

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวความคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### ทฤษฎี และแนวความคิดที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จะศึกษาจากทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องคือ

1. ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix)
2. แนวคิดการวัดความพึงพอใจ
3. ความหมาย วัดอุปสงค์ของภาษีอากร และขั้นตอนการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

#### ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix)

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2541) ส่วนประสมทางการตลาดของการบริการ แตกต่างจากส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าทั่วไป คือจะต้องมีการเน้นถึงพนักงาน กระบวนการในการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งทั้งสามส่วนประสมเป็นปัจจัยหลักในการส่งมอบบริการ ดังนั้นส่วนประสมทางการตลาดของการบริการได้แก่ ผลិតภัณฑ์ ค่าใช้จ่าย ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ ดังนี้

##### 1. ผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริการจะเป็นผลิตภัณฑ์อย่างหนึ่ง แต่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน (Intangible Product) ไม่สามารถจับต้องได้ มีลักษณะเป็นอากรนาม ไม่ว่าจะเป็นความสะอาด ความรวดเร็ว ความสบายตัว ความสบายใจ การให้ความเห็น การให้บริการ เป็นต้น

บริการจะต้องมีคุณภาพเช่นเดียวกับสินค้า แต่คุณภาพของบริการจะต้องประกอบมาจากหลายปัจจัย ทั้งความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของพนักงาน ความทันสมัยของอุปกรณ์ ความรวดเร็ว และต่อเนื่องของขั้นตอนการส่งมอบบริการ ความสวยงามของอาคารสถานที่รวมถึงอัยาศัยไมตรีของพนักงานทุกคน

บริการในแต่ละธุรกิจจะมี 3 ประเภท ได้แก่ บริการหลัก บริการเสริมและบริการอื่น ๆ ซึ่งบริการทั้งหมดจะต้องมีคุณภาพ โดยที่บริการหลักต้องเป็นตัวที่นำรายได้หลักมาสู่ธุรกิจและต้องมี

คุณภาพมากที่สุด บริการเสริมต้องเป็นตัวเสริมบริการหลักและต้องไม่ทำลายบริการหลัก บริการเสริมจะให้บริการได้ก็ต่อเมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจกับบริการหลักแล้ว ส่วนบริการอื่น ๆ ต้องสร้างความสะดวกอย่างแท้จริงให้กับลูกค้าโดยงานที่สำคัญของธุรกิจให้บริการมี 3 ประการ คือ ความแตกต่างจากคู่แข่งชั้นคุณภาพการให้บริการและความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ

## 2. ราคา

ราคาเป็นสิ่งที่กำหนดรายได้ของกิจการ กล่าวคือ การตั้งราคาสูงก็จะทำให้ธุรกิจมีรายได้สูงขึ้น การตั้งราคาต่ำก็จะทำให้รายได้ของธุรกิจนั้นต่ำ ซึ่งอาจจะนำไปสู่ภาวะขาดทุนได้ อย่างไรก็ตามก็มีได้หมายความว่าธุรกิจหนึ่งจะตั้งราคาได้ตามใจชอบ ธุรกิจจะต้องอยู่ในสถานะของการมีคู่แข่งหากตั้งราคาสูงกว่าคู่แข่งมาก แต่บริการของธุรกิจนั้นไม่ได้มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งมากเท่ากับราคา

ต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย เป็นปัจจัยหลักที่กำหนดราคาของบริการ ทั้งต้นทุนทางตรงคือค่าแรงของพนักงานส่วนต้นทุนทางอ้อมคือค่าเช่า ดอกเบี้ย ค่าน้ำ ค่าไฟ เป็นต้น การหาต้นทุนของธุรกิจการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนมากกว่าธุรกิจผลิตสินค้า เนื่องจากการบริการมักจะมีพนักงานหลายคนจากหลายส่วนงานมาให้บริการ ภายใต้กระบวนการให้บริการหนึ่ง และต้นทุนยังรวม ไปถึงค่าใช้จ่ายของลูกค้าในการเข้ารับบริการในแต่ละครั้ง

