

ระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10

FORM FOR FILLING AND REQUESTING PERSONAL INCOME TAX RETURN VIA THE
INTERNET IN BANGKOK, REVENUE DEPARTMENT AREA 10.

นางสาวจิตติยาภรณ์ มาขุนทด
Miss Thitiyaporn Makhunthod

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต และศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตเป็นรายบุคคลด้วยตนเอง และใช้วิธีการจดบันทึกข้อมูลระหว่างการสังเกตในการทดลองใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.30 ประกอบอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 41.67 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.33

ผลการวิเคราะห์การจำแนกประเด็นปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้ง 5 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ยื่นแบบแสดงรายการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบปัญหาด้านผู้มีเงินได้ใน การกรอกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และการกรอกวันเดือนปีเกิด ส่วนที่ 2 การเลือกรายการเงินได้พึงประเมิน/ เลือกเงินได้ที่ได้รับยกเว้น/ค่าลดหย่อน พบปัญหามากที่สุดด้านเงินได้พึงประเมิน ซึ่งผู้ยื่นแบบไม่สามารถจำแนกเงินได้พึงประเมินได้อีกทั้งมีรายการให้เลือกที่หลากหลาย ส่วนที่ 3 รายการเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1) – 40 (8) พบปัญหามากที่สุดด้านเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้จ่ายเงินได้ ซึ่งจดจำเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรไม่ได้ และเป็นผู้ที่ใช้คอมพิวเตอร์ไม่ถนัด พิมพ์รายละเอียดผ่านคอมพิวเตอร์ไม่คล่องและลืมกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน ส่วนที่ 4 รายการลดหย่อนและยกเว้นหลังจากหักค่าใช้จ่าย พบปัญหามากที่สุดคือด้านหักค่าลดหย่อนบุตร ซึ่งจำเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของบุตรไม่ได้ และส่วนที่ 5 การคำนวณภาษี ภ.ง.ด.91 และ ภ.ง.ด.90 พบปัญหามากที่สุดคือ ปัญหาด้านเงินบริจาค โดยผู้ยื่นแบบฯ นำจำนวนเงินจากการบริจาคมากรอกผิดช่อง

การวิจัยครั้งนี้ควรศึกษาถึงประโยชน์ที่ได้รับเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว ทัดถึง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งสามารถใช้ข้อมูลจากการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ: ยื่นแบบและขอคืนภาษี, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the filing system and return of personal income tax via the internet and to study the problems and obstacles encountered in filing and requesting personal income tax returns via the internet. In Bangkok Area Revenue Department 10. This research is a qualitative research. The researcher has processed and analyzed data from individual observations by themselves. And using the method of recording data during the observation in the trial using the personal income tax filing system through the internet In the Bangkok Revenue Area.

The results of general data analysis of the sample group found that most were female. Accounted for 66.67 percent, aged between 21-30 years, representing 50.00 percent with a bachelor's degree education Accounted for 55.30 percent, engaged in civil servants / state enterprise employees Accounted for 41.67 percent and average monthly income of 10,000 - 20,000 baht, representing 58.33 percent

The results of the analysis of the classification of the problem of filing personal income tax returns through the internet in all 5 parts. Part 1 Information of the applicant Most of the samples found problems with the income of the taxpayer identification number. And filling the date of birth. Part 2 Selection of income items should be assessed / selected for income that has been excluded / allowance Found the most problems with the income Which the applicant can not classify the income should be evaluated, and there are a variety of items to choose from. Part 3 The list of income assessed according to Section 40 (1) - 40 (8) found the most problems with the taxpayer's identification number Which cannot remember the taxpayer's identification number And who is not a computer user Print details through the computer, not fluent and forget to fill out the information completely. Part 4 List of deductions and exemptions after deducting expenses the most common problem is the deduction of child allowance. Which cannot recognize the child's tax identification number. And Part 5 Tax calculation, P.N.D. 91 and P.N.D. 90, the most problem is Donation problems by the applicant Bring the amount of donations to fill in wrong.

This research should study the benefits that can be used to benefit to people. To provide services to the public with convenience, speed, thoroughness and efficiency and can use data from research to guide the improvement and further develop the filing system and return of personal income tax through the internet.

Keywords: personal income tax, personal income tax return via the internet

บทนำ

การจัดเก็บภาษีอากรของประเทศไทย ตามหลักฐานในประวัติศาสตร์ที่สามารถอ้างอิงได้ คือ สมัยพ่อขุนรามคำแหงมหาราชตามศิลาจารึกอยู่ในยุคสมัยกรุงสุโขทัย ซึ่งการจัดเก็บภาษีอากรอาจเป็นผลมาจากการก่อสร้างราชอาณาจักรในยุคแรกของชนชาติไทย ที่ต้องมีการรบจนเกิดเป็นสงครามกับประเทศเพื่อนบ้าน เมื่อมีการรบชนะก็จะกวาดต้อนผู้คนและทรัพย์สิน และผู้ที่แพ้จะต้องส่งรายได้และทรัพย์สินมาให้ซึ่งถือเป็นรูปแบบของการจัดเก็บภาษีอีกประเภทหนึ่ง และเพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รัฐจำเป็นต้องใช้แรงงานคนในประเทศด้านการก่อสร้าง ขุดคลอง และถนนต่างๆ ซึ่งในการเกณฑ์แรงงานคนนั้น ก็ถือเป็นการจัดเก็บภาษี อีกรูปแบบหนึ่งเช่นกัน จนกระทั่งมีการนำระบบเงินตรามาใช้ในการแลกเปลี่ยน ถ้าผู้ที่ถูกเกณฑ์แรงงานอยากประกอบอาชีพเป็นอิสระก็ต้องนำเงินที่หามาได้นั้นส่งให้กับรัฐหรือเจ้าขุนมูลนายเพื่อแลกความเป็นอิสระในการประกอบอาชีพ ซึ่งถือเป็นก้าวหนึ่งของการเริ่มระบบการจัดเก็บภาษีอากรในระยะต่อมา

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้ง หอรัษฎากรพิพัฒน์ ขึ้นในปี พ.ศ. 2416 ในการเก็บรายได้ภาษีอากรของแผ่นดินมารวมไว้ ณ ที่แห่งเดียว ต่อมาได้แต่งตั้งข้าหลวงคลังไปประจำทุกจังหวัดและทุกมณฑลเพื่อทำหน้าที่ในการเก็บภาษีอากรราษฎรโดยตรง ซึ่งได้รวบรวมรายได้ทั้งหมดส่งมารวมไว้ ณ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติซึ่งก็คือ กระทรวงการคลังในปัจจุบัน

กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการดำเนินการตามนโยบายหารายได้ โดยมีหน่วยย่อยที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี 3 หน่วย คือ กรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต ซึ่งในที่นี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษากิจการของกรมสรรพากร โดยกรมสรรพากรมีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องหาแนวทางในการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและหลบลี้อย่างน้อยที่สุด เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ภาษีหลักๆ ที่กรมสรรพากรจัดเก็บนั้น มีทั้งภาษีทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต และอากรแสตมป์ ซึ่งภาษีอากรเหล่านี้ได้เกี่ยวข้องและมีความสำคัญกับตัวเราเป็นอย่างมาก

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป และมีรายได้ที่เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด ปกติมีการจัดเก็บเป็นรายปี ซึ่งรายได้ที่เกิดขึ้น ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเอง ตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือน มกราคม – มีนาคมของทุกปี พร้อมทั้งชำระภาษี (ถ้ามี) หรือขอคืนภาษีฯ หากคำนวณแล้วมีภาษีที่ชำระไว้เกิน โดยกรมสรรพากรได้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และแบ่งหน่วยงานรับผิดชอบออกเป็น สำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเพื่อความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึงในการให้บริการ และการจัดเก็บภาษีอากร ปัจจุบันกรมสรรพากรได้แบ่งออกเป็นสำนักงานสรรพากรภาค 1-12 โดยสำนักงานสรรพากรภาค 1-3 จะอยู่ในกรุงเทพมหานครทั้งนี้สำนักงานสรรพากรภาค 1 ยังแบ่งออกเป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 – 9 สำนักงานสรรพากรภาค 2 ยังแบ่งออกเป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 10 – 21 และสำนักงานสรรพากรภาค 3 ยังแบ่งออกเป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 22 – 30 โดยจะแบ่งหน่วยงานย่อยเป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และผู้เสียภาษีสามารถเลือกช่องทางในการยื่นแบบฯ ได้ 3 ช่องทาง คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่ทำการไปรษณีย์ และอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

ในการยื่นแบบฯ และการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปีในแต่ละครั้งที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา อาจจะไม่ได้รับความสะดวก และอาจเกิดความล่าช้าซึ่งการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอีกทางเลือกหนึ่งซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างมาก ทั้งด้านความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาโดยไม่ต้องเสียเวลารอ ณ สำนักงานพื้นที่สาขา เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบฯ และขอคืนภาษีได้ด้วยตนเองจากทุกแห่งได้ แต่ก็มีผู้เสียภาษีจำนวนไม่น้อย โดยเลือกที่จะมายื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งอาจจะพบปัญหาในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยทางกรมสรรพากรก็ได้พยายามผลักดันให้ผู้เสียภาษียื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้นจะเห็นได้ว่าในปีภาษี 2560 สำหรับแบบ ภ.ง.ด.90 / ภ.ง.ด.91 ที่ยื่นระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2561 ถึง 31 มีนาคม 2561 ของสำนักงาน

สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 มีจำนวนแบบทั้งสิ้น 75,906 แบบ แบ่งเป็นการรับแบบทางอินเทอร์เน็ตจำนวน 56,014 แบบ และการรับแบบที่สรรพากรพื้นที่สาขาจำนวน 19,892 แบบ และในปีภาษี 2561 สำหรับแบบ ภ.ง.ด.90 / ภ.ง.ด.91 ที่ยื่นระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2562 ถึง 31 มีนาคม 2562 ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 มีจำนวนแบบทั้งสิ้น 75,401 แบบ แบ่งเป็นการรับแบบทางอินเทอร์เน็ตจำนวน 58,766 แบบ และการรับแบบที่สรรพากรพื้นที่สาขาจำนวน 16,635 แบบ (**กรมสรรพากร, 2562**) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วให้แก่ผู้เสียภาษี และช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่งานของเจ้าหน้าที่ในการนำข้อมูลของผู้เสียภาษีเข้าสู่ฐานข้อมูลภายในของกรมสรรพากร และถ้าหากเจ้าหน้าที่เป็นผู้นำข้อมูลของผู้เสียภาษีมาป้อนเข้าสู่ระบบเอง อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการคืนภาษี หรือข้อมูลอาจเกิดความผิดพลาดได้ ซึ่งผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อทราบว่าคุณเสียภาษีพบปัญหาใดในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต และนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ให้เหมาะสมและดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

เนื้อหา : จุดมุ่งหมายที่จะศึกษาระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต และศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

พื้นที่ : สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ตั้งอยู่เลขที่ 48/12 อาคารปรีชาคอมเพล็กซ์ ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยมีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอยู่ 2 แห่ง คือ 1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 พื้นที่รับผิดชอบคือแขวงห้วยขวาง และแขวงสามเสนนอก และ 2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 2 พื้นที่รับผิดชอบคือแขวงบางกะปิ

ประชากร : ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั้งเพศชายและเพศหญิง และเป็นผู้ที่เคยใช้บริการยื่นแบบและขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง ซึ่งเป็นข้อมูลจากผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2561 ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2562– 31 มีนาคม 2562 ในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำนวนทั้งสิ้น 75,401 แบบ (**กรมสรรพากร, 2562**)

กลุ่มตัวอย่าง : เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากบุคคลใดก็ได้ที่เข้ามาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำนวน 24 คน

ระยะเวลา : ตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม 2562 ถึงวันที่ 24 เมษายน 2562

นิยามศัพท์

ผู้เสียภาษี หมายถึง บุคคลธรรมดา ประชาชนที่มีหน้าที่ในการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในกรณีที่มีภาษีที่ชำระไว้เกินกว่าจำนวนภาษีที่ต้องชำระ

ภาษีอากร หมายถึง เงินหรือทรัพย์สินหรือภาษีที่รัฐเรียกเก็บจากผู้เสียภาษีที่สามารถชำระผ่านอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร คือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อนำมาใช้จ่ายอันเป็นสาธารณะประโยชน์ โดยผู้เสียภาษีจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนโดยอ้อม

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีทางตรงที่จัดเก็บจากผู้เสียภาษีที่มีเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1) – 40(8) ตามประมวลรัษฎากร และถึงเกณฑ์ที่จะต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีภาษีใด ต้องนำไปแสดงรายการตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป

เงินได้พึงประเมิน หมายถึง เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่คำนวณได้เป็นเงิน รวมถึงค่าภาษีอากรที่ผู้อื่นจ่ายแทนให้ ซึ่งผู้เสียภาษีได้รับในระหว่างปีภาษี

ปีภาษี หมายถึงปีปฏิทิน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม ของปีใดๆ

แบบแสดงรายการ หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี (ภ.ง.ด.91) (ภ.ง.ด.90) และแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี (ภ.ง.ด.94) โดยได้นำส่งแบบตามกฎหมายประมวลรัษฎากรกำหนด

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภ.ง.ด.91) หมายถึง แบบแสดงรายการที่ใช้นำส่งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ ตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากรประเภทเดียวในรอบปีภาษีที่ผ่านมา ยื่นแบบภายในเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไป

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภ.ง.ด.90) หมายถึง แบบแสดงรายการที่ใช้นำส่งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับผู้มีเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1) ถึง 40(8) แห่งประมวลรัษฎากรหลายประเภทในรอบปีภาษีที่ผ่านมา (แต่ไม่ใช่เงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1) แห่งประมวลรัษฎากรประเภทเดียว) ยื่นแบบภายในเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไป

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภ.ง.ด.94) หมายถึง แบบแสดงรายการที่ใช้นำส่งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี สำหรับผู้มีเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(5) ถึง 40(8) แห่งประมวลรัษฎากร ที่ได้รับตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายนของปีภาษี โดยยื่นแบบภายในเดือนกันยายนของปีภาษีนั้น และภาษีที่เสียนี้นำไปเป็นเครดิตหักออกจากภาษีสิ้นปีได้

ระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต หมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.91) (ภ.ง.ด.90) และมีการยื่นคำร้องขอคืนภาษี ในกรณีที่มีภาษีที่ชำระไว้เกินกว่าจำนวนภาษีที่ต้องชำระผ่านอินเทอร์เน็ต

คำร้อง หมายถึง คำร้องขอคืนภาษีอากรตามแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ผู้เสียภาษีได้ยื่นไว้เพื่อแสดงความประสงค์ขอคืนภาษีที่ได้เสียไว้เกินกว่าจำนวนภาษีที่ต้องชำระ

อินเทอร์เน็ต หมายถึง เครือข่ายการติดต่อสื่อสารข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งมีเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำนวนมากเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆทั่วโลกเข้าด้วยกัน

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 หมายถึง หน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 กรมสรรพากร ซึ่งมีพื้นที่รับผิดชอบ คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 คูแลรับผิดชอบในแขวงห้วยขวาง และแขวงสามเสนนอก และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 2 คูแลรับผิดชอบในแขวงบางกะปิ

บัญชีพร้อมเพย์ หมายถึงการบริการโอนเงินโดยไม่ต้องใช้เลขที่บัญชี ซึ่งเป็นนวัตกรรมด้านการเงินแบบใหม่มีการใช้งานง่าย โดยระบุด้วยเลขประจำตัวประชาชนหรือเบอร์โทรศัพท์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10
2. ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10
3. สามารถใช้ข้อมูลจากการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือพัฒนาระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตให้ดียิ่งขึ้นต่อไปเพื่อการให้บริการแก่ประชาชนมีความสะดวก รวดเร็วทั่วถึง มีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้ประชาชนหันมาใช้ช่องทางการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งยังช่วยลดหน้าการทำงานของเจ้าหน้าที่และลดปริมาณการใช้กระดาษอีกด้วย
4. เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลให้กับประชาชนทั่วไปที่มีความสนใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตให้หันมาใช้ช่องทางการยื่นแบบและขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 มีเนื้อหาและสาระสำคัญในการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) : เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ในแขวงหัวขวาง แขวงสามเสนนอก และแขวงบางกะปิ สำหรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90) (ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2561 ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2562 - 31 มีนาคม 2562 มีจำนวนแบบทั้งสิ้น 75,401 แบบ แบ่งเป็นการรับแบบทางอินเทอร์เน็ตจำนวน 58,766 แบบและการรับแบบที่สรรพากรพื้นที่สาขาจำนวน 16,635 แบบ (**กรมสรรพากร, 2562**)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) : เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยความบังเอิญ คือ ผู้เสียภาษีที่เข้ามาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำนวน 24 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบจัดบันทึกข้อมูลจากการสังเกตในการทดลองใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความสำคัญมาก เพื่อป้องกันการลืม และเพื่อความครบถ้วนของข้อมูลที่ต้องการเพื่อรวบรวมข้อมูลต่างๆ ระหว่างดำเนินการวิจัยมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 การจำแนกประเด็นปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีข้อมูล 5 ข้อ ดังนี้

- ข้อมูลผู้ยื่นแบบแสดงรายการ
- การเลือกรายการเงินได้พึงประเมิน / เงินได้ที่ได้รับยกเว้น / ค่าลดหย่อน
- รายการเงินได้พึงประเมิน ตามมาตรา 40(1) – 40(8)
- รายการลดหย่อนและยกเว้นหลังจากหักค่าใช้จ่าย
- การคำนวณภาษีตามแบบ ภ.ง.ด.91 / ภ.ง.ด.90

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการยื่นแบบและขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด โดยไม่มีคำตอบชัดเจนและตายตัว

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาข้อมูลที่จำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วน คือ

1.ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การจดบันทึกข้อมูลจากการสังเกตในการทดลองใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้เสียภาษีในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ครอบคลุมพื้นที่ในแขวงห้วยขวาง แขวงสามเสนนอก และแขวงบางกะปิ โดยใช้ระยะเวลาในการทดลองใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่เกิน 1 ชั่วโมง เพื่อให้ผู้เสียภาษีมีอิสระในการทดลองใช้ระบบอย่างเต็มที่

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนหน้านี้ รวมทั้งสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์กรมสรรพากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล โดยเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ สืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เก็บข้อมูลจากการสังเกต และนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตไปวิเคราะห์ โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม 2562 – 24 เมษายน 2562

4. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตเป็นรายบุคคลด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการจดบันทึกข้อมูลระหว่างการสังเกตในการทดลองใช้ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ดำเนินการวิเคราะห์โดยหาจำนวนและคำร้อยละของผู้เสียภาษีที่ทดลองใช้ระบบการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต และผู้วิจัยจะนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะการบรรยาย และการพรรณนา นำเสนอข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ทำการศึกษานี้

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การหาคำร้อยละ จากสูตร

$$\text{คำร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้เสียภาษีที่ทดลองใช้งานระบบฯ ในข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้เสียภาษีที่ทดลองใช้งานระบบฯ ทั้งหมด}} \times 100$$

ผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต” ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านระบบการยื่นแบบและขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียน โดยเข้าสู่เว็บไซต์ของกรมสรรพากร ในหัวข้อ E-FILING เลือกรายการบริการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไปเลือกรายการสมัครสมาชิกของบริการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ต่อด้วยเลือกรายการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ลงทะเบียนสำหรับผู้เสียภาษีที่เข้าสู่การใช้งานยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตครั้งแรก เริ่มการลงทะเบียนโดยใช้บัตรประจำตัวประชาชน กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน พร้อมสร้างรหัสผ่านด้วยตนเอง จากนั้นยืนยันการลงทะเบียนยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต ส่วนผู้ที่เคยสมัครใช้งานยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตแล้ว เข้าสู่ระบบเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เลือกการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต จากนั้นไปที่หน้าจอภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90/91 ยื่นด้วยตนเอง โดยกรอกหมายเลขผู้ใช้พร้อมรหัสผ่านที่เคยสร้างไว้ เมื่อเข้าสู่หน้าจอบันทึกข้อมูลการยื่นแบบ มี 6 หน้า ได้แก่

- หน้าหลัก ระบบจะแสดงข้อมูล ผู้มีเงินได้ สถานภาพผู้มีเงินได้ สถานะการยื่นแบบคู่สมรส และ ข้อมูลการมีเงินได้และสถานะการยื่นแบบฯ ของคู่สมรส

- เลือกเงินได้ / ค่าลดหย่อน ระบบจะแสดงข้อมูลเลือกรายการเงินได้พึงประเมิน และ เลือกเงินได้ที่ได้รับยกเว้น / ค่าลดหย่อน

- บันทึกเงินได้ ระบบจะแสดงข้อมูลประเภทเงินได้พึงประเมินตามที่ได้เลือก บันทึกจำนวนเงินได้ในแต่ละประเภทตามที่ได้เลือกไว้ บันทึกข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่ายและเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้จ่ายเงินได้

- บันทึกลดหย่อน ระบบจะแสดงข้อมูลรายการลดหย่อนและยกเว้นตามที่ได้เลือกไว้ บันทึกจำนวนเงินที่ได้รับลดหย่อนและยกเว้นภาษีได้ไม่เกินเกณฑ์ ที่กฎหมายกำหนด

- คำนวณภาษี ระบบจะสรุปข้อมูลการคำนวณภาษี และเงินได้ที่ได้รับยกเว้น เมื่อตรวจสอบรายการข้อมูลที่บ้านทีกและสั่งให้ระบบคำนวณภาษีแล้ว แบ่งเป็น 3 กรณี คือ

1. กรณีไม่มีภาษีที่ต้องชำระ ระบบจะแจ้งผลการรับแบบและหมายเลขอ้างอิง เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการยื่นแบบฯ

2. กรณีมีภาษีต้องชำระ จะต้องชำระภาษีทั้งจำนวนในวันใดก็ได้ภายในกำหนดเวลายื่นแบบ โดยมีทางเลือกในการชำระภาษีหลากหลายวิธี

3. กรณีมีภาษีชำระไว้เกิน ในขั้นตอนการคำนวณภาษี ระบบจะแสดงส่วนคำร้องขอคืนภาษี เพื่อแจ้งความประสงค์ ดังนี้

- ไม่มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี

- มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี

หากเลือก ไม่มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี ระบบจะแจ้งผลการรับแบบและหมายเลขอ้างอิง เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการยื่นแบบฯ

หากเลือก มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี ระบบจะแสดงข้อความให้กรมสรรพากรแจ้งผลการคืนเงินภาษีผ่านระบบ SMS โดยให้ระบุเบอร์โทรศัพท์ แล้วตกลงยืนยันการยื่นแบบ ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้เตรียมไฟล์เอกสารที่ต้องการนำส่งเอกสารประกอบการพิจารณาคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และช่องทางการนำส่งเอกสารภายหลัง หากเลือกนำส่งเอกสารขอคืนภาษี ระบบจะเชื่อมต่อไปยังระบบบริการข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (EDSS) โดยเลือก upload เอกสารที่ต้องการนำส่ง เมื่อแนบเอกสารเสร็จเรียบร้อยให้เลือกนำส่งเอกสารประกอบการพิจารณาคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบสถานะ ขั้นตอนการคืนภาษีได้โดยการกรอกรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล พร้อมเลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เสียภาษี เลือก สอบถามในรายการตรวจสอบสถานะการคืนภาษีและนำส่งเอกสารผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากร หัวข้อ E-FILLING

2. ด้านปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

2.1 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลทั่วไปในการศึกษาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตในการทดลองใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จากผู้เสียภาษีที่เข้ามาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำนวนทั้งสิ้น 24 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษี

เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด 24 คน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเพศชายจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

- ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และอายุระหว่าง 15 - 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 ตามลำดับ

- ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

- ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาคือ พนักงานบริษัท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

- ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000-40,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 ตามลำดับ

2.2 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การจำแนกประเด็นปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์การจำแนกประเด็นปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตในการทดลองใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จากผู้เสียภาษีที่เข้ามาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำนวน 24 คน ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วน มีดังนี้

1. ข้อมูลของผู้ยื่นแบบแสดงรายการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด 24 คน จำแนกตามข้อมูลผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ส่วนใหญ่พบปัญหาด้านผู้มีเงินได้ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมาพบปัญหาด้านสถานะการยื่นแบบจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ปัญหาด้านคู่สมรสจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และปัญหาด้านสถานะการยื่นแบบฯ ของคู่สมรสจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 ตามลำดับ

- ด้านผู้มีเงินได้ สามารถสรุปปัญหาที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ดังนี้

1.1 ปัญหาการกรอกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17

- ผู้ยื่นแบบฯ ไม่รู้จักและไม่เข้าใจว่าเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรนั้นคือเลขใดไม่ทราบว่าเป็นเลขเดียวกันกับเลขประจำตัวประชาชน

