

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ ได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

โดยผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามมีทั้งผู้เสียภาษีที่เป็นบุคคลธรรมดาและผู้เสียภาษีที่เป็นนิติบุคคล
ดังนั้นในเรื่องของผลการวิเคราะห์จะแยกแสดงเป็น 2 ส่วน คือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกรณีผู้เสียภาษี
เงินได้บุคคลธรรมดา และผลการวิเคราะห์ข้อมูลกรณีผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกรณีผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตอำเภอเมืองจังหวัด
เชียงใหม่ ประกอบด้วยข้อมูลแสดงจำนวนร้อยละของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษีที่
เป็นบุคคลธรรมดา เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1.ชาย	69	33.0
2.หญิง	140	67.0
รวม	209	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ
67.0 รองลงมาเป็นเพศชายร้อยละ 33.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1.อายุต่ำกว่า 20 ปี	2	1.0
2.อายุ 21 – 30 ปี	91	43.5
3.อายุ 31 – 40 ปี	87	41.6
4.อายุ 41 – 50 ปี	27	12.9
5.อายุ 51 – 60 ปี	2	1.0
รวม	209	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.6 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.9 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และมีอายุอยู่ระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 1 เท่ากัน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1.ประถมศึกษา	1	0.5
2.มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	9	4.3
3.ปวท./ปวส./อนุปริญญาตรี	8	3.8
4.ปริญญาตรี	136	65.0
5.ปริญญาโท	53	25.4
6.ปริญญาเอก	2	1.0
รวม	209	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมา การศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 25.4 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 4.3 การศึกษาระดับปวท./ปวส./อนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ

3.8 การศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 1 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1.รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	81	38.8
2.ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	84	40.2
3.ประกอบอาชีพส่วนตัว	44	21.0
รวม	209	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 40.2 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 38.8 ประกอบอาชีพส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำแนกตามประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่มีหน้าที่ต้องยื่นต่อกรมสรรพากร

แยกตามแบบแสดงรายการแต่ละประเภท (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน (n = 209 ราย)	ร้อยละ
1.ภ.ง.ด.91	171	72.8
2.ภ.ง.ด.90,93 หรือ 94	45	19.1
3.ภ.ง.ด.1, 3, 53 หรือ 54	11	4.7
4.ภ.พ.30,ภ.ธ.40	7	3.0
5.อื่นๆ	1	0.4
รวม	235	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากรณีรายได้เงินเดือน(ภ.ง.ด. 91) คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมาคือแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากรณีรายได้อื่น(ภ.ง.ด.90,93 หรือ94) คิดเป็นร้อยละ 19.1

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย(ภ.ง.ด.1, 3, 53 หรือ 54) คิดเป็นร้อยละ 4.7 แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม/ภาษีธุรกิจเฉพาะ คิดเป็นร้อยละ 3.0 และอื่นๆ ได้แก่ อากรแสดมปี คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำแนกตามวิธีการในการกรอกแบบและยื่นแบบแสดงรายการภาษี

วิธีการกรอกแบบและยื่นแบบ	จำนวน	ร้อยละ
1.กรอกแบบและยื่นแบบเอง	120	57.4
2.กรอกแบบเองและให้ผู้อื่นยื่นแบบให้	41	19.6
3.ให้ผู้อื่นกรอกแบบให้แต่ยื่นแบบเอง	20	9.6
4.ให้ผู้อื่นกรอกแบบและยื่นแบบให้	28	13.4
รวม	209	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่กรอกแบบและยื่นแบบเอง คิดเป็นร้อยละ 57.4 กรอกแบบเองและให้ผู้อื่นยื่นแบบให้ คิดเป็นร้อยละ 19.6 ให้ผู้อื่นกรอกแบบและยื่นแบบให้ คิดเป็นร้อยละ 13.4 ให้ผู้อื่นกรอกแบบให้แต่ยื่นแบบเอง คิดเป็นร้อยละ 9.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำแนกตามความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต

ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1.ใช้ไม่เป็น	9	4.3
2.ใช้เป็นเล็กน้อย	46	22.0
3.ใช้เป็นปกติ	154	73.7
รวม	209	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นปกติ คิดเป็นร้อยละ 73.7 รองลงมาใช้เป็นเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 22.0 ใช้ไม่เป็น คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้

การทราบว่ามีการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1.ทราบ	192	91.9
2.ไม่ทราบ	17	8.1
รวม	209	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 91.9 รองลงมาไม่ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 8.1

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1.จากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	125	65.1
2.จากบุคคลอื่น	42	21.9
3.ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร	22	11.4
4.ทราบโดยวิธีอื่น	3	1.6
รวม	192	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้จากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 65.1 รองลงมาทราบจากบุคคลอื่น(เช่น เพื่อน ผู้ร่วมงาน ฯลฯ) คิดเป็นร้อยละ 21.9 ทราบจากการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 11.4 ทราบโดยวิธีอื่น คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
 ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำแนกตามความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	ทราบ (ร้อยละ)	ไม่ทราบ (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
- การยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้	189 (98.4)	3 (1.6)	192 (100.0)
- การยื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้	119 (62.0)	73 (38.0)	192 (100.0)
- การยื่นแบบและชำระภาษีธุรกิจเฉพาะสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้	71 (37.0)	121 (63.0)	192 (100.0)
- การยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้	78 (40.6)	114 (59.4)	192 (100.0)
- การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ได้คิดค่าใช้จ่ายใดๆในการสมัครหรือขอใช้บริการใน แต่ละครั้ง	147 (76.6)	45 (23.4)	192 (100.0)
- การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ตั้งแต่เวลา 8.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ	104 (54.2)	88 (45.8)	192 (100.0)
- มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น หากพบข้อผิดพลาดระบบจะเตือนทันที	93 (48.4)	99 (51.6)	192 (100.0)
- มีหลักฐานเพื่อยืนยันการรับแบบ 3 ระดับ คือ - ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ - ยืนยันการรับแบบและรับชำระภาษี(ถ้ามี)ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(c-mail)ในวันถัดไป - ยืนยันการรับแบบและชำระภาษี(ถ้ามี)โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน	99 (51.6)	93 (48.4)	192 (100.0)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำแนกตามความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต(ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	ทราบ (ร้อยละ)	ไม่ทราบ (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
- การยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตกรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระสามารถชำระโดยทำความตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯเพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินเข้าบัญชีกรมสรรพากรด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์(e-Payment)	114 (59.4)	78 (40.6)	192 (100.0)
- การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่สามารถยื่นแบบได้ในกรณีขอคืนภาษี	92 (47.9)	100 (52.1)	192 (100.0)
- นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2546 เป็นต้นไป สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี	64 (33.3)	128 (66.7)	192 (100.0)

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทราบเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนี้

เรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 98.4 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 62.0 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 38.0 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีธุรกิจเฉพาะสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 63.0 และทราบ คิดเป็นร้อยละ 37.0 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 59.4 และทราบ คิดเป็นร้อยละ 40.6 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ได้คิดค่าใช้จ่ายใดๆในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 76.6 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 23.4 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ตั้งแต่เวลา 8.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 54.2 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 45.8 ตามลำดับ

เรื่องมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น หากพบข้อผิดพลาดระบบจะเตือนทันที ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 51.6 และทราบคิดเป็นร้อยละ 48.4 ตามลำดับ

เรื่องมีหลักฐานเพื่อยืนยันการรับแบบ 3 ระดับ คือ ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ ยืนยันการรับแบบและรับชำระภาษี(ถ้ามี)ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail)ในวันถัดไป ยืนยันการรับแบบและชำระภาษี(ถ้ามี)โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 51.6 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 48.4 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตกรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระสามารถชำระโดยทำความตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯเพื่อชำระภาษี โดยการ โอนเงินเข้าบัญชีกรมสรรพากรด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 59.4 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 40.6 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถยื่นได้ในกรณีขอคืนภาษีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 52.1 และทราบ คิดเป็นร้อยละ 47.9 ตามลำดับ

เรื่องนับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2546 เป็นต้นไป สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษีระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 66.7 และทราบ คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การเคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1.เคย	116	60.4
2.ไม่เคย	76	39.6
รวม	192	100.0