## 3. ช่องทางการจัดจำหน่าย

ในการให้บริการนั้น สามารถให้บริการผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายได้ 4 วิธี คือ (ประยุกต์จาก Zeithaml and Bitner, 1996)

### 1. การให้บริการผ่านร้าน (Outlet)

การให้บริการแบบนี้เป็นแบบที่ทำกันมานาน เช่น ร้านตัดผม ร้านซักรีด ร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต ที่ให้บริการด้วยการปิดร้านค้าตามตึกแถวในชุมชนหรือในห้างสรรพสินค้า แล้วขยายสาขาออกไปเพื่อให้บริการลูกค้าได้สูงสุด โดยร้านประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมาพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่งโดยการเปิดร้านค้าขึ้นมา

### 2. การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ

การให้บริการแบบนี้เป็นการส่งพนักงานไปให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่อื่นตามความสะดวกของลูกค้า เช่น การบริการจัดส่งอาหารตามสั่ง การส่งพนักงานทำความสะอาดไปทำความสะอาดอาคาร การบริการปรึกษาคดีความถึงที่ทำงาน การให้บริการแบบนี้ธุรกิจไม่จำเป็นต้องมีการจัดตั้งสำนักงานที่

หรุหรหรือการเปิดร้านค้าให้บริการ ซึ่งสำนักงานอาจจะเป็บ้านเจ้าของ หรืออาจจะมึสำนักงานแยกต่างหาก แต่ลูกค้าติดต่อธุรกิจด้วยการใช้โทรศัพท์หรือโทรสาร เป็นต้น

### 3. ให้บริการผ่านตัวแทน

การให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจด้วยการขายแฟรนไชส์ หรือการจัดตั้งตัวแทนในการให้บริการ เช่น แมคโดนัลด์ หรือ เค เอฟ ซี ที่ขายธุรกิจไปทั่วโลก

### 4. การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการแบบนี้เป็นบริการที่ค่อนข้างใหม่ โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างสะดวกและทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เช่น การให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องแลกเงินตราต่างประเทศ แก้อั้วนวดอัตโนมัติ เครื่องชั่งน้ำหนักหยอดเหรียญตามศูนย์การค้า การให้บริการดาวน์โหลด (Download) ข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต

### 4. การส่งเสริมการตลาด

การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการจะมีความคล้ายกับธุรกิจขายสินค้า คือ การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการทำได้ในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา การประชาสัมพันธ์การให้ข่าว การลดแลกแจกแถม การตลาดทางตรงผ่านสื่อต่าง ๆ ซึ่งการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับสูง ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างภาพลักษณ์ ส่วนการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับกลางและระดับล่างซึ่งเน้นราคาค่อนข้างต่ำ ต้องอาศัยการลดแลกแจกแถม เป็นต้น

การส่งเสริมการตลาดแบบนี้ประสบความสำเร็จมาก เนื่องจากลูกค้าจะรู้สึกถึงความคุ้มค่าจากการใช้บริการแต่ละครั้ง ทำให้ธุรกิจครองใจลูกค้าได้ในระยะยาว ลดต้นทุนการไปใช้บริการกับคู่แข่งเป็นการสร้างกำแพงกีดกันคู่แข่งได้ทางหนึ่ง แต่การส่งเสริมการตลาดแบบนี้ต้องลงทุนสูงทั้งของรางวัลของแถมหรือทีมงานที่ต้องจัดตั้งเฉพาะเพื่ดำเนินการเรื่องนี้ และต้องมีการสร้างความตื่นเต้นและความน่าสนใจ

### 5. บุคลากร

ประกอบด้วยบุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการนั้น ซึ่งจะรวมถึงแต่เจ้าของผู้บริหารพนักงานในทุกระดับ ซึ่งบุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ

การบริการพนักงาน พนักงานในองค์กรที่ให้บริการ จะมีทั้งพนักงานที่ทำงานพบกับลูกค้าโดยตรง (พนักงานส่วนหน้า) กับพนักงานที่ทำงานสนับสนุน (พนักงานส่วนหลัง) เพื่อให้พนักงานส่วนให้บริการส่งมอบบริการอย่างมีคุณค่าให้ลูกค้า

การบริหารพนักงานส่วนหน้าและส่วนหลังในฐานะที่เป็นลูกค้า เขาย่อมไม่สนใจว่าการให้บริการจะมีการแบ่งพนักงานออกเป็นส่วนหน้าและหลังไม่สนใจว่าใครจะทำผิดแต่ลูกค้าต้องได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพไม่ขาดตกบกพร่อง หากเกิดปัญหาลูกค้าย่อมตำหนิพนักงานที่ให้บริการส่วนหน้าอย่างแน่นอน การให้บริการที่ดีและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจะต้องมาจากพนักงานทั้งสองส่วน รวมทั้งการปรับปรุงการให้บริการต้องอาศัยข้อมูลความต้องการลูกค้าจากพนักงานส่วนหน้า ผู้บริหารควรบริหารพนักงานส่วนหน้าและส่วนหลังเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนี้

1. การกำหนดงานอย่างชัดเจน ผู้บริหารจะต้องกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างพนักงานส่วนหน้าและส่วนหลังอย่างชัดเจน เช่น การติดต่อลูกค้า หากพบว่าลูกค้าหายไปนานไม่ได้มาใช้บริการควรเป็นหน้าที่ของใครที่จะติดต่อกลับไปหาลูกค้า ซึ่งการแบ่งงานให้ชัดเจนเป็นสิ่งแรกที่ต้องกระทำ ทั้งนี้ความชัดเจนและความยากง่ายขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจ โครงสร้างองค์กร และความซับซ้อนของฐานลูกค้า เมื่อแบ่งไปแล้วในอนาคตต้องมีการทบทวนงานอีกครั้งหนึ่งอย่างต่อเนื่อง

2. สร้างกระบวนการทำงานที่สั้น กระชับ และมีประสิทธิภาพ การกำหนดกระบวนการทำงานย่อมทำให้บทบาทและหน้าที่ของพนักงานที่ได้แบ่งไว้มีความชัดเจนมากขึ้น กระบวนการทำงานที่เหมาะสมช่วยทำให้พนักงานได้โดยไม่สับสน และทำให้การบริการมีคุณภาพอย่างแน่นอน และต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการซึ่งอาจจะเป็นทุกซ์ 3 เดือน ทุกครึ่งปี หรือทุกปี ตามความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป รวมทั้งสถานการณ์ทางการตลาดที่รุนแรงยิ่งขึ้น

3. เน้นการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน การดำเนินการใด ๆ ที่มีผลต่อพนักงานทั้งสองส่วน ต้องมีตัวแทนจากทุกฝ่ายงานเข้าร่วมประชุมเพื่อทราบประเด็นความเห็น ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและข้อเสียของการดำเนินงานนั้น หลังจากนั้นจะต้องมีการสื่อสารให้พนักงานทุกคนเข้าใจร่วมกัน แต่สิ่งที่พบคือ ธุรกิจมักไม่ค่อยใส่ใจเรื่องนี้ ทำให้พบปัญหาในการให้บริการที่พนักงานรับข้อมูลไม่เท่ากัน บางครั้งจะพบว่าพนักงานส่วนหน้า (ฝ่ายขาย) จัดทำโครงการส่งเสริมการขาย โดยให้ส่วนลดกับลูกค้าที่ถือบัตรเครดิตเมื่อไปรับประทานอาหารและจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิต แต่เมื่อลูกค้าโทรฯ มาสอบถามพนักงานที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ พนักงานที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ไม่สามารถตอบคำถามได้ ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจได้ โดย สิ่งที่ควรลงทุนคือการพัฒนาระบบข้อมูลแบบอินทราเน็ต (intranet) เพื่อให้ทุกคนรับรู้ข้อมูลเท่ากันและพร้อมกัน โดยผ่านฐานข้อมูลและอี-เมลล์

4. ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกัน การสร้างกิจกรรมร่วมกันเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานทั้งสองส่วนทำงานร่วมกันได้อย่างดี ควรสร้างกิจกรรม เช่น การเข้าฝึกอบรมร่วมกัน การประชุมร่วมกัน

การมอบหมายงานให้ทำร่วมกัน การนำปัญหาการให้บริการลูกค้ามาร่วมกันหาสาเหตุและแก้ไขร่วมกันทำ  
ให้ทั้งสองส่วนมีโอกาสได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน สร้างความเข้าใจกันได้ดียิ่งขึ้น

5. การสลับเปลี่ยนกันทำงาน หากส่งเสริมให้ทำกิจกรรมร่วมกันแล้ว ปัญหาการประสานงาน  
ยังเกิดขึ้น ควรให้มีการสลับเปลี่ยนงานระหว่างพนักงานส่วนหน้ากับพนักงานส่วนหลัง เพื่อให้ได้ทำงานที่  
แตกต่าง ซึ่งจะทำให้เกิดการประสานงานและการช่วยเหลือกัน ได้ดียิ่งขึ้น

## 6. กระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสานทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่  
มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือสมัยใหม่ในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้  
เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับการสอบถามข้อมูล  
เบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน เป็นต้น ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยง  
กันอย่างดี หากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

## 7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น  
เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ  
สวนห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์แบบฟอร์มต่าง ๆ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็น  
เครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่ง  
ในการเลือกใช้บริการ

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในแต่ละธุรกิจไม่เหมือนกัน ทั้งในด้านการให้ความสำคัญ ด้านการออกแบบ  
การจัดวาง สิ่งที่ผู้บริหารต้องทำคือการศึกษาถึงพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าว่าลูกค้า คำนึง  
ถึงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพสิ่งแวดล้อมใดก่อนและควรตั้งอยู่ที่ใด เนื่องจากต้องไม่ลืมว่าสิ่งแวดล้อมทางกาย  
ภาพเป็นสิ่งประทับใจสิ่งแรก (First Impression) สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการในครั้งแรก

นักการตลาดที่ดีจะต้องสร้างให้สิ่งแวดล้อมกายภาพมีความเหมาะสมกับคุณภาพในการให้บริการ  
แต่คงไว้ซึ่งลักษณะเฉพาะของธุรกิจนั้น ๆ เช่น ร้านทันตแพทย์ ลักษณะเฉพาะของร้านคือต้องมองเห็น  
ภายใน สะอาด โปร่งใส เนื่องจากสิ่งแวดล้อมกายภาพเหล่านี้จะเป็นตัวแทนของความเป็นทันตแพทย์  
หากร้านสกปรก ดูไม่สดใส ลูกค้าจะมีความคิดกลัวหรือเกิดมโนภาพไม่กล้าเข้าไปใช้บริการ เนื่องจากกลัว  
ว่าเครื่องมือไม่ทันสมัย กลัวโรคติดต่ออันเกิดจากความไม่สะอาดดังนั้น หากต้องการกลุ่มเป้าหมายเป็น  
ลูกค้ามีเงิน การตกแต่งร้านต้องดูสะอาด หุหุรา สร้างความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจของการให้บริการ

เกี่ยวกับฟัน แต่หากต้องการเจาะกลุ่มลูกค้าปานกลาง ร้านอาจจะไม่ต้องหุ่รหามากนัก แต่ต้องดู  
ไสโปรง และสะอาด