- ผู้ยื่นแบบฯ จดจำเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรไม่ได้ ต้องหาเอกสารมาประกอบการกรอกในการยื่นแบบฯ และเป็นผู้ใช้คอมพิวเตอร์ไม่ถนัด พิมพ์รายละเอียดผ่านคอมพิวเตอร์ไม่คล่อง

- ผู้ยื่นแบบฯ กรอกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรผิดพลาดและระบบมีการแจ้งเตือนข้อผิดพลาดดังกล่าว

- ผู้ยื่นแบบฯ ได้นำเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้จ่ายเงินได้มากรอกในการยื่นแบบฯ

1.2 ปัญหาการกรอกวันเดือนปีเกิด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

- ผู้ยื่นแบบฯ ไม่ได้กรอกรายละเอียดวัน/เดือน/ปีเกิด ซึ่งพบว่ามีกรอกรวัน/เดือน/ปีเกิด ไม่ครบถ้วน และกรอกรวัน/เดือน/ปีเกิดผิดพลาด ซึ่งระบบมีการแจ้งเตือนข้อผิดพลาดดังกล่าว

- ด้านสถานะการยื่นแบบ พบปัญหาการยื่นแบบปกติ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 สามารถสรุปปัญหา ที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 คือผู้ยื่นแบบฯ ไม่ได้กรอกรายการยื่นแบบ แต่ระบบมีการแจ้งเตือนข้อผิดพลาดดังกล่าว

- ด้านคู่สมรส พบปัญหาการกรอกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรและรายละเอียดของคู่สมรส จำนวน 2 คน คิด เป็นร้อยละ 8.33 สามารถสรุปปัญหาที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ใน เขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 คือผู้ยื่นแบบฯ จำเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรและรายละเอียดของคู่สมรส ไม่ได้ต้องหาเอกสารมาประกอบการยื่นแบบฯ ให้ครบถ้วน เพราะระบบฯ จะแจ้งเตือนข้อผิดพลาดดังกล่าว และไม่สามารถเข้าไปทำในขั้นตอนต่อไปได้หากไม่กรอกรายละเอียดให้ถูกต้องและครบถ้วน

- ด้านสถานะการยื่นแบบฯ ของคู่สมรส พบปัญหาการจำแนกรายได้ของคู่สมรส จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 สามารถสรุปปัญหาที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขต สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 คือ ผู้ยื่นแบบฯ ไม่สามารถจำแนกประเภทเงินได้ของคู่สมรสได้ว่าเป็นเงินได้ ประเภทใด และเป็นเงินได้ตามมาตราใด

2. การเลือกรายการเงินได้พึงประเมิน / เลือกเงินได้ที่ได้รับยกเว้น / ค่าลดหย่อน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ทั้งหมด 24 คน จำแนกรายการเงินได้พึงประเมิน / เงินได้ที่ได้รับยกเว้น / ค่าลดหย่อนของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตพบว่า ส่วนใหญ่พบปัญหาด้านเงินได้พึงประเมินโดยผู้ยื่นแบบฯ ไม่สามารถจำแนกเงินได้พึง ประเมินได้ว่าเป็นเงินได้ตามมาตราใดใน 40(1) – 40(8) พบรายการให้เลือกที่หลากหลาย ซึ่งมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาพบปัญหาด้านเงินได้ที่ได้รับยกเว้น / ค่าลดหย่อน โดยผู้ยื่นแบบฯ ไม่สามารถจำแนกเงินได้ที่ได้รับยกเว้น / ค่าลดหย่อนได้และไม่ทราบว่าตัวเองมีค่าลดหย่อนที่สามารถนำมาใช้ได้อะไรบ้าง มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

3. รายการเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1) – 40(8) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด 24 คน จำแนก รายการพึงประเมินตามมาตรา 40(1) – (8) ของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่พบปัญหาด้านเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้จ่ายเงินได้ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 70.83 รองลงมา พบปัญหาด้านภาษีหัก ณ ที่จ่าย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ปัญหาด้านเงินได้พึงประเมิน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 และปัญหาด้านการหักค่าใช้จ่าย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

3.1 ปัญหาเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้จ่ายเงินได้ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 70.83

- ผู้ยื่นแบบฯ จดจำเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้จ่ายเงินได้ไม่ได้ ต้องหาเอกสารมา ประกอบการกรอกในการยื่นแบบฯ และเป็นผู้ที่ใช้คอมพิวเตอร์ไม่ถนัด พิมพ์รายละเอียดผ่านคอมพิวเตอร์ไม่คล่อง

- ผู้ยื่นแบบฯ ลืมกรอกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้จ่ายเงินได้ หรือกรอกเลขประจำตัวผู้เสียภาษี อากรของผู้จ่ายเงินได้ไม่ถูกต้อง ซึ่งระบบมีการแจ้งเตือนข้อผิดพลาดดังกล่าว หากไม่มีให้กรอก 0 เพื่อเข้าไปขั้นตอนต่อไปได้

3.2 ปัญหาภาษีหัก ณ ที่จ่าย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

- ผู้ยื่นแบบฯ ไม่รู้จักและไม่เข้าใจว่าภาษีหัก ณ ที่จ่ายนั้นคืออะไร จะนำยอดจากไหนมากรอก ซึ่งผู้ยื่น แบบฯ ได้นำยอดของค่าอื่นมากรอก เพราะเข้าใจผิดว่ายอดนั้นคือยอดของภาษีหัก ณ ที่จ่าย

- ผู้ยื่นแบบฯ ลืมกรอกยอดภาษีหัก ณ ที่จ่าย ซึ่งระบบมีการแจ้งเตือนข้อผิดพลาด หากไม่มีให้กรอก 0 เพื่อเข้าไปขั้นตอนต่อไป

3.3 ปัญหาเงินได้พึงประเมิน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83

- ผู้ยื่นแบบฯ กรอกจำนวนเงินได้พึงประเมินไม่ถูกต้อง โดยนำยอดเงินได้พึงประเมินที่ได้รับเป็นราย เดือนมากรอก โดยไม่ได้รวมค่านวณเป็นรายปี

- ผู้ยื่นแบบฯ เลือกรายการเงินได้พึงประเมินไม่ถูกต้อง เนื่องจากรายการมีให้เลือกจำนวนมาก และผู้ยื่นแบบเกิดความสับสนกับรายการเงินได้พึงประเมินดังกล่าว

3.4 ปัญหาการหักค่าใช้จ่ายจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 ผู้ยื่นแบบฯ กรอกจำนวนค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง

4. รายการลดหย่อนและยกเว้นหลังจากหักค่าใช้จ่าย พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด 24 คน รายการลดหย่อนและยกเว้นหลังจากหักค่าใช้จ่ายของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่พบปัญหาด้านหักค่าลดหย่อนบุตร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 รองลงมา พบปัญหาด้านค่าประกันสังคมจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

4.1 ปัญหาด้านหักค่าลดหย่อนบุตร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 คือ ผู้ยื่นแบบฯ จำเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของบุตรไม่ได้ ต้องใช้เวลาหาเอกสารเพื่อประกอบการยื่นแบบฯ หากไม่กรอกรายละเอียดให้ถูกต้องครบถ้วนระบบจะไม่สามารถเข้าไปทำรายการต่อไปได้

4.2 ปัญหาค่าประกันสังคม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 คือผู้ยื่นแบบฯ ลืมกรอกรายละเอียดค่าประกันสังคมระบบมีการแจ้งเตือนให้กรอกให้ครบถ้วน เพื่อเข้าไปขั้นตอนต่อไปได้

5. การคำนวณภาษี ภ.ง.ด.91 และ ภ.ง.ด.90 จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด 24 คน การคำนวณภ.ง.ด.91 และ ภ.ง.ด.90 ของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต พบปัญหาด้านเงินบริจาค จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 ซึ่งผู้ยื่นแบบฯ นำจำนวนเงินจากการบริจาคมารวมผิดช่อง

2.3 ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 จำนวน 24 ชุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. ผู้ยื่นแบบฯ ส่วนใหญ่ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกปีด้วยตนเอง เพราะการยื่นแบบฯ สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดและสามารถยื่นแบบฯ ได้นอกเหนือจากเวลาทำงาน

2. ผู้ยื่นแบบฯ ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต มีการขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเพราะมีความสะดวก โดยไม่ต้องนำเอกสารไปส่งให้เจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ด้วยตัวเอง

3. ผู้ยื่นแบบฯ ไม่มีคอมพิวเตอร์ และไม่มีอินเทอร์เน็ต และกลัวยื่นแบบผิดพลาด จึงให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ยื่นแบบฯ ให้ ณ สรรพากรพื้นที่สาขา

4. ผู้ยื่นแบบฯ ไม่มีความมั่นใจในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยตัวเอง ไม่เคยยื่นแบบฯ เอง อีกทั้งกลัวยื่นแบบฯ แล้วเกิดข้อผิดพลาด จึงให้พนักงานบัญชีของบริษัท หรือจ้างสำนักงานบัญชี เป็นผู้ยื่นแบบฯ ให้เนื่องจากไม่มีความรู้ความเข้าใจการจำแนกประเภทเงินได้พึงประเมินและค่าลดหย่อนเพียงพอ

5. ระบบยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต มีความยุ่งยาก ใช้ข้อมูลในการกรอกเยอะ อีกทั้งหน้าตาของระบบไม่เหมือนกับหน้าแบบแสดงรายการภาษี ทำให้เกิดความสับสนในขั้นตอนการกรอกข้อมูล อาจนำไปสู่การกรอกข้อมูลผิดพลาดได้

สรุปและวิจารณ์ผล

1. ด้านระบบการยื่นแบบและขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียน โดยเข้าสู่เว็บไซต์ของกรมสรรพากร ในหัวข้อ E-FILING เลือกรายการบริการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไปเลือกรายการสมัครสมาชิกของบริการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ต่อด้วยเลือกรายการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาลงทะเบียนสำหรับผู้เสียภาษีที่เข้าสู่การใช้งานยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตครั้งแรก เริ่มการลงทะเบียนโดยใช้บัตรประจำตัว

ประชาชน กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน พร้อมสร้างรหัสผ่านด้วยตนเอง จากนั้นยืนยันการลงทะเบียนยืนยันแบบฯทาง อินเทอร์เน็ต ส่วนผู้ที่เคยสมัครใช้งานยืนยันแบบผ่านอินเทอร์เน็ตแล้ว เข้าสู่ระบบเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เลือกการ ยืนยันแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต จากนั้นไปที่หน้าจอภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90/91 ยืนยันด้วยตนเอง โดยกรอก หมายเลขผู้ใช้พร้อมรหัสผ่านที่เคยสร้างไว้ เมื่อเข้าสู่หน้าจอบันทึกข้อมูลการยืนยันแบบฯ มี 6 หน้า ได้แก่

- หน้าหลัก ระบบจะแสดงข้อมูล ผู้มีเงินได้ สถานภาพผู้มีเงินได้ สถานะการยืนยันแบบฯ คู่สมรส และข้อมูลการมี เงินได้และสถานะการยืนยันแบบฯ ของคู่สมรส

- เลือกเงินได้ / ค่าลดหย่อน ระบบจะแสดงข้อมูลเลือกรายการเงินได้พึงประเมิน และ เลือกเงินได้ที่ได้รับ ยกเว้น / ค่าลดหย่อน

- บันทึกเงินได้ ระบบจะแสดงข้อมูลประเภทเงินได้พึงประเมินตามที่ได้เลือก บันทึกจำนวนเงินได้ ในแต่ละ ประเภทตามที่ได้เลือกไว้ บันทึกข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่ายและเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้จ่ายเงินได้

- บันทึกลดหย่อน ระบบจะแสดงข้อมูลรายการลดหย่อนและยกเว้นตามที่ได้เลือกไว้ บันทึกจำนวนเงินที่ได้รับ ลดหย่อนและยกเว้นภาษีได้ไม่เกินเกณฑ์ ที่กฎหมายกำหนด

- คำนวณภาษี ระบบจะสรุปข้อมูลการคำนวณภาษี และเงินได้ที่ได้รับยกเว้น เมื่อตรวจสอบรายการข้อมูล ที่บันทึกและส่งให้ระบบคำนวณภาษีแล้ว แบ่งเป็น 3 กรณี คือ

1. กรณีไม่มีภาษีที่ต้องชำระ ระบบจะแจ้งผลการรับแบบและหมายเลขอ้างอิง เพื่อใช้เป็นหลักฐานใน การยืนยันแบบฯ

2. กรณีมีภาษีที่ต้องชำระ จะต้องชำระภาษีทั้งจำนวนในวันใดก็ได้ภายในกำหนดเวลาขึ้นแบบ โดยมี ทางเลือกในการชำระภาษีหลากหลายวิธี

3. กรณีมีภาษีชำระไว้เกิน ในขั้นตอนการคำนวณภาษี ระบบจะแสดงส่วนคำร้องขอคืนภาษี เพื่อให้ แจ้งความประสงค์ ทั้งไม่มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี และมีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษีฯ หากเลือก ไม่มีความ ประสงค์จะขอคืนเงินภาษี ระบบจะแจ้งผลการรับแบบและหมายเลขอ้างอิง เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการยืนยันแบบฯ และ หากเลือก มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษี ระบบจะแสดงข้อความให้กรมสรรพากรแจ้งผลการคืนเงินภาษีผ่านระบบ SMS โดยให้ระบุเบอร์โทรศัพท์ แล้วตกลงยืนยันการยืนยันแบบฯ ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้เตรียมไฟล์เอกสารที่ ต้องการนำเสนอเอกสารประกอบการพิจารณาคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และช่องทางการนำเสนอเอกสารภายหลัง หากเลือกนำเสนอเอกสารขอคืนภาษี ระบบจะเชื่อมต่อไปยังระบบบริการข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (EDSS) โดยเลือก upload เอกสารที่ต้องการนำเสนอ เมื่อแนบเอกสารเสร็จเรียบร้อยแล้วให้เลือก นำเสนอเอกสารประกอบการพิจารณาคืนภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบสถานะ ขั้นตอนการคืนภาษีได้โดยการกรอกรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล พร้อมเลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เสียภาษี เลือก สอบถามในรายการตรวจสอบสถานะการคืนภาษีและนำเสนอ เอกสารผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากร หัวข้อ E-FILLING

2. ด้านปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยืนยันแบบฯและขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ยืนยันแบบฯแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ระดับ การศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การจำแนกประเด็นปัญหาการยืนยันแบบฯแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วน มีดังนี้

2.1 ข้อมูลของผู้ยื่นแบบแสดงรายการ พบปัญหามากที่สุดคือ ปัญหาด้านผู้มีเงินได้ ในการกรอกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และการกรอกรวันเดือนปีเกิด รองลงมาคือด้านสถานะการยื่นแบบในการกรอกรการยื่นแบบปกติหรือยื่นแบบเพิ่มเติม ด้านคู่สมรสในการกรอกรเลขประจำตัวผู้เสียอากรของคู่สมรส และด้านสถานะการยื่นแบบฯ ของคู่สมรส ในการจำแนกประเภทเงินได้ของคู่สมรส ตามลำดับ

2.2 การเลือกรายการเงินได้พึงประเมิน / เลือกเงินได้ที่ได้รับยกเว้น / ค่าลดหย่อน พบปัญหามากที่สุด ด้านเงินได้พึงประเมิน โดยผู้ยื่นแบบฯ ไม่สามารถจำแนกเงินได้พึงประเมินได้และมีรายการให้เลือกที่หลากหลาย รองลงมาคือ ปัญหาด้านเงินได้ที่ได้รับยกเว้น / ค่าลดหย่อน โดยไม่ทราบว่าจะตนเองมีค่าลดหย่อนที่สามารถนำมาใช้อะไรบ้าง

2.3 รายการเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1) – 40(8) พบปัญหามากที่สุดด้านเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้จ่ายเงินได้ ซึ่งจดจำเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรไม่ได้ และเป็นผู้ใช้คอมพิวเตอร์ไม่ถนัด พิมพ์รายละเอียดผ่านคอมพิวเตอร์ไม่คล่องและลืมกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน รองลงมาคือปัญหาภาษีหัก ณ ที่จ่าย ซึ่งผู้ยื่นแบบฯ ไม่รู้จักและไม่เข้าใจว่า ภาษีหัก ณ ที่จ่ายคืออะไร สามารถนำยอดมาจากไหน และนำยอดของค่าอื่นมากรอกโดยเข้าใจว่าเป็นยอดของภาษีหัก ณ ที่จ่าย และส่วนใหญ่ลืมกรอกยอดภาษีหัก ณ ที่จ่าย และปัญหาเงินได้พึงประเมิน ที่ผู้ยื่นแบบฯ กรอกรจำนวนเงินได้พึงประเมินไม่ถูกต้อง เลือกรายการเงินได้พึงประเมินไม่ถูกต้อง และผู้ยื่นแบบฯ เกิดความสับสนกับรายการเงินได้พึงประเมินดังกล่าว

2.4 รายการลดหย่อนและยกเว้นหลังจากหักค่าใช้จ่าย พบปัญหามากที่สุดคือด้านหักค่าลดหย่อนบุตร ซึ่งจำเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของบุตรไม่ได้ รองลงมาคือปัญหาค่าประกันสังคม โดยไม่ได้นำจำนวนค่าประกันสังคมมากรอกให้ครบถ้วน

2.5 การคำนวณภาษี ภ.ง.ด.91 และ ภ.ง.ด.90 พบปัญหามากที่สุดคือ ปัญหาด้านเงินบริจาค โดยผู้ยื่นแบบฯ นำจำนวนเงินจากการบริจาคมากรอกผิดช่อง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ผู้ยื่นแบบฯ ส่วนใหญ่ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกปีด้วยตนเอง เพราะการยื่นแบบฯ สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดและสามารถยื่นแบบฯ ได้นอกเหนือจากเวลาทำงาน
2. ผู้ยื่นแบบฯ ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต มีการขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เพราะสะดวกโดยไม่ต้องนำเอกสารไปส่งให้เจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ด้วยตัวเอง
3. ผู้ยื่นแบบฯ ไม่มีคอมพิวเตอร์ และไม่มีอินเทอร์เน็ต และกลัวยื่นแบบผิดพลาด จึงให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ยื่นแบบฯ ให้ ณ สรรพากรพื้นที่สาขา
4. ผู้ยื่นแบบฯ ไม่มีความมั่นใจในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยตัวเอง ไม่เคยยื่นแบบฯ เอง อีกทั้งกลัวยื่นแบบฯ แล้วเกิดข้อผิดพลาด จึงให้พนักงานบัญชีของบริษัท หรือจ้างสำนักงานบัญชี เป็นผู้ยื่นแบบฯ ให้ เนื่องจากไม่มีความรู้ความเข้าใจการจำแนกประเภทเงินได้พึงประเมินและค่าลดหย่อนเพียงพอ
5. ระบบยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต มีความยุ่งยาก ใช้ข้อมูลในการกรอกรเยอะ อีกทั้งหน้าตาของระบบไม่เหมือนกับหน้าแบบแสดงรายการภาษีฯ ทำให้เกิดความสับสนในขั้นตอนการกรอกรข้อมูล อาจนำไปสู่การกรอกรข้อมูลที่ผิดพลาดได้

จากการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึง ระบบการยื่นแบบและการขอคืนและทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เสียภาษีไม่เข้าใจความหมายของเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรและไม่เข้าใจว่าภาษีหัก ณ ที่จ่ายจะนำยอดมาจากไหน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรให้ความสำคัญกับการแปลความหมายของกฎหมายประมวลรัษฎากรให้เป็นภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อประชาชนสามารถเข้าใจได้มากขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เสียภาษีไม่มีความมั่นใจในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยตัวเอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจด้านระบบการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นเพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นและหันมายื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตที่มากขึ้นด้วย

3. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เสียภาษีไม่มีความรู้ความเข้าใจการจำแนกประเภทเงินได้พึงประเมินและค่าลดหย่อนเพียงพอ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดทำคู่มือ รวมทั้งให้ความรู้ด้านกฎหมายประมวลรัษฎากรและให้คำแนะนำในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตแก่ผู้เสียภาษีได้เข้าใจอย่างถูกต้องและชัดเจน

4. จากผลการวิจัยพบว่า ระบบยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต มีความยุ่งยาก ใช้ข้อมูลในการกรอกเยอะ อีกทั้งหน้าต่างของระบบไม่เหมือนกับหน้าแบบแสดงรายการภาษีฯ ทำให้สับสนในขั้นตอนการกรอกข้อมูล อาจนำไปสู่การกรอกข้อมูลผิดพลาดได้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงโปรแกรมคำนวณในการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ที่ให้ประชาชนสามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น และมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเรื่อง ระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 โดยผู้ที่สนใจสามารถทำการศึกษาต่อในอนาคตได้ ควรศึกษาถึงประโยชน์ที่ได้รับ จากการศึกษากระบวนการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว ทัวถึง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตให้ดียิ่งขึ้นต่อไป และส่งเสริมให้ประชาชนหันมาใช้ช่องทางการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งยังช่วยให้การบริการของผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิจัยในครั้งนี้เพื่อการศึกษากระบวนการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ผลการวิจัยในครั้งนี้เพื่อ ทราบระบบและปัญหาที่พบในการยื่นแบบและการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต และเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบการยื่นแบบและการขอคืนภาษีฯ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป เพื่อความสะดวก รวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ

ขอขอบพระคุณอาจารย์ รองศาสตราจารย์นภา รุ่งเรืองวุฒิไกร ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของงานวิจัย รวมทั้งสละเวลาให้คำแนะนำ และความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับแนวทางวิจัย การปรับปรุงงานวิจัยและการนำเสนอ งานวิจัยนี้

ขอขอบคุณผู้ทดลองใช้ระบบฯ ทุกท่าน รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่มีส่วนช่วยให้การจัดทำวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2540). *ประวัติการจัดตั้งและแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร*. สืบค้นเมื่อวัน กุมภาพันธ์ 12, 2562.

จาก <https://www.rd.go.th>.

กรมสรรพากร. (2559). *ขั้นตอนการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต 90/91*. สืบค้นเมื่อวัน กุมภาพันธ์ 12, 2562. จาก

http://rdserverdoc.rd.go.th/epit/efiling_9091Y61.pdf

กรมสรรพากร. (2559). *ความรู้เรื่องภาษี ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*. สืบค้นเมื่อวัน กุมภาพันธ์ 12, 2562. จาก

<https://www.rd.go.th>.

กรมสรรพากร. (2559). *คำแนะนำการลงทะเบียนยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 และ ภ.ง.ด.94 ผ่านอินเทอร์เน็ต*. สืบค้น

เมื่อวัน กุมภาพันธ์ 12, 2562. จาก <https://epit.rd.go.th/publish/index.php>

- กรมสรรพากร. (2559). คำแนะนำเกี่ยวกับ รหัสผ่าน (Password) ในการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 และ ภ.ง.ด.94 ผ่าน อินเทอร์เน็ต. สืบค้นเมื่อวัน กุมภาพันธ์ 12, 2562. จาก http://rdserverdoc.rd.go.th/epit/Password_edit.pdf
- กรมสรรพากร. (2562). รายงานสรุปการรับแบบ ภ.ง.ด.90 , 91 ปีภาษี 2561 ตั้งแต่วันที่ 1/1/2560 ถึง 9/5/2562 สืบค้นเมื่อวัน พฤษภาคม 10, 2562. จาก http://10.20.1.109/RCV9091_RPT61/Rpt9091-OffPak.asp?Pak=02
- กฤติดา ฟองจันทร์. (2558). รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้างของผู้ประกอบการรายย่อยในเขตอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เทพสมร วิชาภรณ์. (2551). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ธัญลักษณ์ ศรีพรสวรรค์. (2553). การศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบของการนำมาตรฐานการควบคุมคุณภาพสำนักงานสอบบัญชีมาปฏิบัติ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรศักดิ์ ภาคทรัพย์. (2554). แนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปรวพรรณ นาประกาย. (2553). ความคิดเห็นต่อการบริการของกรมสรรพากรในการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พนิชยากร เอื้อความดี. (2552). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีอากร. สืบค้นเมื่อวัน กุมภาพันธ์ 11, 2562. จาก <https://www.gotoknow.org/posts/300089>.
- พิชญะ อุทัยรัตน์. (2555). ความยินยอมในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลรัษฎากร. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิไลวรรณ กลมมา. (2555). การศึกษาปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต:กรณีศึกษาผู้เสียภาษีในเขตจังหวัดพะเยา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา.
- แววศรี นันทกนก. (2551). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา:กรณีศึกษาจังหวัดพะเยา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สรรพภพ เดชกุล. (2557). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงใหม่ 1. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สลักจิต อ้วนไทร. (2551). ระบบการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร กรณีศึกษา:สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สุกิดา บรรเทาทุกข์. (2552). ระบบสนับสนุนการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.