จากตารางที่ 11 แสดงว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 60.4 รองลงมา ไม่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 39.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดาในการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ความพอใจต่อการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ระดับ ความ คิดเห็น (ค่าเฉลี่ย)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1.สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหลังเวลา 16.30 น.จนถึงเวลา22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ	48 (41.4)	54 (46.5)	11 (9.5)	1 (0.9)	2 (1.7)	116 (100.0)	พอใจมาก (4.25)
2. สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี	51 (44.0)	54 (46.5)	9 (7.8)	2 (1.7)	0	116 (100.0)	พอใจมาก (4.33)
3. สามารถชำระภาษีผ่านทางธนาคารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์(e-payment)	38 (32.8)	59 (50.9)	17 (14.6)	2 (1.7)	0	116 (100.0)	พอใจมาก (4.15)
4. ความรวดเร็วในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ในหัวข้อ"บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต"	8 (6.9)	23 (19.8)	41 (35.3)	25 (21.6)	19 (16.4)	116 (100.0)	ปานกลาง (2.79)
5. ระยะเวลาของการได้รับใบเสร็จรับเงิน	11 (9.5)	41 (35.3)	50 (43.1)	14 (12.1)	0	116 (100.0)	ปานกลาง (3.42)
6. ความมั่นใจในความปลอดภัย	8 (6.9)	37 (31.9)	48 (41.4)	20 (17.2)	3 (2.6)	116 (100.0)	ปานกลาง (3.23)
7. ความสะดวกในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับกรยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	46 (39.7)	54 (46.6)	7 (6.0)	7 (6.0)	2 (1.7)	116 (100.0)	พอใจมาก (4.16)
8. รูปแบบของเว็บเพจที่ใช้ในการให้บริการ	11 (9.5)	42 (36.2)	55 (47.4)	8 (6.9)	0	116 (100.0)	ปานกลาง (3.48)
9. ขั้นตอนและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดขึ้น	7 (6.0)	38 (32.8)	56 (48.3)	13 (11.2)	2 (1.7)	116 (100.0)	ปานกลาง (3.30)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 12 แสดงว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการในเรื่องต่างๆดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความพอใจที่มีความพอใจมาก ได้แก่ สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ทุกประเภทภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.33) สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหลังเวลา 16.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความสะดวกในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา(ค่าเฉลี่ย 4.16) สามารถชำระภาษีผ่านทางธนาคารโดยใช้อิเล็กทรอนิกส์(e-Payment) (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ค่าเฉลี่ยในระดับความพอใจที่มีความพอใจปานกลาง ได้แก่ รูปแบบของเว็บเพจที่ใช้ในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.48) ระยะเวลาของการได้รับใบเสร็จรับเงิน(ค่าเฉลี่ย 3.42) ขั้นตอนและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.30) ความมั่นใจในความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.23) ความรวดเร็วในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ในหัวข้อ”บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต”(ค่าเฉลี่ย 2.79)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อสาเหตุที่ทราบว่าสามารถ
ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้แต่ไม่ยื่นแบบ

สาเหตุที่ผู้เสียภาษีทราบว่ามีการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้แต่ไม่ยื่น (เลือกตอบได้หลายสาเหตุ)	จำนวน (n = 76)	ร้อยละ
- ไม่มีอินเทอร์เน็ต	10	6.9
- ใช้อินเทอร์เน็ตไม่เป็น	4	2.8
- สามารถเดินทางไปสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้สะดวกกว่า	28	19.4
- การเข้าอินเทอร์เน็ตล่าช้า	11	7.7
- เป็นการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จึงไม่สามารถยื่นแบบ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้	14	9.7
- ต้องไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเพื่อขอคำแนะนำใน การกรอกแบบแสดงรายการภาษีจากเจ้าหน้าที่	8	5.6
- ไม่แน่ใจว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจะสมบูรณ์เหมือนกับการยื่น แบบ ณ สรรพากรพื้นที่สาขา	32	22.2
- ยื่นแบบแสดงรายการเกินกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดจึงไม่สามารถ ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้	2	1.4
- การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่สามารถแก้ไขได้ในกรณีส่งข้อมูลไปแล้ว แต่การยื่นแบบ ณ สำนักงานพื้นที่สาขาเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจและแก้ไขให้	16	11.1
- อื่นๆ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - มีผู้ยื่นแบบให้ เช่น เจ้าหน้าที่ของบริษัท สำนักงานบัญชี สำนัก งานใหญ่ เพื่อนญาติ - ไม่ทราบรายละเอียดอะไรเลย - ขั้นตอนในการยื่นแบบครั้งแรกในอินเทอร์เน็ตยุ่งยากทำให้เลิกทำ - ต้องใช้เอกสารแบบในการหักค่าใช้จ่าย - เจ้าหน้าที่สรรพากรจังหวัด แนะนำว่าระบบไม่สมบูรณ์อาจมีข้อมูล สูญหายได้ - ข้อมูลในอินเทอร์เน็ตเป็นข้อมูลเดิม บางคนเปลี่ยนชื่อ เปลี่ยนนาม สกุลไปแล้ว เครื่องไม่ยอมรับ ไม่ผ่าน 	19	13.2
รวม	144	100.0

จากตารางที่ 13 ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ทราบว่าสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ แต่ไม่ได้ยื่นแบบ ส่วนใหญ่เนื่องจากไม่แน่ใจว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจะสมบูรณ์เหมือนกับการยื่นแบบ ณ สรรพากรพื้นที่สาขาคิดเป็นร้อยละ 22.2 รองลงมาเนื่องจากสามารถเดินทางไปสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้สะดวกกว่าคิดเป็นร้อยละ 19.4 เนื่องจากสาเหตุอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 13.2 ได้แก่ มีผู้อื่นยื่นแบบให้แล้ว (เจ้าหน้าที่ของบริษัท สำนักงานบัญชี สำนักงานใหญ่ เพื่อนญาติ) ไม่ทราบรายละเอียดอะไรเลย ขั้นตอนในการยื่นแบบครั้งแรกในอินเทอร์เน็ตยุ่งยากทำให้เลิกทำ ต้องใช้เอกสารแนบในการหักค่าใช้จ่าย เจ้าหน้าที่สรรพากรจังหวัดแนะนำว่าระบบไม่สมบูรณ์อาจมีข้อมูลสูญหายได้ ข้อมูลในอินเทอร์เน็ตเป็นข้อมูลเดิม บางคนเปลี่ยนชื่อ เปลี่ยนนามสกุลไปแล้ว เครื่องไม่ยอมรับ ไม่ผ่าน เนื่องจากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่สามารถแก้ไขได้ในกรณีส่งข้อมูลไปแล้ว แต่การยื่นแบบ ณ สำนักงานพื้นที่สาขาเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจและแก้ไขให้คิดเป็นร้อยละ 11.1 เนื่องจากการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จึงไม่สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้คิดเป็นร้อยละ 9.7 เนื่องจากการเข้าอินเทอร์เน็ตล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 7.7 เนื่องจากไม่มีอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 6.9 เนื่องจากต้องไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเพื่อขอคำแนะนำในการกรอกแบบแสดงรายการภาษีจากเจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ 5.6 เนื่องจากใช้อินเทอร์เน็ตไม่เป็นคิดเป็นร้อยละ 2.8 และเนื่องจากยื่นแบบแสดงรายการเกินกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดจึงไม่สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำแนกตามความเห็นว่าการบริการการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตควรปรับปรุงหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ต้องมีการปรับปรุงใดๆ	21	10.9
2. ควรมีการปรับปรุง	171	89.1
รวม	192	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าจะควรมีการปรับปรุงการบริการการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 89.1 รองลงมาไม่ต้องมีการปรับปรุงใดๆเกี่ยวกับการบริการการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 10.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เห็นว่าควรปรับปรุงการบริการการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจำแนกตามลักษณะที่ควรปรับปรุง

ลักษณะที่ควรปรับปรุง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน (n = 171 คน)	ร้อยละ
1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์	103	51.2
2. ลดเงื่อนไขในการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตให้ลดลง	80	39.8
3. อื่นๆ	18	9.0
รวม	201	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะควรปรับปรุงการบริการการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตโดยการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือให้ลดเงื่อนไขในการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตให้ลดลง คิดเป็นร้อยละ 39.8 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ โดยข้อที่ควรปรับปรุงอื่นๆ ได้แก่ ยังไม่เคยใช้บริการจึงไม่ทราบว่าควรปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง การสมัครควรจะได้รับรหัสสมาชิกโดยทันที ไม่ต้องไปติดต่อกับสรรพากรสาขาอื่น ยังมีข้อความในบางขั้นตอนของการขึ้นแบบที่ไม่เข้าใจ ควรทำให้เข้าใจง่ายขึ้น ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ควรเพิ่มวิธีการประชาสัมพันธ์ให้มีความหลากหลายขึ้น

เพิ่มความทันสมัยของข้อมูลผู้เสียหาย เช่น สถานภาพ ที่อยู่ เป็นต้น บางครั้งการเข้าเว็บไซต์ฯ และ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลผิดพลาด เช่น สะกด ชื่อ – นามสกุล ผิด ควรแก้ไข อธิบายวิธีการชำระภาษี โดยสังเขป(ทางการประชาสัมพันธ์) ควรมีการยื่นแบบได้กรณีขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วย ให้สรรพากรจ่ายค่าธรรมเนียมธนาคารแทน หรือ ธนาคารไม่คิดค่าธรรมเนียม และปรับปรุงให้เสียค่า ค่าธรรมเนียมเพียง 1 ครั้งต่อ 1 วัน เนื่องจากปัจจุบันคิดค่าธรรมเนียมในการชำระที่ธนาคารตามจำนวน ฉบับที่ยื่นฯ ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดาต่อปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น					รวม	ระดับความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย)
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
- การเข้าไปใช้บริการ"การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต"ซ้ำ	48 (25.0)	80 (41.7)	53 (27.6)	11 (5.7)	0 (0)	192 (100.0)	เห็นด้วย (3.86)
- มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ	20 (10.4)	77 (40.1)	82 (42.7)	13 (6.8)	0 (0)	192 (100.0)	เห็นด้วย (3.54)
- กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก	31 (16.1)	102 (53.1)	49 (25.5)	10 (5.2)	0 (0)	192 (100.0)	เห็นด้วย (3.80)
- ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล	37 (19.3)	84 (43.8)	53 (27.6)	17 (8.9)	1 (0.5)	192 (100.0)	เห็นด้วย (3.72)
- ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้	38 (19.8)	82 (42.7)	50 (26.0)	20 (10.4)	2 (1.0)	192 (100.0)	เห็นด้วย (3.70)
- คำอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก	11 (5.7)	57 (29.7)	92 (47.9)	28 (14.6)	4 (2.1)	192 (100.0)	ไม่มีความเห็น (3.22)
- ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล	30 (15.6)	65 (33.9)	70 (36.5)	21 (10.9)	6 (3.1)	192 (100.0)	ไม่มีความเห็น (3.48)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = เห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ไม่มีความเห็น ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเรื่องต่างๆดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต”ซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.86) กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก(ค่าเฉลี่ย 3.80) ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.72)ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ (ค่าเฉลี่ย3.70) มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่ไม่มีความเห็น ได้แก่ ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.48) คำอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก(ค่าเฉลี่ย 3.22)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเกี่ยวกับความเห็นว่าเป็นปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหรือไม่