### แนวคิดการวัดความพึงพอใจ

เกอร์สัน ริชาร์ด (2546) ได้ศึกษาว่าความพึงพอใจ ทักษะคติหรือ เจตคติเป็นการแสดงออกที่  
สลับซับซ้อน ยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม จากการวัดความคิดเห็นของ  
บุคคลแทน ดังนั้นการวัดความพึงพอใจจึงมีขอบเขตจำกัด และอาจจะมีคลาดเคลื่อนถ้าบุคคลเหล่านั้น  
แสดงความคิดเห็นไม่ตรงตามความรู้สึกที่แท้จริง โดยทั่วไปการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำด้วย  
วิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องผู้ที่เราต้องการให้  
แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่อาจจะถามความ  
พอใจในด้านบริการ การควบคุมเงื่อนไขต่าง ๆ ในการทำงานและอื่น ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจในทางตรงทางหนึ่ง แต่เป็นวิธีที่ต้องอาศัยกลวิธีและ  
เทคนิคมากมายพอสมควร ไม่เช่นนั้นแล้วอาจไม่ได้ข้อเท็จจริงก็ได้
3. การสังเกต เป็นสิ่งที่สามารถทราบความพึงพอใจในการทำงานได้อีกทางหนึ่งโดยการสังเกตจาก  
พฤติกรรมทางการพูด กริยาท่าทาง แต่ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

### ความหมาย วัตถุประสงค์ของภาษีอากร และขั้นตอนการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

กลุ่มนักวิชาการ (2545) ได้ให้ความหมายของภาษีอากรเป็น 2 ประเภทคือสิ่งที่รัฐบังคับเก็บจาก  
ราษฎร และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวมโดยมิได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร แนวที่สอง  
อธิบายว่า ภาษีอากรคือเงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลแต่ไม่รวมถึงการ  
กู้ยืมหรือขายสินค้าหรือให้บริการในราคาทุนโดยรัฐบาล โดยวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีนอกจากเพื่อ  
หารายได้ให้พอกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาลแล้ว ยังเป็นเครื่องมือในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโต  
ของธุรกิจการค้า รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ควบคุมการบริโภคของประชาชน

เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพกรมสรรพากรจึงได้ตระหนักถึงบทบาทใน  
การมุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรม ความเสมอภาคแก่ผู้เสียภาษี โดยพยายามยกระดับความสมัครใจในการ  
เสียภาษีของประชาชนและให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี โดยกำหนดวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงาน  
ซึ่งหลักการของระบบภาษีอากรที่ดีประกอบด้วยความเหมาะสมและความทั่วถึงของการจัดเก็บภาษีอากร  
การพัฒนาระบบเศรษฐกิจ การสร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีอากร และการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์

ซึ่งวัตถุประสงค์หลักนี้ได้กำหนดโดยคณะผู้บริหารของกรม และจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรยึดถือเป็นนโยบายในการปฏิบัติงาน

### ประเภทของเงินได้

เงินได้ที่ต้องนำมาคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบ่งได้เป็น 8 ประเภทคือ

เงินได้ประเภทที่ 1 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส บำเหน็จบำนาญ เงิน หรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใดที่ได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน

เงินได้ประเภทที่ 2 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำหรือจากการรับทำงานให้ ไม่ว่าจะเป็นค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ค่าส่วนลด เงิน ทรัพย์สินหรือประโยชน์ใด ที่ได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำหรือจากการรับทำงานให้ทั้งที่เป็นงานประจำหรือชั่วคราว

เงินได้ประเภทที่ 3 ได้แก่ ค่าแห่งกู้ตวิลด ค่าแห่งลิขสิทธิ์หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้ที่มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจาก พินัยกรรม หรือนิติกรรมอย่างอื่น

เงินได้ประเภทที่ 4 ได้แก่ ดอกเบี้ย ทั้งดอกเบี้ยพันธบัตร ดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยหุ้นกู้ รวมทั้งเงินได้ที่มีลักษณะทำนองเดียวกันกับดอกเบี้ย ผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้จากการให้กู้ยืมหรือจากสิทธิเรียกร้องในหนี้ทุกชนิด เงินได้ประเภทยังรวมถึงเงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไรหรือประโยชน์อื่นที่ได้จากบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล กองทุนรวม หรือสถาบันการเงินที่กฎหมายให้จัดตั้งขึ้น โดยเฉพาะสำหรับให้กู้ยืมเงิน

เงินได้ประเภทที่ 5 ได้แก่ เงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้ เนื่องจากการให้เช่าทรัพย์สิน การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน หรือการผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อนซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายโดยไม่ต้องคืนเงิน

เงินได้ประเภทที่ 6 ได้แก่ เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือวิชาชีพกฎหมาย การประกอบโรคศิลป์ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาชีพอื่น

เงินได้ประเภทที่ 7 ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมาต้องลงทุน ด้วยการจัดหา สัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ

เงินได้ประเภทที่ 8 ได้แก่ เงินได้จากธุรกิจพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่ง การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือการอื่นนอกจากที่ระบุไว้ในประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7

### ขั้นตอนการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

สามารถทำการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตได้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 มีนาคม ของปีถัดจากปีที่มีเงินได้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เข้าเว็บกรมสรรพากร [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th)
2. เลือกรายการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และเลือกหัวข้อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เลือกการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 หรือ ภ.ง.ด. 91 ออนไลน์
3. ลงทะเบียนออนไลน์ เพื่อรับหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และ รหัสผ่าน(Password) โดยกรอกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร หรือเลขประจำตัวประชาชน ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และ อีเมลล์ แอดเดรส เลือกประเภทภาษีที่มีความประสงค์จะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ลงในคำขอยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (แบบ ภ.อ. 01) เมื่ออ่านเงื่อนไขแล้วหากยอมรับก็เลือกตกลงเพื่อลงทะเบียนเข้าสู่ระบบ ซึ่งจะได้รับหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน เพื่อใช้เป็นรหัสผ่านเข้าสู่ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถเข้าทำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้ทันที หรือจะยื่นภายหลังก็ได้
4. เข้าสู่ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยใส่หมายเลขผู้ใช้ และรหัสผ่าน แล้วเลือกตกลงจะปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับผู้ยื่นแบบ ได้แก่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี หรือ เลขประจำตัวประชาชน ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ อยู่ในแบบ ภ.ง.ด. 90 หรือ ภ.ง.ด. 91 ตามที่ได้ป้อนข้อมูลไว้ในขั้นตอนการลงทะเบียน เมื่อตรวจสอบความถูกต้องแล้วจึงเลือกตกลง จะเข้าสู่แบบแสดงรายการภาษี เลือกสถานภาพของผู้มีเงินได้ จากนั้นกรอกรายละเอียดต่าง ๆ อันได้แก่ จำนวนเงินได้ กรณีที่เป็นแบบ ภ.ง.ด. 90 ให้เลือกประเภทของเงินได้ จากนั้นกรอกรายการ การหักค่าใช้จ่ายตามแต่ละประเภทของเงินได้ และกรอกจำนวนเงิน ค่าลดหย่อนต่าง ๆ เช่น ตัวผู้มีเงินได้ คู่สมรส บุตร บิดาหรือมารดา กรณีที่นำบิดาหรือมารดา มาหักค่าลดหย่อนให้กรอกเลขประจำตัวประชาชนของบิดาหรือมารดาด้วย เงินประกันชีวิต เงินสะสม ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม หรือค่าลดหย่อนอื่น ๆ ที่กฎหมายกำหนด กรอกข้อมูลภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่าย หรือภาษีที่ได้มีการชำระไว้ก่อนหน้า เมื่อกรอกรายการครบถ้วนแล้วระบบจะคำนวณภาษีที่ต้องชำระ หรือภาษีชำระเกิน กรณีที่มีภาษีชำระเกิน ให้เลือกช่องแสดงความประสงค์ขอคืนภาษี เพื่อทำการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จากนั้นเลือกยื่นยื่นการยื่นแบบแสดงรายการ กรณีที่มีภาษีต้องชำระจะให้เลือกวิธีการชำระเงิน ระบบจะให้รหัสเพื่อนำไปติดต่อชำระเงินตามวิธีการที่ได้เลือกไว้

5. พิมพ์แบบแสดงรายการเก็บไว้เป็นหลักฐาน โดยระบบจะขึ้นหมายเลขอ้างอิงการยื่นแบบแสดงรายการ และ 3 วันหลังจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีให้เข้าระบบการยื่นแบบเพื่อพิมพ์ใบแสดงผลการยื่นแบบเก็บไว้เป็นหลักฐาน

6. ขั้นตอนการคืนเงินภาษีชำระเกิน เมื่อกรมสรรพากรประมวลผลเสร็จ กรณีที่ไม่มีข้อผิดพลาดในการยื่น หรือการแสดงผลการภาษีถูกต้อง กรมสรรพากรจะส่งเช็คทางไปรษณีย์ลงทะเบียนมาให้ตามที่อยู่ที่แสดงรายการไว้

#### สถานที่รับยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

กรมสรรพากรได้จัดให้มีช่องทางการรับยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตในกรณีบุคคลใดไม่สะดวกในการยื่นด้วยตนเอง หรือไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่และเครื่องคอมพิวเตอร์ ไว้ให้บริการรับยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ณ ห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ หรือที่สำนักงานสรรพากร ซึ่งผู้ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจะไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสารใด ๆ ให้กรมสรรพากร และนอกจากนี้ยังมีการรับยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตโดยเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เช่น ธนาคารกรุงไทย ธนาคารเอเซีย ธนาคารทหารไทย เป็นต้น

#### ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทองเพียร สันต์บุรุษ (2546) ได้ศึกษาปัญหาที่พบจากการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยสัมภาษณ์กลุ่มเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ซึ่งปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นด้านผู้ประกอบการที่ขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านภาษีอากร ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการเร่งรัดให้ตรวจเพื่อที่จะได้รับเงินภาษีมูลค่าเพิ่มโดยเร็ว ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ

ปริทัศน์ ตรีอินทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยทำการศึกษา ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางออกนอกราชอาณาจักรในด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม สถานที่ เอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และการประชาสัมพันธ์ พบว่าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในความสามารถแก้ปัญหาและความเต็มใจในการให้บริการ และพึงพอใจมากในเรื่องความสะดวกสบายที่ได้รับ

คำแนะนำอย่างถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ สำหรับด้านสถานที่ที่มีความพึงพอใจมากเพราะสามารถหาง่าย มีความสะดวก ทำให้เกิดความสะดวก นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ มีอย่างเพียงพอ ให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว แต่สำหรับด้านการประชาสัมพันธ์ที่นักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว

ธิดา ไกรกิจพาณิชย์ และคณะ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด. 91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีอากร ของอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยศึกษาระดับความพึงพอใจในวิธีการและการดำเนินการด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับ และความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยของข้อมูลในการยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยผลสรุปของการศึกษาพบว่าผู้ยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะเป็นผู้ไม่มีภาษีที่ต้องชำระและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบคือขั้นตอนในการยื่นแบบมีหลายขั้นตอนและกรณีที่มีภาษีต้องชำระจะต้องมีการเสียค่าธรรมเนียมให้กับธนาคาร

วีระ เสงี่ยมานิช (2547) ได้ศึกษาเรื่องการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต โดยการประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสาร ความรู้เรื่องภาษีอากร และการปฏิบัติตามข้อกำหนดพบว่าการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ผู้ประกอบการได้รับความรู้ ความเข้าใจและมีความพึงพอใจจากการประชาสัมพันธ์และให้ความร่วมมือในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต