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน.....	25
ภาพที่ 2.4 การกรอกรายละเอียดข้อมูลผู้มีเงินได้.....	26
ภาพที่ 2.5 การกรอกข้อมูลหน้าหลัก.....	27
ภาพที่ 2.6 การกรอกข้อมูลเลือกเงินได้/ลดหย่อน.....	28
ภาพที่ 2.7 ตัวอย่างคำอธิบายแต่ละรายการในการกรอกข้อมูลเลือกเงินได้/ค่าลดหย่อน.....	29
ภาพที่ 2.8 การบันทึกเงินได้.....	30
ภาพที่ 2.9 การบันทึกลดหย่อน.....	31
ภาพที่ 2.10 การบันทึกคำนวณภาษี.....	32
ภาพที่ 2.11 การเลือกบริจาคภาษีให้พรรคการเมือง.....	33
ภาพที่ 2.12 การยื่นยื่นการยื่นแบบ กรณีไม่มีภาษีที่ชำระ.....	34
ภาพที่ 2.13 ตัวอย่างการระบุเบอร์โทรศัพท์ กรณีขอคืนเงินภาษี.....	35
ภาพที่ 2.14 ตัวอย่างการเลือกวิธีการจัดส่งเช็คคืนภาษี กรณีขอคืนเงินภาษี.....	35
ภาพที่ 2.15 ตัวอย่างการเลือกประสงค์ลงทะเบียน EMS กรณีขอคืนเงินภาษี.....	36
ภาพที่ 2.16 การตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน.....	36
ภาพที่ 2.17 การแสดงผลการยื่นแบบ.....	37
ภาพที่ 2.18 การขอผ่อนชำระภาษีเป็น 3 งวด.....	38
ภาพที่ 2.19 ตัวอย่างข้อตกลงการขอชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นงวด.....	38
ภาพที่ 2.20 ตัวอย่างการเลือกให้กรมสรรพากรแจ้งเตือนการผ่อนชำระภาษีผ่านระบบ SMS.....	39
ภาพที่ 2.21 ตัวอย่างแบบแสดงรายการภาษีและจำนวนเงินภาษีที่ชำระเพิ่มเติม.....	39
ภาพที่ 2.22 การยื่นยื่นชำระภาษี.....	40

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาล จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปที่มีรายได้ในปีใดๆ เกินเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด และเป็นภาษีทางตรงที่ไม่สามารถผลักภาระไปให้ผู้อื่นเสียแทนได้ ดังนั้น ผู้ที่มีรายได้ดังกล่าวมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (แบบ ภ.ง.ด.90/91) ด้วยตนเอง ภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป โดยปัจจุบันการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถทำได้หลายวิธี เช่น ยื่นแบบแสดงรายการภาษีด้วยตนเอง ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต หรือสถานที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานรัฐบาลที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อหารายได้ให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาล ปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโตธุรกิจการค้า รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน หรือเพื่อสนองนโยบายบางประการ ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของกรมสรรพากรมีดังนี้ (กลุ่มนักวิชาการภาษี, 2557)

1. จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึงด้วยค่าใช้จ่ายที่น้อยที่สุด
2. มุ่งมั่นพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้
3. สร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีอากรให้เห็นว่าทุกคนเสียภาษีถูกต้องครบถ้วน
4. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม โดยมีการ

ดำเนินการ คือ

4.1 การให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีอากรด้วยความเต็มใจ

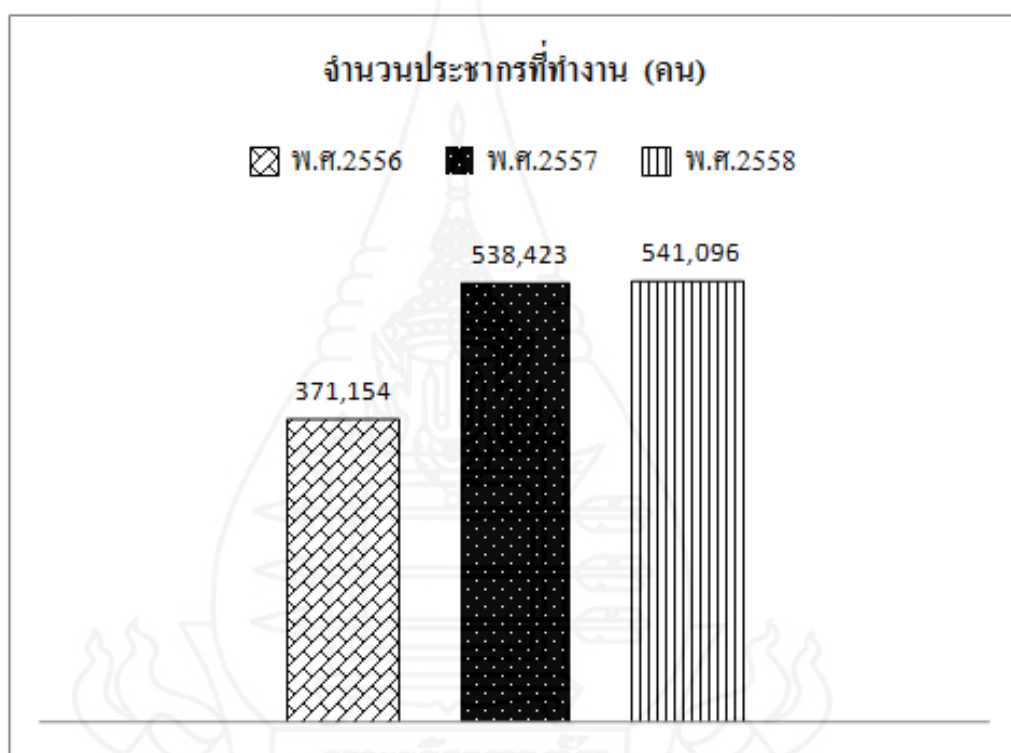
4.2 การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษีอากร เพื่อให้เกิดความสมัครใจในการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบในระดับสูงสุด

4.3 การให้คำแนะนำแก่ผู้เสียภาษีอากรถึงสิทธิประโยชน์และความรับผิดชอบในการเสียภาษี

4.4 การแจ้งข้อมูลให้ผู้เสียภาษีอากรทราบถึงขอบเขตของการปฏิบัติตนตามกฎหมาย และผลของการไม่ปฏิบัติตนตามกฎหมาย

4.5 การเสาะหาวิธีการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

จากข้อมูลสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในโครงการสำรวจสถานะการทำงานของประชากร จังหวัดระยอง ระหว่าง ปี พ.ศ.2556 ถึง ปี พ.ศ.2558 (จำนวน 3 ปี) มีจำนวนประชากรที่ทำงาน ปรากฏดังภาพที่ 1.1

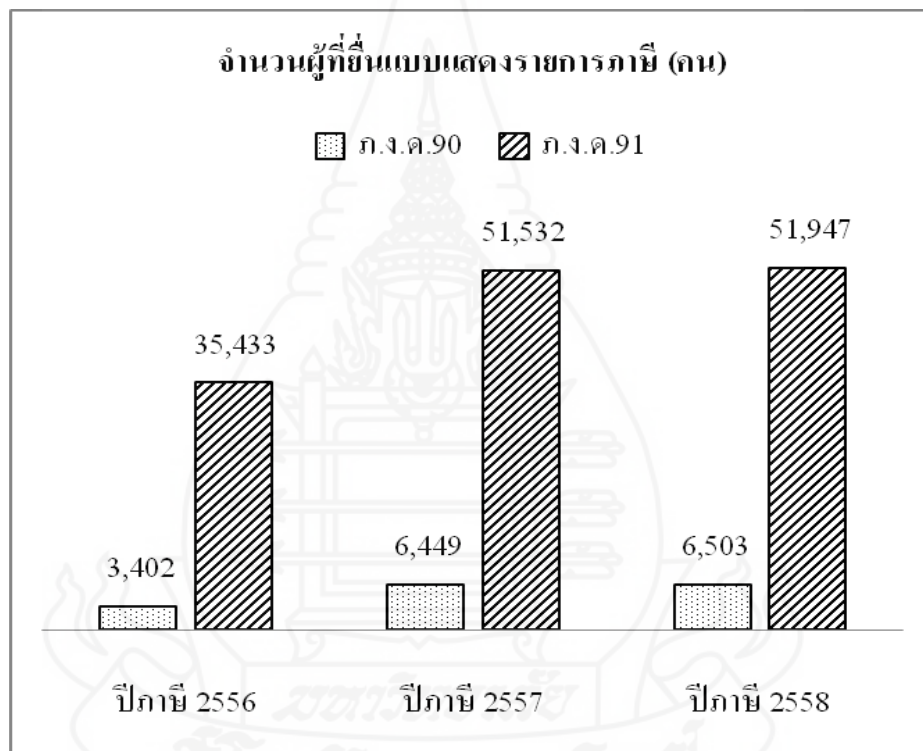


ภาพที่ 1.1 สถิติการสำรวจสถานะการทำงานของประชากรในจังหวัดระยอง

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2559)

จากภาพที่ 1.1 สถิติสภาวะการทำงานของประชากรในจังหวัดระยองพบว่า มีประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มึงานทำในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 371,154 คน ปี พ.ศ. 2557 จำนวน 538,423 คน และปี พ.ศ.2558 จำนวน 541,096 คน แสดงว่าจำนวนประชากรที่อยู่สภาวะการทำงานในปี พ.ศ.2558 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2556 ในอัตราร้อยละ 45.79 นับว่าสูงมาก

จากข้อมูลสถิติของสำนักบริหารการเสี่ยภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร สำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (แบบ ภ.ง.ด. 90 และแบบ ภ.ง.ด.91) ในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในระหว่าง ปีภาษี 2556 ถึงปีภาษี 2558 (จำนวน 3 ปีภาษี) มีจำนวนผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษี ปรากฏดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 สถิติการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (แบบ ภ.ง.ด. 90 และแบบ ภ.ง.ด.91) ในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ที่มา : สำนักบริหารการเสี่ยภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร (2559)

จากภาพที่ 1.2 พบว่ามีผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีจำนวน ดังนี้ (1) ปีภาษี 2556 ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 จำนวน 3,402 คน และแบบ ภ.ง.ด.91 จำนวน 35,433 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 38,835 คน (2) ปีภาษี 2557 ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 จำนวน 6,449 คน และแบบ ภ.ง.ด.91 จำนวน 51,532 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 57,981 คน (3) ปีภาษี 2558 ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 จำนวน 6,503 คน และแบบ ภ.ง.ด.91 จำนวน 51,947 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 58,450 คน แสดงว่าผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในปีภาษี 2557 เพิ่มขึ้นจากปีภาษี 2556 ทั้งสิ้นจำนวน 19,146 คน (คิดเป็นร้อยละ 49.30) และในปีภาษี 2558 เพิ่มขึ้นจากปีภาษี 2556 ทั้งสิ้นจำนวน 19,615 คน (คิดเป็นร้อยละ 50.51) เมื่อเปรียบเทียบสถิติของจำนวนประชากรที่มีรายได้ระหว่าง ปี พ.ศ.2556 ถึงปี พ.ศ. 2558 กับสถิติการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (แบบ ภ.ง.ด.90 และแบบ ภ.ง.ด.91) ในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ปีภาษี 2556 ถึงปีภาษี 2558 จะเห็นได้ว่ามียอดประชากรที่มีรายได้และประชากรที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นทุกปี และเป็นไปทิศทางเดียวกัน ทำให้พิจารณาได้ว่าในอนาคตถ้ามีประชากรที่มีรายได้เพิ่มมากขึ้นก็จะมีแนวโน้มของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นหน้าที่ของบุคคลธรรมดาที่มีเงินได้ ดังนั้นผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษี จะต้องมีความรู้ความเข้าใจทางด้านภาษีอากรในเรื่องของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่น ประเภทของเงินได้พึงประเมิน การหักค่าใช้จ่าย การหักค่าลดหย่อน การคำนวณเงินได้ตามอัตราภาษี และการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ในแต่ละครั้ง กรมสรรพากรจะต้องใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษในการพิมพ์แบบแสดงรายการภาษี และคู่มือคำแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้รัฐบาลต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ทั้งค่าใช้จ่ายในการพิมพ์แบบแสดงรายการภาษี ค่าจัดส่งแบบแสดงรายการภาษี ไปยังผู้เสียภาษีทางไปรษณีย์ ค่าส่งแบบแสดงรายการภาษีจากหน่วยรับแบบแสดงรายการภาษีไปยังหน่วยบันทึกข้อมูล และการถ่ายภาพแบบแสดงรายการภาษี จากกระดาษเพื่อลงบันทึกข้อมูลในระบบงานของกรมสรรพากร

กรมสรรพากรจึงเล็งเห็นปัญหาในจุดนี้ ประกอบกับปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มีการพัฒนาความคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิต เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์เพิ่มมากขึ้น ทำให้สามารถเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารกันได้ตลอดเวลา รวมไปถึงการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้ง่าย สามารถลดต้นทุนต่างๆ และสามารถช่วยลดภาวะโลกร้อนได้ กรมสรรพากรเห็นประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน โดยการเพิ่มช่องทางให้ผู้เสียภาษีอากรสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง เพราะมีโปรแกรมช่วยสนับสนุนการใช้งานและช่วยคำนวณในการคำนวณ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อการตัดสินใจขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (แบบ ภ.ง.ด.90 และแบบ ภ.ง.ด.91) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเลือกกลุ่มประชากรในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เพื่อนำไปการวางแผนการประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้แก่ประชาชน รวมถึงนำปัญหาและอุปสรรคในการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไปปรับปรุงแก้ไขพัฒนาระบบให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และส่งผลให้กลับมาใช้บริการอีกในอนาคต

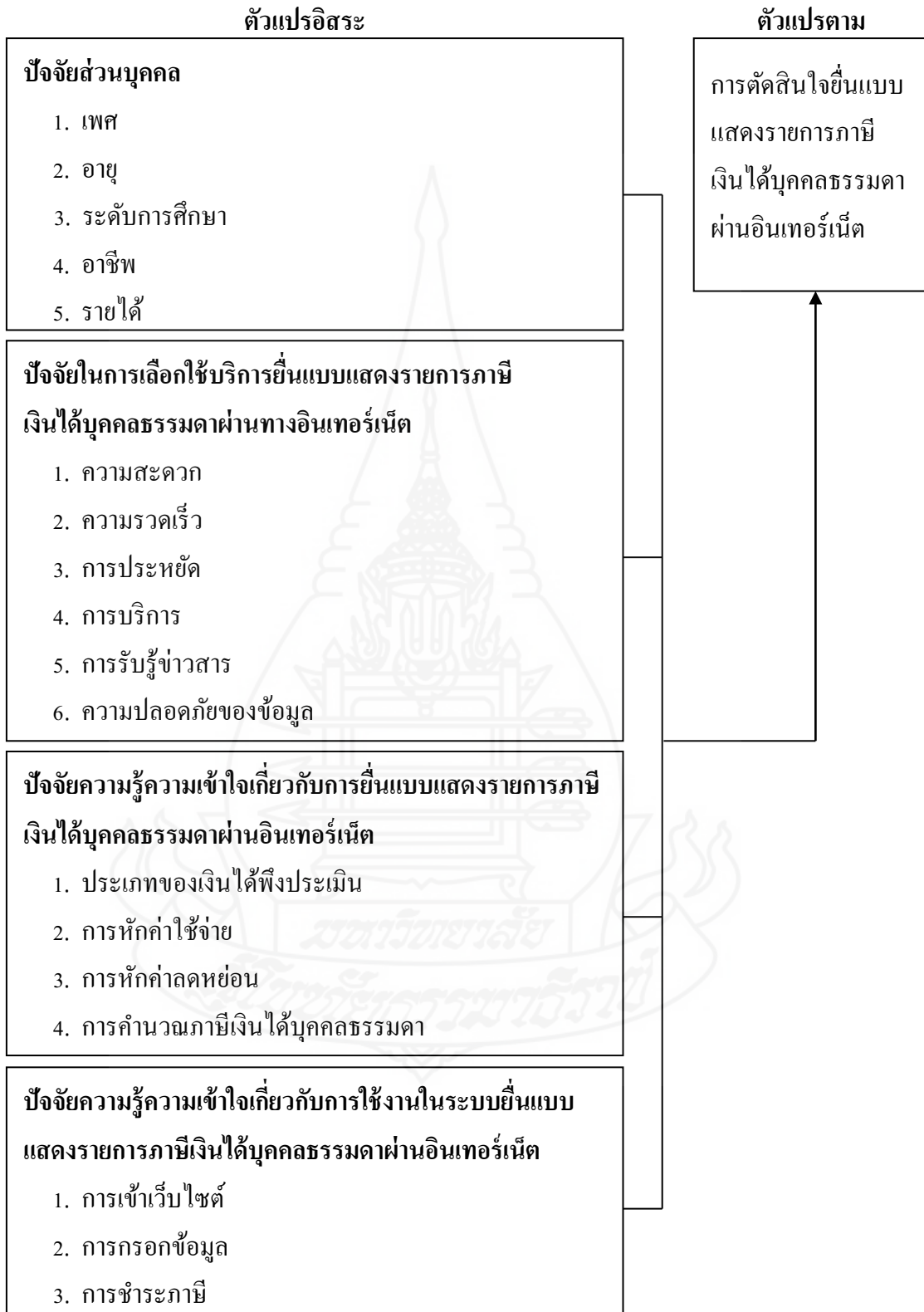
## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

2.2 เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีและการใช้งานในระบบขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของผู้เสียภาษีในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง



### 3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดการศึกษา

## 4. ขอบเขตของการศึกษา

### 4.1 ขอบเขตด้านประชากร

#### 4.1.1 ประชากร

ผู้เสียภาษีอากรที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90/91) ปีภาษี 2558 (ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2559 ถึงวันที่ 8 เมษายน 2559) ผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

#### 4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 397 คน จากประชากรที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90/91) ปีภาษี 2558 ผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

#### 4.1.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาระหว่างเดือนเมษายน 2559 ถึงเดือนสิงหาคม 2559

#### 4.1.4 ขอบเขตด้านสถานที่

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแบบสุ่มโดยบังเอิญ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ระยอง ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง และศูนย์ราชการจังหวัดระยอง ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองจังหวัดระยอง

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

5.1.1 บุคคลธรรมดา

5.1.2 ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีโชนิติบุคคล

5.1.3 ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี

5.1.4 กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง

5.1.5 วิสาหกิจชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เฉพาะที่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีโชนิติบุคคล

5.2 แบบแสดงรายการภาษี หมายถึง แบบที่ใช้ยื่นและแบบนำส่งภาษี ที่กรมสรรพากร ประกาศกำหนดให้ยื่นรายการข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์กรมสรรพากร

5.3 อินเทอร์เน็ต หมายถึง ช่องทางในการเสียภาษีอากรที่เชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายสื่อสารกับคอมพิวเตอร์

5.4 การใช้งานในระบบ หมายถึง การใช้งานและการกรอกข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ของผู้มีเงินได้ ลงในแบบฟอร์มโปรแกรมคอมพิวเตอร์อัตโนมัติที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้น

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

6.2 เพื่อให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีเงินได้ ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนให้ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

6.3 เพื่อให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีเงินได้ ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาการวางแผนประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

6.4 ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค ที่พบในการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหา และพัฒนาระบบให้มีความสอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากรและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
2. ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจและทฤษฎีการตัดสินใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. งานศึกษาที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากรและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

##### 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

Adam Smith (1776) อ้างจากอรุณี ดวงคำสวัสดิ์ (2542) ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากร จำนวน 7 ข้อดังนี้

##### 1.1.1 หลักความแน่นอน (Certainty)

การบริหารจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมีความแน่นอนและชัดเจนต่อผู้เสียภาษีอากร ทั้งในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษี

##### 1.1.2 หลักของการประหยัด (Low compliance and Collection costs)

ระบบของการจัดเก็บที่ดีจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีอากรน้อยที่สุด และจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุดด้วย

##### 1.1.3 หลักของความเสมอภาค (Equity)

ความเสมอภาคและความยุติธรรมเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดี โดยจะต้องให้ความเป็นธรรมต่อผู้เสียภาษีอากรทุกคน

##### 1.1.4 หลักการยอมรับ (Acceptability)

การบริหารจัดเก็บภาษีอากรจะสามารถทำได้ง่ายขึ้น ถ้าประชาชนให้ความร่วมมือในการจัดเก็บภาษีและจะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย

### 1.1.5 หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Enforceability)

ภาษีอากรทุกประเภทที่จัดเก็บจะต้องสามารถทำการบริการการจัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 1.1.6 หลักของการทำรายได้ (Productivity)

รัฐบาลควรจัดเก็บภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดี ภายใต้ความยุติธรรมต่อผู้เสียภาษีอากรด้วย

### 1.1.7 หลักของความยืดหยุ่น (Flexibility)

ภาษีที่ดีจะต้องเป็นภาษีที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงตามสถานะเศรษฐกิจของประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีอากร

## 1.2 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปตามที่กฎหมายกำหนด และมีเงินได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยจัดเก็บเป็นรายปี ผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องนำข้อมูลเงินได้ไปยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีในทึนี้ใช้ปีภาษี 2558 ด้วยตนเองภายในเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไป (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2557)

### 1.2.1 ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1) ผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานประเภทเงินเดือน ค่าจ้างที่ได้รับในปีภาษีนั้น (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม)

(1) กรณีไม่มีคู่สมรสต้องมีเงินได้พึงประเมินเกิน 50,000 บาท

(2) กรณีที่มีคู่สมรสไม่ว่าฝ่ายเดียว หรือทั้งสองฝ่ายต้องมีเงินได้พึงประเมินรวมกันเกิน 100,000 บาท

2) ผู้มีเงินได้จากการทำธุรกิจการค้าทั่วไป ที่มีไซ้เกิดจากการจ้างแรงงานที่ได้รับในปีภาษีนั้น (ตั้งแต่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม)

(1) กรณีไม่มีคู่สมรสต้องมีเงินได้พึงประเมินเกิน 30,000 บาท

(2) กรณีมีคู่สมรสไม่ว่าฝ่ายเดียวหรือทั้งสองฝ่ายต้องมีเงินได้พึงประเมินรวมกันเกิน 60,000 บาท

(3) กองมรดกของผู้ตายที่ยังไม่แบ่งเกิน 30,000 บาท

(4) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีไซ้นิติบุคคลเกิน 30,000 บาท

### 1.2.2 ความหมายของเงินได้พึงประเมิน

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร (2557,11) เงินได้พึงประเมิน คือ

- 1) เงิน
- 2) ทรัพย์สินซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน
- 3) ประโยชน์ซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน
- 4) เงินค่าภาษีอากรที่ผู้จ่ายเงินหรือผู้อื่นออกแทนให้
- 5) เครดิตภาษีตามที่กฎหมายกำหนด

### 1.2.3 ประเภทเงินได้พึงประเมิน

เงินได้พึงประเมินตามประมวลรัษฎากร แบ่งออกเป็น 8 ประเภท ตามมาตรา 40(1) ถึงมาตรา 40(8) แห่งประมวลรัษฎากร (ประมวลรัษฎากร, 2481) ดังนี้

1) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 ตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ เงินค่าเช่าบ้าน เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านที่นายจ้างให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า เงินที่นายจ้างจ่ายชำระหนี้ใดๆ ซึ่งลูกจ้างมีหน้าที่ต้องชำระ และเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใดๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน

2) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 2 ตามมาตรา 40(2) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่ หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ ไม่ว่าจะเป็นค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ค่าส่วนลด เงินอุดหนุนในงานที่ทำ เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส เงินค่าเช่าบ้านที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านที่ผู้จ่ายเงินได้ให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า เงินที่ผู้จ่ายเงินได้จ่ายชำระหนี้ใดๆ ซึ่งผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องชำระและเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใดๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากหน้าที่

3) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 3 ตามมาตรา 40(3) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ ค่าแห่งกวีตวิสต์ ค่าแห่งลิขสิทธิ์ หรือสิทธิอื่นอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้จากพันธกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล

4) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 4 ตามมาตรา 40(4) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่

- (1) ดอกเบี้ยพันธบัตร ดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยหุ้นกู้ ดอกเบี้ยตัวเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม รวมทั้งเงินได้ที่เข้าลักษณะทำนองเดียวกันกับดอกเบี้ย

- (2) เงินปันผล เงินส่วนแบ่งของกำไร หรือประโยชน์อื่นใดที่ได้จากบริษัท ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล กองทุนรวมหรือสถาบันการเงินที่มีกฎหมายโดยเฉพาะของประเทศไทย จัดตั้งขึ้นสำหรับให้กู้ยืมเงินเพื่อส่งเสริมเกษตรกรรม พาณิชยกรรม หรืออุตสาหกรรม

(3) เงินโบนัสที่จ่ายแก่ผู้ถือหุ้น หรือผู้เป็นหุ้นส่วนในบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล

(4) เงินลดทุนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล เฉพาะส่วนที่จ่ายไม่เกินกว่ากำไรและเงินที่กั้ไว้รวมกัน

(5) เงินเพิ่มทุนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ที่ตั้งจากกำไรและเงินที่กั้ไว้รวมกัน

(6) ผลประโยชน์ที่ได้จากการที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลควบเข้ากันหรือรับช่วงกัน หรือเลิกกัน ซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน

(7) ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนการเป็นหุ้นส่วนหรือโอนหุ้น หุ้นกู้ พันธบัตร หรือตั๋วเงิน หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออก ทั้งนี้ เฉพาะซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน

5) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 5 ตามมาตรา 40(5) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ เงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้เนื่องจาก

(1) การให้เช่าทรัพย์สิน

(2) เงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้เนื่องจากการผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน

(3) เงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้เนื่องจากการผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อนซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้น โดยไม่ต้องคืนเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว

6) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 6 ตามมาตรา 40(6) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือ วิชากฎหมาย การประกอบโรคศิลปะ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาชีพอิสระอื่น

7) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 7 ตามมาตรา 40(7) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมาต้องจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ

8) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 8 ตามมาตรา 40(8) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ เงินได้จากการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่งหรือการอื่นนอกจากที่ระบุไว้ในประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7

#### 1.2.4 การหักค่าใช้จ่าย

เงินได้พึงประเมินสามารถหักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาหรือหักตามความจำเป็นและสมควรแล้วแต่กรณี ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ประเภทเงินได้พึงประเมินและการหักค่าใช้จ่ายของบุคคลธรรมดา

ประเภทเงินได้พึงประเมิน		การหักค่าใช้จ่าย
ประเภทที่ 1 และ 2	เงินได้จากการจ้างแรงงาน	หักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมา ร้อยละ 40 ของเงินได้พึงประเมิน แต่เงินได้ประเภทที่ 1 และ 2 รวมกัน ต้องไม่เกิน 60,000 บาท (ถ้าเกิน 60,000 บาท สามารถหักได้เพียง 60,000 บาท)
ประเภทที่ 3	ค่าลิขสิทธิ์	หักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมา ร้อยละ 40 ของค่าแห่งลิขสิทธิ์แต่ไม่เกิน 60,000 บาท
	สิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้ มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้จาก พินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือ คำพิพากษาของศาล	ไม่ยอมให้หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น
ประเภทที่ 4	ดอกเบี้ยพันธบัตร เงินปันผล เงินส่วนแบ่งของกำไร เงินโบนัส เงินลดทุน เงินเพิ่มทุน	ไม่สามารถหักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น



## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

	ประเภทเงินได้พึงประเมิน	การหักค่าใช้จ่าย
ประเภทที่ 5	การให้เช่าทรัพย์สิน  - บ้าน โรงเรือน สิ่งปลูกสร้าง - ที่ดินที่ใช้ในเกษตรกรรม - ที่ดินที่มีใช้ในเกษตรกรรม - ยานพาหนะ - ทรัพย์สินอย่างอื่น - การผลิตสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน - การผลิตสัญญาซื้อขายเงินผ่อน	สามารถเลือกหักค่าใช้จ่าย วิธีใดวิธีหนึ่งดังนี้ 1. หักตามความจำเป็นและ สมควร หรือ 2. หักเป็นการเหมาดังนี้ ร้อยละ 30 ร้อยละ 20 ร้อยละ 15 ร้อยละ 30 ร้อยละ 10 ร้อยละ 20 ร้อยละ 20
ประเภทที่ 6	การประกอบวิชาชีพอิสระ  - การประกอบโรคศิลปะ - นอกเหนือจากการประกอบ- โรคศิลปะ	สามารถเลือกหักค่าใช้จ่าย วิธีใดวิธีหนึ่งดังนี้ 1. หักตามความจำเป็นและ สมควร หรือ 2. หักเป็นการเหมาดังนี้ ร้อยละ 60 ร้อยละ 30
ประเภทที่ 7	การรับเหมา	สามารถเลือกหักค่าใช้จ่าย วิธีใดวิธีหนึ่งดังนี้ 1. หักตามความจำเป็นและ สมควร หรือ 2. หักเป็นการเหมาได้ ในอัตราร้อยละ 70

## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

	ประเภทเงินได้พึงประเมิน	การหักค่าใช้จ่าย
ประเภทที่ 8	รายได้อื่นนอกจากที่ระบุไว้ในประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7	สามารถหักค่าใช้จ่ายวิธีใดวิธีหนึ่งดังนี้ 1. หักตามความจำเป็นและสมควร หรือ 2. หักเป็นการเหมา ตามพระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 11 พ.ศ. 2502 ข้อ 8

## 1.2.5 การหักค่าลดหย่อน

เมื่อหักค่าใช้จ่ายแล้ว เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษี กฎหมายได้กำหนดให้สามารถหักค่าลดหย่อนได้อีก ก่อนนำเงินได้ที่เหลือซึ่งเรียกว่าเงินได้สุทธิไปคำนวณภาษีตามบัญชีอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยรายการหักค่าลดหย่อนและจำนวนการหักค่าลดหย่อน ปรากฏดังตารางที่ 2.2

## ตารางที่ 2.2 รายการหักค่าลดหย่อนและจำนวนการหักค่าลดหย่อน

รายการหักค่าลดหย่อน	จำนวนการหักค่าลดหย่อน
1. ผู้มีเงินได้ (ไม่ว่าจะอยู่ในประเทศไทยถึง 180 วันหรือไม่)	30,000 บาท
2. สามีหรือภริยาของผู้มีเงินได้	30,000 บาท
3. บุตรชอบด้วยกฎหมาย หรือบุตรบุญธรรมของผู้มีเงินได้ รวมทั้งบุตรชอบด้วยกฎหมายของสามีหรือภริยาของผู้มีเงินได้	คนละ 15,000 บาท แต่รวมกันต้องไม่เกิน 3 คน

## ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

รายการหักค่าลดหย่อน	จำนวนการหักค่าลดหย่อน
4. บุตรซึ่งมีอายุไม่เกิน 25 ปี และยังศึกษา อยู่ในมหาวิทยาลัยหรือชั้นอุดมศึกษา เฉพาะภายในประเทศ	คนละ 2,000 บาท
5. เบี้ยประกันภัย ที่ผู้มีเงินได้จ่ายไป ในปีภาษีสำหรับการประกันชีวิต ของผู้มีเงินได้	ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 10,000 บาท ทั้งนี้เฉพาะในกรณีที่กรมธรรม์ประกันชีวิต มีกำหนดระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป และ การประกันชีวิตนั้นได้อาประกันไว้กับ ผู้รับประกันที่ประกอบกิจการประกันชีวิต ในราชอาณาจักรส่วนที่เกิน 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 90,000 บาท ได้รับยกเว้น
6. เงินสะสมที่จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนที่เกิน 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 490,000 บาท เป็นเงินที่ได้รับยกเว้นภาษี โดยนำจำนวนเงิน ส่วนที่เกินดังกล่าว หักจากเงินได้พึงประเมิน ก่อนหักค่าใช้จ่ายตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ ไม่เกิน 490,000 บาท
7. ค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวม เพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF)	หักได้ไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้ และเมื่อรวม กับเงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและกองทุน กบข. (ถ้ามี) แล้วไม่เกิน 500,000 บาท โดยต้อง จ่ายเป็นค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อ การเลี้ยงชีพ ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์ที่จะได้รับยกเว้นไม่ต้อง รวมคำนวณเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไข ที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

## ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

รายการหักค่าลดหย่อน	จำนวนการหักค่าลดหย่อน
8. ค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF)	หักได้ไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้ และไม่เกิน 500,000 บาท เว้นแต่จะมีการซื้อหน่วยลงทุนฯ ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2551 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2551 ด้วยจะได้รับยกเว้นทั้งหมด ไม่เกิน 700,000บาท
9. เงินสมทบที่จ่ายสมทบกองทุนประกันสังคม ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม	ตามจำนวนที่จ่ายจริง
10. ค่าเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ สำหรับค่าบริการหรือค่าที่พัก ในการท่องเที่ยวภายในประเทศ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2558 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2558	ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 15,000 บาท ไม่รวมถึงการซื้อสุรา เบียร์ ไวน์ ยาสูบ น้ำมัน ก๊าซสำหรับเติมยานพาหนะ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เรือ โดยผู้มีเงินได้ต้องมีหลักฐานการซื้อสินค้าหรือรับบริการเป็นใบกำกับภาษีเต็มรูปเป็นหลักฐาน
11. ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม สำหรับการกู้ยืมเพื่อซื้อ เช่าซื้อ หรือสร้างอาคารอยู่อาศัย	ตามจำนวนที่จ่ายตามจริง ไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนที่เกิน 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 90,000 บาท ได้รับยกเว้น
12. เงินได้ที่จ่ายไปเพื่อซื้ออสังหาริมทรัพย์ ที่เป็นอาคารพร้อมที่ดิน หรือห้องชุดในอาคารชุด ต้องมีมูลค่าไม่เกิน 3 ล้านบาท เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง โดยมีการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์นั้นให้แล้วเสร็จ ในระหว่างวันที่ 13 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2559	หักลดหย่อนได้ไม่เกินร้อยละ 20 ของมูลค่าอสังหาริมทรัพย์ โดยหักลดหย่อนตั้งแต่ปีที่มีการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ และให้หักลดหย่อนต่อเนื่องกัน 5 ปี ปีละเท่า ๆ กัน

## ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

รายการหักค่าลดหย่อน	จำนวนการหักค่าลดหย่อน
13. เงินสนับสนุนเพื่อการศึกษา	หักลดหย่อนได้ 2 เท่าของจำนวนเงินที่ได้จ่ายไปจริง แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินคงเหลือหลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอื่นๆ แล้ว
14. เงินบริจาค	เมื่อหักลดหย่อนต่าง ๆ หมดแล้ว เหลือเท่าใด ให้หักลดหย่อนได้อีกสำหรับเงินบริจาค โดยเงินบริจาคที่สามารถนำมาหักลดหย่อนได้นั้น ผู้มีเงินได้ต้องบริจาคเป็นเงินให้แก่บุคคลสาธารณะ โดยหักได้เท่ากับจำนวนเงินที่จ่ายจริง แต่ต้องไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนต่าง ๆ ข้างต้นแล้ว

1.2.6 **วิธีการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา** การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 คำนวณหาจำนวนภาษีตามวิธีที่ 1 เงินได้สุทธิ เสียก่อน

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาเงื่อนไขว่าในปีภาษีมีเงินได้พึงประเมินทุกประเภท แต่ไม่รวมเงินได้พึงประเมินตามประเภทที่ 1 ว่ามีจำนวนรวมกันตั้งแต่ 60,000 บาทขึ้นไปหรือไม่ ถ้าเข้าเงื่อนไข จะต้องคำนวณภาษีตามวิธีที่ 2 เงินได้พึงประเมินก่อนหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนด้วย แต่ถ้าไม่เข้าเงื่อนไข ให้ข้ามไปคำนวณตามขั้นตอนที่ 3

ขั้นตอนที่ 3 สรุปจำนวนภาษีที่ต้องเสียภาษี โดยเปรียบเทียบวิธีที่ 1 กับวิธีที่ 2 ให้เสียภาษีในจำนวนที่สูงกว่า

หมายเหตุ : กรณีที่คำนวณภาษีตามวิธีที่ 2 แล้ว มีภาษีเงินได้ที่ต้องเสียจำนวนทั้งสิ้นไม่เกิน 5,000 บาท ผู้มีเงินได้จะได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้ตามวิธีที่ 2 แต่ยังคงมีหน้าที่เสียภาษีตามจำนวนที่คำนวณได้ตามวิธีที่ 1 โดยนำมาสรุปจำนวนภาษีที่ต้องเสียตามขั้นตอนที่ 3

**ขั้นตอนที่ 1 การคำนวณภาษีตามวิธีที่ 1**

เงินได้พึงประเมินทุกประเภทรวมกันตลอดปีภาษี	xxx (1)
<u>หัก</u> ค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด	<u>xxx</u> (2)
เงินได้หลังจากหักค่าใช้จ่าย	xxx (3) = (1)-(2)
<u>หัก</u> ค่าลดหย่อนต่างๆ	
(ไม่รวมค่าลดหย่อนเงินบริจาค) ตามที่กฎหมายกำหนด	<u>xxx</u> (4)
เงินได้หลังจากหักค่าลดหย่อนต่างๆ	xxx (5) = (3)-(4)
<u>หัก</u> ค่าลดหย่อนเงินบริจาค ไม่เกินจำนวนที่กฎหมายกำหนด	<u>xxx</u> (6)
เงินได้สุทธิ	<u>xxx</u> (7) = (5)-(6)
นำเงินได้สุทธิตาม (7) ไปคำนวณภาษีตามอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	
จำนวนภาษีตามการคำนวณภาษีตามวิธีที่ 1	<u>xxx</u> (8)

**ขั้นตอนที่ 2 การคำนวณภาษีตามวิธีที่ 2**

เงินได้พึงประเมินทุกประเภทรวมกันตลอดปีภาษี	xxx (9)
<u>หัก</u> เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1	<u>xxx</u> (10)
ผลต่าง	xxx (11) = (9)-(10)
จำนวนภาษีตามการคำนวณภาษีตามวิธีที่ 2	<u>xxx</u> (12) = (11) คูณ 0.005

**ขั้นตอนที่ 3 สรุปจำนวนภาษีที่ต้องเสียภาษี**

ภาษีเงินได้ที่ต้องชำระ (เลือกจำนวนที่มากกว่าระหว่าง (8) กับ (12))	xxx (13)
<u>หัก</u> ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายและเครดิตภาษี	xxx
ภาษีเงินได้ที่ชำระไว้ตามแบบ ภ.ง.ด.93 และแบบ ภ.ง.ด.94	<u>xxx</u> <u>xxx</u> (14)
เหลือ ภาษีเงินได้ที่ต้องชำระ (หรือภาษีเงินได้ที่ชำระไว้เกิน)	<u>xxx</u> (15) = (13)-(14)

### 1.2.7 อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ปีภาษี 2558)

ตามพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการลดอัตรา  
รัษฎากร (ฉบับที่ 576) พ.ศ.2557 ได้ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2557  
โดยพระราชกฤษฎีกาได้ขยายเวลาการใช้อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบ 7 ขั้น ซึ่งมีผลใช้บังคับ  
มาแล้วตั้งแต่ปีภาษี 2556-2557 และต่อไปอีก 1 ปีภาษี คือ ในปีภาษี 2558 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2558  
ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2558 โดยกำหนดให้ลดอัตราภาษีเงินได้ ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ปีภาษี 2558)

เงินได้สุทธิตั้งแต่ (บาท)	เงินได้สุทธิ จำนวนสูงสุด ของขั้น (บาท)	อัตราภาษี (ร้อยละ)	ภาษีแต่ละ ขั้นเงินได้ (บาท)	ภาษีสะสม สูงสุดของขั้น (บาท)
0 ถึง 150,000	150,000	5	ยกเว้น	0
เกิน 150,000 ถึง 300,000	150,000	5	7,500	7,500
เกิน 300,000 ถึง 500,000	200,000	10	20,000	27,500
เกิน 500,000 ถึง 750,000	250,000	15	37,500	65,000
เกิน 750,000 ถึง 1,000,000	250,000	20	50,000	115,000
เกิน 1,000,000 ถึง 2,000,000	1,000,000	25	250,000	365,000
เกิน 2,000,000 ถึง 4,000,000	2,000,000	30	600,000	965,000
4,000,000 บาท ขึ้นไป		35		

### 1.2.8 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ประมวลรัษฎากร (2477) ได้กำหนดแบบแสดงรายการภาษี เพื่อใช้ยื่นเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รวมถึงกำหนดเวลายื่นแบบเพื่อเสียภาษี ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

แบบแสดงรายการ	ใช้สำหรับ	กำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการ
ภ.ง.ด.90	ยื่นแบบเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 2 – 8 ตามมาตรา 40(2)-(8) แห่งประมวลรัษฎากร หรือมีเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 ตามมาตรา 40(1) และเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 2 – 8 ตามมาตรา 40(2)-(8) ในรอบปีภาษีที่ผ่านมา	ภายในเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไป
ภ.ง.ด.91	ยื่นแบบเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 ตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร	ภายในเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไป
ภ.ง.ด.92	ใช้สำหรับผู้จ่ายเงินได้ที่ประสงค์จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับเงินได้จากการจ้างแรงงานตาม มาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากรให้แก่พนักงาน ด้วยสื่อบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์	ภายในเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไป
ภ.ง.ด.93	ยื่นแบบแสดงรายการล่วงหน้า ก่อนถึงกำหนดเวลายื่นแบบตามปกติ	ภายในเดือนธันวาคมของปีที่มีเงินได้
ภ.ง.ด.94	ยื่นแบบเสียภาษีครึ่งปีของเงินได้พึงประเมินประเภท 5-8 ตามมาตรา 40(5) ถึงมาตรา 40(8) แห่งประมวลรัษฎากร	ภายในเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายนของปีที่มีเงินได้
ภ.ง.ด.95	ยื่นแบบของคนต่างด้าวที่ปฏิบัติงานในสำนักงานปฏิบัติการภูมิภาค (ROH)	ภายในเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไป



**1.2.9 ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (แบบ ภ.ง.ด.90/91) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต** มีทั้งสิ้นจำนวน 9 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 เข้าสู่เว็บไซต์กรมสรรพากรที่ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) เลือก “ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต” (ดังภาพที่ 2.1)

ขั้นตอนที่ 2 เข้าสู่หน้าจอสำนักบริหารการเสี่ยภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ เลือก “ยื่นแบบออนไลน์” หรือที่เมนูหลัก Hotline “ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2558” (ดังภาพที่ 2.2)

ขั้นตอนที่ 3 เลือกประเภทแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา “ภ.ง.ด.90/91” จากนั้นระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดให้เลือก “ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91” ระบบจะแสดงหน้าจอ Login ให้บันทึกหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านที่ได้ลงทะเบียนกับกรมสรรพากร และเลือก “ตกลง” (ดังภาพที่ 2.3)

ขั้นตอนที่ 4 เข้าสู่หน้าจอแบบแสดงรายละเอียดในส่วนของคุณข้อมูลผู้มีเงินได้ให้ตรวจสอบข้อมูลผู้มีเงินได้ที่ปรากฏในหน้าจอ และสามารถแก้ไขชื่อ - สกุล ที่อยู่ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน (ดังภาพที่ 2.4)

ขั้นตอนที่ 5 เข้าสู่หน้าจอการกรอกข้อมูลการยื่นแบบ (ดังภาพที่ 2.5 ถึงภาพที่ 2.15)

ขั้นตอนที่ 6 ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน เลือก “ยืนยันการยื่นแบบ” (ดังภาพที่ 2.16)

ขั้นตอนที่ 7 ระบบจะแสดงผลการยื่นแบบ สามารถเลือก “พิมพ์แบบ” (ดังภาพที่ 2.17 ถึงภาพที่ 2.21)

ขั้นตอนที่ 8 ระบบจะเข้าสู่ขั้นตอนการยืนยันชำระภาษี (ดังภาพที่ 2.22)

ขั้นตอนที่ 9 พิมพ์แบบแสดงรายการภาษี และใบเสร็จรับเงิน ภ.ง.ด.90/91

ขั้นตอนที่ 1 เข้าสู่เว็บไซต์กรมสรรพากรที่ www.rd.go.th เลือก “ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต” ดังภาพที่ 2.1

The screenshot shows the official website of the Revenue Department of Thailand. The header includes the department's name in Thai and English, along with the website URL. Below the header is a navigation menu with options like 'เกี่ยวกับกรมสรรพากร', 'ท่องเที่ยว', 'บริการอิเล็กทรอนิกส์', 'ความรู้เรื่องภาษี', 'บริการข้อมูล', and 'อ้างอิง'. A search bar and language selection options are also present. The main content area is titled 'RD Smart Tax' and is divided into three columns:

- WHAT'S NEW:** Lists recent news items, including a regulation on tax return submission and a notice regarding the 2558 tax year.
- e-SERVICES:** Lists various online services such as 'ยื่นคำขอผู้มีเงินได้ปานกลาง' (Application for middle-income tax relief), 'ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์' (e-Invoice), and 'ระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม' (VAT refund system).
- E-FILING:** Promotes the 'RD Smart Tax Application' for filing returns online. The text 'ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต' (File Return Online) is circled in red.

ภาพที่ 2.1 การเข้าเว็บไซต์กรมสรรพากร

ขั้นตอนที่ 2 เข้าสู่หน้าจอสำนักบริหารการทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์ เลือก “ยื่นแบบออนไลน์” หรือไปที่เมนูหลัก Hotline “ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2558” ดังภาพที่ 2.2

**E-FILING**  
ยื่นแบบ -ชำระภาษีออนไลน์  
ทุกคลิก มันใจ

กรมสรรพากร  
สำนักบริหารการทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์

หน้าหลัก แนะนำบริการ ยื่นแบบออนไลน์ บริการสมาชิก บริการอื่น

**สิทธิพิเศษ !!**  
ขยายเวลาการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต  
ถึง 31 มกราคม 2560

สมัครสมาชิกยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต  
RID Smart Tax Revenue Department  
TAX Calendar ปีภาษี 2558  
E-FILING Privilege Card  
E-FILING Facebook Fanpage

**NEWS**

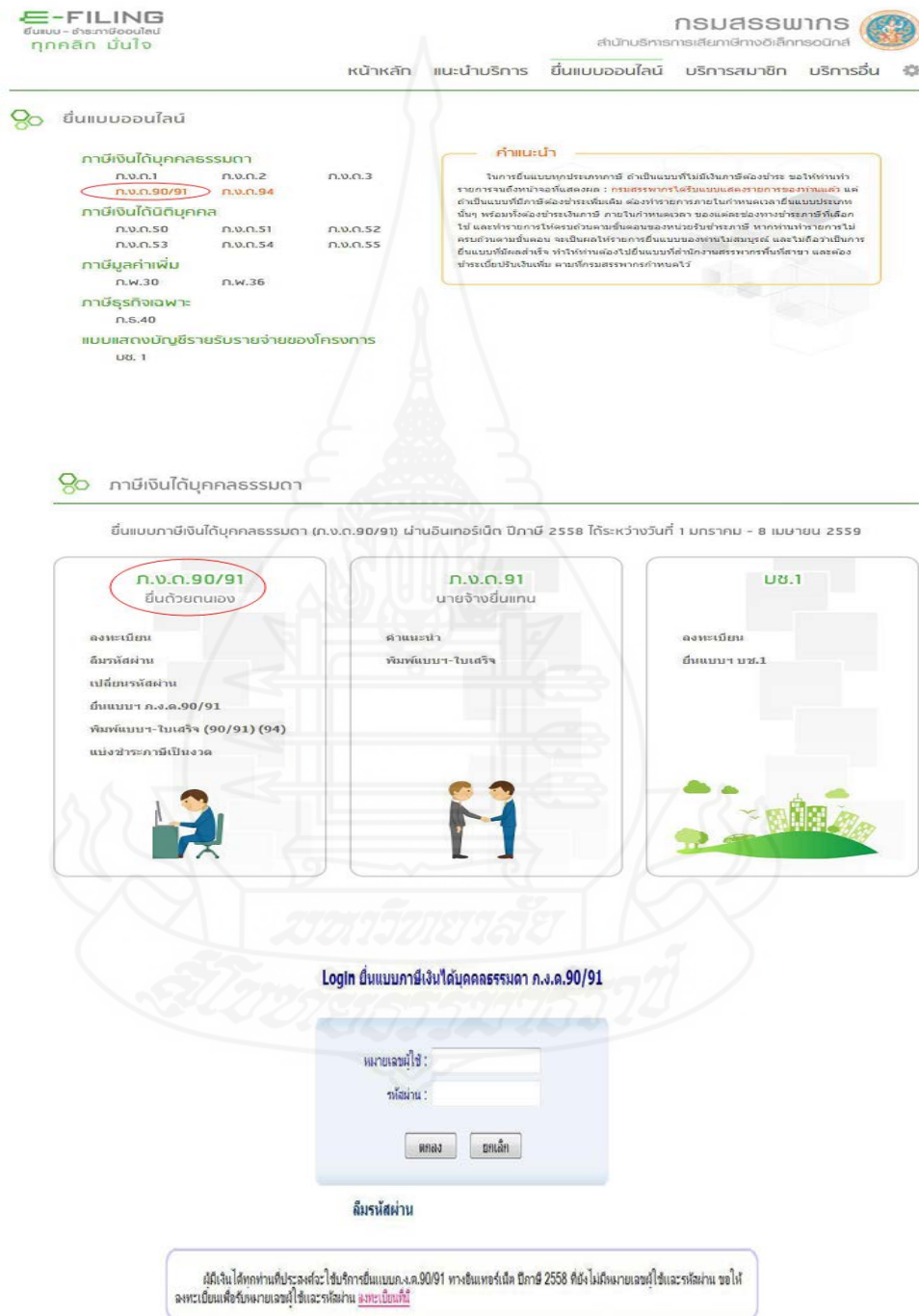
- ประกาศ ปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต... อ่านต่อ
- สงขล สัมมนาภาษี ผู้ประกอบการก้าวไกล รู้กฎหมายใหม่ ปี59... รายละเอียด
- พิธีค่าธรรมเนียมชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกับธนาคารทหารไทย
- สิทธิพิเศษ! ขยายเวลายื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตถึง 31 ม.ค. 2560... อ่านต่อ

**Hotlink**

- [ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2558](#)
- ยื่นแบบแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายของโครงการ (บข. 1)
- ผู้ประกอบการ [ตรวจสอบผลการยื่น แบบ ภ.อ. 01]

ภาพที่ 2.2 การเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ขั้นตอนที่ 3 เลือกประเภทแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา “ภ.ง.ด.90/91” จากนั้นระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดให้เลือก “ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91” ระบบจะแสดงหน้าจอ Login ให้บันทึกหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านที่ได้ลงทะเบียนกับกรมสรรพากร และเลือก “ตกลง” ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 การบันทึกหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน

ขั้นตอนที่ 4 เข้าสู่หน้าจอแบบแสดงรายละเอียดในส่วนของคุณข้อมูลผู้มีเงินได้ ให้ตรวจสอบข้อมูลผู้มีเงินได้ที่ปรากฏในหน้าจอ และสามารถแก้ไขชื่อ - สกุล ที่อยู่ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ดังภาพที่ 2.4

กรมสรรพากร The Revenue Department      แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2558      ภ.ง.ด.90/91

ข้อมูลผู้มีเงินได้

เลขประจำตัวเสียภาษีอากร : 3-1008-00005-55-5      วันเดือนปีเกิด : 01/01/2515

ชื่อ - ชื่อสกุล : นายเชน ฉายาสกุล

ที่อยู่ : ชื่ออาคาร      ห้องเลขที่      ชั้นที่  
 หมู่บ้าน      เลขที่      หมู่ที่  
 ตรอก/ซอย พหลโยธิน 7      ถนน พหลโยธิน  
 ตำบล/แขวง สามเสนใน      อำเภอ/เขต พญาไท  
 จังหวัด กรุงเทพมหานคร      รหัสไปรษณีย์ 10400  
 โทรศัพท์

เลือกวิธีการยื่นแบบ

ยื่นแบบ Online  
 Upload File

Browse...

ออกจากระบบ      แก้ไขชื่อ-สกุลผู้มีเงินได้      แก้ไขที่อยู่      ทำรายการต่อไป

ภาพที่ 2.4 การกรอกรายละเอียดข้อมูลผู้มีเงินได้

ขั้นตอนที่ 5 เข้าสู่หน้าจอการกรอกข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษี จะมี 6 หน้า คือ (1) หน้าหลัก (2) เลือกรายการยื่นแบบแสดงรายการภาษี (3) บันทึกเงินได้ (4) บันทึกลดหย่อน (5) คำนวณภาษี (6) ยื่นยื่นการยื่นแบบ โดยจะต้องกรอกข้อมูลเรียงลำดับตามแต่ละหน้าไปจนถึงหน้า ยื่นยื่นการยื่นแบบ แต่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขข้อมูลในหน้าหัวข้อต่างๆ ได้ ดังนี้

### 5.1 หน้าหลัก ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดของผู้มีเงินได้ ดังนี้

#### 5.1.1 ผู้มีเงินได้

#### 5.1.2 สถานภาพผู้มีเงินได้

#### 5.1.3 สถานะการยื่นแบบ

#### 5.1.4 คู่สมรส

#### 5.1.5 ข้อมูลการมีเงินได้และสถานะการยื่นแบบฯ ของคู่สมรส ดังภาพที่ 2.5

ภาพที่ 2.5 การกรอกข้อมูลหน้าหลัก

## 5.2 เลือกเงินได้/ลดหย่อน แสดงข้อมูล ดังนี้

### 5.2.1 เลือกรายการเงินได้พึงประเมิน

### 5.2.2 เลือกเงินได้ที่ได้รับยกเว้น/ลดหย่อน ดังภาพที่ 2.6



กรมสรรพากร  
The Revenue Department

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2558

ภ.ง.ด.90/91


V25590118.03
รหัสผู้ใช้: 3100800005555

1 หน้าหลัก
2 เลือกเงินได้/ลดหย่อน
3 บันทึกเงินได้
4 บันทึกลดหย่อน
5 คำนวณภาษี
6 ยืนยันการยื่นแบบ

เลือกรายการเงินได้พึงประเมิน	เลือกเงินได้ที่ได้รับยกเว้น/ค่าลดหย่อน
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> มาตรา 40(1) เงินได้จากจ้างแรงงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง ปานาญ โบนัส ฯ</li> <li><input type="checkbox"/> มาตรา 40(2) เงินได้จากตำแหน่งงานที่ทำหรือรับทำงานให้ เช่น เบี้ยประชุม ค่านายหน้า ค่าธรรมเนียม ฯ</li> <li><input type="checkbox"/> มาตรา 40(3) เงินได้จากค่าสิทธิ เช่น ค่าแห่งกู๊ดวิลล์ ค่าแห่งลิขสิทธิ์ ฯ</li> <li><input type="checkbox"/> มาตรา 40(4) เงินได้จากดอกเบี้ย เงินปันผลจากบริษัทต่างประเทศ เงินลงทุนเงินเพิ่มทุน ฯ</li> <li><input type="checkbox"/> มาตรา 40(4)(ข) เงินได้จากเงินปันผลจากบริษัทฯ ที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย</li> <li><input type="checkbox"/> มาตรา 40(5) เงินได้จากกำไรให้เข้าทรัพย์สิน เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่าเช่ายานพาหนะ ค่าเช่าที่ดิน ฯ</li> <li><input type="checkbox"/> มาตรา 40(6) เงินได้จากวิชาชีพอิสระ เช่น การประกอบโรคศิลปะ วิชากฎหมาย การบัญชี ฯ</li> <li><input type="checkbox"/> มาตรา 40(7) เงินได้จากกำไรที่รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญ นอกจากเครื่องมือ</li> <li><input type="checkbox"/> มาตรา 40(8) เงินได้จากธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่ง เงินได้อื่นๆ นอกจากเงินได้ตามมาตรา 40(1)-(7) ข้างต้น</li> <li><input type="checkbox"/> เงินได้จากการขายอสังหาริมทรัพย์ (เลือกให้นำไปรวมคำนวณภาษีเงินได้สินทรัพย์)</li> <li><input type="checkbox"/> เงินค่ายกยongทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF)</li> <li><input type="checkbox"/> เงินค่ายกยongทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF)</li> <li><input type="checkbox"/> เงินได้ที่นายจ้างจ่ายให้ครั้งเดียวเพราะเหตุออกจากงาน(ผู้มีเงินได้)(กรณีไม่นำไปรวมคำนวณภาษี)</li> <li><input type="checkbox"/> เงินได้ที่นายจ้างจ่ายให้ครั้งเดียวเพราะเหตุออกจากงาน(คู่สมรส)(กรณีไม่นำไปรวมคำนวณภาษี)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> เงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ</li> <li><input type="checkbox"/> เงินสะสม กบข.</li> <li><input type="checkbox"/> เงินสะสมกองทุนสงเคราะห์ครูโรงเรียนเอกชน</li> <li><input type="checkbox"/> เงินสะสมกองทุนการออมแห่งชาติ</li> <li><input type="checkbox"/> เงินค่าชดเชยที่ได้รับตามกฎหมายแรงงาน(กรณีนำมารวมคำนวณภาษี)</li> <li><input type="checkbox"/> บุตร</li> <li><input type="checkbox"/> อุปกรณ์เลี้ยงดูบิดามารดาที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป</li> <li><input type="checkbox"/> อุปกรณ์เลี้ยงดูคนพิการหรือคนทุพพลภาพ</li> <li><input type="checkbox"/> เบี้ยประกันสุขภาพบิดามารดา</li> <li><input type="checkbox"/> เบี้ยประกันชีวิต เบี้ยประกันชีวิตแบบปานาญ</li> <li><input type="checkbox"/> เงินสมทบกองทุนประกันสังคม</li> <li><input type="checkbox"/> ค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF)</li> <li><input type="checkbox"/> ค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF)</li> <li><input type="checkbox"/> ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพื่อซื้อ เช่าซื้อ หรือสร้างอาคารที่อยู่อาศัย</li> <li><input type="checkbox"/> เงินบริจาคสนับสนุนการศึกษา/การศึกษา</li> <li><input type="checkbox"/> เงินบริจาค</li> <li><input type="checkbox"/> ภาษีเงินได้ที่ได้รับยกเว้นจากการซื้ออสังหาริมทรัพย์</li> <li><input type="checkbox"/> ค่าการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ</li> <li><input type="checkbox"/> เงินได้ที่จ่ายเพื่อซื้ออสังหาริมทรัพย์</li> <li><input type="checkbox"/> ค่าซื้อสินค้าหรือบริการในประเทศ</li> </ul>

ออกจากระบบ
ล้างข้อความ
ทำรายการต่อไป

ภาพที่ 2.6 การกรอกข้อมูลเลือกเงินได้/ลดหย่อน

ผู้ใช้บริการสามารถอ่านคำอธิบายแต่ละรายการได้ เมื่อกดที่เครื่องหมาย  จะปรากฏตัวอย่าง ดังภาพที่ 2.7

คำอธิบาย
<p><b>เงินได้ตามมาตรา 40 (1)</b>  เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด เงินค่าเช่าบ้าน และทรัพย์สินหรือประโยชน์ใดๆ ที่ได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน เป็นต้น</p> <p>*** กรณีได้รับเงินเดือนและค่านายหน้าจากนายจ้างผู้จ่ายเงินได้รายเดียวกันถือเป็นเงินได้ตามมาตรา 40(1) ***</p>
<input type="button" value="ตกลง"/>
คำอธิบาย
<p><b>เงินได้ตามมาตรา 40 (4)</b>  เงินได้ที่เกิดจากการลงทุนในตราสารทุนหรือตราสารหนี้ ซึ่งได้รับในลักษณะท่านเองเดียวกับดอกเบี้ย ผลประโยชน์ หรือค่าตอบแทนอื่นๆ เช่น ดอกเบี้ย (เงินฝากธนาคาร พันธบัตร หุ้นกู้) เงินปันผลจากบริษัทต่างประเทศ เงินโบนัสที่จ่ายแก่ผู้ถือหุ้น/ผู้เป็นหุ้นส่วน เงินเพิ่มทุน/ลดทุน เป็นต้น</p> <p>*** สำหรับเงินปันผลที่ได้รับจากบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย เลือกลงข้อต่อไป (เงินได้ตามมาตรา 40(4)(ข)) ***</p>
<input type="button" value="ตกลง"/>
คำอธิบาย
<p><b>ค่าซื้อสินค้าหรือค่าบริการในประเทศ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่าซื้อสินค้าหรือค่าบริการให้แก่ผู้ประกอบการจดทะเบียนมูลค่าเพิ่ม และได้รับใบกำกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามมาตรา 86/4 แห่งประมวลรัษฎากร</li> <li>- ระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 15,000 บาท</li> </ul> </li> <li>- ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่อธิบดีประกาศกำหนด</li> </ul> <p>การซื้อสินค้าไม่รวมถึงสินค้า ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) สรา เบียร์ และไวน์</li> <li>(2) ยาสูบ</li> <li>(3) น้ำมัน และก๊าซสำหรับเติมยานพาหนะ</li> <li>(4) รถยนต์ รถจักรยานยนต์ และเรือ</li> </ol>
<input type="button" value="ตกลง"/>

ภาพที่ 2.7 ตัวอย่างคำอธิบายแต่ละรายการในการกรอกข้อมูลเลือกเงินได้/ค่าลดหย่อน



### 5.3 บันทึกลงเงินได้

5.3.1 ระบบจะแสดงข้อมูลตามประเภทเงินได้พึงประเมินที่เลือกไว้ในขั้นตอนที่ 5.2 สามารถย้อนกลับไป เพิ่ม/ลด ประเภทเงินได้ โดยเลือกที่ [เลือกเงินได้/ลดหย่อน](#)

5.3.2 เลือกประเภทเงินได้ “จำนวนเงินได้ทั้งหมด” ระบบจะคำนวณอัตราร้อยละที่ใช้หักค่าใช้จ่ายให้อัตโนมัติ หรือเปลี่ยนเลือกเป็นหักค่าใช้จ่ายจริงได้

5.3.3 บันทึกข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่ายทั้งหมด (ในกรณีไม่มีข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่าย ให้ใส่เป็น 0.00) และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้จ่ายเงินได้ ดังภาพที่ 2.8

กรมสรรพากร แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2558 ก.ง.ด.90/91  
The Revenue Department รหัสผู้ใช้ :3100800857155  
V25590106.02

1 หน้าหลัก 2 เลือกเงินได้/ลดหย่อน 3 **บันทึกเงินได้** 4 บันทึกลดหย่อน 5 คำนวณภาษี 6 ยืนยันการยื่นแบบ

เงินได้ 40(1)(2) เงินได้ 40(4)(ข) เงินปันผลจากหุ้น เงินได้ 40(8) เงินได้ 40(8) ค่าขาย RMF/LTF

รายการเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1)  
เงินได้จากจ้างแรงงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง ปานานู โบนัสฯ

ผู้มีเงินได้  
เงินได้พึงประเมิน ภาษีหัก ณ ที่จ่าย

มาตรา 40(1) ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง ปานานู ฯลฯ  
หักเงินที่ได้รับยกเว้นกรณีเป็นผู้สูงอายุ/คนพิการที่มีอายุไม่เกิน 65 ปี  
คงเหลือ เงินได้ที่นำไปคำนวณภาษี

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้จ่ายเงินได้

ให้บันทึกเลขผู้จ่ายเงินได้ เพื่อรายเดือนที่จ่ายเงินได้สูงสุด

รายการเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(2)  
เงินได้จากตำแหน่งงานที่ฝากหรือรับจ้างอื่น เช่น เบี้ยประชุม ค่านายหน้า ค่าธรรมเนียมฯ

ผู้มีเงินได้  
เงินได้พึงประเมิน ภาษีหัก ณ ที่จ่าย

มาตรา 40(2) ได้แก่ เบี้ยประชุม ค่านายหน้า ฯลฯ  
หักเงินที่ได้รับยกเว้นกรณีเป็นผู้สูงอายุ/คนพิการที่มีอายุไม่เกิน 65 ปี  
คงเหลือ เงินได้ที่นำไปคำนวณภาษี

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้จ่ายเงินได้

ให้บันทึกเลขผู้จ่ายเงินได้ เพื่อรายเดือนที่จ่ายเงินได้สูงสุด

คงเหลือ เงินได้ก่อนหักค่าใช้จ่าย  
หัก ค่าใช้จ่าย (ร้อยละ 40 แต่ไม่เกิน 60,000 บาท)  
คงเหลือ


ออกจากระบบ ล้างข้อความ ทำรายการต่อไป

ภาพที่ 2.8 การบันทึกเงินได้

## 5.4 บันทึกลดหย่อน

5.4.1 รายการลดหย่อนและยกเว้นจะปรากฏตามทีเลือกไว้ในหัวข้อที่ 5.2 ในหัวข้อ “เลือกเงินได้ที่ได้รับยกเว้น/ค่าลดหย่อน” ส่วนกรณีที่ไม่เลือกก็จะไม่ปรากฏ แต่สามารถย้อนกลับไปเพิ่ม/ลด รายการลดหย่อน โดยเลือกที่ [2 เลือกเงินได้/ลดหย่อน](#)

5.4.2 สามารถบันทึกจำนวนเงินที่ได้รับการลดหย่อนและยกเว้นภาษีได้ไม่เกินเกณฑ์ที่สรรพากรกำหนด ถ้าบันทึกจำนวนเงินเกินเกณฑ์จะขึ้นข้อความปฏิเสธแจ้งเตือน ดังภาพที่ 2.9



**กรมสรรพากร**  
The Revenue Department

**แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2558**

ภ.ง.ด.90/91

V25590106.02

รหัสผู้ใช้ : 3100800857155

1 หน้าหลัก
2 เลือกเงินได้/ลดหย่อน
3 บันทึกเงินได้
4 บันทึกลดหย่อน
5 คำนวณภาษี
6 ยืนยันการยื่นแบบ

รายการลดหย่อนและยกเว้น	ผู้มีเงินได้
<input checked="" type="radio"/> ผู้มีเงินได้ [30,000 บาท หรือ 60,000 บาท แล้วแต่กรณี]	30,000.00
<input checked="" type="radio"/> อุปการะเลี้ยงดูบิดามารดาที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	
ผู้มีเงินได้ บิดา <input type="text" value=""/>	
เลขประจำตัวประชาชน <input type="text" value=""/>	
มารดา <input type="text" value=""/>	
เลขประจำตัวประชาชน <input type="text" value="3100800857139"/>	30,000.00
<input checked="" type="radio"/> เบี้ยประกันสุขภาพบิดามารดาของผู้มีเงินได้และคู่สมรส	
ผู้มีเงินได้ บิดา <input type="text" value=""/>	15,000.00
เลขประจำตัวประชาชน <input type="text" value=""/>	
มารดา <input type="text" value=""/>	
เลขประจำตัวประชาชน <input type="text" value="3100800857139"/>	
<input checked="" type="radio"/> เบี้ยประกันชีวิต	100,000.00
เบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญ	100,000.00
<input checked="" type="radio"/> เงินสะสม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (ส่วนที่ไม่เกิน 10,000 บาท)	10,000.00
<input checked="" type="radio"/> ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพื่อซื้อ เช่าซื้อ หรือสร้างอาคารอยู่อาศัย	100,000.00
<input checked="" type="radio"/> เงินได้ที่จ่ายเพื่อซื้ออสังหาริมทรัพย์ (ผู้มีเงินได้) มูลค่าอสังหาริมทรัพย์ <input type="text" value="3,000,000.00"/>	120,000.00
<input checked="" type="radio"/> ค่าการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ	15,000.00
<input checked="" type="radio"/> ค่าซื้อสินค้าหรือบริการในประเทศ	15,000.00
<input checked="" type="radio"/> รวม	535,000.00

ออกจากระบบ
ล้างข้อความ
ทำรายการต่อไป

ภาพที่ 2.9 การบันทึกลดหย่อน


### 5.5 จำนวนภาษี

ระบบจะสรุปข้อมูลการคำนวณภาษี และเงินได้ที่ได้รับยกเว้นสามารถกรอกในส่วนการคำนวณภาษีได้ ดังนี้ (ในกรณีไม่มี ให้ใส่เป็น 0.00)

5.5.1 เงินบริจาคสนับสนุนการศึกษา/การกีฬา

5.5.2 เงินบริจาค

5.5.3 ภาษีเงินได้ที่ได้รับยกเว้นจากการซื้อสังหาริมทรัพย์ ดังภาพที่ 2.10



กรมสรรพากร  
The Revenue Department

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2558

ภ.ง.ด.90/91

V25590106.02

รหัสผู้ใช้: 3100800857155

1 หน้าหลัก

2 เลือกเงินได้/ลดหย่อน

3 บันทึกเงินได้

4 บันทึกลดหย่อน

5 จำนวนภาษี

6 ยืนยันการยื่นแบบ

การคำนวณภาษี ภ.ง.ด. 91

1. เงินเดือนค่าจ้าง ปานานู ฯลฯ	1,000,000.00
2. หัก เงินได้ที่ได้รับยกเว้น	190,000.00
3. คงเหลือ (1. - 2.)	810,000.00
4. หักค่าใช้จ่าย (ร้อยละ 40 ของ 3. แต่ไม่เกิน 60,000 บาท)	60,000.00
5. คงเหลือ (3. - 4.)	750,000.00
6. หัก ค่าลดหย่อน ฯ	535,000.00
7. คงเหลือ (5. - 6.)	215,000.00
8. หักเงินบริจาคสนับสนุนการศึกษา จำนวนเงินที่จ่ายจริง (2 เท่าของจำนวนเงินที่ได้อำนาจไปจริง แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของ 7.)	250.00
9. คงเหลือ (7. - 8.)	214,500.00
10. หักเงินบริจาค (ไม่เกินร้อยละ 10 ของ 9.)	500.00
11. เงินได้สุทธิ (9. - 10.)	214,000.00
12. ภาษีคำนวณจากเงินได้สุทธิตาม 11.	3,200.00
13. หักภาษีเงินได้ที่ได้รับยกเว้นจากการซื้อสังหาริมทรัพย์ฯ มูลค่าสังหาริมทรัพย์ของผู้มีเงินได้	0.00
14. คงเหลือภาษีที่ชำระเพิ่มเติม (เฉพาะกรณี 12.มากกว่า 13.)	3,200.00
15. หักภาษีเงินได้ที่หัก ณ ที่จ่าย	8,200.00
16. คงเหลือ ภาษีที่ <input type="checkbox"/> ชำระเพิ่มเติม <input checked="" type="checkbox"/> ชำระไว้เกิน	5,000.00
17. บวกภาษีที่ชำระเพิ่มเติม (ยกมาจาก 16. ของ ใบแนบ(ถ้ามี))	0.00
18. หักภาษีที่ชำระไว้เกิน (ยกมาจาก 17. ของ ใบแนบ(ถ้ามี))	0.00
19. หักภาษีชำระไว้ตามแบบ ภ.ง.ด.91(กรณียื่นเพิ่มเติม)	0.00
20. ภาษีที่ <input type="checkbox"/> ชำระเพิ่มเติม <input checked="" type="checkbox"/> ชำระไว้เกิน	5,000.00
21. บวกเงินเพิ่ม (ถ้ามี)	0.00
22. รวม ภาษีที่ <input type="checkbox"/> ชำระเพิ่มเติม <input checked="" type="checkbox"/> ชำระไว้เกิน	5,000.00

การแสดงเจตนารับบริจาคภาษีที่ชำระให้พรรคการเมืองของผู้มีเงินได้

ไม่ประสงค์บริจาค  ประสงค์บริจาค โปรดเลือก

คำร้องขอคืนภาษี

ข้าพเจ้า  มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี

ไม่มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี

ออกจากระบบ

ล้างข้อความ

ทำรายการต่อไป

ภาพที่ 2.10 การบันทึกคำนวณภาษี

ผู้ให้บริการสามารถเลือกแสดงเจตนาบริจาคภาษีให้พรรคการเมืองได้ ในกรณีที่มิใช่ชำระ ตั้งแต่ 100 บาทขึ้นไป ดังภาพที่ 2.11

10. หักเงินบริจาค(ไม่เกินร้อยละ 10 ของ 9.)	โปรดเลือก
11. เงินได้สุทธิ (9. - 10.)	001-พรรคประชาธิปัตย์
12. ภาษีคำนวณจากเงินได้สุทธิตาม 11.	002-พรรคประชากรไทย
13. หักภาษีเงินได้ที่ได้รับยกเว้นจากการซื้อสังหาริมทรัพย์	003-พรรคกิจสังคม
14. คงเหลือภาษีที่ชำระเพิ่มเติม(เฉพาะกรณี 12.)	004-พรรคมหาชน
15. หักภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย	005-พรรคคนขอปลดหนี้
16. คงเหลือ ภาษีที่ <input type="checkbox"/> ชำระเพิ่มเติม <input checked="" type="checkbox"/> ชำระไว้เกิน	006-พรรคกสิกรไทย
17. บวกภาษีที่ชำระเพิ่มเติม (ยกมาจาก 6. ของ 16.)	010-พรรคเพื่อฟ้าดิน
18. หักภาษีที่ชำระไว้เกิน(ยกมาจาก 7. ของ 16.)	013-พรรคความหวังใหม่
19. หักภาษีชำระไว้ตามแบบ ภ.ง.ด.91(กรณียื่นเพิ่มเติม)	017-พรรคประชากรชา
20. ภาษีที่ <input type="checkbox"/> ชำระเพิ่มเติม <input checked="" type="checkbox"/> ชำระไว้เกิน	022-พรรคเครือข่ายชาวนาแห่งประเทศไทย
21. บวกเงินเพิ่ม (ถ้ามี)	027-พรรคชาติสามัคคี
22. รวม ภาษีที่ <input type="checkbox"/> ชำระเพิ่มเติม <input checked="" type="checkbox"/> ชำระไว้เกิน	034-พรรคเพื่อไทย
	041-พรรคเพื่อแผ่นดิน
	045-พรรคชาติพัฒนา
	053-พรรคแทนคุณแผ่นดิน
	055-พรรคชาติไทยพัฒนา
	056-พรรคอนาคตไทย
	059-พรรคธรรมาภิบาลสังคม
	062-พรรคมาตุภูมิ
<input type="checkbox"/> ไม่ประสงค์บริจาค <input checked="" type="checkbox"/> ประสงค์บริจาค	โปรดเลือก

ภาพที่ 2.11 การเลือกบริจาคภาษีให้พรรคการเมือง

## 5.6 ยืนยันการยื่นแบบ

### 5.6.1 กรณีไม่มีภาษีชำระ

ระบบจะแสดงใบหน้าแบบรายการภาษี ภ.ง.ด.90/91 ให้ตรวจสอบข้อมูลที่ได้บันทึกและจำนวนเงินที่ต้องชำระภาษี กรณีไม่มีภาษีชำระจะแสดงเป็น 0.00 บาท เลือกลง “ยืนยันการยื่นแบบ” จะสิ้นสุดการบันทึกแบบแสดงรายการภาษี ดังภาพที่ 2.12

กรมสรรพากร The Revenue Department  
แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดา ปีภาษี 2558  
ภ.ง.ด.90/91

V25590106.02 รหัสผู้ใช้ : 3100800857155

1 หน้าหลัก 2 เลือกเงินได้/ลดหย่อน 3 บันทึกเงินได้ 4 บันทึกลดหย่อน 5 คำนวณภาษี 6 ยืนยันการยื่นแบบ

ปีภาษี 2558 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดา สำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงาน ตามมาตรา 40 (1) แห่งประมวลรัษฎากร ประเภทเดียว ภ.ง.ด.91

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร : 3100800857155 เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร :  
วันเดือนปีเกิด : 24/08/2521 วันเดือนปีเกิด :  
ชื่อ - ชื่อสกุล : นาย ชิน ฉายาสวรรค์วิวัฒน์ คำนวณภาษี :  
ที่อยู่ : ชื่ออาคาร ..... ห้องเลขที่ ..... ชื่อ :  
หมู่บ้าน ..... เลขที่ 699/21 หมู่ที่ ..... ชื่อกลาง :  
ตรอก/ซอย ..... ซอยที่ 25 ..... ถนน ..... ชื่อสกุล :  
ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต ..... บางกอกใหญ่ .....  
จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10120  
โทรศัพท์ : ..... ที่บ้าน .....  
สถานที่ทำงาน : .....  
สถานที่พัก : .....  
สถานภาพของผู้อยู่อาศัย :  
สถานภาพการสมรส สถานภาพการยื่นแบบฯ  
สมรสและอยู่รวมกันตลอดปีภาษี (1) มีเงินได้รวมคำนวณภาษี  
สมรสระหว่างปีภาษี (2) มีเงินได้แยกยื่นแบบฯ  
หย่าระหว่างปีภาษี (3) ไม่มีเงินได้  
ตายระหว่างปีภาษี  
ภาษีที่ชำระเพิ่มเติม ..... บาท  
ภาษีที่ชำระไว้เกิน ..... 5,000.00 บาท  
การแสดงผลเจตนารับราคาภาษีที่ชำระให้พรรคการเมือง รหัสพรรคการเมือง  
ผู้มีเงินได้  ไม่ประสงค์รับราคา  ประสงค์รับราคา  
คู่สมรส  ไม่ประสงค์รับราคา  ประสงค์รับราคา  
ฉัน  มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี  
 ไม่มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี  
การลงทะเบียน EMS  
 ไม่ประสงค์ลงทะเบียน EMS  
 ประสงค์ลงทะเบียน EMS ฉบับละ 32 บาท โดยหักจากเงินภาษีที่ได้คืนของท่าน ทั้งนี้ต้องได้รับคืนไม่น้อยกว่าค่าบริการฝากส่ง

สำหรับรอง  
ข้าพเจ้าขอรับรองว่ารายการที่แสดงไว้เป็นความจริงทุกประการ

ออกจากระบบ ตั้งข้อความ ยืนยันการยื่นแบบ

ภาพที่ 2.12 การยืนยันการยื่นแบบ กรณีไม่มีภาษีที่ชำระ

### 5.6.2 กรณีที่ผู้มีเงินได้มีภาษีชำระไว้เกิน

ระบบจะปรากฏส่วนคำร้องขอคืนภาษี ดังนี้

#### 1) มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี

ระบบจะแสดงข้อความให้แจ้งผลการคืนเงินภาษีผ่านระบบ SMS โดยให้ระบุเบอร์โทรศัพท์แล้วตกลง เลือกทำรายการต่อไป ระบบจะเข้าสู่ขั้นตอนต่อไป ดังภาพที่ 2.13

9. คงเหลือ (7. - 8.)	บันทึกหมายเลขโทรศัพท์	594,000.00
10. หักเงินบริจาค(ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้สุทธิ)		4,000.00
11. เงินได้สุทธิ (9. - 10.)		590,000.00
12. ภาษีคำนวณจากเงินได้สุทธิตาม 1		41,000.00
13. หักภาษีเงินได้ที่ได้รับยกเว้นจากการซื้อ		
14. คงเหลือภาษีที่ชำระเพิ่มเติม(เฉพาะ)		41,000.00
15. หักภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย		46,000.00
16. คงเหลือ ภาษีที่ <input type="checkbox"/> ชำระเพิ่มเติม <input checked="" type="checkbox"/>		5,000.00
17. บวกภาษีที่ชำระเพิ่มเติม (ยกมาจาก 16)		
18. หักภาษีที่ชำระไว้เกิน(ยกมาจาก 7)		
19. หักภาษีชำระไว้ตามแบบ ภ.ง.ด.91(กรณี)		0.00
20. ภาษีที่ <input type="checkbox"/> ชำระเพิ่มเติม <input checked="" type="checkbox"/> ชำระไว้เกิน		5,000.00
21. บวกเงินเพิ่ม (ส่วน)		
22. รวม ภาษีที่ <input type="checkbox"/> ชำระเพิ่มเติม <input checked="" type="checkbox"/> ชำระไว้เกิน		5,000.00

หากท่านมีความประสงค์จะให้กรมสรรพากรแจ้งผลการคืนเงินภาษีผ่านระบบ SMS กรุณาระบุเบอร์โทรศัพท์ หรือหากไม่มีความประสงค์ กรุณาคลิกปุ่ม "ยกเลิก"

การแสดงผลยอดภาษีที่ชำระให้พรรคการเมืองของผู้มีเงินได้	
<input checked="" type="checkbox"/> ไม่ประสงค์บริจาค	<input type="checkbox"/> ประสงค์บริจาค
โปรดเลือก	
คำร้องขอคืนภาษี	
ข้าพเจ้า <input checked="" type="checkbox"/> มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี	
<input type="checkbox"/> ไม่มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี	

ภาพที่ 2.13 ตัวอย่างการระบุเบอร์โทรศัพท์ กรณีขอคืนเงินภาษี

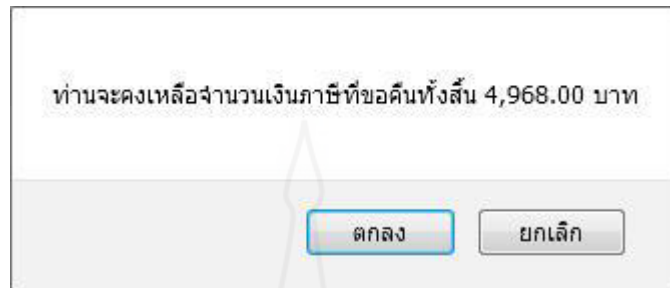
ผู้ให้บริการสามารถเลือกวิธีการจัดส่งเช็คคืนภาษีได้ ดังนี้

- ไม่ประสงค์ลงทะเบียน EMS
- ประสงค์ลงทะเบียน EMS ฉบับละ 32 บาท โดยหักจากเงินภาษีที่ได้คืน ทั้งนี้ต้องได้รับเงินคืนไม่น้อยกว่าค่าบริการฝากส่ง ดังภาพที่ 2.14

ภาษีที่ชำระไว้เกิน	5,000.00 บาท
<b>คำร้องขอคืนภาษี</b>	
ฉัน <input checked="" type="checkbox"/>	มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี
<input type="checkbox"/>	ไม่มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี
<b>การลงทะเบียน EMS</b>	
<input type="radio"/> ไม่ประสงค์ลงทะเบียน EMS	
<input checked="" type="radio"/> ประสงค์ลงทะเบียน EMS ฉบับละ 32 บาท โดยหักจากเงินภาษีที่ได้คืนของท่าน ทั้งนี้ต้องได้รับคืนไม่น้อยกว่าค่าบริการฝากส่ง	

ภาพที่ 2.14 ตัวอย่างการเลือกวิธีการจัดส่งเช็คคืนภาษี กรณีขอคืนเงินภาษี

กรณี que เลือก “ประสงค้ลงทะเบียง EMS ฉบับละ 32 บาท” จะมีข้อความแจ้งเตือน และ แสดงจำนวนเงินคงเหลือที่ขอคืนภาษี ดังภาพที่ 2.15



ภาพที่ 2.15 ตัวอย่างการเลือกประสงค้ลงทะเบียง EMS กรณีขอคืนเงินภาษี

ขั้นตอนที่ 6 ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน เลือก “ยืนยันการยื่นแบบ” ดังภาพที่ 2.16

**ผลการยื่นแบบ**

---

กรมสรรพากรได้รับรายการยื่นแบบ	: ภ.ง.ด.91
เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	: 3100800857155
เลขที่สาขา	: -
เดือน/ปีภาษี	: 00/2558
จำนวนเงินภาษี	: 0.00
หมายเลขอ้างอิงการยื่นแบบ	: P91F0000487
วันที่ยื่นแบบ	: 15/12/2558

กรมสรรพากรได้รับรายการยื่นแบบเรียบร้อยแล้ว กรุณาพิมพ์แบบเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน  
ท่านสามารถตรวจสอบสถานะการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของท่าน (ภ.ง.ด.90/91)  
**3 วันทำการ**หลังจากที่ท่านยื่นแบบสำเร็จได้ที่  
[www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) --> e-filing --> สอบถามข้อมูลการขอคืนภาษี

**\*\* คุณคือหนึ่งพลัง ช่วยหยุดยั้งภาวะโลกร้อน \*\***

**\*\* ขอบคุณที่ท่านยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต \*\***

กรุณาจดจำหมายเลขอ้างอิงการยื่นแบบ **P91F0000487** เพื่อการ  
เรียกดูใบเสร็จรับเงินและภาพแบบในครั้งต่อไป

ภาพที่ 2.16 การตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน





กรณีที่มีผู้มีเงินได้มีภาษีชำระไว้เพิ่มเติมจำนวนเงินภาษีตั้งแต่ 3,000 บาท ผู้มีเงินได้มีสิทธิขอผ่อนชำระภาษีเป็น 3 งวด งวดละเท่าๆกัน โดยสามารถเลือกในส่วน “ประสงค์ หรือ ไม่ประสงค์” ดังภาพที่ 2.18

17. บวกภาษีที่ชำระเพิ่มเติม (ยกมาจาก 6. ของ ใบแนบ(ถ้ามี))	
18. หักภาษีที่ชำระไว้เกิน(ยกมาจาก 7. ของ ใบแนบ(ถ้ามี))	
19. หักภาษีชำระไว้ตามแบบ ภ.ง.ด.91(กรณียื่นเพิ่มเติม)	0.00
20. ภาษีที่ <input checked="" type="checkbox"/> ชำระเพิ่มเติม <input type="checkbox"/> ชำระไว้เกิน	21,000.00
21. บวกเงินเพิ่ม (ถ้ามี)	
22. รวม ภาษีที่ <input checked="" type="checkbox"/> ชำระเพิ่มเติม <input type="checkbox"/> ชำระไว้เกิน	21,000.00

การแสดงเจตนาบริจาคภาษีที่ชำระให้พรรคการเมืองของผู้มีเงินได้

ไม่ประสงค์บริจาค  ประสงค์บริจาค โปรดเลือก

การผ่อนชำระภาษี

ผู้มีเงินได้มีสิทธิขอผ่อนชำระภาษีเป็น 3 งวด งวดละเท่าๆกัน ประสงค์จะขอผ่อนชำระภาษีหรือไม่

ประสงค์  ไม่ประสงค์

ภาพที่ 2.18 การขอผ่อนชำระภาษีเป็น 3 งวด

หากเลือก “ประสงค์” ระบบจะแสดง “ข้อตกลงการขอชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นงวดผ่านระบบการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต” เลือก “ยอมรับ” ระบบจะแสดงรายละเอียดจำนวนเงินการขอผ่อนชำระภาษีของผู้มีเงินได้ ทั้ง 3 งวด พร้อมกับระบุ วัน/เดือน/ปีที่สิ้นสุดการชำระแต่ละงวด ดังภาพที่ 2.19

เหตุที่ท่านไม่สามารถชำระภาษีได้ภายในกำหนดเวลา คือว่าท่านผิดนัดชำระและหมดสิทธิผ่อนชำระภาษีเป็นงวด ท่านต้องชำระภาษีที่  
 อยู่ใต้อำนาจบังคับหรือจำนวนพร้อมเงินเริ่มร้อยละ 1.5 ต่อเดือนหรือเศษของเดือนตามมาตรา 27 แห่งประมวลรัษฎากร  
 2.2.2 หากชำระภาษีผ่านบัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต, ATM บนอินเทอร์เน็ต และ E-Payment การชำระภาษีงวดที่ 2 หรือ 3 ท่านขอรับชำระจะ  
 ไม่ได้รับบัญชีโดยอัตโนมัติ หลังจากท่านเข้าสู่ระบบ (Log in) แล้ว ท่านต้องดำเนินการตามขั้นตอนของหน่วยงานที่ชำระหนี้ ตัวอย่างเช่น  
 เลือกชำระผ่านบัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต ท่านขอรับชำระจะให้ท่านบันทึกเลขที่บัตร เดือน/ปีที่มีบัตรหมดอายุ และเลขรหัสบัตร  
 ดังนั้นหากท่านไม่เข้าสู่ระบบ (Log in) เพื่อชำระภาษีงวดที่ 2 หรือ 3 ภายในกำหนดเวลาของแต่ละงวด คือว่าท่านผิดนัดชำระและหมด  
 ผ่อนชำระภาษีเป็นงวด ท่านต้องชำระภาษีที่เหลืออยู่ใต้อำนาจบังคับหรือจำนวนพร้อมเงินเริ่มร้อยละ 1.5 ต่อเดือนหรือเศษของเดือนตาม  
 มาตรา 27 แห่งประมวลรัษฎากร

3. เมื่อท่านได้ยินถึงการส่งข้อมูลแบบฯ และความประสงค์ขอชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นงวด พร้อมทั้งชำระภาษีงวดที่ 1 แล้วถือว่าท่านยอมรับ  
 ผูกพันในภาระการที่ส่งไม่ได้อะไร ในกรณีที่มิได้ชำระภาษีงวดใดงวดหนึ่งภายในกำหนด ท่านหมดสิทธิที่จะผ่อนชำระต่อไป และต้องชำระภาษี  
 ที่ส่ง  
 ไม่ได้ชำระพร้อมเงินเริ่มร้อยละ 1.5 ต่อเดือนหรือเศษของเดือนตามมาตรา 27 แห่งประมวลรัษฎากร ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา  
 4. เมื่อท่านยินยอมการยื่นแบบฯ ถือว่ากรมสรรพากรได้รับข้อมูลการยื่นแบบฯพร้อมการแจ้งความประสงค์ขอชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นงวด  
 เรียบร้อย  
 แล้วแต่ต้องไม่ถือว่าได้รับแบบฯ และแจ้งความประสงค์ดังกล่าว จนกว่าท่านจะชำระภาษีงวดที่ 1 ภายในเวลาที่กำหนด

การผ่อนชำระภาษี

ผู้มีเงินได้มีสิทธิขอผ่อนชำระภาษีเป็น 3 งวด งวดละเท่าๆกัน ประสงค์จะขอผ่อนชำระภาษีหรือไม่

ประสงค์  ไม่ประสงค์

รายละเอียดการขอผ่อนชำระภาษีของผู้มีเงินได้

ขอผ่อนชำระ งวดที่ 1 จำนวน	7,000.00	บาท พร้อมกับการยื่นแบบ ภายในวันที่ 8 เมษายน 2559
ขอผ่อนชำระ งวดที่ 2 จำนวน	7,000.00	บาท พร้อมกับการยื่นแบบ ภายในวันที่ 8 พฤษภาคม 2559
ขอผ่อนชำระ งวดที่ 3 จำนวน	7,000.00	บาท พร้อมกับการยื่นแบบ ภายในวันที่ 8 มิถุนายน 2559

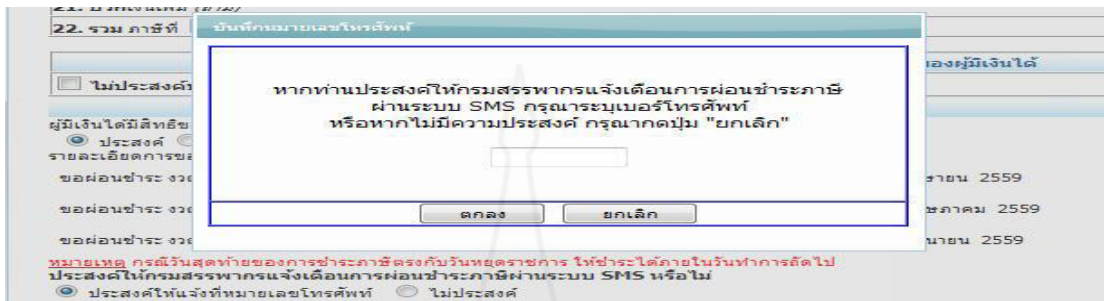
**หมายเหตุ** กรณีวันสุดท้ายของการชำระภาษีตรงกับวันหยุดราชการ ให้ชำระได้ภายในวันทำการถัดไป  
 ประสงค์ไม่กรณสรรพากรแจ้งผลการผ่อนชำระภาษีผ่านระบบ SMS หรือไม่

ประสงค์ให้แจ้งที่หมายเลขโทรศัพท์  ไม่ประสงค์

ภาพที่ 2.19 ตัวอย่างข้อตกลงการขอชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นงวด

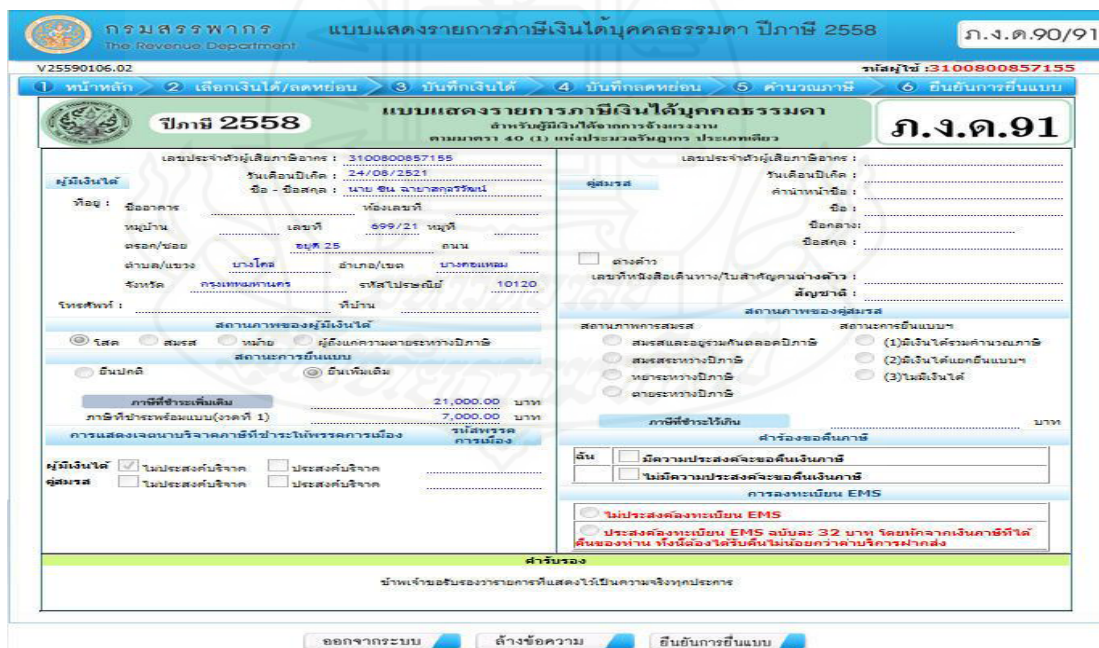
ผู้มีเงินได้สามารถเลือกให้กรมสรรพากรแจ้งเตือนการผ่อนชำระภาษีผ่านระบบ SMS โดยเลือก

- ประสงค์ให้แจ้งที่หมายเลขโทรศัพท์ ให้กรอกหมายเลขโทรศัพท์ แล้วกดปุ่มตกลง
- ไม่ประสงค์ให้กดปุ่มยกเลิก ดังภาพที่ 2.20



ภาพที่ 2.20 ตัวอย่างการเลือกให้กรมสรรพากรแจ้งเตือนการผ่อนชำระภาษีผ่านระบบ SMS

จากนั้นเลือก “ทำรายการต่อไป” จะเข้าสู่หน้าจอ ยืนยันการยื่นแบบ ระบบจะแสดงจำนวนเงินภาษีที่ชำระเพิ่มเติม และจำนวนเงินภาษีที่ชำระพร้อมแบบ (งวดที่ 1) เลือก “ยืนยันการยื่นแบบ” ดังภาพที่ 2.21



ภาพที่ 2.21 ตัวอย่างแบบแสดงรายการภาษีและจำนวนเงินภาษีที่ชำระเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 8 ระบบจะเข้าสู่ขั้นตอนการยืนยันชำระภาษี ดังภาพที่ 2.22

ยืนยันการชำระภาษี	
ชำระภาษีผ่าน E-Payment	กดปุ่มชำระภาษีผ่าน E-Payment เพื่อเลือกธนาคารสำหรับชำระภาษี
บัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต	ชำระด้วยบัตรเครดิตออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บไซต์
ATM บน Internet	ชำระผ่านเลขที่บัตร ATM บน Internet
ชำระภาษีช่องทางอื่น	กดปุ่มชำระภาษีช่องทางอื่น (ATM, Tele-Banking, Internet Banking, Mobile Banking, Counter Service, Pay at Post)
รวมรายการ	ชำระแบบรวมรายการ กรุณาพิมพ์แบบก่อนเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน
ยังไม่ชำระภาษี	กดปุ่มยังไม่ชำระภาษี เพื่อเก็บแบบฯ และชำระภาษีในครั้งต่อไป
พิมพ์แบบ	กดปุ่มพิมพ์แบบเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

ภาพที่ 2.22 การยืนยันชำระภาษี

กรมสรรพากรให้บริการช่องทางการชำระภาษี ได้แก่

8.1 ชำระแบบเชื่อมต่อเว็บไซต์ (ระบบชำระเงิน) ของธนาคารโดยตรง

8.1.1 E-Payment (ตัดเงินแบบ Online Real Time)

8.1.2 บัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต

8.1.3 ATM บนอินเทอร์เน็ต

8.2 ชำระภาษีช่องทางอื่นด้วยชุดชำระเงิน (Pay-in Slip) แสดงข้อมูลสำคัญใช้ชำระภาษี ได้แก่ ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน รหัสควบคุม จำนวนเงินภาษี มีช่องทางที่เปิดให้บริการ ดังนี้

8.2.1 ตู้ ATM ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

8.2.2 Internet Banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

8.2.3 Counter Service (ต้องนำชุดชำระเงินไปชำระ)

1) ธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

2) 7-Eleven

3) เทสโก้ โลตัส

4) ที่ทำการไปรษณีย์

- 8.2.4 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (ต้องนำชุดชำระเงินไปชำระ)
- 8.2.5 Tele Banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ
- 8.2.6 Phone Banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ
- 8.2.7 Mobile Banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ
- 8.3 เลือยกังไม่ชำระภาษี (กรณีมีภาษีต้องชำระแต่ยังไม่เลือกช่องทางการชำระเงิน)
- 8.4 เลือกพิมพ์เมื่อต้องการพิมพ์แบบแสดงรายการ

ขั้นตอนที่ 9 พิมพ์แบบแสดงรายการภาษีและใบเสร็จรับเงิน ภ.ง.ด.90/91

ผู้ใช้บริการสามารถพิมพ์แบบแสดงรายการภาษี และใบเสร็จรับเงิน ภ.ง.ด.90/91 ได้ทันที กรณีที่ไม่มีภาษีชำระหรือขอคืนภาษี ส่วนกรณีมีภาษีชำระเพิ่มเติม สามารถพิมพ์แบบแสดงรายการภาษี และใบเสร็จรับเงิน ภ.ง.ด.90/91 ได้หลังจากได้ยื่นแบบฯ และชำระภาษีแล้ว 2 วันทำการ ที่หน้าเมนู พิมพ์แบบแสดงรายการภาษีใบเสร็จ ภ.ง.ด.90/91

## 2. ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจและทฤษฎีการตัดสินใจ

### 2.1 ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้อธิบายว่า ความรู้ หมายถึงสิ่งที่สะสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ และเป็นความเข้าใจ การรู้โดยสัญชาตญาณ และสารสนเทศ โดยนำความรู้เกิดขึ้นไปประยุกต์ใช้สั่งสมลงในเอกสาร คลังจัดเก็บเอกสาร งานประจำวัน กระบวนการในการทำงาน วิธีปฏิบัติงาน

บลูมและคณะ (1956) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่างๆ ที่นำไปสู่การจดจำ ซึ่งสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมสาระต่างๆ จนนำไปสู่ขั้นที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น และได้ให้ความหมายของความเข้าใจว่าเป็นความสามารถในการขยายความรู้ความจำให้ไกลออกมาจากเดิมอย่างมีเหตุผลโดยการแปลความหมายของคำ ข้อความ ในแง่มุมต่างๆตามหลักวิชาการหรือตามเนื้อเรื่อง การตีความ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง

ไพศาล หวังพานิช (2546) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถที่จะนำความรู้ไปคัดแปลงให้สามารถจับใจความ สามารถอธิบาย หรือสามารถเปรียบเทียบเรื่องราวความคิดเห็นและข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งบุคคลที่มีความเข้าใจจะสามารถแปลความหมาย ตีความ หรือขยายความสิ่งนั้นๆ ได้

แสงจันทร์ โสภากาล (2550) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ รายละเอียดต่างๆ ที่เกิดจากประสบการณ์ที่บุคคลได้จดจำหรือเก็บรวบรวมไว้และสามารถแสดงออกมาในเชิงพฤติกรรมได้

อักษร สวัสดิ์ (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่าความรู้ คือ พฤติกรรมขั้นต้นที่เกิดจากความจำ การมองเห็น การได้ยิน การจดจำ

จากความหมายความรู้และความเข้าใจสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สะสมมาจากประสบการณ์ การจดจำ รวมถึงการเรียนรู้ และสามารถตีความหรือขยายความ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่สมเหตุสมผล

บลูมและคณะ อ้างจากแสงจันทร์ โสภากาล (2550) กล่าวว่า ความรู้แบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ความรู้ เป็นขั้นตอนแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการจดจำ การมองเห็น การได้ยิน โดยไม่จำเป็นที่จะต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อนและนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ การวิเคราะห์และประเมินผล

ขั้นที่ 2 ความเข้าใจ เป็นพฤติกรรมที่ต่อจากความรู้ ขั้นตอนนี้จะต้องใช้ความสามารถทางสมองในการตีความหมายโดยการใช้ภาษา สัญลักษณ์ หรือข้อเขียน

ขั้นที่ 3 การนำไปใช้ เป็นการนำความรู้ที่อาศัยทักษะทางด้านความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ เป็นการแยกแยะภาพรวมออกมาเป็นส่วนๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 5 การสังเคราะห์ เป็นการนำส่วนประกอบหลายๆ ส่วนนำมารวมกันเป็นโครงสร้างที่แน่ชัด และนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผน ขั้นตอนนี้จะก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ขั้นที่ 6 การประเมินผล เป็นการใช้มาตรฐานเป็นส่วนประกอบในการประเมินผลความรู้หรือข้อเท็จจริงต่างๆ

จากความหมายของความรู้ความเข้าใจและขั้นตอนของความรู้ความเข้าใจ สามารถสรุปได้ว่า กระบวนการความรู้จะนำไปสู่ความเข้าใจและการนำไปใช้โดยการผ่านการวิเคราะห์ตามขั้นตอนด้วยเหตุผล และมีการประเมินผลด้วยการใช้มาตรฐานเป็นส่วนประกอบ ซึ่งกิตติมา ปริดีดิลก (2520) ได้กล่าวว่า เครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ที่นิยมใช้กันมาก คือ แบบทดสอบ โดยผู้ทดสอบจะแสดงอาการด้วยพฤติกรรม เช่น การเขียน ทำทาง การพูด เพื่อให้สามารถสังเกตได้หรือสามารถนับเป็นปริมาณได้ โดยสามารถแบ่งแบบทดสอบออกเป็น 3 ลักษณะ คือ (1) ข้อสอบปากเปล่า เป็น

การทดสอบด้วยวาจาหรือการสัมภาษณ์ (2) แบบข้อเขียน เช่น แบบให้เลือกถูกผิด เหมาะสำหรับใช้วัดความจำ ที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริงต่างๆ เช่น สถานที่ บุคคล เวลา เป็นต้น หลักการสร้างแบบทดสอบแบบถูกผิด ต้องไม่เป็นข้อคำถามที่เป็นความคิดเห็น คำถามต้องมีความชัดเจน กะทัดรัด หลีกเลียงคำถามปฏิเสธ หรือปฏิเสธซ้อนปฏิเสธ ส่วนแบบจับคู่ เหมาะสำหรับการวัดความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริงและความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ คือ ส่วนที่เป็นคำถามและส่วนที่เป็นคำตอบ หลักการสร้างแบบทดสอบแบบจับคู่ที่ดีต้องมีเนื้อหาเป็นเรื่องเดียวกัน ส่วนแบบเลือกตอบสามารถวัดความรู้ได้ตั้งแต่ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า 3) ข้อสอบภาคปฏิบัติ เป็นข้อสอบที่ให้ผู้ตอบพูดหรือทำเรื่องหมาโยใดๆ ที่มุ่งถึงการแสดงพฤติกรรมที่แท้จริง เหมาะสำหรับวัดความรู้ขั้นสูงกว่าความจำและความเข้าใจ โดยแบบทดสอบแบบอัตโนมัติแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ แบบจำกัดคำตอบ (ให้ตอบตามประเด็นที่ระบุไว้) และแบบขยายความ (ให้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี)

## 2.2 ทฤษฎีการตัดสินใจ

กูลชลี ไชยนั้นดา (2539) ให้ความหมายของการตัดสินใจ คือ กระบวนการเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับหลายๆ ทางเลือก เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุด

วุฒิชัย จานงค์ (2543) ให้ความหมายของการตัดสินใจ หมายถึง การจัดการที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และเป็นการดำเนินการที่จะนำไปสู่วัตถุประสงค์โดยอาจมีเครื่องมือมาช่วยในการพิจารณาในการตัดสินใจ เช่น เหตุผล อารมณ์ ความชอบ รสนิยม

Moody (1963) ให้ความหมายของคำว่าตัดสินใจ คือ การหยุดหาข้อเท็จจริง หรือหยุดหาแนวทางแก้ไข และต้องกระทำเมื่อไม่มีเวลาที่จะหาข้อเท็จจริงอีกต่อไป

สามารถสรุปได้ว่า การตัดสินใจ คือ กระบวนการเปรียบเทียบหลายทางเลือก เพื่อนำสู่การพิจารณาหาทางเลือกเพียงหนึ่งทางที่จะทำให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

### 2.2.1 สถานการณ์การตัดสินใจ

#### 1) การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอน

ผู้ตัดสินใจจะทราบทางเลือกในการตัดสินใจที่เป็นไปได้ทั้งหมดทุกทางเลือก และทราบผลลัพธ์จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามทางเลือกนั้นๆ

#### 2) การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่เสี่ยง

ผู้ตัดสินใจจะทราบทางเลือกในการตัดสินใจที่เป็นไปได้ทั้งหมดเช่นเดียวกันกับการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอน แต่จะไม่ทราบผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการเลือกปฏิบัติเพียงแต่จะสามารถทราบโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่จะเกิดขึ้นจากการเลือกทางเลือกนั้นๆ

### 3) การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่มีความแน่นอน

ผู้ตัดสินใจไม่สามารถทราบว่าจะเลือกที่เป็นไปได้ทั้งหมดมีอะไรบ้าง อาจทราบเพียงทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง และไม่ทราบว่าผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นตามทางเลือกนั้นๆ เป็นอย่างไร

#### 2.2.2 ตัวแบบการตัดสินใจ

##### 1) ตัวแบบการตัดสินใจแบบดั้งเดิม

การตัดสินใจแบบดั้งเดิมจะต้องมีข้อมูลหรือสารสนเทศเกี่ยวกับปัญหา สถานการณ์ที่จะต้องตัดสินใจและทราบทางเลือกในการตัดสินใจที่เป็นไปได้ทั้งหมด โดยจะสามารถ กำหนดหรือเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนให้กลายเป็นการตัดสินใจที่มีความแน่นอนได้สำเร็จ อีกทั้งยังต้องสามารถประเมินสถานการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผล และเลือกตัดสินใจตามหลักเหตุผลเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

##### 2) ตัวแบบการตัดสินใจด้านการบริหาร

การตัดสินใจด้านการบริหาร เป็นการตัดสินใจที่คำนึงถึงความน่าพอใจ เลือกแสวงหาทางเลือกที่เป็นไปได้โดยการใช้ความรู้สึก ค่านิยม จิตใต้สำนึก ไหวพริบ และความเคยชิน ในการตัดสินใจ

##### 3) ตัวแบบการตัดสินใจโดยยึดติดกับทางเลือก

การตัดสินใจโดยยึดติดกับทางเลือก คือ การเชื่อมั่นว่าการตัดสินใจในรูปของกลุ่มหรือทีม มีประสิทธิภาพกว่าการตัดสินใจโดยบุคคลคนเดียว

#### 2.2.3 กระบวนการตัดสินใจ

Plunkett and Attner (1994) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจที่มีลำดับขั้น โดยใช้เหตุผล กฎเกณฑ์ ในการพิจารณาโดยใช้เครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ในการหาข้อสรุปและนำไปสู่ การตัดสินใจ แบ่งเป็น 7 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา เป็นขั้นตอนแรกที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจขั้นอื่นๆ ต้องมีการค้นหาสาเหตุและสามารถระบุปัญหาได้อย่างถูกต้อง

ขั้นที่ 2 การระบุข้อจำกัดในการประกอบการตัดสินใจ เมื่อสามารถระบุ ปัญหาแล้ว จะต้องพิจารณาถึงข้อจำกัดต่างๆ เช่น เงินทุน สิ่งอำนวยความสะดวก เวลา ค่าใช้จ่าย

ขั้นที่ 3 การพัฒนาทางเลือก ทางเลือกที่เลือกต้องมีศักยภาพและมีความเป็นไปได้ที่จะสามารถแก้ไขปัญหานั้นน้อยลงหรือหมดไป และเพื่อประโยชน์สูงสุด อาจใช้วิธีการปรึกษาหารือ เป็นรายบุคคลหรือเป็นรายกลุ่ม ที่มาจากการรวมสติปัญญา ความรู้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ หรือประสบการณ์ของตนเอง ซึ่งสามารถนำมาเป็นทางเลือกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ทางเลือก คือการพัฒนาทางเลือกต่างๆ โดยจะนำเอาข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกมาเปรียบเทียบอย่างรอบคอบ

ขั้นที่ 5 การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เมื่อมีการวิเคราะห์และประเมินทางเลือกแล้ว ต้องมีการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดทางเดียว ซึ่งเลือกทางที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อเนื่องในภายหลังน้อยที่สุดและมีผลประโยชน์มากที่สุด

ขั้นที่ 6 การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ ควรนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 7 การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจ ที่จะช่วยให้ผู้ตัดสินใจได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการตัดสินใจว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายหรือไม่ และจะช่วยให้สามารถแก้ปัญหาหรือทำการตัดสินใจใหม่ให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

วัลดา บินชาเวิน (2543) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน เป็นความพึงพอใจในรูปของนามธรรมซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และเป็นลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำหรือปฏิบัติให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

วีระพงษ์ เณติมจิระรัตน์ (2542) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการ ซึ่งสามารถสัมผัสหรือจับต้องได้ยากและสูญสลายไปได้ง่าย

อมรา ผูกบุญเชิด (2539) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็ว และอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน เป็นการกระทำหรือการปฏิบัติที่แสดงออกโดยการอำนวยความสะดวก เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้

จากความหมายของการบริการ สามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในรูปแบบนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ โดยการบริการนั้นจะต้องสามารถอำนวยความสะดวก มีความรวดเร็ว มีความปลอดภัย และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด จนนำไปความประทับใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ซัชวาลย์ ทัดศิวัช (2554) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก คือ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็น หรือจับต้องได้ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแล ด้วยความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญา ที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ โดยที่จะต้องมีความถูกต้องและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกครั้ง และสามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที สามารถเข้าถึงได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ผู้ให้บริการ โดยแสดงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ได้ตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1988) กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่จะได้รับการ จากหน่วยงานหรือองค์การ ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ ซึ่งความคาดหวังมีระดับที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เมื่อได้รับการตอบสนอง หรือได้รับการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการที่ดี โดย ซิแทมล์และคณะได้เสนอมุมมองของการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการจากความคาดหวังของ ผู้รับบริการว่า เกิดจากปัจจัย 4 ประการคือ

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก คือ ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจาก คำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการ เป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล เป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคล อยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต คือ ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจ หรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสาร เพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา

โดยแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการว่าคุณภาพการให้บริการเกิดจากการที่ผู้รับบริการประเมินการให้บริการที่เขาได้รับ ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการได้รับบริการ ซึ่งพิจารณาจากความสำคัญ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้อง แม่นยำ จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความน่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการจนสร้างความไว้วางใจในการบริการ
2. ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibles) คือ การบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกเรื่องของเครื่องมือ เครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
3. การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความเต็มใจในการให้บริการอย่างเต็มที่ รวดเร็ว ประหยัด และยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ
4. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ต่อผู้รับบริการ สามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการว่าการบริการนั้น ไม่มีอะไรอย่างอื่นแอบแฝง
5. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) คือ การให้บริการต้องมีความปลอดภัย ปราศจากความเสียหายที่ก่อให้เกิดอันตราย
6. ความสะดวกในการเข้าถึง (Access) คือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ โดยสะดวก สบาย สามารถติดต่อสื่อสารกันกับผู้ให้บริการได้ง่าย
7. การสื่อสาร (Communication) คือ การรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและการให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้รับบริการ โดยการใช้ภาษาที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจได้ตรงกัน
8. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding the Customer) คือ การทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการว่าต้องการสิ่งใด เช่น ความรู้ ความชอบ รสนิยม ความจำเป็น
9. ความสามารถ (Competence) คือ ความรู้และทักษะของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เช่น การสื่อสาร การแนะนำ การให้ความรู้ การต้อนรับ หรือการให้ความช่วยเหลือต่างๆ

10. ความสุภาพและความเป็นมิตร (Courtesy) คือ การแสดงออกถึงการมีอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพ เป็นมิตร ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้ Tenner and Detoro (1992) ได้เสนอว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการประกอบไปด้วย 1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ 2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ 3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการเชื่อมโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

#### 4. งานศึกษาที่เกี่ยวข้อง

ฉวีวรรณ ผลาหาญ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ความสะดวก รวดเร็ว มากกว่าการให้บริการยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการมากที่สุดคือการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีความยุ่งยาก ส่วนปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตคือปัญหาในการขาดความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยุ่งยาก ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินทันที และปัญหาการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่แพร่หลาย สอดคล้องกับงานศึกษาของสมพร คำเงิน (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตคือการให้บริการที่มีความสะดวก โดยสามารถยื่นแบบได้ในวันหยุดราชการ แต่ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่เกิดจากกลัวเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเรียกตรวจสอบภาษีย้อนหลังเมื่อมีภาษีที่ชำระไว้เกิน และขาดความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับงานศึกษาของสุทธิพร อยู่สบาย (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในเขตอำเภอเมืองลำปางต่อการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่จะยื่นแบบชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เนื่องจากมั่นใจในการยื่นแบบกับเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและรู้สึกว่าการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อนประกอบกับยังขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต และบางส่วนที่เลือกใช้บริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตเพราะมีความคิดเห็นว่ามีความสะดวก สบาย และ

รวดเร็วกว่า อีกทั้งยังมั่นใจความถูกต้องของโปรแกรมในการคำนวณหาตัวเลข แต่ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการที่ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินได้ในทันที

มณฑริยา ลือสระน้อย (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต คือ การขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่น ไม่ทราบช่วงเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ไม่ทราบหน้าที่และสิทธิประโยชน์ทางภาษี จึงทำให้เกิดการเพิกเฉยต่อการปฏิบัติตามให้ถูกต้องตามประมวลรัษฎากรแต่ไม่ได้มีเจตนาหลีกเลี่ยงภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของวิไลวรรณ กลมมา (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาผู้เสียภาษีในเขตจังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณ ขั้นตอนการกรอกแบบ และขาดทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต รวมถึงมีความกังวลว่าจะต้องเก็บเอกสารหลักฐานไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี เพื่อรอการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร และได้มีข้อเสนอแนะว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ทราบถึงข้อดี ประโยชน์ของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยการแจกเอกสารเกี่ยวกับรายการหักค่าลดหย่อน และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของอุปกรณ์เพื่อสามารถรองรับการทำธุรกรรมเป็นจำนวนมากและสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิภาดา สุขสวัสดิ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีที่มีผลต่อทัศนคติการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 (เขตคลองเตย) ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจด้านภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระดับปานกลาง ทำให้พิจารณาได้ว่ากรมสรรพากรควรหามาตรการต่างๆ ในการเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมายเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีและนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ชลทิชา ทรัพย์สงเสริม (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับด้านบุคลากร การบริการ การประชาสัมพันธ์ ทำให้พิจารณาได้ว่าการบริการที่ดีมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษี

ธีรศักดิ์ ภาคทรัพย์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า (1) ด้านการให้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงการรับชำระภาษี การออกใบเสร็จรับเงิน และการคำนวณภาษีที่ต้องชำระให้มีความถูกต้องเหมาะสมเพื่อลดข้อขัดแย้งระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร (2) ด้านการได้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการให้บริการที่ดีสามารถช่วยให้สามารถประหยัดเวลา สามารถยื่นแบบได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง (3) ด้านปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ระบบการให้บริการมีความล่าช้า รูปแบบการยื่นแบบแสดงรายการควรมีการออกแบบที่ง่ายต่อการจดจำและเหมือนกันทุกปีภาษี ช่วงการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ควรมีเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรออกประชาสัมพันธ์ และให้คำแนะนำการยื่นแบบมากขึ้น

วัชรินทร์ สองอุ่น (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีหัก ณ ที่จ่ายทางอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต มี 7 ด้าน คือ (1) การประชาสัมพันธ์ (2) ความเข้าใจในกฎหมายและขั้นตอนการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต (3) การยอมรับนวัตกรรม (4) สิทธิประโยชน์ (5) ความสะดวก (6) ความประหยัด (7) ปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น ความเชื่อมั่นของการใช้บริการและความมั่นใจในเทคโนโลยีโดยปัจจัยทางด้านความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการยื่นแบบเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และปัญหาอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะเกิดจากการมีขั้นตอนการทำรายการที่ยุ่งยากคือต้องมีการติดตั้งเวอร์ชันใหม่ ซึ่งระบบเชื่อมอินเทอร์เน็ตเกิดข้อขัดข้องหลุดบ่อย ทำให้รายการไม่ต่อเนื่องและจะต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม

T. Ramayah, Viveka Ramoo, and Amlus Ibrahim (2008) ได้ทำการศึกษาเรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตกับคู่มือในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ในรัฐปีนัง ประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-55 ปี สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือปริญญาโท และมีรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน และการทำงานในภาคเอกชน ซึ่งเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ เห็นว่าคู่มือในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีไม่ใช่ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

M. Krishna Moorthy, Azni Suhaily Binti Samsuri, Suhaili Binti Mohd Hussin, Maisarah Syazwani Binti Othman, and Mahendra Kumar Chelliah (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในหมู่นักวิชาการในรัฐปะลิส ประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อถือของระบบ การรักษาความปลอดภัยในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และผลการศึกษาของผู้ทำศึกษาก่อนอื่น สามารถทราบประเด็นที่สำคัญได้ว่ากรมสรรพากรต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัยในข้อมูล สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการได้ กรมสรรพากรต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงประโยชน์และให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องข้อกำหนด ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต



# บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1.1 ประชากร

ผู้เสียภาษีอากรที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2559 ถึงวันที่ 8 เมษายน 2559 จำนวน 58,450 คน ดังนี้

ภ.จ.ด.90 จำนวน 6,503 คน

ภ.จ.ด.91 จำนวน 51,947 คน

##### 1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

คำนวณกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 โดยการแจกแบบสอบถามแบบสุ่มโดยบังเอิญ จำนวน 397 คนคำนวณได้ดังนี้

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

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ คลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง คือ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดย

สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

การคำนวณ

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 58,450 คน

แทนค่า  $n =$  ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N = 58,450$

$e = 0.05$

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{58,450}{(1+(58,450)(0.05)^2)} \\
 &= \frac{58,450}{(1+(58,450)(0.0025))} \\
 &= \frac{58,450}{1+(146.13)} \\
 &= \frac{58,450}{147.13} \\
 &= 397.27
 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่าง n มีค่าเท่ากับ 397.27 จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด ซึ่งได้มาจากการศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด แบ่งเป็นลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 เหตุผลในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น ความสะดวก ความรวดเร็ว การประหยัด การบริการ การรับรู้ข่าวสาร ความปลอดภัยของข้อมูล จะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด โดยมีลักษณะเป็นการสอบถามความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 5 ระดับตามวิธีของ Likert Scale คือ

ระดับความคิดเห็น	คำอธิบายรายการ	คะแนน
มากที่สุด	มีความสำคัญมากที่สุด / เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
มาก	มีความสำคัญมาก / เห็นด้วย	4
ปานกลาง	มีความสำคัญปานกลาง / เห็นด้วยปานกลาง	3
น้อย	มีความสำคัญน้อย / ไม่เห็นด้วย	2
น้อยที่สุด	มีความสำคัญน้อยที่สุด / ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1



ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น ประเภทของเงินได้พึงประเมิน การหักค่าใช้จ่าย การหักค่าลดหย่อน การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบระหว่าง ใช่ หรือ ไม่ใช่

ส่วนที่ 4 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น การเข้าเว็บไซต์ การกรอกข้อมูล การชำระภาษี จะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบระหว่าง ใช่ หรือ ไม่ใช่

ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สำหรับผู้เสียภาษีที่เคยใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (แบบ ภ.ง.ด.90 และแบบ ภ.ง.ด.91) ผ่านอินเทอร์เน็ต ในระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2559 ถึงวันที่ 8 เมษายน 2559 และอาศัยอยู่ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

#### 3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งจากหนังสือ วารสาร งานศึกษา และจากข้อมูลอินเทอร์เน็ต

#### 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับข้อมูลจากแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จะทำการประมวลผลข้อมูลต่างๆ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for the Social Science) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ด้วยค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยระดับความคิดเห็นจะแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และแต่ละช่วงจะมีความกว้างของระดับคะแนนเท่ากับ 0.80 ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ด้วยค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามตอบถูก ได้ 1 คะแนน แต่ถ้าตอบผิด ได้ 0 คะแนน ซึ่งคำตอบที่ถูกต้อง คือ

คำถาม	คำตอบ	
	ใช่	ไม่ใช่
<b>ประเภทของเงินได้พึงประเมิน</b>		
1. ตามมาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากร แบ่งเงินได้พึงประเมินออกเป็น 8 ประเภท	✓	
2. เงินได้พึงประเมิน คือ เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่สามารถคำนวณได้เป็นเงิน	✓	

คำถาม	คำตอบที่	
	ถูกต้อง	
	ใช่	ไม่ใช่
<b>การหักค่าใช้จ่าย</b>		
3. กรณีที่มีเงินได้จากเงินเดือนเพียงอย่างเดียว สามารถหักค่าใช้จ่ายได้ในอัตราร้อยละ 40 ของเงินได้ แต่ไม่เกิน 50,000 บาท		✓
4. กรณีที่มีเงินได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน ผู้มีเงินได้สามารถเลือกหักค่าใช้จ่ายจริงตามความจำเป็นและสมควร หรือหักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาก็ได้	✓	
<b>การหักค่าลดหย่อน</b>		
5. ปีภาษี 2558 ผู้มีเงินได้สามารถหักค่าลดหย่อนตนเองได้ 50,000 บาท		✓
6. ค่าดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย สามารถนำมาลดหย่อนภาษีได้ตามที่จ่ายจริง แต่รวมกันไม่เกิน 100,000 บาท	✓	
<b>การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา</b>		
7. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กำหนดจากยอดเงินได้สุทธิ คูณด้วยอัตรากำหนดที่กฎหมายกำหนด ตามอัตรากำหนด	✓	
8. ปีภาษี 2558 มีอัตรากำหนดสูงสุด คือ อัตราร้อยละ 35	✓	

เกณฑ์การตีความหมาย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	คำอธิบาย
0.80 ขึ้นไป	มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด
0.70 – 0.79	มีความรู้ความเข้าใจมาก
0.60 – 0.69	มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง
0.50 – 0.59	มีความรู้ความเข้าใจน้อย
ต่ำกว่า 0.49	ขาดความรู้ความเข้าใจ

4.4 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ด้วยค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามตอบถูก ได้ 1 คะแนน แต่ถ้าตอบผิด ได้ 0 คะแนน ซึ่งคำตอบที่ถูกต้อง คือ

คำถาม	คำตอบที่ถูกต้อง	
	ใช่	ไม่ใช่
<b>การเข้าเว็บไซต์</b>		
1. ท่านสามารถยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ที่เว็บไซต์ www.rd.go.th	✓	
2. กรณีสมัครผ่าน ต้องขอรหัสผ่าน โดยการกรอกข้อมูลส่วนบุคคล โดยต้องกรอกเลขควบคุมหลังบัตรประชาชนให้ตรงกับฐานข้อมูลกรมการปกครอง	✓	
<b>การกรอกข้อมูล</b>		
3. ท่านไม่สามารถบันทึกค่าลดหย่อนต่างๆ เกินเกณฑ์ตามที่กรมสรรพากรกำหนดได้	✓	
4. การกรอกข้อมูลต้องเรียงลำดับตามแต่ละหน้าไปจนถึงหน้าสุดท้าย โดยไม่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขข้อมูลในหน้าหัวข้อต่างๆ ได้		✓
<b>การชำระภาษี</b>		
5. กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจำนวนตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป ผู้เสียภาษีมียกยติขอผ่อนชำระภาษีได้เป็น 3 งวดเท่า ๆ กัน ไม่ต้องเสียเงินเพิ่มใดๆ	✓	
6. การชำระภาษีสามารถชำระเป็นเงินสดได้เพียงอย่างเดียว		✓

เกณฑ์การตีความหมายมีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	คำอธิบาย
0.80 ขึ้นไป	มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด
0.70 – 0.79	มีความรู้ความเข้าใจมาก
0.60 – 0.69	มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง
0.50 – 0.59	มีความรู้ความเข้าใจน้อย
ต่ำกว่า 0.49	ขาดความรู้ความเข้าใจ

4.5 การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ ใช้การวิเคราะห์แบบพรรณนา

4.6 ทดสอบค่าสถิติ t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เช่น เพศ

4.7 ทดสอบค่าสถิติ F-test (One – Way ANOVA) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป พร้อมทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี

4.8 ทดสอบค่าสถิติโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple regression Analysis) ด้วยวิธี Enter เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกรูปแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต กับความรู้ความเข้าใจในการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 4 ตัวแปร คือ ประเภทของเงินได้พึงประเมิน การหักค่าใช้จ่าย การหักค่าลดหย่อน และการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

4.9 ทดสอบค่าสถิติโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple regression Analysis) ด้วยวิธี Enter เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกรูปแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต กับความรู้ความเข้าใจการใช้งาน ในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 3 ตัวแปร คือ การเข้าเว็บไซต์ การกรอกข้อมูล และการชำระภาษี

โดยเกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Hinkle D. E. 1998) แบ่งออกเป็น ระดับ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.91 – 1.00	สูงมาก
0.71 – 0.90	สูง
0.51 – 0.70	ปานกลาง
0.31 – 0.50	ต่ำ
0.00 – 0.30	ต่ำมาก

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของผู้เสียภาษีในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 397 คน โดยการใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยจำแนกผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เหตุผลในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### 1. ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 397 คน จำแนกโดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่ (คน)	ร้อยละ (%)
<b>เพศ</b>		
ชาย	133	33.50
หญิง	264	66.50
<b>รวม</b>	<b>397</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
0 - 30 ปี	103	25.95
31 - 40 ปี	202	50.88
41 - 50 ปี	63	15.87
51 ปี ขึ้นไป	29	7.30
<b>รวม</b>	<b>397</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	9.07
ปริญญาตรี	235	59.19
ปริญญาโท	126	31.74
สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>397</b>	<b>100.00</b>
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	221	55.67
พนักงานของบริษัท/ห้างร้าน	160	40.30
เจ้าของร้าน/ธุรกิจส่วนตัว	11	2.77
อื่นๆ	5	1.26
<b>รวม</b>	<b>397</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่ (คน)	ร้อยละ (%)
<b>รายได้ต่อปี</b>		
30,000 – 100,000 บาท	107	26.95
100,001 – 500,000 บาท	204	51.39
500,001 – 1,000,000 บาท	72	18.14
1,000,001 บาท ขึ้นไป	14	3.53
<b>รวม</b>	<b>397</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน พบว่า

**เพศ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน (ร้อยละ 66.50) เพศชาย จำนวน 133 คน (ร้อยละ 33.50)

**อายุ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 202 คน (ร้อยละ 50.88) รองลงมาจะมีอายุระหว่าง 0 - 30 ปี จำนวน 103 คน (ร้อยละ 25.95) อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 63 คน (ร้อยละ 15.87) อายุระหว่าง 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.30) ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 235 คน (ร้อยละ 59.19) รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 126 คน (ร้อยละ 31.74) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน (ร้อยละ 9.07) และสูงกว่าระดับปริญญาโท จำนวน 0 คน (ร้อยละ 0.00) ตามลำดับ

**อาชีพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 221 คน (ร้อยละ 55.67) รองลงมาคือพนักงานของบริษัท/ห้างร้าน จำนวน 160 คน (ร้อยละ 40.30) เจ้าของร้าน/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.77) และอาชีพอื่นๆ คือ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาของรัฐ ข้าราชการบำนาญและลูกจ้าง รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.26) ตามลำดับ

**รายได้ต่อปี** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปี จำนวน 100,0001 – 500,000 บาท จำนวน 204 คน (ร้อยละ 51.39) รองลงมาคือรายได้ต่อปี จำนวน 30,000 – 100,000 บาท จำนวน 107 คน (ร้อยละ 26.95) รายได้ต่อปี จำนวน 500,0001 – 1,000,000 บาท จำนวน 72 คน (ร้อยละ 18.14) และรายได้ต่อปี จำนวน 1,000,0001 บาท ขึ้นไป จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.53) ตามลำดับ



## ส่วนที่ 2 เหตุผลในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาเหตุผลในการการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาสามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน คือ 1) ด้านความสะดวก 2) ด้านความรวดเร็ว 3) ด้านความประหยัด 4) ด้านการบริการ 5) ด้านการรับรู้ข่าวสาร 6) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเหตุผลในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>ด้านความสะดวก</b>			
1. ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ	4.66	.664	มากที่สุด
2. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไม่ต้องแนบเอกสารประกอบ	4.34	1.081	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวมด้านความสะดวก</b>	<b>4.50</b>	<b>.873</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านความรวดเร็ว</b>			
3. ทำให้ท่านได้รับสิทธิในการพิจารณาคืนภาษีได้รวดเร็ว กว่ากรยื่นแบบแสดงรายการภาษีด้วยกระดาษ	4.36	.901	มากที่สุด
4. ช่วยลดการรอคอยในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	4.70	.634	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวมด้านความรวดเร็ว</b>	<b>4.53</b>	<b>.768</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
<b>ด้านความประหยัด</b>			
5. ช่วยให้ท่านสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไป ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขา	4.74	.589	มากที่สุด
6. ช่วยลดการใช้กระดาษและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	4.60	.834	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวมด้านความประหยัด</b>	<b>4.67</b>	<b>.711</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านการบริการ</b>			
7. ท่านคิดว่าระบบการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีใช้งานง่าย	4.44	.788	มากที่สุด
8. ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเจ้าพนักงานสรรพากร ในการตอบข้อสงสัยการใช้งานต่างๆ	4.06	1.062	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวมด้านการบริการ</b>	<b>4.25</b>	<b>.925</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านการรับรู้ข่าวสาร</b>			
9. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นแบบแสดงรายการภาษี จากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	4.10	1.050	มาก
10. ท่านทราบว่ากรมสรรพากร ขยายเวลาการขึ้นแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ออกไป อีก 8 วัน นับแต่วันสุดท้ายของกำหนดเวลาขึ้นแบบ แสดงรายการภาษี (วันสุดท้ายวันที่ 8 เมษายน)	4.05	1.319	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวมด้านการรับรู้ข่าวสาร</b>	<b>4.08</b>	<b>1.185</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
<b>ด้านความปลอดภัยของข้อมูล</b>			
11. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าระบบมีความปลอดภัย โดยข้อมูลจะไม่เผยแพร่ไปยังบุคคลภายนอก	4.21	.926	มากที่สุด
12. กรณีที่ท่านกรอกข้อมูลผิดพลาด ระบบจะแจ้งรายการ เตือนให้ทราบทันที	4.26	1.015	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวมด้านความปลอดภัยของข้อมูล</b>	<b>4.38</b>	<b>.905</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน พบว่า

**ด้านความสะดวก** ในภาพรวมมีความสำคัญระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับจากประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ผู้เสียภาษีอากรสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.66) และอันดับรองลงมา คือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไม่ต้องแนบเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34)

**ด้านความรวดเร็ว** ในภาพรวมมีความสำคัญระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับจากประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ช่วยลดการรอคอยในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70) และอันดับรองลงมา คือ ทำให้ได้รับสิทธิในการพิจารณาคืนภาษีได้รวดเร็วกว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีด้วยกระดาษ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.36)

**ด้านความประหยัด** ในภาพรวมมีความสำคัญระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับจากประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ สามารถทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74) และรองลงมา คือ ทำให้ช่วยลดการใช้กระดาษและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60)

**ด้านการบริการ** ในภาพรวมมีความสำคัญระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับจากประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ระบบการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.44) และรองลงมา คือ ได้รับการช่วยเหลือจากเจ้าพนักงานสรรพากรในการตอบข้อสงสัยการใช้งานต่างๆ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06)

**ด้านการรับรู้ข่าวสาร** ในภาพรวมมีความสำคัญระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับจากประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีจากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10) และรองลงมา คือ ทราบว่ากรมสรรพากรขยายเวลาการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาออกไปอีก 8 วัน นับแต่วันสุดท้ายของกำหนดเวลาขึ้นแบบแสดงรายการภาษี (วันสุดท้ายวันที่ 8 เมษายน) ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.05

**ด้านความปลอดภัยของข้อมูล** ในภาพรวมมีความสำคัญระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับจากประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ กรณีที่กรอกข้อมูลผิดพลาด ระบบจะแจ้งรายการเตือนให้ทราบทันที (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26) และรองลงมา คือ มีความเชื่อมั่นว่าระบบมีความปลอดภัยโดยข้อมูลจะไม่เผยแพร่ไปยังบุคคลภายนอก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.21)

จากการศึกษาเกี่ยวกับเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต สามารถสรุปลำดับความสำคัญของแต่ละด้าน ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 การจัดอันดับความสำคัญของเหตุผลในตัดสินใจเลือกใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

รายการ	ระดับความสำคัญ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1. ด้านความประหยัด	4.67	.711	มากที่สุด	1
2. ด้านความรวดเร็ว	4.53	.768	มากที่สุด	2
3. ด้านความสะดวก	4.50	.873	มากที่สุด	3
4. ด้านการบริการ	4.25	.925	มากที่สุด	4
5. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	4.24	.971	มากที่สุด	5
6. ด้านการรับรู้ข่าวสาร	4.08	1.185	มาก	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>	<b>4.38</b>	<b>.905</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน สามารถเรียงอันดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านความประหยัด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67)

อันดับที่ 2 ด้านความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.53)

อันดับที่ 3 ด้านความสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.50)

อันดับที่ 4 ด้านการบริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.25)

อันดับที่ 5 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.24)

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ อันดับที่ 6 ด้านการรับรู้ข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08)

ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบค่าสถิติ t-test เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เช่น เพศ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.4 และทำการทดสอบค่าสถิติ F-test (One – Way ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี พร้อมทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.5 ถึง ตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ชาย	133	4.36	.860
หญิง	264	4.58	.639
<b>รวม</b>	<b>397</b>	<b>4.47</b>	<b>.750</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Sig. = .072 (Sig. = .072 > 0.05)

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
0 - 30 ปี	103	4.28	.663
31 - 40 ปี	202	4.34	.615
41 - 50 ปี	63	4.50	.568
51 ปี ขึ้นไป	29	4.68	.504
<b>รวม</b>	<b>397</b>	<b>4.38</b>	<b>.622</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Sig. = .003 (Sig. = .003 < 0.05)

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่าอายุทั้ง 4 ตัวแปร คือ (1) อายุ 0 – 30 ปี (2) อายุ 31 – 40 ปี (3) อายุ 41 – 50 ปี และ (4) อายุ 51 ปี ขึ้นไป มีเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .003 < 0.05) จึงทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ	0 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
0 - 30 ปี	-	.449	<b>.017*</b>	<b>.002*</b>
31 - 40 ปี	.449	-	<b>.044*</b>	<b>.005*</b>
41 - 50 ปี	<b>.017*</b>	<b>.044*</b>	-	.223
51 ปี ขึ้นไป	<b>.002*</b>	<b>.005*</b>	.223	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่าทุกช่วงอายุมีเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถจำแนกเป็นแต่ละช่วงอายุ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 0 - 30 ปี มีเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี (Sig. = .017 < 0.05) และอายุ 51 ปีขึ้นไป (Sig. = .002 < 0.05)
2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี (Sig. = .044 < 0.05) และอายุ 51 ปีขึ้นไป (Sig. = .005 < 0.05)
3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 0 - 30 ปี (Sig. = .017 < 0.05) และอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (Sig. = .044 < 0.05)
4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51 ปี ขึ้นไป มีเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 0 - 30 ปี (Sig. = .002 < 0.05) และอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (Sig. = .005 < 0.05)

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	4.68	.589
ปริญญาตรี	235	4.44	.572
ปริญญาโท	126	4.17	.663
<b>รวม</b>	<b>397</b>	<b>4.38</b>	<b>.622</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Sig. = .000 (Sig. = .000 < 0.05)

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาทั้ง 3 ระดับ คือ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรี (3) ปริญญาโท มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .000 < 0.05) จึงทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	.029*	.000*
ปริญญาตรี	.029*	-	.000*
ปริญญาโท	.000*	.000*	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่าทุกช่วงระดับการศึกษา มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถจำแนกเป็นแต่ละช่วงระดับการศึกษาดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (Sig. = .029 < 0.05) และปริญญาโท (Sig. = .000 < 0.05)
2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (Sig. = .029 < 0.05) และปริญญาโท (Sig. = .000 < 0.05)
3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (Sig. = .000 < 0.05) และปริญญาตรี (Sig. = .000 < 0.05)



ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบ  
แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	221	4.47	.585
พนักงานของบริษัท/ห้างร้าน	160	4.22	.652
เจ้าของร้าน/ธุรกิจส่วนตัว	11	4.49	.573
อื่นๆ	5	4.77	.224
<b>รวม</b>	<b>397</b>	<b>4.38</b>	<b>.622</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Sig = .000 (Sig = .000 < 0.05)

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่าอาชีพทั้ง 4 อาชีพ คือ (1) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (2) พนักงานของบริษัท/ห้างร้าน (3) เจ้าของร้าน/ธุรกิจส่วนตัว (4) อาชีพอื่นๆ มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .000 < 0.05) จึงทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานของบริษัท/ ห้างร้าน	เจ้าของร้าน/ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	<b>.000*</b>	.921	.289
พนักงานของบริษัท/ห้างร้าน	<b>.000*</b>	-	.155	<b>.050*</b>
เจ้าของร้าน/ธุรกิจส่วนตัว	.921	.155	-	.405
อื่นๆ	.289	<b>.050*</b>	.405	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่าแต่ละอาชีพ มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานของบริษัท/ห้างร้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .000 < 0.05)

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานของบริษัท/ห้างร้าน มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (Sig. = .000 < 0.05) และอาชีพอื่นๆ คือ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาของรัฐ ลูกจ้าง และข้าราชการบำนาญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .050 < 0.05)

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของร้าน/ธุรกิจส่วนตัว มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างจากทุกอาชีพ

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ คือ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาของรัฐ ลูกจ้าง และข้าราชการบำนาญ มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แตกต่างจากอาชีพพนักงานของบริษัท/ห้างร้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.050 < 0.05)

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้ต่อปี

รายได้ต่อปี	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
30,000 - 100,000 บาท	107	4.48	.525
100,001 - 500,000 บาท	204	4.37	.628
500,001 – 1,000,000 บาท	72	4.31	.682
1,000,001 บาท ขึ้นไป	14	4.02	.777
<b>รวม</b>	<b>397</b>	<b>4.38</b>	<b>.622</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Sig. = .041 (Sig. = .041 < 0.05)

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปี คือ (1) 30,000 - 100,000 บาท (2) 100,001 - 500,000 บาท (3) 500,001 - 1,000,000 บาท (4) 1,000,001 บาท ขึ้นไป มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .041 < 0.05) จึงทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามรายได้ต่อปี

รายได้ต่อปี	30,000 - 100,000 บาท	100,001 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 บาท ขึ้นไป
30,000 - 100,000 บาท	-	.159	.070	<b>.010 *</b>
100,001 - 500,000 บาท	.159	-	.429	<b>.042 *</b>
500,001 - 1,000,000 บาท	.070	.429	-	.119
1,000,001 บาท ขึ้นไป	<b>.010 *</b>	<b>.042 *</b>	.119	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปี 30,000 - 100,000 บาท มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปี 1,000,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .010 < 0.05)

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปี 100,001 - 500,000 บาท มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปี 1,000,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .042 < 0.05)

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปี 500,001 - 1,000,000 บาท มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปีในทุกระดับรายได้

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปี 1,000,001 บาท ขึ้นไป มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปี 30,000 - 100,000 บาท (Sig. = .010 < 0.05) และรายได้ต่อปี 100,001 - 500,000 บาท (Sig. = .042 < 0.05) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต 4 ด้าน คือ (1) ประเภทเงินได้บุคคลธรรมดา (2) การหักค่าใช้จ่าย (3) การหักค่าลดหย่อน (4) การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปรากฏตามตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
<b>ประเภทเงินได้พึงประเมิน</b>			
1. ตามมาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากร แบ่งเงินได้พึงประเมินออกเป็น 8 ประเภท	0.87	.335	มากที่สุด
2. เงินได้พึงประเมิน คือ เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่สามารถคำนวณได้เป็นเงิน	0.89	.314	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวมด้านประเภทเงินได้พึงประเมิน</b>	<b>0.88</b>	<b>.325</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>การหักค่าใช้จ่าย</b>			
3. กรณีที่มีเงินได้จากเงินเดือนเพียงอย่างเดียว สามารถหักค่าใช้จ่ายได้ในอัตราร้อยละ 40 ของเงินได้ แต่ไม่เกิน 50,000 บาท	0.64	.481	ปานกลาง
4. กรณีที่มีเงินได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน ผู้มีเงินได้สามารถเลือกหักค่าใช้จ่ายจริงตามความจำเป็นและสมควร หรือหักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาก็ได้	0.75	.435	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวมด้านการหักค่าใช้จ่าย</b>	<b>0.69</b>	<b>.458</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
<b>การหักค่าลดหย่อน</b>			
5. ปีภาษี 2558 ผู้มีเงินได้สามารถหักค่าลดหย่อน ตนเองได้ 50,000 บาท	0.69	.465	ปานกลาง
6. ค่าดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย สามารถนำมา ลดหย่อนภาษีได้ตามที่จ่ายจริง แต่รวมกันไม่เกิน 100,000 บาท	0.89	.314	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวมด้านการหักค่าลดหย่อน</b>	<b>0.79</b>	<b>.390</b>	<b>มาก</b>
<b>การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา</b>			
7. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คำนวณจากยอด เงินได้สุทธิ คุณด้วยอัตราภาษีที่กฎหมายกำหนด ตามอัตราก้าวหน้า	0.89	.311	มากที่สุด
8. ปีภาษี 2558 มีอัตราภาษีสูงสุด คือ อัตราร้อยละ 35	0.86	.351	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวมด้านการคำนวณภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา</b>	<b>0.87</b>	<b>.331</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่า

**ประเภทของเงินได้พึงประเมิน** ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจด้านประเภทของเงินได้พึงประเมินระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับความเข้าใจในแต่ละประเด็นจากมากไปหาน้อย คือ เงินได้พึงประเมิน คือ เงินทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่สามารถคำนวณได้เป็นเงิน ซึ่งคำตอบที่ถูกต้อง คือ ใช่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.89 และรองลงมา คือ ตามมาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากร แบ่งเงินได้พึงประเมินออกเป็น 8 ประเภท ซึ่งคำตอบที่ถูกต้อง คือ ใช่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.87

**การหักค่าใช้จ่าย** ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจด้านการหักค่าใช้จ่ายระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับความเข้าใจในแต่ละประเด็นจากมากไปหาน้อย คือ กรณีที่มีเงินได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน ผู้มีเงินได้สามารถเลือกหักค่าใช้จ่ายจริงตามความจำเป็นและสมควร หรือหักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาก็ได้ ซึ่งคำตอบที่ถูกต้องคือ ใช่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.75 และรองลงมา คือ กรณีที่มีเงินได้จากเงินเดือนเพียงอย่างเดียว สามารถหักค่าใช้จ่ายได้ในอัตราร้อยละ 40 ของเงินได้ แต่ไม่เกิน 50,000 บาท ซึ่งคำตอบที่ถูกต้องคือ ไม่ใช่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.64

**การหักค่าลดหย่อน** ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ ด้านการหักค่าลดหย่อนระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับความเข้าใจในแต่ละประเด็นจากมากไปหาน้อย คือ ค่าดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย สามารถนำมาลดหย่อนภาษีได้ตามที่จ่ายจริง แต่รวมกันไม่เกิน 100,000 บาท ซึ่งคำตอบที่ถูกต้องคือ ใช่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.89 และรองลงมา คือ ปีภาษี 2558 ผู้มีเงินได้สามารถหักค่าลดหย่อนตนเองได้ 50,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.69

**การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา** ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจด้านการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับความเข้าใจในแต่ละประเด็นจากมากไปหาน้อย คือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาคำนวณจากยอดเงินได้สุทธิคูณด้วยอัตรากำหนด ตามอัตราก้าวหน้า ซึ่งคำตอบที่ถูกต้องคือ ใช่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.89 และรองลงมา คือ ปีภาษี 2558 มีอัตรากำหนดสูงสุด คือ อัตราร้อยละ 35 ซึ่งคำตอบที่ถูกต้องคือ ใช่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.86

จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 4 ด้าน คือ (1) ประเภทเงินได้พึงประเมิน (2) การหักค่าใช้จ่าย (3) การหักค่าลดหย่อน (4) การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สามารถสรุประดับความสำคัญของแต่ละเรื่องปรากฏตามตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ระดับความสำคัญของความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

รายการ	ระดับความสำคัญ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1. ประเภทเงินได้พึงประเมิน	0.88	.325	มากที่สุด	1
2. การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	0.87	.331	มากที่สุด	2
3. การหักค่าลดหย่อน	0.79	.390	มาก	3
4. การหักค่าใช้จ่าย	0.69	.458	ปานกลาง	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>	<b>0.81</b>	<b>.376</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.81 และสามารถเรียงอันดับความรู้ความเข้าใจเป็นรายชื่อได้ ดังนี้

1. ระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน คือ อันดับที่ 1 ประเภทเงินได้พึงประเมิน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.88) อันดับที่ 2 การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.87)
2. ระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ อันดับที่ 3 การหักค่าลดหย่อน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.79)
3. ระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ อันดับที่ 4 การหักค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.69)

ผู้ศึกษาทดสอบสถิติ โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple regression Analysis) ด้วยวิธี Enter เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต กับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 4 ตัวแปร คือ ประเภทของเงินได้พึงประเมิน การหักค่าใช้จ่าย การหักค่าลดหย่อน และการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการทดสอบปรากฏ ตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตกับความรูู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ตัวแปร	B	Beta	t	Sig.
ประเภทของเงินได้พึงประเมิน	.685	.285	5.558	.000*
การหักค่าใช้จ่าย	.092	.046	.883	.378
การหักค่าลดหย่อน	-.018	-.008	-.145	.885
การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	.163	.071	1.401	.162

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$r = .325$

$R^2 = .106$

Sig. = .000

(Sig. = .000 < 0.05)

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .325 แปลว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร คือ ประเภทของเงินได้พึงประเมิน การหักค่าใช้จ่าย การหักค่าลดหย่อน และการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่ในระดับต่ำ โดยตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร จะสามารถร่วมกันทำนายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .000 < 0.05) และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 10.60 ( $R^2 = .106$ ) จากการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าการมีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเรื่องของประเภทของเงินได้พึงประเมิน ส่งผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากมีค่า Beta มากที่สุดเท่ากับ .285 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000 < 0.05) เมื่อพิจารณาจากค่า B พบว่าค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก เท่ากับ .685 หมายถึง ถ้าผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรมีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านประเภทของเงินได้พึงประเมินมากขึ้น จะทำให้มีโอกาสในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 68.50 ส่วนตัวแปรที่เหลืออีก 3 ตัวแปร คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการหักค่าใช้จ่าย (Sig. = .378 > 0.05) การหักค่าลดหย่อน (Sig. = .885 > 0.05) และการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (Sig. = .162 > 0.05) ไม่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



**ส่วนที่ 4** ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งาน  
ในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ปรากฏตามตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบ  
ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
<b>การเข้าเว็บไซต์</b>			
1. ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษี ผ่าน อินเทอร์เน็ต ที่เว็บไซต์ <a href="http://www.rd.go.th">www.rd.go.th</a>	0.99	.071	มากที่สุด
2. กรณีลืมรหัสผ่าน ต้องขอรหัสผ่านโดยการกรอก ข้อมูลส่วนบุคคล โดยต้องกรอกเลขควบคุมหลัง บัตรประชาชนให้ตรงกับฐานข้อมูลกรมการ ปกครอง	0.84	.370	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวมด้านการเข้าเว็บไซต์</b>	<b>0.91</b>	<b>.221</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>การกรอกข้อมูล</b>			
3. ท่านไม่สามารถบันทึกค่าลดหย่อนต่างๆ เกินเกณฑ์ตามที่กรมสรรพากรกำหนดได้	0.83	.375	มากที่สุด
4. การกรอกข้อมูลต้องเรียงอันดับตามแต่ละหน้าไป จนถึงหน้าสุดท้าย โดยไม่สามารถย้อนกลับมา แก้ไขข้อมูลในหน้าหัวข้อต่างๆ ได้	0.63	.484	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวมด้านการกรอกข้อมูล</b>	<b>0.73</b>	<b>.430</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
<b>การชำระภาษี</b>			
5. กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจำนวนตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป ผู้เสียภาษีมียกยติของผ่อนชำระภาษีได้เป็น 3 งวดเท่า ๆ กัน โดยไม่ต้องเสียเงินเพิ่มใดๆ	0.88	.320	มากที่สุด
6. การชำระภาษีสามารถชำระเป็นเงินสดได้เพียงอย่างเดียว	0.68	.466	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวมด้านการชำระภาษี</b>	<b>0.78</b>	<b>.393</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาพบว่า

**การเข้าเว็บไซต์** ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจด้านการเข้าเว็บไซต์ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับความเข้าใจในแต่ละประเด็นจากมากไปหาน้อย คือ สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต ที่เว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) ซึ่งคำตอบที่ถูกต้อง คือ ใช่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.99 และรองลงมา คือ ลืมรหัสผ่าน ต้องขอรหัสผ่านโดยการกรอกข้อมูลส่วนบุคคล โดยต้องกรอกเลขควบคุมหลังบัตรประชาชนให้ตรงกับฐานข้อมูลกรมการปกครอง ซึ่งคำตอบที่ถูกต้อง คือ ใช่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.84

**ด้านการกรอกข้อมูล** ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจด้านการกรอกข้อมูลระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับความเข้าใจในแต่ละประเด็นจากมากไปหาน้อย คือ ไม่สามารถบันทึกค่าลดหย่อนต่างๆ เกินเกณฑ์ตามที่กรมสรรพากรกำหนดได้ ซึ่งคำตอบที่ถูกต้อง คือ ใช่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.83 และรองลงมา คือ การกรอกข้อมูลต้องเรียงอันดับตามแต่ละหน้าไปจนถึงหน้าสุดท้าย โดยไม่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขข้อมูลในหน้าหัวข้อต่างๆ ซึ่งคำตอบที่ถูกต้อง คือ ไม่ใช่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.63

**การชำระภาษี** ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจด้านการชำระภาษีระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับความเข้าใจในแต่ละประเด็นจากมากไปหาน้อย คือ กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจำนวนตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป ผู้เสียภาษีมิสิทธิ ขอล่วงชำระภาษีได้เป็น 3 งวดเท่า ๆ กัน โดยไม่ต้องเสียเงินเพิ่มใดๆ ซึ่งคำตอบที่ถูกต้อง คือ ใช่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.88 และรองลงมา คือ การชำระภาษีสามารถชำระเป็นเงินสดได้เพียงอย่างเดียว ซึ่งคำตอบที่ถูกต้อง คือ ไม่ใช่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.68

จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 3 ด้าน คือ (1) การเข้าเว็บไซต์ (2) การกรอกข้อมูล (3) การชำระภาษี สามารถสรุปลำดับความสำคัญของแต่ละเรื่องได้ตามตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ระดับความสำคัญของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

รายการ	ระดับความสำคัญ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1. การเข้าเว็บไซต์	0.91	.221	มากที่สุด	1
2. การชำระภาษี	0.78	.393	มาก	2
3. การกรอกข้อมูล	0.73	.430	มาก	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>	<b>0.81</b>	<b>.348</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.81) และสามารถเรียงอันดับความรู้ความเข้าใจเป็นรายข้อได้ ดังนี้

1. ระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน คือ อันดับที่ 1 การเข้าเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.91)
2. ระดับมาก จำนวน 2 ด้าน คือ อันดับที่ 2 การชำระภาษี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.78) และ อันดับที่ 3 การกรอกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.73)

ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบสถิติโดยวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple regression Analysis) ด้วยวิธี Enter เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต กับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 3 ตัวแปร คือ การเข้าเว็บไซต์ การกรอกข้อมูล และการชำระภาษี ผลการทดสอบปรากฏตามตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ตัวแปร	B	Beta	t	Sig.
การเข้าเว็บไซต์	.203	.063	1.272	.204
การกรอกข้อมูล	.040	.020	.387	.699
การชำระภาษี	.432	.192	3.689	<b>.000*</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$r = .210$

$R^2 = .044$

Sig. = 0.001

(Sig. = 0.001 < 0.05)

จากตารางที่ 4.32 ผลการศึกษาพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .210 แปลว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร อยู่ในระดับต่ำมาก โดยตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรจะสามารถร่วมกันทำนายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.001 < 0.05) และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 44 ( $R^2 = .044$ ) จากการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเรื่องของการชำระภาษี ส่งผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เนื่องจากค่า Beta มากที่สุดเท่ากับ .192 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000 < 0.05) เมื่อพิจารณาจากค่า B พบว่าค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก เท่ากับ .432 หมายถึง ถ้าผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร

มีความรู้เข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีเพิ่มมากขึ้น จะทำให้มีโอกาสในการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 43.20 ส่วนตัวแปรที่เหลือทั้ง 2 ตัวแปร คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการเข้าเว็บไซต์ (Sig. = 0.204 < 0.05) และการกรอกข้อมูล (Sig. = 0.699 < 0.05) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน ได้มีการแสดงความคิดเห็นในเรื่องของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 16 รายการ ดังนี้

ตารางที่ 4.19 แจกแจงความถี่และร้อยละของปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

รายการปัญหาและอุปสรรค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. จำรหัสผ่านการเข้าใช้งานไม่ได้	15	25.00
2. เมื่อมีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก ระบบมักจะขัดข้อง โดยเฉพาะช่วงใกล้วันสุดท้ายของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี	13	21.66
3. ระบบประมวลผลช้า	12	20.00
4. ไม่ระบุหรือไม่ให้คำอธิบายว่าต้องแนบเอกสารอะไรบ้าง	3	5.00
5. อัปโหลดเอกสารไม่ได้ และไฟล์ที่ให้แนบเอกสารมีขนาดเล็กไป	2	3.33
6. มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในระบบทุกปี ทำให้เกิดความสับสน และไม่เข้าใจ	2	3.33
7. ไม่ค่อยเข้าใจข้อกำหนด	2	3.33

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

	รายการปัญหาและอุปสรรค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.	เจ้าหน้าที่ไม่ช่วยบริการ และเมื่อเกิดปัญหาในการยื่นแบบ ไม่สามารถสอบถามการแก้ปัญหาได้	2	3.33
9.	ไม่มีตัวอย่างการกรอกแบบแสดงรายการภาษี	2	3.33
10.	เช็คคืนภาษีหาย ไม่สามารถตรวจสอบได้	1	1.67
11.	กรณีที่ใช้สมาร์ตโฟนยื่นแบบแสดงรายการ ไม่สามารถ ผ่อนชำระภาษีได้	1	1.67
12.	ไม่สามารถพิมพ์ใบเสร็จได้ทันที	1	1.67
13.	กรณีที่ขอคืนภาษีต้องแนบเอกสารหรือส่งเอกสารไปยัง กรมสรรพากร	1	1.67
14.	กรณีที่ลืมหักผ่าน ผู้ใช้งานพิมพ์ ชื่อและนามสกุล อย่างถูกต้องแล้ว แต่ข้อมูลปรากฏว่าไม่ตรงกันกับทะเบียน ราษฎร ทำให้เกิดความยุ่งยากที่ต้องโทรถามเจ้าหน้าที่	1	1.67
15.	การเข้าถึงข้อมูลซับซ้อน	1	1.67
16.	ระบบยังไม่สามารถเก็บข้อมูลที่ป้อนไว้ชั่วคราว ในกรณี ที่ผู้ใช้งานยังไม่ยืนยันการส่งข้อมูล	1	1.67
	<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 60 คน แสดงความคิดเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรค อันดับที่ 1 คือ จักรหักผ่านการใช้งานไม่ได้ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 25.00) ปัญหาอันดับที่ 2 คือ เมื่อมีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก ระบบมักจะขัดข้อง โดยเฉพาะช่วงใกล้วันสุดท้ายของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 21.66) ปัญหาอันดับที่ 3 คือ ระบบประมวลผลช้า จำนวน 12 คน (ร้อยละ 20.00) และปัญหาอื่นๆ รวมทั้งสิ้นจำนวน 13 รายการ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 33.34)

## 6. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน ได้มีการแสดงความคิดเห็นในเรื่องข้อเสนอแนะในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 25 รายการ ดังนี้

ตารางที่ 4.20 แจกแจงความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ควรปรับปรุงระบบให้มีการประมวลผลที่รวดเร็วกว่าเดิม	12	16.90
2. ควรจะมีระบบที่ได้มาตรฐาน สามารถรองรับคนใช้งานได้เป็นจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน	12	16.90
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อให้หลากหลายช่องทาง บางครั้งการรับรู้ข่าวสารล่าช้ามาก	6	8.45
4. ควรจัดทำระบบให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น กระชับ เข้าใจง่าย และมีระบบตรวจสอบตนเองได้ง่าย	5	7.04
5. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและให้ความรู้แก่ประชากรเพิ่มมากขึ้น เช่น ผู้ใดบ้างที่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้ การหักลดหย่อนภาษี ฯลฯ	4	5.63
6. กรมสรรพากรควรจัดทำแอปพลิเคชันการยื่นแบบแสดงรายการภาษีบนเครื่องมือสื่อสารไร้สาย เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต	3	4.23
7. ควรปรับปรุงระบบให้ทันสมัยขึ้นกว่าเดิม	3	4.23
8. ควรให้ผู้ตอบแบบสอบถามแนบไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้องทุกฉบับลงไปในระบบ ตั้งแต่ครั้งแรกของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี	2	2.82
9. เจ้าหน้าที่ควรตอบปัญหาหรือแก้ไขปัญหาให้ได้รวดเร็วกว่านี้	2	2.82

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10.	ควรทำระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีแบบอัตโนมัติ กับนายจ้าง	2	2.82
11.	ควรมีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตบริการ พร้อมทั้งมี เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในแหล่งชุมชน เช่น ใน ห้างสรรพสินค้า ในหมู่บ้าน เป็นต้น	2	2.82
12.	ควรจัดทำป๊อปอัพเพิ่มมากขึ้น เพื่อแสดงคำอธิบาย ของแต่ละหัวข้ออย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย เช่น ค่าประกันชีวิตที่เกิน 10,000 บาท ต้องกรอกแบบฟอร์ม อย่างไร	2	2.82
13.	ควรมีการแจ้งเตือนทันที ในกรณีที่มีการบันทึกค่าลดหย่อน ซ้ำกับบุคคลอื่น เช่น การลดหย่อนบิดามารดา	2	2.82
14.	กรณีที่ต้องจัดส่งเอกสารเพิ่มเติม ขนาดไฟล์เอกสาร ที่ให้แนบมีขนาดเล็กไป	2	2.82
15.	ควรลดขั้นตอนการกรอกแบบแสดงรายการภาษี	2	2.82
16.	ไม่ควรเปลี่ยนรูปแบบระบบทุกปี เพราะทำให้เกิด การสับสน	1	1.41
17.	ควรปรับปรุงคู่มือการใช้งาน เช่น การยกตัวอย่างและ วิธีการกรอกแบบแสดงรายการภาษีให้ชัดเจน	1	1.41
18.	ควรมีการพัฒนาให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีให้สามารถ ใช้งานได้กับทุกเบราว์เซอร์ หรือทุกเวอร์ชัน	1	1.41
19.	ควรจัดทำสื่อโฆษณาโดยใช้ระยะเวลาสั้นๆ แต่เข้าใจง่าย และเป็นที่น่าจดจำ เช่น การอธิบายซ้ำๆ แบบขายประกัน ตามโทรทัศน์	1	1.41



ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20.	ควรพัฒนาระบบให้มีการคำนวณโดยอัตโนมัติให้เพิ่มมากขึ้น เช่น ให้กรอกข้อมูลดอกเบี้ยเงินกู้ยืมแยกตามสัญญา โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถกรอกข้อมูลการลดหย่อนด้วยยอดเงินกู้รวม จำนวนผู้กู้รวม และระบบจะทำการคำนวณสิทธิลดหย่อนให้โดยอัตโนมัติเพื่อจะได้ไม่ใช้สิทธิลดหย่อนเกินไป	1	1.41
21.	ควรเพิ่มช่องทางการจ่ายชำระเงินเพิ่มมากขึ้น เช่น การใช้ระบบพร้อมเพย์	1	1.41
22.	กรมสรรพากรควรสร้างความมั่นใจในการใช้ข้อมูลมากขึ้น	1	1.41
23.	ควรมีคำอธิบายในการกรอกแบบแสดงรายการภาษีทุกรายการ เช่น ระบุว่าอาชีพใดเป็นรายได้ประเภทไหน และควรกรอกลงแบบฟอร์มอย่างไร	1	1.41
24.	ปรับปรุงแบบฟอร์มให้อ่านง่ายเป็นส่วนๆ และย้อนกลับไปได้โดยสามารถเก็บข้อมูลไว้ชั่วคราวหลายๆ วันได้เพื่อตรวจสอบก่อนที่จะส่งข้อมูลยื่นแบบภาษีจริง	1	1.41
25.	ควรเพิ่มค่าลดหย่อน	1	1.41
	<b>รวม</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 71 คน แสดงความคิดเห็นในเรื่องของข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า อันดับที่ 1 ควรจะมีระบบที่ได้มาตรฐานสามารถรองรับคนใช้งานได้เป็นจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน จำนวน 12 คน (ร้อยละ 16.90) อันดับที่ 2 ควรปรับปรุงระบบให้มีการประมวลผลที่รวดเร็วกว่าเดิม จำนวน 12 คน (ร้อยละ 16.90) อันดับที่ 3 ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อให้หลากหลายช่องทาง บางครั้งการรับรู้ข่าวสารล่าช้ามาก จำนวน 6 คน (ร้อยละ 8.45) และมีการแสดงความคิดเห็นในข้อเสนอแนะอื่นๆ รวมทั้งสิ้น 22 รายการ จำนวน 41 คน (ร้อยละ 57.75)

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 397 คน โดยการใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิดและปลายปิด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

2. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการทำงานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของผู้เสียภาษีในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อปี 100,001 – 500,000 บาท ต่อปี

จากผลการศึกษา สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี

1.2 ปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านประเภทของเงินได้พึงประเมิน

1.3 ปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการชำระภาษี

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในระดับมากที่สุด แต่เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในระดับต่างๆ ดังนี้

2.1 ระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน คือ ประเภทเงินได้พึงประเมิน และการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.2 ระดับมาก คือ การหักค่าลดหย่อน

2.3 ระดับปานกลาง คือ การหักค่าใช้จ่าย

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในระดับต่างๆ ดังนี้

3.1 ระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน คือ การเข้าเว็บไซต์

3.2 ระดับมาก จำนวน 2 ด้าน คือ การชำระภาษี และการกรอกข้อมูล

4. ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่ คือ จำรหัสผ่านการเข้าใช้งานไม่ได้ เมื่อมีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมากระบบมักจะขัดข้อง โดยเฉพาะช่วงใกล้วันสุดท้ายของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และระบบประมวลผลช้า

5. ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ คือ ควรจะมีระบบที่ได้มาตรฐาน สามารถรองรับผู้ใช้งานได้เป็นจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน ควรปรับปรุงระบบให้มีการประมวลผลที่รวดเร็วกว่าเดิม ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อให้หลากหลายช่องทาง บางครั้งการรับรู้ข่าวสารล่าช้ามาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ คือ ด้านการรับรู้ข่าวสารมีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้ายของเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

## 2. อภิปรายผล

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีเหตุผลว่า ด้านความประหยัด ความรวดเร็ว ความสะดวก การบริการ และความปลอดภัยของข้อมูล เป็นเหตุผลที่สำคัญที่สุด สำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง สอดคล้องกับผลการศึกษาของฉวีวรรณ พลาหาญ (2555) และสมพร คำเงิน (2554) ที่พบว่าความสะดวก รวดเร็ว เป็นเหตุผลที่สำคัญที่สุดต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการทดสอบค่าสถิติ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อปี มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

2. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ (1) ประเภทของเงินได้พึงประเมิน (2) การหักค่าใช้จ่าย (3) การหักค่าลดหย่อน (4) การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจโดยรวมในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิไลวรรณ กลมมา (2555) และจากการทดสอบค่าสถิติ พบว่า การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของเงินได้พึงประเมิน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ (1) การเข้าเว็บไซต์ (2) การกรอกข้อมูล (3) การชำระภาษี โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจระดับมากที่สุด

จากการทดสอบค่าสถิติ พบว่า การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษี เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้

จากผลการศึกษา ผู้ศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ สามารถสรุปเป็นรายข้อได้ดังนี้

3.1.1 กรมสรรพากรควรให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต เพิ่มมากขึ้น

3.1.2 กรมสรรพากรควรปรับปรุงการให้บริการทางด้านข้อมูลข่าวสาร โดยมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงประโยชน์จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

3.1.3 ควรแนะนำวิธีการใช้งานในระบบ ให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อที่จะได้สามารถนำไปยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตด้วยตนเองได้

3.1.4 ส่งเสริมให้นายจ้างหรือหน่วยงานต่างๆ จัดอบรมให้แก่พนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มมากขึ้น

3.1.5 กรมสรรพากรควรแนะนำการตั้งรหัสการใช้งาน รวมถึงจัดทำคู่มือในกรณีทีลืมหั้สผ่าน ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง

3.1.6 กรมสรรพากรควรปรับปรุงและพัฒนาระบบให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการได้เป็นจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน โดยระบบไม่ล่ม ไม่ขัดข้อง ประมวลผลได้รวดเร็ว และเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และส่งผลให้กลับมาใช้บริการอีกในอนาคต

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ผู้ใช้บริการหันมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตแทนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางกระดาษ

3.2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในพื้นที่อื่นๆ เพื่อศึกษาข้อแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

3.2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตประเภทภาษีอื่นๆ เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีหัก ณ ที่จ่าย





บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. (2557). *ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2557*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.
- ฉวีวรรณ ผลาหาญ. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดปราจีนบุรี* (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ชลทิชา ทรัพย์สงเสริม. (2554). *การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัย ศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- ธีรศักดิ์ ภาคทรัพย์. (2554). *แนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1* (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- ไพจิตร โรจนวานิช, ชุมพร เสยไสยและสาโรช ทองประคำ. (2549). *ภาษีสรรพากร*. กรุงเทพมหานคร.
- ไพศาล พีชมงคล, ดุสิต ศน์ พีชมงคลและอโณทัย ฉออ่อนพจน์. (2558). *ประมวลรัษฎากร ฉบับสมบูรณ์ ปี 2558*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนาการบริหารธรรมนิติ.
- มณฑริยา ลือสระน้อย. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ* (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- วัชรินทร์ สองอุ้น. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีหัก ณ ที่จ่ายทางอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู* (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- วิภาดา สุขสวัสดิ์. (2558). *การศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีอากรที่มีผลต่อทัศนคติการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 (เขตคลองเตย)* (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.

- วิไลวรรณ กลมมา. (2555). การศึกษาปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาผู้เสียภาษีในเขตจังหวัดพะเยา (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- สมพร คำเงิน. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. ประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มีงานทำจำแนกตามอาชีพและเพศ. สืบค้นจาก [http://rayong.old.nso.go.th/nso/project/search/result\\_by\\_department.jsp](http://rayong.old.nso.go.th/nso/project/search/result_by_department.jsp)
- สุทธิพร อยู่สบาย. (2555). ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในเขตอำเภอเมืองลำปางต่อการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อนุชา โสmanoบุตร. (2556). กระบวนการยอมรับนวัตกรรมตามแนวคิดของ Rogers (2003). สืบค้นจาก <http://iteacherthai.blogspot.com/2013/02/rogers-2003.html>
- M. Krishna Moorthy, Azni Suhaily Binti Samsuri, Suhaily Binti Mohd Hussin, Maisarah Syazwani Binti Othman, and Mahendra Kumar Chelliah. (2014). *E-Filing Behaviour among Academics in Perak State in Malaysia*. E-Journal of Technology and Investment, 2014, 5, 79-94. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.4236/ti.2014.5209>
- T. Ramayah, Viveka Ramoo, and Amlus Ibrahim. (2008). *PROFILING ONLINE AND MANUAL TAX FILERS: RESULTS FROM AN EXPLORATORY STUDY IN PENANG, MALAYSIA*. E-Journal of Labuan e-Journal of Muamalat and Society, Vol. 2, 2008, pp. 1-8. Retrieved from <http://www.kal.ums.edu.my/ljms/index.php/2007-2?download=2profiling-online-and-manual-tax-filers-rdsults-from-an-exploratory-study-in-penaung-malaysia>





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม



ที่ ศช 0522.17/บ 431

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

4 กรกฎาคม 2599

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน สรรพากรพื้นที่ระยอง (นายวิชัย งานบัวทอง)

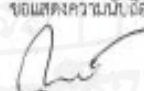
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวมัลลิกา เสมรอด นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง" ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 082-180-1860, 087-177-5178

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ  
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการศึกษาและวิจัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
กิจการวิชาการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-504-8181-6

โทรสาร 02-503-3612



ที่ ศธ 0522.17/ว 431

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

4 กรกฎาคม 2559

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ (นายอนนต์ วงศ์กุลสุชาติ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวมัลลิกา เสมรอด นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเตอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำ เครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 082-180-1860, 087-177-5178

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ  
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติพงษ์ เกียรติวิรัชชัย)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ศึกษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-504-8181-6

โทรสาร 02-503-3612



ที่ ศธ 0522.17/น 431

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

4 กรกฎาคม 2559

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ  
(นางสาวอุมากรณ์ ศิวสวัสดิ์ที่พิพัฒน์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวมัลลิกา เสนรอด นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านอินเตอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง" ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 082-180-1860, 087-177-5178

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ  
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติพงษ์ เกียรติวิชัย)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
รักษาการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-504-8181-6

โทรสาร 02-503-3612



**ภาคผนวก ข**

การทดสอบเครื่องมือของแบบสอบถาม

## การทดสอบเครื่องมือของแบบสอบถาม

หลังจากที่ได้จัดทำแบบสอบถามแล้วเสร็จ ในเบื้องต้นได้นำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบแบบสอบถาม และผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบเครื่องมือดังนี้

1. ทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาให้คะแนนตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1.1 นายวิชัย งามบัวทอง

ตำแหน่งสรรพากรพื้นที่ระยอง

1.2 นายอนนต์ วงศ์สกุลสุขดี

ตำแหน่งนักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ

1.3 นางสาวอุมาภรณ์ ศิริสวัสดิ์พิพัฒน์

ตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ

เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

เมื่อได้ผลคะแนนการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยการหาค่า IOC เพื่อทดสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณตามสูตร โดยถ้าข้อคำถามใดมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีความเที่ยงตรง สามารถนำไปใช้ได้ แต่ถ้าข้อคำถามใดมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังไม่สามารถนำไปใช้ได้ ซึ่งผลการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยการหาค่า IOC ปรากฏว่า

ครั้งที่ 1 ท่านผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าคำถามบางข้อไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เนื่องจากระดับคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงคำถามใหม่ และขอความร่วมมือให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาอีกครั้งหนึ่ง

ครั้งที่ 2 ผลปรากฏว่า ผลความเที่ยงตรงของเนื้อหา มีค่าเท่ากับ 0.67 – 1.00 คือทุกข้อคำถาม สามารถนำไปใช้ได้ ดังตารางภาคผนวกที่ 1

ตารางภาคผนวกที่ 1 การหาความสอดคล้องของวัตถุประสงค์และเนื้อหา (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ

(n = 3)

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ (n)			SUM (x)	IOC (x)/(n)	สรุปผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	0	1	1	2	0.67	นำไปใช้ได้
8	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
9	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
10	0	1	1	2	0.67	นำไปใช้ได้
11	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
12	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
13	0	1	1	2	0.67	นำไปใช้ได้
14	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
15	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
16	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
17	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
18	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
19	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
20	1	0	1	2	0.67	นำไปใช้ได้



ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ (n)			SUM (x)	IOC (x)/(n)	สรุปผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
21	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
22	1	0	1	2	0.67	นำไปใช้ได้
23	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
24	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
25	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
26	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
27	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
28	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
29	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
30	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้
31	1	1	1	3	1.00	นำไปใช้ได้

2. หลังจากทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้เสียภาษีที่เข้ามาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ระยอง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ตามหลักทฤษฎีของครอนบาค (Cronbach) จำนวน 30 คน เมื่อได้ผลการทดสอบแบบสอบถาม จึงนำมาวิเคราะห์ค่าคะแนนและทำการทดสอบหาความเชื่อมั่นหรือการหาค่า Reliability โดยใช้โปรแกรม SPSS หาความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) จากการทดสอบ ปรากฏว่า ค่า Alpha เท่ากับ 0.852 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงสามารถนำมาใช้ได้ ดังตารางภาคผนวกที่ 2

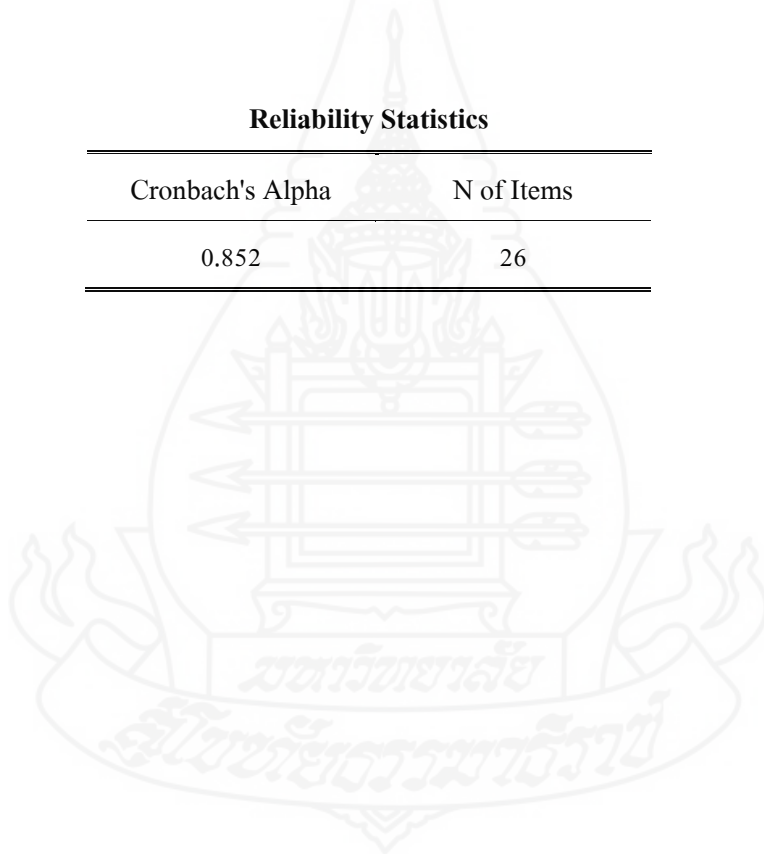
ตารางภาคผนวกที่ 2 การหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.00
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.00
	Total	30	100.00

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.852	26





ภาคผนวก ค  
แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

### เรื่อง

ปัจจัยในการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต  
ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบ ปลายปิดและปลายเปิด ซึ่งได้มาจากการศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เหตุผลในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้ให้ครบทุกข้อ ตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยข้อมูลต่างๆ ที่ท่านตอบ จะนำเสนอในภาพรวมไม่แยกแยะรายบุคคล รวมทั้งจะเก็บรักษาเป็นความลับไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

มัลลิกา เสมรอด

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงหน้าข้อความเพียงข้อเดียวหรือเติมข้อความในช่องว่าง  
ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

## ลักษณะทั่วไป

## 1. เพศ

 ชาย หญิง

## 2. อายุ

 0 ปี – 30 ปี 31 ปี – 40 ปี 41 ปี – 50 ปี 51 ปี ขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

## 4. อาชีพ

 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานของบริษัท/ห้างร้าน เจ้าของร้าน/ธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 5. รายได้ต่อปี

 30,000 – 100,000 บาท 100,001 – 500,000 บาท 500,001 – 1,000,000 บาท 1,000,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เหตุผลในการเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผ่านอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุดเพียงข้อเดียว

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านความสะดวก</b>					
6. ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ					
7. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่ต้องแนบเอกสารประกอบ					
<b>ด้านความรวดเร็ว</b>					
8. ทำให้ท่านได้รับสิทธิในการพิจารณาคืนภาษีได้รวดเร็วกว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีด้วยกระดาษ					
9. ช่วยลดการรอคอยในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา					
<b>ด้านความประหยัด</b>					
10. ช่วยให้คุณสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา					
11. ช่วยลดการใช้กระดาษเพื่อแก้ปัญหาโลกร้อนและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม					

## ส่วนที่ 2 (ต่อ)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุดเพียงข้อเดียว

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านการบริการ</b>					
12. ท่านคิดว่าระบบการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตใช้งานง่าย					
13. ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเจ้าพนักงานสรรพากร ในการตอบข้อสงสัยการใช้งานต่างๆ					
<b>ด้านการรับรู้ข่าวสาร</b>					
14. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษี จากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร					
15. ท่านทราบว่ากรมสรรพากรขยายเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ออกไปอีก 8 วัน นับแต่วันสุดท้ายของกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษี (วันสุดท้าย วันที่ 8 เมษายน)					
<b>ด้านความปลอดภัยของข้อมูล</b>					
16. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าระบบมีความปลอดภัย โดยข้อมูลจะไม่เผยแพร่ไปยังบุคคลภายนอก					
17. กรณีที่ท่านกรอกข้อมูลผิดพลาด ระบบจะแจ้งรายการเตือนให้ทราบทันที					

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต  
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่าง ที่ท่านเห็นว่าเป็นคำตอบที่ถูกต้อง

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
<b>ประเภทของเงินได้พึงประเมิน</b>		
18. ตามมาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากร แบ่งเงินได้พึงประเมินออกเป็น 8 ประเภท		
19. เงินได้พึงประเมิน คือ เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่สามารถคำนวณได้เป็นเงิน		
<b>การหักค่าใช้จ่าย</b>		
20. กรณีที่มีเงินได้จากเงินเดือนเพียงอย่างเดียว สามารถหักค่าใช้จ่ายได้ในอัตราร้อยละ 40 ของเงินได้ แต่ไม่เกิน 50,000 บาท		
21. กรณีที่มีเงินได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน ผู้มีเงินได้สามารถเลือกหักค่าใช้จ่ายจริงตามความจำเป็นและสมควร หรือหักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาก็ได้		
<b>การหักค่าลดหย่อน</b>		
22. ปีภาษี 2558 ผู้มีเงินได้สามารถหักค่าลดหย่อนตนเองได้ 50,000 บาท		
23. ค่าดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย สามารถนำมาลดหย่อนภาษีได้ตามที่จ่ายจริง แต่รวมกันไม่เกิน 100,000 บาท		
<b>การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา</b>		
24. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คำนวณจากยอดเงินได้สุทธิ คูณด้วยอัตราภาษีที่กฎหมายกำหนด ตามอัตราก้าวหน้า		
25. ปีภาษี 2558 มีอัตราก้าวหน้าสูงสุด คือ อัตราร้อยละ 35		



ส่วนที่ 4 ความรู้ความเข้าใจการใช้งานในระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่าง ที่ท่านเห็นว่าเป็นคำตอบที่ถูกต้อง

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
<b>การเข้าเว็บไซต์</b>		
26. ท่านสามารถยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ที่เว็บไซต์ www.rd.go.th		
27. กรณีลืมรหัสผ่าน ต้องขอรหัสผ่านโดยการกรอกข้อมูลส่วนบุคคล โดยต้องกรอกเลขควบคุมหลังบัตรประชาชนให้ตรงกับฐานข้อมูลกรมการปกครอง		
<b>การกรอกข้อมูล</b>		
28. ท่านไม่สามารถบันทึกค่าลดหย่อนต่างๆ เกินเกณฑ์ตามที่กรมสรรพากรกำหนดได้		
29. การกรอกข้อมูลต้องเรียงลำดับตามแต่ละหน้าไปจนถึงหน้าสุดท้าย โดยไม่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขข้อมูลในหน้าหัวข้อต่างๆ ได้		
<b>การชำระภาษี</b>		
30. กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจำนวนตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป ผู้เสียภาษีอากรมีสิทธิขอผ่อนชำระภาษีได้เป็น 3 งวดเท่า ๆ กัน ไม่ต้องเสียเงินเพิ่มใดๆ		
31. การชำระภาษีสามารถชำระเป็นเงินสดได้เพียงอย่างเดียว		

**ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ**

ท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างไร

---

---

---

---

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

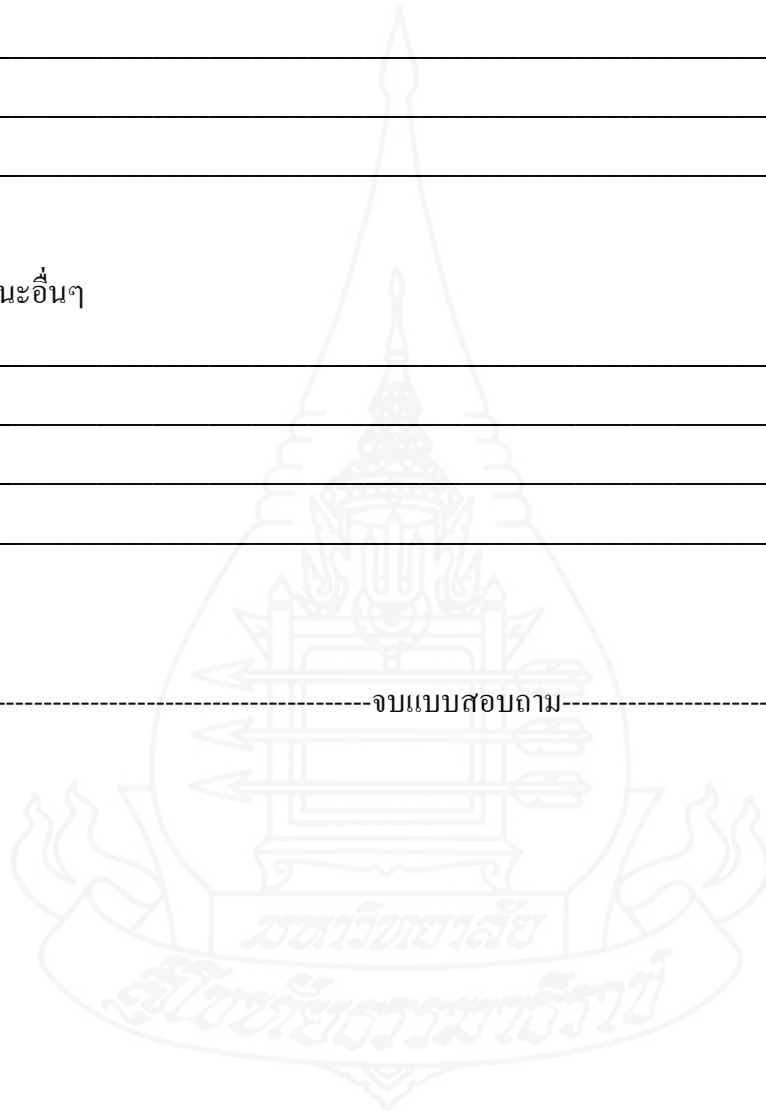
---

---

---

---

-----จบแบบสอบถาม-----



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวมัลลิกา เสมรอด
วัน เดือน ปีเกิด	10 พฤษภาคม 2530
สถานที่เกิด	อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน
ประวัติการศึกษา	บช.บ. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ พ.ศ. 2552 กษ.บ. (การจัดการการเกษตร) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2557
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ระยอง ถนนสุขุมวิท ตำบลเนินพระ จังหวัดระยอง 21150
ตำแหน่ง	นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ