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1.จำเป็น	198	94.7
2.ไม่จำเป็น	11	5.3
รวม	209	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 94.7 รองลงมา มีความเห็นว่าไม่จำเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาจำแนกตามสาเหตุที่จำเป็นต้องมีการให้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
1.การชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังไม่สะดวกพอ	39	19.7
2.เป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียหายให้ได้รับความสะดวกมากขึ้น	154	77.8
3.อื่นๆ	5	2.5
รวม	198	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีความคิดเห็นว่าเป็นจำเป็นต้องมีการให้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เนื่องจากเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียหายให้ได้รับความสะดวกมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 77.8 รองลงมา เนื่องจากการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังไม่สะดวกพอ คิดเป็นร้อยละ 19.7 เนื่องจากสาเหตุอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.5 โดยสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางและความปลอดภัย ไม่ต้องเหนื่อยกับการเดินทาง

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาที่คิดว่าจะใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไปหรือไม่

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1.ใช้บริการ	147	70.3
2.ไม่ใช้บริการ	62	29.7
รวม	209	100.0

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะใช้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป คิดเป็นร้อยละ 70.3 รองลงมา มีความเห็นว่าจะไม่ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 29.7

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาถึงสาเหตุที่คิดว่าจะใช้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป

สาเหตุ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน (n = 147 คน)	ร้อยละ
1. มีความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น	59	33.2
2. มีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	109	61.2
3. อื่นๆ	10	5.6
รวม	178	100.0

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป เนื่องจากมีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมา เนื่องจากมีความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 33.2 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5.6 ได้แก่ ถ้าขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ จะศึกษาเพิ่มเติมให้แน่ชัด ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้มาก อยากทดลองคิดว่าต้องการใช้บริการแต่ยังใช้ไม่เป็น ต้องศึกษาก่อน ดังนั้นสรรพากรต้องมีเอกสารให้อ่าน และอธิบายให้เข้าใจหรือประชาสัมพันธ์มากขึ้น สะดวกยื่นแบบได้ทั้งที่สถานประกอบการและที่สำนักงานสรรพากรสาขา ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการไปใช้บริการ ถ้ามีความมั่นใจในระบบความปลอดภัยของข้อมูลมากกว่านี้(รออีกประมาณ 1 – 2 ปี)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาถึงสาเหตุที่คิดว่าจะไม่ใช่บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป

สาเหตุ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน (n = 62 คน)	ร้อยละ
1. มีความเห็นว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สะดวกและรวดเร็วกว่า	25	30.1
2. ไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	33	39.8
3. มีผู้อื่นกรอกแบบและยื่นแบบให้อยู่แล้ว	21	25.3
4. อื่นๆ	4	4.8
รวม	83	100.0

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะไม่ใช่บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป เนื่องจากไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมา เนื่องจากมีความเห็นว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสะดวกและรวดเร็วกว่าคิดเป็นร้อยละ 30.1 มีผู้อื่นกรอกแบบและยื่นแบบให้อยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 25.3 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.8 ได้แก่ ไม่มีอินเทอร์เน็ต ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจึงไม่สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ยังไม่มีความรู้อย่างชัดเจนในการยื่นแบบ มีขบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และมีผู้ยื่นแบบให้แล้ว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกรณีผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจำแนกตามจำนวนทุนจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
1. จำนวนต่ำกว่า 5 ล้านบาท	14	37.9
2. จำนวน 5 – 10 ล้านบาท	9	24.3
3. จำนวน 10 ล้านบาทขึ้นไป – 30 ล้านบาท	7	18.9
4. จำนวน 30 ล้านบาทขึ้นไป	7	18.9
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนจำนวนต่ำกว่า 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมาจำนวน 5 – 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 24.3 จำนวน 10 ล้านบาทขึ้นไป – 30 ล้านบาท และจำนวน 30 ล้านบาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.9 เท่ากัน

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจำแนกตามสัดส่วนของผู้ถือหุ้น

สัดส่วนของผู้ถือหุ้น	จำนวน	ร้อยละ
1.มีชาวต่างชาติถือหุ้นด้วย	11	29.7
2.คนไทยถือหุ้นร้อยละ 100	26	70.3
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่เป็นคนไทยถือหุ้นร้อยละ 100 คิดเป็นร้อยละ 70.3 รองลงมา มีชาวต่างชาติถือหุ้นด้วย คิดเป็นร้อยละ 29.7

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจำแนกตามลักษณะของการประกอบกิจการ

ลักษณะของการประกอบกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ผลิต	10	27.0
2.ซื้อมาขายไป	10	27.0
3.ให้บริการ	17	46.0
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่เป็นกิจการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาเป็นกิจการซื้อมาขายไป และกิจการผลิตสินค้า คิดเป็นร้อยละ 27.0 เท่ากัน

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจำแนกตามลักษณะการใช้คอมพิวเตอร์ภายในกิจการ

การใช้คอมพิวเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มี	3	8.1
2. มีใช้บ้างในบางส่วน	8	21.6
3. ใช้แทบทุกส่วน	11	29.7
4. ใช้ทุกส่วนงาน	15	40.6
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 25 พบว่าส่วนใหญ่มีการใช้คอมพิวเตอร์ภายในกิจการทุกส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมา ใช้แทบทุกส่วน คิดเป็นร้อยละ 29.7 มีใช้บ้างในบางส่วน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ไม่มีการใช้คอมพิวเตอร์ภายในกิจการเลย คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจำแนกตามการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของกิจการ

ใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1. มี	31	83.8
2. ไม่มี	6	16.2
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตภายในกิจการ คิดเป็นร้อยละ 83.8 รองลงมาไม่มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตภายในกิจการคิดเป็นร้อยละ 16.2

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียหายเงิน ใต้บังคับบุคคลจำแนกตามจำนวนพนักงานของ
กิจการ

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
1.จำนวนต่ำกว่า 20 คน	15	40.6
2.จำนวน 21 – 50 คน	12	32.4
3.จำนวน 51 – 100 คน	3	8.1
4.จำนวนมากกว่า 100 คน	7	18.9
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้เสียหายเงิน ใต้บังคับบุคคลส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานของกิจการ
จำนวนต่ำกว่า 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมา จำนวน 21 – 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4
จำนวนมากกว่า 100 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และจำนวน 51-100 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียหายเงิน ใต้บังคับบุคคลจำแนกตามลักษณะการเสียหาย
ของกิจการ

การเสียหาย	จำนวน	ร้อยละ
1.ให้สำนักงานใหญ่ดำเนินการ	6	16.2
2.ให้สำนักงานบัญชีดำเนินการ	14	37.8
3.ทำเอง	17	46.0
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้เสียหายเงิน ใต้บังคับบุคคลส่วนใหญ่มีลักษณะการเสียหายของกิจการ
โดยทำเอง คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา ให้สำนักงานบัญชีดำเนินการให้ คิดเป็นร้อยละ 37.8 และ
ดำเนินการเอง คิดเป็นร้อยละ 16.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจำแนกตามลักษณะการยื่นแบบ
แสดงรายการภาษีของธุรกิจ

การยื่นแบบ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ได้ให้สำนักงานบัญชียื่นแบบให้	20	54.1
2. ให้สำนักงานบัญชียื่นแบบให้ทุกกรณี	15	40.5
3. ให้สำนักงานบัญชียื่นแบบให้บางกรณี	2	5.4
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่ไม่ได้ให้สำนักงานบัญชียื่นแบบให้คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาให้สำนักงานบัญชียื่นแบบให้ทุกกรณีคิดเป็นร้อยละ 40.5 และให้สำนักงานบัญชียื่นแบบให้บางกรณี คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจำแนกตามประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่มีหน้าที่ต้องยื่นต่อกรมสรรพากร

แยกตามแบบแสดงรายการแต่ละประเภท (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน (n = 37 ราย)	ร้อยละ
1.ภ.ง.ด.91	24	18.7
2.ภ.ง.ด.90,93 หรือ 94	12	9.4
3.ภ.ง.ด.50, 51, 52 หรือ 55	31	24.2
4.ภ.ง.ด.1, 3, 53 หรือ 54	32	25.0
5..ภ.พ.30,ภ.ท.40	28	21.9
6.อื่นๆ	1	0.8
รวม	128	100.0

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาคือแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 24.2 แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม/ภาษีธุรกิจเฉพาะ คิดเป็นร้อยละ 21.9 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากรณีรายได้เงินเดือน(ภ.ง.ด. 91) คิดเป็นร้อยละ 18.7 แบบแสดงราย

การภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากรณีรายได้อื่น(ภ.ง.ด.90,93 หรือ94) คิดเป็นร้อยละ 9.4 และอื่นๆ ได้
แก่ อากรแสตมป์ คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่น
แบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้

การทราบว่ามีการยื่นแบบและ ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1.ทราบ	33	89.2
2.ไม่ทราบ	4	10.8
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบ
และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 89.2 รองลงมาไม่ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบ
และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 10.8

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้
ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1.จากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	28	84.8
2.จากบุคคลอื่น	2	6.1
3.ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร	3	9.1
รวม	33	100.0

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบ
และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้จากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 84.8
รองลงมาทราบจากการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 9.1 และ
ทราบจากบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

เลขหมู่.....
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
 ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจำแนกตามความรู้ความเข้าใจที่
 เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	ทราบ (ร้อยละ)	ไม่ทราบ (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
- การยื่นแบบและชำระภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้	32 (97.0)	1 (3.0)	33 (100.0)
- การยื่นแบบและชำระภาษีเงิน ได้นิติบุคคลสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้	28 (84.8)	5 (15.2)	33 (100.0)
- การยื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้	24 (72.7)	9 (27.3)	33 (100.0)
- การยื่นแบบและชำระภาษีธุรกิจเฉพาะสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้	14 (42.4)	19 (57.6)	33 (100.0)
- การยื่นแบบและชำระภาษีเงิน ได้หัก ณ ที่จ่ายสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้	20 (60.6)	13 (39.4)	33 (100.0)
- การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่ได้คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการใน แต่ละครั้ง	30 (90.9)	3 (9.1)	33 (100.0)
- การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ตั้งแต่เวลา 8.30 น.จนถึงเวลา22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ	16 (48.5)	17 (51.5)	33 (100.0)
- มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น หากพบข้อผิดพลาดระบบจะเตือนทันที	17 (51.5)	16 (48.5)	33 (100.0)
- มีหลักฐานเพื่อยืนยันการรับแบบ 3 ระดับ คือ - ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ - ยืนยันการรับแบบและรับชำระภาษี(ถ้ามี)ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail)ในวันถัดไป - ยืนยันการรับแบบและชำระภาษี(ถ้ามี)โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน	15 (45.5)	18 (54.5)	33 (100.0)

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจำแนกตามความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต(ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	ทราบ (ร้อยละ)	ไม่ทราบ (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
- การยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตกรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระสามารถชำระ โดยทำความตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการเพื่อชำระภาษีโดยการ โอนเงินเข้าบัญชีกรมสรรพากรด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์(e-Payment)	16 (48.5)	17 (51.5)	33 (100.0)
- การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถยื่นแบบได้ทั้งกรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระ/ไม่มีภาษีที่ต้องชำระ และกรณีขอคืนภาษี	13 (39.4)	20 (60.6)	33 (100.0)
- การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถยื่นแบบได้ในกรณีขอคืนภาษี	13 (39.4)	20 (60.6)	33 (100.0)
- นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2546 เป็นต้นไป สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี	15 (45.5)	18 (54.5)	33 (100.0)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลทราบเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนี้

เรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 97.0 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 84.8 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 72.7 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 27.3 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีธุรกิจเฉพาะสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 57.6 และทราบ คิดเป็นร้อยละ 42.4 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 60.6 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 39.4 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ได้คิดค่าใช้จ่ายใดๆในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 90.9 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ตั้งแต่เวลา 8.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 51.5 และทราบ คิดเป็นร้อยละ 48.5 ตามลำดับ

เรื่องมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น หากพบข้อผิดพลาดระบบจะเตือนทันที ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 51.5 และไม่ทราบคิดเป็นร้อยละ 48.5 ตามลำดับ

เรื่องมีหลักฐานเพื่อยืนยันการรับแบบ 3 ระดับ คือ

- ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ
- ยืนยันการรับแบบและรับชำระภาษี(ถ้ามี)ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail)ในวันถัดไป
- ยืนยันการรับแบบและชำระภาษี(ถ้ามี)โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 54.5 และทราบ คิดเป็นร้อยละ 45.5 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตกรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระสามารถชำระโดยทำความตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วม โครงการฯเพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินเข้าบัญชีกรมสรรพากรด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 51.5 และทราบ คิดเป็นร้อยละ 48.5 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถยื่นแบบได้ทั้งกรณีมีภาษีที่ต้องชำระ/ไม่มีภาษีที่ต้องชำระ และกรณีขอคืนภาษีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 60.6 และทราบ คิดเป็นร้อยละ 39.4 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถยื่นแบบได้ในกรณีขอคืนภาษีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 60.6 และทราบ คิดเป็นร้อยละ 39.4 ตามลำดับ

เรื่องนับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2546 เป็นต้นไป สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการภาษีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 54.5 และทราบ คิดเป็นร้อยละ 45.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่เคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การเคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1.เคย	7	21.2
2.ไม่เคย	26	78.8
รวม	33	100.0

จากตารางที่ 34 แสดงว่าผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่ไม่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 78.8 และเคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 21.2

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล
ต่อการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ความพอใจต่อการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ระดับความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหลังเวลา 16.30 น.จนถึงเวลา22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ	3 (42.9)	4 (57.1)	0 0	0 0	0 0	7 (100.0)	พอใจมาก (4.43)
2. สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี	3 (42.9)	4 (57.1)	0 0	0 0	0 0	7 (100.0)	พอใจมาก (4.43)
3. สามารถชำระภาษีผ่านทางธนาคารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์(e-Payment)	1 (14.3)	6 (85.7)	0 0	0 0	0 0	7 (100.0)	พอใจมาก (4.14)
4. ความรวดเร็วในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ในหัวข้อ"บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต"	0 0	3 (42.8)	2 (28.6)	2 (28.6)	0 0	7 (100.0)	ปานกลาง (3.14)
5. ระยะเวลาของการได้รับใบเสร็จรับเงิน	0 0	3 (42.9)	3 (42.9)	1 (14.2)	0 0	7 (100.0)	ปานกลาง (3.29)
6. ความมั่นใจในความปลอดภัย	0 0	4 (57.1)	3 (42.9)	0 0	0 0	7 (100.0)	พอใจมาก (3.57)
7. ความสะดวกในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับกรยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	3 (42.9)	4 (57.1)	0 0	0 0	0 0	7 (100.0)	พอใจมาก (4.43)
8. รูปแบบของเว็บเพจที่ใช้ในการให้บริการ	0 0	2 (28.6)	4 (57.1)	1 (14.3)	0 0	7 (100.0)	ปานกลาง (3.14)
9. ขั้นตอนและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดขึ้น	0 0	2 (28.6)	3 (42.8)	2 (28.6)	0 0	7 (100.0)	ปานกลาง (3.00)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 แสดงว่าผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่เคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการในเรื่องต่างๆดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความพอใจที่มีความพอใจมาก ได้แก่ สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต หลังเวลา 16.30 น.จนถึงเวลา22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ(ค่าเฉลี่ย 4.43) สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี(ค่าเฉลี่ย 4.43) ความสะดวกในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา(ค่าเฉลี่ย 4.43) สามารถชำระภาษีผ่านทางธนาคารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์(e-Payment) (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความมั่นใจในความปลอดภัย(ค่าเฉลี่ย 3.57)

ค่าเฉลี่ยในระดับความพอใจที่มีความพอใจปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาของการได้รับใบเสร็จรับเงิน(ค่าเฉลี่ย 3.29) ความรวดเร็วในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ในหัวข้อ”บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต” (ค่าเฉลี่ย 3.14) รูปแบบของเว็บเพจที่ใช้ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.14) ขั้นตอนและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลต่อสาเหตุที่ทราบว่าจะสามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้แต่ไม่ได้ยื่น

สาเหตุที่ผู้เสียภาษีทราบว่าจะมีการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้แต่ไม่ได้ยื่น (เลือกตอบได้หลายสาเหตุ)	จำนวน (n = 26)	ร้อยละ
- ไม่มีอินเทอร์เน็ต	2	4.0
- ใช้อินเทอร์เน็ตไม่เป็น	1	2.0
- สามารถเดินทาง ไปสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้สะดวกกว่า	12	24.0
- การเข้าอินเทอร์เน็ตล่าช้า	5	10.0
- ต้องไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเพื่อขอคำแนะนำในการกรอกแบบแสดงรายการภาษีจากเจ้าหน้าที่	1	2.0
- ไม่แน่ใจว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจะสมบูรณ์เหมือนกับการยื่นแบบ ณ สรรพากรพื้นที่สาขา	15	30.0
- ยื่นแบบแสดงรายการเกินกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดจึงไม่สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้	2	4.0
- การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่สามารถแก้ไขได้ในกรณีส่งข้อมูลไปแล้ว แต่การยื่นแบบ ณ สำนักงานพื้นที่สาขาเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจและแก้ไขให้	9	18.0
- อื่นๆ ได้แก่ - มีผู้อื่นยื่นแบบให้ เช่น เจ้าหน้าที่ของบริษัท สำนักงานบัญชี สำนักงานใหญ่ เพื่อน ญาติ - ไม่ทราบรายละเอียดอะไรเลย - ขั้นตอนในการยื่นแบบครั้งแรกในอินเทอร์เน็ตยุ่งยากทำให้เลิกทำ - ต้องใช้เอกสารแนบในการหักค่าใช้จ่าย - เจ้าหน้าที่สรรพากรจังหวัด แนะนำว่าระบบไม่สมบูรณ์อาจมีข้อมูลสูญหายได้ - ข้อมูลในอินเทอร์เน็ตเป็นข้อมูลเดิม บางคนเปลี่ยนชื่อ เปลี่ยนนามสกุลไปแล้ว เครื่องไม่ยอมรับ ไม่ผ่าน	3	6.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 36 ผู้เสียหายเงินได้นิติบุคคลที่ทราบว่าสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ แต่ไม่ได้ยื่น ส่วนใหญ่เนื่องจากไม่แน่ใจว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจะสมบูรณ์เหมือนกับการยื่นแบบ ณ สรรพากรพื้นที่สาขา คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาเนื่องจากสามารถเดินทางไปสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้สะดวกกว่า คิดเป็นร้อยละ 24.0 เนื่องจากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่สามารถแก้ไขได้ในกรณีส่งข้อมูลไปแล้ว แต่การยื่นแบบ ณ สำนักงานพื้นที่สาขาเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจและแก้ไขให้ คิดเป็นร้อยละ 18.0 เนื่องจากการเข้าอินเทอร์เน็ตล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 10.0 เนื่องจากสาเหตุอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ได้แก่ มีผู้อื่นยื่นแบบให้แล้ว (เจ้าหน้าที่ของบริษัท สำนักงานบัญชี สำนักงานใหญ่ เพื่อนญาติ) ไม่ทราบรายละเอียดอะไรเลย ขั้นตอนในการยื่นแบบครั้งแรกในอินเทอร์เน็ตยุ่งยากทำให้เลิกทำ ต้องใช้เอกสารแนบในการหักค่าใช้จ่าย เจ้าหน้าที่สรรพากรจังหวัด แนะนำว่าระบบไม่สมบูรณ์อาจมีข้อมูลสูญหายได้ ข้อมูลในอินเทอร์เน็ตเป็นข้อมูลเดิม บางคนเปลี่ยนชื่อ เปลี่ยนนามสกุลไปแล้ว เครื่องไม่ยอมรับ ไม่ผ่าน เนื่องจากไม่มีอินเทอร์เน็ตและเนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการเงินกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดจึงไม่สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 4.0 เท่ากัน เนื่องจากต้องไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเพื่อขอคำแนะนำในการกรอกแบบแสดงรายการภาษีจากเจ้าหน้าที่ และเนื่องจากใช้อินเทอร์เน็ตไม่เป็น คิดเป็นร้อยละ 2.0 เท่ากัน

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียหายเงินได้นิติบุคคลจำแนกตามความเห็นว่าการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตควรปรับปรุงหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1.ไม่ต้องมีการปรับปรุงใดๆ	7	21.2
2.ควรมีการปรับปรุง	26	78.8
รวม	33	100.0

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้เสียหายเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 78.8 รองลงมาไม่ต้องมีการปรับปรุงใดๆเกี่ยวกับการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 21.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียหายเงินได้นิติบุคคลที่เห็นว่าควรปรับปรุงการบริการ การขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจำแนกตามลักษณะที่ควรปรับปรุง

ลักษณะที่ควรปรับปรุง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน (n = 26 คน)	ร้อยละ
1.เพิ่มการประชาสัมพันธ์	19	55.9
2.ลดเงื่อนไขในการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตให้ลดลง	14	41.2
3.อื่นๆ	1	2.9
รวม	34	100.0

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้เสียหายเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรปรับปรุงการบริการการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมาคือให้ลดเงื่อนไขในการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตให้ลดลง คิดเป็นร้อยละ 41.2 อื่นๆ(ให้สรรพากรจ่ายค่าธรรมเนียมธนาคารแทน หรือ ธนาคารไม่คิดค่าธรรมเนียม และปรับปรุงให้เสียค่าธรรมเนียมเพียง 1 ครั้งต่อ 1 วัน เนื่องจากปัจจุบันคิดค่าธรรมเนียมในการชำระที่ธนาคารตามจำนวนฉบับที่ยื่น ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายมาก) คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล

ต่อปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น					รวม	ระดับความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย)
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
- การเข้าไปใช้บริการ"การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต"ซ้ำ	10 (30.3)	11 (33.3)	9 (27.3)	3 (9.1)	0 (0)	33 (100.0)	เห็นด้วย (3.85)
- มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ	6 (18.2)	18 (54.5)	9 (27.3)	0 (0)	0 (0)	33 (100.0)	เห็นด้วย (3.91)
- กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก	3 (9.1)	24 (72.7)	6 (18.2)	0 (0)	0 (0)	33 (100.0)	เห็นด้วย (3.91)
- ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล	11 (33.3)	18 (54.6)	4 (12.1)	0 (0)	0 (0)	33 (100.0)	เห็นด้วย (4.21)
- ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้	8 (24.2)	18 (54.6)	4 (12.1)	2 (6.1)	1 (3.0)	33 (100.0)	เห็นด้วย (3.91)
- คำอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก	5 (15.2)	7 (21.2)	16 (48.4)	5 (15.2)	0 (0)	33 (100.0)	ไม่มีความเห็น (3.36)
- ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล	10 (30.3)	14 (42.5)	7 (21.2)	1 (3.0)	1 (3.0)	33 (100.0)	เห็นด้วย (3.94)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = เห็นด้วย ค่าเฉลี่ย

2.50 – 3.49 = ไม่มีความเห็น ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่เห็นด้วย

อย่างยิ่ง

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้เสียหายเงินได้นิติบุคคลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเรื่องต่างๆดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจหากระบบไม่ได้รับข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.21) ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.91) กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก(ค่าเฉลี่ย 3.91) ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้(ค่าเฉลี่ย 3.91) การเข้าไปใช้บริการ"การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต"ซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่ไม่มีความเห็น ได้แก่ คำอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียหายเงินได้นิติบุคคลเกี่ยวกับความเห็นว่าเป็นปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหรือไม่

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1.จำเป็น	35	94.6
2.ไม่จำเป็น	2	5.4
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้เสียหายเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าในปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 94.6 รองลงมา มีความเห็นว่าไม่จำเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียหายเงินได้นิติบุคคลจำแนกตามสาเหตุที่จำเป็นต้องมีการให้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
1.การชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังไม่สะดวกพอ	7	20.0
2.เป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียหายให้ได้รับความสะดวกมากขึ้น	28	80.0
รวม	35	100.0

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้เสียหายเงินได้นิติบุคคลที่มีความคิดเห็นว่าเป็นต้องมีการให้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เนื่องจากการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียหายให้ได้รับความสะดวกมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมา เนื่องจากการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังไม่สะดวกพอ คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียหายเงินได้นิติบุคคลที่คิดว่าจะใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไปหรือไม่

ความเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1.ใช้บริการ	20	54.1
2.ไม่ใช้บริการ	17	45.9
รวม	37	100.0

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้เสียหายเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป คิดเป็นร้อยละ 54.1 และ มีความเห็นว่าจะไม่ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 45.9

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลถึงสาเหตุที่คิดว่าจะใช้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป

สาเหตุ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน (n = 20 คน)	ร้อยละ
1. มีความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น	6	25.0
2. มีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	16	66.7
3. อื่นๆ	2	8.3
รวม	24	100.0

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป เนื่องจากมีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา เนื่องจากมีความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 25.0 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 8.3 ได้แก่ ถ้าขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ จะศึกษาเพิ่มเติมให้แน่ชัด ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้มาก อยากทดลอง คิดว่าต้องการใช้บริการแต่ยังใช้ไม่เป็น ต้องศึกษาก่อน ดังนั้นสรรพากรต้องมีเอกสารให้อ่าน และอธิบายให้เข้าใจหรือประชาสัมพันธ์มากขึ้น สะดวกยื่นแบบได้ที่สถานประกอบการและที่สำนักงานสรรพากรสาขา ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการไปใช้บริการ ถ้ามีความมั่นใจในระบบความปลอดภัยของข้อมูลมากกว่านี้(รออีกประมาณ 1 – 2 ปี)

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลถึงสาเหตุที่คิดว่าจะไม่ใช้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป

สาเหตุ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน (n = 17 คน)	ร้อยละ
1. มีความเห็นว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสะดวกและรวดเร็วกว่า	5	25.0
2. ไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	10	50.0
3. มีผู้อื่นกรอกแบบและยื่นแบบให้อยู่แล้ว	5	25.0
รวม	20	100.0

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะไม่ใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป เนื่องจากไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา เนื่องจากมีความเห็นว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สะดวกและรวดเร็วกว่า และเนื่องจากมีผู้อื่นกรอกแบบและยื่นแบบให้อยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 25.0 เท่ากัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของทั้งผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาและผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล โดยรวมสรุปดังตารางดังนี้
ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีที่ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้

การทราบว่ามีการยื่นแบบผ่าน อินเทอร์เน็ต	บุคคลธรรมดาจำนวน (ร้อยละ)	นิติบุคคลจำนวน (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1.ทราบ	192 (91.9)	33 (89.2)	225 (91.5)
2.ไม่ทราบ	17 (8.1)	4 (10.8)	21 (8.5)
รวม	209 (100.0)	37 (100.0)	246 (100.0)

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 91.5 และไม่ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 8.5

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีจำแนกตามความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	บุคคลธรรมดา		นิติบุคคล		รวม	
	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ
- การยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้	189 (98.4)	3 (1.6)	32 (97.0)	1 (3.0)	221 (98.2)	4 (1.8)
- การยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้	-	-	28 (84.8)	5 (15.2)	28 (84.8)	5 (15.2)
- การยื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้	119 (62.0)	73 (38.0)	24 (72.7)	9 (27.3)	143 (63.6)	82 (36.4)
- การยื่นแบบและชำระภาษีธุรกิจเฉพาะสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้	71 (37.0)	121 (63.0)	14 (42.4)	19 (57.6)	85 (37.8)	140 (62.2)
- การยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้	78 (40.6)	114 (59.4)	20 (60.6)	13 (39.4)	98 (43.6)	127 (56.4)
- การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ได้คิดค่าใช้จ่ายใดๆในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง	147 (76.6)	45 (23.4)	30 (90.9)	3 (9.1)	177 (78.7)	48 (21.3)
- การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ตั้งแต่เวลา 8.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ	104 (54.2)	88 (45.8)	16 (48.5)	17 (51.5)	120 (53.3)	105 (46.7)
- มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น หากพบข้อผิดพลาดระบบจะเตือนทันที	93 (48.4)	99 (51.6)	17 (51.5)	16 (48.5)	110 (48.9)	115 (51.1)
- มีหลักฐานเพื่อยืนยันการรับแบบ 3 ระดับ คือ	99 (51.6)	93 (48.4)	15 (45.5)	18 (54.5)	114 (50.7)	111 (49.3)
- ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ						
- ยืนยันการรับแบบและรับชำระภาษี						

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีจำแนกตามความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	บุคคลธรรมดา		นิติบุคคล		รวม	
	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ
(ถ้ามี)ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)ในวันถัดไป - ยื่นรับการรับแบบและชำระภาษี(ถ้ามี)โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน						
- การยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตกรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระสามารถชำระโดยทำความตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯเพื่อชำระภาษีโดยการ โอนเงินเข้าบัญชีกรมสรรพากรด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	114 (59.4)	78 (40.6)	16 (48.5)	17 (51.5)	130 (57.8)	95 (42.2)
- การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถยื่นได้ทั้งกรณีมีภาษีที่ต้องชำระ ไม่มีภาษีที่ต้องชำระ และกรณีขอคืนภาษี	-	-	13 (39.4)	20 (60.6)	13 (39.4)	20 (60.6)
- การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถยื่นได้ในกรณีขอคืนภาษี	92 (47.9)	100 (52.1)	13 (39.4)	20 (60.6)	105 (46.7)	120 (53.3)
- นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2546 เป็นต้นไป สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี	64 (33.3)	128 (66.7)	15 (45.5)	18 (54.5)	79 (35.1)	146 (64.9)

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้เสียภาษีทราบเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตครั้งนี้ เรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 98.2 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 84.8 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 63.6 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 36.4 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีธุรกิจเฉพาะสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 62.2 และทราบ คิดเป็นร้อยละ 37.8 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 56.4 และทราบ คิดเป็นร้อยละ 43.6 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ได้คิดค่าใช้จ่ายใดๆในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 78.7 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 21.3 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ตั้งแต่เวลา 8.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 53.3 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 46.7 ตามลำดับ

เรื่องมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น หากพบข้อผิดพลาดระบบจะเตือนทันที ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 51.1 และทราบ คิดเป็นร้อยละ 48.9 ตามลำดับ

เรื่องมีหลักฐานเพื่อยืนยันการรับแบบ 3 ระดับ คือ

- ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ

- ยืนยันการรับแบบและรับชำระภาษี(ถ้ามี)ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail)ในวันถัดไป

- ยืนยันการรับแบบและชำระภาษี(ถ้ามี)โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลง

ทะเบียน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 50.7 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 49.3 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตกรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระสามารถชำระโดยทำความตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯเพื่อชำระภาษี โดยการโอนเงินเข้าบัญชีกรมสรรพากรด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 57.8 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 42.2 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถยื่นแบบได้ทั้งกรณีมีภาษีที่ต้องชำระ ไม่มีภาษีที่ต้องชำระ และกรณีขอคืนภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 60.6 และทราบ คิดเป็นร้อยละ 39.4 ตามลำดับ

เรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถยื่นแบบได้ในกรณีขอคืนภาษีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบคิดเป็นร้อยละ 53.3 และทราบคิดเป็นร้อยละ 46.7 ตามลำดับ

เรื่องนับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2546 เป็นต้นไป สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการภาษีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 64.9 และทราบ คิดเป็นร้อยละ 35.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีที่เข้ายื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	บุคคลธรรมดาจำนวน (ร้อยละ)	นิติบุคคลจำนวน (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
ไม่เคย	76 (36.4)	26 (70.3)	102 (41.5)
ไม่ทราบ	17 (8.1)	4 (10.8)	21 (8.5)
รวม	93 (44.5)	30 (81.1)	123 (50.0)
เคย	116 (55.5)	7 (18.9)	123 (50.0)
รวม	209 (100.0)	37 (100.0)	246 (100.0)

จากตารางที่ 47 เนื่องจากผู้ที่ไม่ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้มีจำนวนทั้งสิ้น 21 ราย ถือว่าไม่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนั้นสรุปได้ว่าผู้ที่เคยและไม่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีอย่างละ 123 รายเท่ากัน

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการบริการ
การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ความพอใจต่อการบริการการยื่นแบบและชำระ ภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	บุคคลธรรมดา (n=116)		นิติบุคคล (n=7)		รวม (n=123)	
	ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความเห็น	ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความเห็น	ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความเห็น
1.สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหลังเวลา 16.30 น.จนถึงเวลา22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วง กำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้น วันหยุดราชการ	4.25	พอใจ มาก	4.43	พอใจ มาก	4.26	พอใจ มาก
2. สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภท ภาษี	4.33	พอใจ มาก	4.43	พอใจ มาก	4.33	พอใจ มาก
3. สามารถชำระภาษีผ่านทางธนาคาร โดยสื่อ อิเล็กทรอนิกส์(e-Payment)	4.15	พอใจ มาก	4.14	พอใจ มาก	4.15	พอใจ มาก
4. ความรวดเร็วในการเข้าเว็บไซต์ของกรม สรรพากร ในหัวข้อ"บริการการยื่นแบบและชำระ ภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต"	2.79	ปาน กลาง	3.14	ปาน กลาง	2.81	ปาน กลาง
5. ระยะเวลาของการได้รับใบเสร็จรับเงิน	3.42	ปาน กลาง	3.29	ปาน กลาง	3.41	ปาน กลาง
6. ความมั่นใจในความปลอดภัย	3.23	ปาน กลาง	3.57	พอใจ มาก	3.25	ปาน กลาง
7. ความสะดวกในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เมื่อเปรียบเทียบกับกรยื่นแบบ ณ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขา	4.16	พอใจ มาก	4.43	พอใจ มาก	4.18	พอใจ มาก
8. รูปแบบของเว็บเพจที่ใช้ในการให้บริการ	3.48	ปาน กลาง	3.14	ปาน กลาง	3.46	ปาน กลาง
9. ขั้นตอนและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดขึ้น	3.30	ปาน กลาง	3.00	ปาน กลาง	3.28	ปาน กลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 2.50
– 3.49 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 48 แสดงว่าผู้เสียภาษีที่เคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการในเรื่องต่างๆดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความพอใจที่มีความพอใจมาก ได้แก่ สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.33) สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหลังเวลา 16.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ(ค่าเฉลี่ย 4.26) ความสะดวกในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา(ค่าเฉลี่ย 4.18) สามารถชำระภาษีผ่านทางธนาคารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ค่าเฉลี่ยในระดับความพอใจที่มีความพอใจปานกลาง ได้แก่ รูปแบบของเว็บเพจที่ใช้ในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.46) ระยะเวลาของการได้รับใบเสร็จรับเงิน(ค่าเฉลี่ย 3.41) ขั้นตอนและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.28) ความมั่นใจในความปลอดภัย(ค่าเฉลี่ย 3.25) ความรวดเร็วในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ในหัวข้อ “บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต” (ค่าเฉลี่ย 2.81)

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียหายต่อสาเหตุที่ทราบที่สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้แต่ไม่ได้ยื่น

สาเหตุที่ผู้เสียหายทราบว่ามีการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้แต่ไม่ยื่น (เลือกตอบได้หลายสาเหตุ)	บุคคลธรรมดา		นิติบุคคล		รวม	
	จำนวน (n=76)	ร้อยละ	จำนวน (n=26)	ร้อยละ	จำนวน (n=102)	ร้อยละ
- ไม่มีอินเทอร์เน็ต	10	6.9	2	4.0	12	6.2
- ใช้อินเทอร์เน็ตไม่เป็น	4	2.8	1	2.0	5	2.6
- สามารถเดินทางไปสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้สะดวกกว่า	28	19.5	12	24.0	40	20.6
- การใช้อินเทอร์เน็ตล่าช้า	11	7.6	5	10.0	16	8.3
- เป็นการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จึงไม่สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้	14	9.7	-	-	14	7.2
- ต้องไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเพื่อขอคำแนะนำในการกรอกแบบแสดงรายการภาษีจากเจ้าหน้าที่	8	5.6	1	2.0	9	4.6
- ไม่แน่ใจว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจะสมบูรณ์เหมือนกับการยื่นแบบ ณ สรรพากรพื้นที่สาขา	32	22.2	15	30.0	47	24.2
- ยื่นแบบแสดงรายการเกินกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดจึงไม่สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้	2	1.4	2	4.0	4	2.1
- การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่สามารถแก้ไขได้ในกรณีส่งข้อมูลไปแล้ว แต่การยื่นแบบ ณ สำนักงานพื้นที่สาขาเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจและแก้ไขให้	16	11.1	9	18.0	25	12.9
- อื่นๆ	19	13.2	3	6.0	22	11.3
รวม	144	100.0	50	100.0	194	100.0

จากตารางที่ 49 ผู้เสียภาษีที่ทราบว่าสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ แต่ไม่ได้ยื่นแบบส่วนใหญ่เนื่องจากไม่แน่ใจว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจะสมบูรณ์เหมือนกับการยื่นแบบ ณ สรรพากรพื้นที่สาขา คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมาเนื่องจากสามารถเดินทางไปสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้สะดวกกว่า คิดเป็นร้อยละ 20.6 เนื่องจากการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่สามารถแก้ไขได้ในกรณีส่งข้อมูลไปแล้ว แต่การยื่นแบบ ณ สำนักงานพื้นที่สาขาเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจและแก้ไขให้ คิดเป็นร้อยละ 12.9 เนื่องจากสาเหตุอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 11.3 ได้แก่ มีผู้อื่นยื่นแบบให้แล้ว (เจ้าหน้าที่ของบริษัท สำนักงานบัญชี สำนักงานใหญ่ เพื่อนญาติ) ไม่ทราบรายละเอียดอะไรเลย ขั้นตอนในการยื่นแบบครั้งแรกในอินเทอร์เน็ตยุ่งยากทำให้เลิกทำ ต้องใช้เอกสารแบบในการหักค่าใช้จ่าย เจ้าหน้าที่สรรพากรจังหวัด แนะนำว่าระบบไม่สมบูรณ์อาจมีข้อมูลสูญหายได้ ข้อมูลในอินเทอร์เน็ตเป็นข้อมูลเดิม บางคนเปลี่ยนชื่อ เปลี่ยนนามสกุล ไปแล้ว เครื่องไม่ยอมรับไม่ผ่าน เนื่องจากการเข้าอินเทอร์เน็ตล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 8.3 เนื่องจากการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจึงไม่สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 7.2 เนื่องจากไม่มีอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 6.2 เนื่องจากต้องไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเพื่อขอคำแนะนำในการกรอกแบบแสดงรายการภาษีจากเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 4.6 เนื่องจากใช้อินเทอร์เน็ตไม่เป็น คิดเป็นร้อยละ 2.6 และเนื่องจากยื่นแบบแสดงรายการเกินกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดจึงไม่สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 2.1

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีจำนวนตามความเห็นว่าการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตควรปรับปรุงหรือไม่

ความคิดเห็น	บุคคลธรรมดา		นิติบุคคล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ต้องมีการปรับปรุงใดๆ	21	10.9	7	21.2	28	12.4
2. ควรมีการปรับปรุง	171	89.1	26	78.8	197	87.6
รวม	192	100.0	33	100.0	225	100.0

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรมีการปรับปรุงการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 87.6 และไม่ต้องมีการปรับปรุงใดๆเกี่ยวกับการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 12.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีที่เห็นว่าควรปรับปรุงการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจําแนกตามลักษณะที่ควรปรับปรุง

ความคิดเห็น	บุคคลธรรมดา		นิติบุคคล		รวม	
	จำนวน (n=171)	ร้อยละ	จำนวน (n=26)	ร้อยละ	จำนวน (n=197)	ร้อยละ
1.เพิ่มการประชาสัมพันธ์	103	51.2	19	55.9	122	51.9
2. ลดเงื่อนไขในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตให้ลดลง	80	39.8	14	41.2	94	40.0
3.อื่นๆ	18	9.0	1	2.9	19	8.1
รวม	201	100.0	34	100.0	235	100.0

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรปรับปรุงการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตโดยการเพิ่มการประชาสัมพันธ์คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมาคือให้ลดเงื่อนไขในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตให้ลดลงคิดเป็นร้อยละ 40.0 อื่นๆ(ให้สรรพากรจ่ายค่าธรรมเนียมธนาคารแทน หรือ ธนาคารไม่คิดค่าธรรมเนียม และปรับปรุงให้เสียค่าธรรมเนียมเพียง 1 ครั้งต่อ 1 วัน เนื่องจากปัจจุบันคิดค่าธรรมเนียมในการชำระที่ธนาคารตามจำนวนฉบับที่ยื่นแบบ ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายมาก) คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้เสียภาษีต่อปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	บุคคลธรรมดา (n=192)		นิติบุคคล (n=33)		รวม (n=225)	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความคิดเห็น
- การเข้าไปใช้บริการ"การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต"ซ้ำ	3.86	เห็นด้วย	3.85	เห็นด้วย	3.86	เห็นด้วย
- มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ	3.54	เห็นด้วย	3.91	เห็นด้วย	3.60	เห็นด้วย
- กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก	3.80	เห็นด้วย	3.91	เห็นด้วย	3.82	เห็นด้วย
- ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล	3.72	เห็นด้วย	4.21	เห็นด้วย	3.80	เห็นด้วย
- ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้	3.70	เห็นด้วย	3.91	เห็นด้วย	3.73	เห็นด้วย
- คำอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก	3.22	ไม่มี ความเห็น	3.36	ไม่มี ความเห็น	3.24	ไม่มี ความเห็น
- ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล	3.48	ไม่มี ความเห็น	3.94	เห็น ด้วย	3.55	เห็น ด้วย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = เห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ไม่มีความเห็น ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเรื่องต่างๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต” ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.86) กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.80) ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่ไม่มีความเห็น ได้แก่ ค่าอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับความคิดเห็นว่าในปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหรือไม่

ความคิดเห็น	บุคคลธรรมดา		นิติบุคคล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. จำเป็น	198	94.7	35	94.6	233	94.7
2. ไม่จำเป็น	11	5.3	2	5.4	13	5.3
รวม	209	100.0	37	100.0	246	100.0

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความเห็นว่าในปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 94.7 รองลงมา มีความเห็นว่าไม่จำเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียหายจำแนกตามสาเหตุที่จำเป็นต้องมีการให้บริการ
การขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

สาเหตุ	บุคคลธรรมดา		นิติบุคคล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.การชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขายังไม่สะดวกพอ	39	19.7	7	20.0	46	19.7
2.เป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียหายให้ ได้รับความสะดวกมากขึ้น	154	77.8	28	80.0	182	78.1
3.อื่นๆ	5	2.5	-	-	5	2.2
รวม	198	100.0	35	100.0	233	100.0

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้เสียหายที่มีความคิดเห็นว่าเป็นต้องมีการให้บริการการขึ้นแบบ
ผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เนื่องจากการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียหายให้ได้รับความสะดวกมากขึ้น
คิดเป็นร้อยละ 78.1 รองลงมา เนื่องจากการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังไม่
สะดวกพอ คิดเป็นร้อยละ 19.7 เนื่องจากสาเหตุอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.2 โดยสาเหตุอื่นๆ ได้แก่
ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางและความปลอดภัย ไม่ต้องเหนื่อย
กับการเดินทาง

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียหายที่คิดว่าจะใช้บริการการขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ต
ในครั้งต่อไปหรือไม่

ความคิดเห็น	บุคคลธรรมดา		นิติบุคคล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ใช้บริการ	147	70.3	20	54.1	167	67.9
2. ไม่ใช้บริการ	62	29.7	17	45.9	79	32.1
รวม	209	100.0	37	100.0	246	100.0

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้เสียหายส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะใช้บริการการขึ้นแบบทางอิน
เทอร์เน็ตในครั้งต่อไปคิดเป็นร้อยละ 67.9รองลงมามีความเห็นว่าจะไม่ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 32.1

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีถึงสาเหตุที่คิดว่าจะใช้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป

สาเหตุ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	บุคคลธรรมดา		นิติบุคคล		รวม	
	จำนวน (n=147)	ร้อยละ	จำนวน (n=20)	ร้อยละ	จำนวน (n=167)	ร้อยละ
1. มีความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น	59	33.2	6	25.0	65	32.2
2. มีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	109	61.2	16	66.7	125	61.9
3. อื่นๆ	10	5.6	2	8.3	12	5.9
รวม	178	100.0	24	100.0	202	100.0

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป เนื่องจากมีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมา เนื่องจากมีความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 32.2 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5.9 ได้แก่ ถ้าขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ จะศึกษาเพิ่มเติมให้แน่ชัด ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้มาก อยากทดลอง คิดว่าต้องการใช้บริการแต่ยังไม่เป็น ต้องศึกษาก่อน ดังนั้นสรรพากรต้องมีเอกสารให้อ่าน และอธิบายให้เข้าใจ หรือประชาสัมพันธ์มากขึ้น สะดวกยื่นแบบได้ที่สถานประกอบการและที่สำนักงานสรรพากรสาขา ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการไปใช้บริการ ถ้ามีความมั่นใจในระบบความปลอดภัยของข้อมูลมากกว่านี้(รออีกประมาณ 1-2 ปี)

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เสียภาษีถึงสาเหตุที่คิดว่าจะไม่ใช้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป

สาเหตุ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	บุคคลธรรมดา		นิติบุคคล		รวม	
	จำนวน (n=62)	ร้อยละ	จำนวน (n=17)	ร้อยละ	จำนวน (n=79)	ร้อยละ
1. มีความเห็นว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสะดวกและรวดเร็วกว่า	25	30.1	5	25.0	30	29.1
2. ไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	33	39.8	10	50.0	43	41.8
3. มีผู้อื่นกรอกแบบและยื่นแบบให้อยู่แล้ว	21	25.3	5	25.0	26	25.2
4. อื่นๆ	4	4.8	-	-	4	3.9
รวม	83	100.0	20	100.0	103	100.0

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะไม่ใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป เนื่องจากไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมา เนื่องจากมีความเห็นว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสะดวกและรวดเร็วกว่าคิดเป็นร้อยละ 29.1 มีผู้อื่นกรอกแบบฯและยื่นแบบให้อยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 25.2 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.9 ได้แก่ ไม่มีอินเทอร์เน็ต ขอลิ้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจึงไม่สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ยังไม่มีความรู้อย่างชัดเจนในการยื่นแบบ มีขบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และมีผู้ยื่นแบบให้แล้ว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความสัมพันธ์ในด้านต่างๆดังตารางดังนี้
 ตารางที่ 58 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดากับการทราบว่ามีการ
 ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

การทราบว่ามีการยื่นแบบผ่าน อินเทอร์เน็ต	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ทราบ	2 (1.0)	83 (43.3)	80 (41.7)	25 (13.0)	2 (1.0)	192 (100.0)
2.ไม่ทราบ	-	8 (47.0)	7 (41.2)	2 (11.8)	-	17 (100.0)
รวม	2 (1.0)	91 (43.5)	87 (41.6)	27 (12.9)	2 (1.0)	209 (100.0)

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาที่อายุระหว่าง 21-30 ปี ทราบว่ามีการ
 ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อย
 ละ 41.6 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.9 อายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 1 เท่า
 กัน

ตารางที่ 59 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตกับเหตุผลที่คิดว่าจะใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไปหรือไม่

ความคิดเห็น (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	การเคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต		รวม (n=246)
	เคย (n=123)	ไม่เคย (n=123)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
-ใช้บริการเพราะมีความเข้าใจในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น	44 (29.7)	21 (13.3)	65 (21.3)
-ใช้บริการเพราะมีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	84 (56.8)	41 (26.1)	125 (41.0)
-ใช้บริการเพราะเหตุผลอื่นๆ	5 (3.4)	7 (4.5)	12 (3.9)
-ไม่ใช้บริการเพราะมีความเห็นว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสะดวกและรวดเร็วกว่า	6 (4.0)	24 (15.3)	30 (9.9)
-ไม่ใช้บริการเพราะไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	9 (6.1)	34 (21.7)	43 (14.1)
-ไม่ใช้บริการเพราะมีผู้อื่นกรอกแบบฯและยื่นแบบให้อยู่แล้ว	-	26 (16.6)	26 (8.5)
-ไม่ใช้บริการเพราะเหตุผลอื่นๆ	-	4 (2.5)	4 (1.3)
รวม	148 (100.0)	157 (100.0)	305 (100.0)

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้เสียภาษีที่เคยใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไปเพราะมีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมา ใช้บริการเพราะมีความเข้าใจในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 29.7 ไม่ใช้บริการเพราะไม่มั่นใจ

ในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 6.1 ไม่ใช้บริการเพราะมีความเห็นว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสะดวกและรวดเร็วกว่า คิดเป็นร้อยละ 4.0 และใช้บริการเพราะเหตุผลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

ผู้เสียภาษีที่ไม่เคยใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไปเพราะมีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา คิดเป็นร้อยละ 26.1 รองลงมา ไม่ใช้บริการเพราะไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 21.7 ไม่ใช้บริการเพราะมีผู้อื่นกรอกแบบและยื่นแบบให้อยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 16.6 ไม่ใช้บริการเพราะมีความเห็นว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสะดวกและรวดเร็วกว่า คิดเป็นร้อยละ 15.3 ใช้บริการเพราะมีความเข้าใจในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 13.3 ใช้บริการเพราะเหตุผลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.5 และไม่ใช้บริการเพราะเหตุผลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กับปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต						รวม	
	ใช้ไม่เป็น		ใช้เป็นเล็กน้อย		ใช้เป็นปกติ		ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น		
- การเข้าไปใช้บริการ"การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต"ซ้ำ	4.00	เห็นด้วย	3.78	เห็นด้วย	3.88	เห็นด้วย	3.86	เห็นด้วย
- มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ	3.57	เห็นด้วย	3.61	เห็นด้วย	3.52	เห็นด้วย	3.54	เห็นด้วย
- กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก	3.43	ไม่เห็น	3.83	เห็นด้วย	3.81	เห็นด้วย	3.80	เห็นด้วย
- ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล	3.14	ไม่เห็น	3.90	เห็นด้วย	3.70	เห็นด้วย	3.72	เห็นด้วย
- ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้	3.43	ไม่เห็น	3.73	เห็นด้วย	3.70	เห็นด้วย	3.70	เห็นด้วย
- คำอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก	3.29	ไม่เห็น	3.32	ไม่เห็น	3.19	ไม่เห็น	3.22	ไม่เห็น
- ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล	3.29	ไม่เห็น	3.68	เห็นด้วย	3.43	ไม่เห็น	3.48	ไม่เห็น

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = เห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ไม่มีความเห็น ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ใช้อินเทอร์เน็ตไม่เป็น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเรื่องต่างๆดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต”ซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่ไม่มีความเห็น ได้แก่ กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก(ค่าเฉลี่ย 3.43) ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.43) คำอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก(ค่าเฉลี่ย 3.29) ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.29) และไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเล็กน้อย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเรื่องต่างๆดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.90) กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก(ค่าเฉลี่ย 3.83) การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต”ซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.68) มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่ไม่มีความเห็น ได้แก่ คำอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก(ค่าเฉลี่ย 3.32)

ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นปกติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเรื่องต่างๆดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต”ซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.88) กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก(ค่าเฉลี่ย 3.81) ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่

ได้รับข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.70) ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ (ค่าเฉลี่ย3.70) มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่ไม่มีความเห็น ได้แก่ ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.43) คำอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก(ค่าเฉลี่ย 3.19)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้คอมพิวเตอร์ภายในกิจการของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลกับปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	การใช้คอมพิวเตอร์ภายในกิจการ								รวม	
	ไม่มี		มีใช้บ้างในบางส่วน		ใช้แทบทุกส่วน		ใช้ทุกส่วนงาน			
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
- การเข้าไปใช้บริการ"การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต"ซ้ำ	2.50	ไม่มี ความเห็น	4.00	เห็น ด้วย	4.00	เห็น ด้วย	3.87	เห็น ด้วย	3.85	เห็น ด้วย
- มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ	3.00	ไม่มี ความเห็น	3.50	เห็น ด้วย	4.10	เห็น ด้วย	4.07	เห็น ด้วย	3.91	เห็น ด้วย
- กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก	3.50	เห็น ด้วย	4.00	เห็น ด้วย	4.10	เห็น ด้วย	3.80	เห็น ด้วย	3.91	เห็น ด้วย
- ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล	4.00	เห็น ด้วย	4.17	เห็น ด้วย	4.30	เห็น ด้วย	4.20	เห็น ด้วย	4.21	เห็น ด้วย
- ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้	4.00	เห็น ด้วย	4.33	เห็น ด้วย	3.80	เห็น ด้วย	3.80	เห็น ด้วย	3.91	เห็น ด้วย
- คำอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก	4.00	เห็น ด้วย	3.00	ไม่มี ความเห็น	3.30	ไม่มี ความเห็น	3.47	ไม่มี ความเห็น	3.36	ไม่มี ความเห็น
- ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล	3.50	เห็น ด้วย	4.17	เห็น ด้วย	3.80	เห็น ด้วย	4.00	เห็น ด้วย	3.94	เห็น ด้วย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = เห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ไม่มีความเห็น ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้เสียหายเงินได้นิติบุคคลที่ไม่มีการใช้คอมพิวเตอร์ภายในกิจการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเรื่องต่างๆดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันที ทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 4.00) ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ (ค่าเฉลี่ย4.00) ค่าอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก(ค่าเฉลี่ย 4.00) กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อนเพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก(ค่าเฉลี่ย 3.50) ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.50)

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่ไม่มีความเห็น ได้แก่ มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต”ซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.50)

ผู้เสียหายเงินได้นิติบุคคลที่มีการใช้คอมพิวเตอร์ภายในกิจการบ้างในบางส่วน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเรื่องต่างๆดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ (ค่าเฉลี่ย4.33) ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 4.17) ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 4.17) การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต”ซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.00) กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการ โอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก(ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่ไม่มีความเห็น ได้แก่ ค่าอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก(ค่าเฉลี่ย 3.00)

ผู้เสียหายเงินได้นิติบุคคลที่มีการใช้คอมพิวเตอร์ภายในกิจการแทบทุกส่วน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเรื่องต่างๆดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันที ทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 4.30) มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วม โครง

การก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก(ค่าเฉลี่ย 4.10) การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต”ซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ (ค่าเฉลี่ย3.80) ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่ไม่มีความเห็น ได้แก่ คำอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก(ค่าเฉลี่ย 3.30)

ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มีการใช้คอมพิวเตอร์ภายในกิจการทุกส่วนงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเรื่องต่างๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 4.20) มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 4.00) การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต”ซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.87) กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก(ค่าเฉลี่ย 3.80) ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ (ค่าเฉลี่ย3.80)

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่ไม่มีความเห็น ได้แก่ คำอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก(ค่าเฉลี่ย 3.47)

การวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่อง ทักษะคิดของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามตารางดังกล่าวเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทำการวิเคราะห์โดยทั้งหมดเป็นค่าทางสถิติที่เป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage) ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้นำเสนอในบทถัดไป