

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นกรนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามซึ่งถามผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่หรือสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ (สาขา) จำนวน 252 คน และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 13 คน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอน 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี

ตอน 2 ความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการ และความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ตอน 3 ทักษะของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ตอน 4 ความรู้และความเห็นของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ สาเหตุที่ผู้เสียภาษีไม่ยื่นชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

ตอน 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี และทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอกับการเลือกชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ

ตอน 6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีกับปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีกับทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ตอน 7 การดำเนินการของธนาคารพาณิชย์เกี่ยวกับการรับชำระภาษี

ตอน 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่ต้องยื่น เวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี การชำระภาษีพร้อมการยื่นแบบแสดงรายการภาษี แบบแสดงรายการภาษีที่ใช้ยื่น ความสะดวกในการเดินทาง ข้อมูลดังกล่าวจะนำเสนอในรูปของตาราง โดยวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี	จำนวน (n = 252 คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	109	43.3
- หญิง	143	56.7
2. อายุ		
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	73	29.0
- 31 - 40 ปี	85	33.7
- 41 - 50 ปี	46	18.2
- 51 - 60 ปี	33	13.1
- มากกว่า 60 ปี	15	6.0
$\bar{X} = 39.32$ ปี S.D. = 12.24		
3. ระดับการศึกษา		
- ไม่ได้ศึกษา	3	1.2
- ประถมศึกษา	16	6.3
- มัธยมศึกษาตอนต้น	13	5.2
- มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช.	40	15.9
- ปวท., ปวส., อนุปริญญา	67	26.6
-ปริญญาตรี	90	35.7
- สูงกว่าปริญญาตรี	23	9.1
4. อาชีพ		
- รับราชการ	98	38.9
- ลูกจ้าง	91	36.1
- ประกอบธุรกิจ	63	25.0

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี	จำนวน (n = 252 คน)	ร้อยละ
<b>5. ประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่ต้องยื่น</b>		
- ภ.ง.ด. 91 (ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา-รายได้เงินเดือน)	185	73.4
- ภ.ง.ด. 90, 93 หรือ 94 (ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา)	28	11.1
- ภ.ง.ด. 50, 51, 52 หรือ 55 (ภาษีเงินได้นิติบุคคล) , ภ.ง.ด. 1, 3, 53 หรือ 54 (ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย) และ ภ.พ.30,31 หรือ ภ.ธ.40 (ภาษีมูลค่าเพิ่ม,ภาษีธุรกิจเฉพาะ)	22	8.7
- ภ.ง.ด. 90, 93 หรือ 94 (ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา) และ ภ.พ.30,31 หรือ ภ.ธ.40 (ภาษีมูลค่าเพิ่ม,ภาษีธุรกิจเฉพาะ)	6	2.4
- ภ.ง.ด. 90, 93 หรือ 94 (ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา) , ภ.ง.ด. 1, 3, 53 หรือ 54 (ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย) และ ภ.พ.30,31 หรือ ภ.ธ.40 (ภาษีมูลค่าเพิ่ม,ภาษีธุรกิจเฉพาะ)	4	1.6
- ภ.ง.ด. 90, 93 หรือ 94 (ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา) และ ภ.ง.ด. 1, 3, 53 หรือ 54 (ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย)	3	1.2
- ภ.ง.ด. 50, 51, 52 หรือ 55 (ภาษีเงินได้นิติบุคคล) และ ภ.ง.ด. 1, 3, 53 หรือ 54 (ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย)	3	1.2
- ภ.ง.ด. 50, 51, 52 หรือ 55 (ภาษีเงินได้นิติบุคคล) และ ภ.พ.30,31 หรือ ภ.ธ.40 (ภาษีมูลค่าเพิ่ม,ภาษีธุรกิจเฉพาะ)	1	0.4
<b>(แยกตามแบบแสดงรายการแต่ละประเภท)</b>		
- ภ.ง.ด. 91 (ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา-รายได้เงินเดือน)	185	73.4
- ภ.ง.ด. 90, 93 หรือ 94 (ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา)	41	16.3
- ภ.ง.ด. 50, 51, 52 หรือ 55 (ภาษีเงินได้นิติบุคคล)	26	10.3
- ภ.ง.ด. 1, 3, 53 หรือ 54 (ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย)	32	12.7
- ภ.พ.30, 31 หรือ ภ.ธ.40 (ภาษีมูลค่าเพิ่ม,ภาษีธุรกิจเฉพาะ)	33	13.1

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี	จำนวน (n = 252 คน)	ร้อยละ
6. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีตามเวลาที่กฎหมายกำหนด		
- ภายในกำหนดเวลา	247	98.0
- เกินกำหนดเวลา	5	2.0
7. การชำระภาษีพร้อมการยื่นแบบแสดงรายการภาษี		
- มีภาษีที่ต้องชำระ	200	79.4
- ไม่มีภาษีที่ต้องชำระ	52	20.6
8. แบบแสดงรายการภาษีที่ใช้		
- ชื่อ, ที่อยู่, เลขประจำตัวผู้เสียภาษี จัดพิมพ์โดยกรมสรรพากร	192	76.2
- กรอกชื่อ, ที่อยู่, เลขประจำตัวผู้เสียภาษี เอง	60	23.8
9. ความสะดวกในการเดินทาง		
- เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่า	169	67.1
- เดินทางไปธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกกว่า	67	26.6
- เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกเท่ากัน	16	6.3

ข้อมูลตามตาราง 4.1 พบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.7 และเพศชาย ร้อยละ 43.3 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 33.7 รองลงมาคืออายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ร้อยละ 29.0 , อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 18.2 , อายุ 51 - 60 ปี ร้อยละ 13.1 และอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 6.0 ตามลำดับ โดยผู้เสียภาษีอายุต่ำสุด 20 ปี สูงสุด 78 ปี และอายุเฉลี่ย 39.32 ปี

ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 35.7 รองลงมาคือระดับปวท. ปวส. หรืออนุปริญญา ร้อยละ 26.6 , ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. ร้อยละ 15.9 , ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.1 , ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 6.3 , ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 5.2 และไม่ได้ศึกษา ร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 38.9 รองลงมาคืออาชีพลูกจ้าง ร้อยละ 36.1 และประกอบธุรกิจ ร้อยละ 25.0 ตามลำดับ

ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากรณีรายได้เงินเดือน (ภ.ง.ด.91) ร้อยละ 73.4 รองลงมาคือแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากรณีรายได้อื่น (ภ.ง.ด.90) ร้อยละ 11.1 , แบบ ๙ ภาษีเงินได้นิติบุคคล,ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายและภาษีมูลค่าเพิ่ม/ภาษีธุรกิจเฉพาะ ร้อยละ 8.7 , แบบ ๙ ภ.ง.ด.90 และภาษีมูลค่าเพิ่ม/ภาษีธุรกิจเฉพาะ ร้อยละ 2.4, แบบ ๙ ภ.ง.ด.90,ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายและภาษีมูลค่าเพิ่ม/ภาษีธุรกิจเฉพาะ ร้อยละ 1.6 , แบบ ๙ ภ.ง.ด.90 และภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ร้อยละ 1.2 , แบบ ๙ ภาษีเงินได้นิติบุคคลและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ร้อยละ 1.2 และแบบ ๙ ภาษีเงินได้นิติบุคคลและภาษีมูลค่าเพิ่ม/ภาษีธุรกิจเฉพาะ ร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ทั้งนี้ หากแยกพิจารณาตามประเภทแบบแสดงรายการภาษีพบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากรณีรายได้เงินเดือน (ภ.ง.ด.91) ร้อยละ 73.4 รองลงมาคือแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากรณีรายได้อื่น (ภ.ง.ด.90) ร้อยละ 16.3 , แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มหรือภาษีธุรกิจเฉพาะ ร้อยละ 13.1 , แบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ร้อยละ 12.7 และ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ร้อยละ 10.3

ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด ร้อยละ 98.0 และยื่นแบบแสดงรายการภาษีเกินกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด ร้อยละ 2.0

ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีโดยมีภาษีที่ต้องชำระพร้อมการยื่นแบบฯ ร้อยละ 79.4 และยื่นแบบแสดงรายการภาษีโดยไม่มีภาษีที่ต้องชำระพร้อมการยื่นแบบฯ ร้อยละ 20.6

ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีซึ่งจัดพิมพ์ชื่อ ที่อยู่ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษี โดยกรมสรรพากร ร้อยละ 76.2 และยื่นแบบแสดงรายการภาษีซึ่งกรอกชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี เอง ร้อยละ 23.8

ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่า ร้อยละ 67.1 รองลงมาเดินทางไปธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกกว่า ร้อยละ 26.6 และเดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกเท่ากัน ร้อยละ 6.3

**ตอน 2 ความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการ และความรู้สิทธิต่อบริการที่ได้รับจากการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ**

ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการคือความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี และความรู้สิทธิต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ และร้อยละ ดังนี้

**ตาราง 4.2 ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา**

ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (n = 226 คน)	ตอบถูก	ตอบผิด	ไม่ทราบ
ก ผู้มีรายได้จากเงินเดือนเพียงอย่างเดียว ต้องยื่นรายการเพื่อเสียภาษีด้วยแบบ ฯ ก.ง.ด.91	210 93.0 %	8 3.5 %	8 3.5 %
ข ผู้มีรายได้อื่น ๆ นอกจากเงินเดือน ต้องยื่นรายการเพื่อเสียภาษีด้วยแบบ ฯ ก.ง.ด.90	151 66.8 %	28 12.4 %	47 20.8 %
ค ผู้มีรายได้จากเงินเดือนและมีรายได้อื่น ๆ ด้วย ต้องยื่นรายการเพื่อเสียภาษีด้วยแบบ ฯ ก.ง.ด.91	79 35.0 %	92 40.7 %	55 24.3 %
ง สามีและภรรยาสามารถเลือกที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีรวมกันหรือแยกต่างหากจากกันได้ ตามความประสงค์ไม่ว่าจะมีรายได้ประเภทใด	37 16.4 %	161 71.2 %	28 12.4 %
จ รายได้ที่ต้องเสียภาษีสามารถหักค่าใช้จ่ายได้ โดยหักค่าใช้จ่ายตามอัตราค่าใช้จ่ายเหมาที่กฎหมายกำหนด หรือหักค่าใช้จ่ายตามที่เกิดขึ้นจริง	174 77.0 %	23 10.2 %	29 12.8 %
ฉ ในการคำนวณเงินได้สุทธิเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถหักค่าลดหย่อนส่วนตัวได้ 30,000 บาท	187 82.7 %	9 4.0 %	30 13.3 %
ช ท่านสามารถหักลดหย่อนคู่สมรสได้ หากคู่สมรสของท่านไม่มีรายได้เท่านั้น	177 78.3 %	31 13.7 %	18 8.0 %
ซ ท่านสามารถหักลดหย่อนบุตรได้ตลอด ไม่ว่าบุตรจะมีอายุเท่าใด	178 78.8 %	25 11.0 %	23 10.2 %

ตาราง 4.2 (ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (n = 226 คน)	ตอบถูก	ตอบผิด	ไม่ทราบ
ฅ หากบุตรของท่านศึกษาอยู่ในสถานศึกษา ท่านสามารถหักลดหย่อนได้มากกว่าบุตรที่ไม่ได้ศึกษา ๕ อยู่ในสถานศึกษา	145 64.2 %	45 19.9 %	36 15.9 %
ญ ท่านสามารถนำค่าเบี้ยประกันชีวิตที่ท่านจ่ายไปทั้งหมด หักเป็นค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีได้ทั้งจำนวน	128 56.6 %	73 32.3 %	25 11.1 %
ฎ ท่านสามารถนำค่าดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพื่อซื้อ เช่าซื้อ หรือสร้างอาคารอยู่อาศัย ที่ท่านจ่ายไปหักเป็นค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีได้	155 68.6 %	32 14.2 %	39 17.2 %
ฏ ท่านไม่สามารถนำเงินที่ท่านบริจาคเพื่อการกุศลต่าง ๆ หักเป็นค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีได้	146 64.6 %	58 25.7 %	22 9.7 %
ฐ การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีเพียงวิธีเดียวคือการคำนวณโดยนำรายได้หักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อน แล้วคำนวณภาษีจากรายได้สุทธิ	57 25.2 %	146 64.6 %	23 10.2 %
ฑ อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีเพียงอัตราเดียวคือ ร้อยละ 5 ของรายได้สุทธิ	151 66.8 %	38 16.8 %	37 16.4 %
ฒ ท่านสามารถนำภาษีที่ท่านถูกหัก ณ ที่จ่ายไว้แล้ว หักออกจากภาษีที่ต้องชำระได้	178 78.8 %	19 8.4 %	29 12.8 %

คำถามความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั้งหมด 15 ข้อ ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 12 ข้อ และส่วนใหญ่ตอบผิดหรือไม่ทราบ จำนวน 3 ข้อ โดยแยกเป็นความรู้ด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ความรู้เกี่ยวกับแบบแสดงรายการภาษี ซึ่งหมายถึงแบบฟอร์มที่ใช้ยื่นรายการโดยแบ่งตามประเภทของเงินได้ จำนวน 4 ข้อ (ข้อ ก ถึง ข้อ ง) ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 2 ข้อ และส่วนใหญ่ตอบผิดหรือไม่ทราบ จำนวน 2 ข้อ

คำถามที่ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ตอบถูกคือประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่ต้องยื่น ในกรณีที่มีรายได้เงินเดือนเพียงอย่างเดียวหรือกรณีที่มีรายได้ประเภทอื่น ๆ โดยไม่มีรายได้เงินเดือน แต่คำถามกรณีที่มีรายได้เงินเดือนและเงินได้ประเภทอื่น ๆ ด้วย ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ตอบผิด

หรือไม่ทราบ ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้เสียภาษีส่วนใหญ่คือร้อยละ 73.4 เป็นผู้ที่ยื่นแบบ ฯ ก.ง.ด.91 ซึ่งมีรายได้เงินเดือนเพียงอย่างเดียว จึงมีความรู้เฉพาะเรื่องของแบบแสดงรายการที่ตนมีหน้าที่ต้องยื่นเท่านั้น

- ความรู้เกี่ยวกับการหักค่าใช้จ่ายซึ่งหมายถึงค่าใช้จ่ายที่ยอมให้หักออกจากเงินได้ และ ค่าลดหย่อนซึ่งหมายถึงจำนวนเงินที่กฎหมายยอมให้หักออกจากเงินได้เพื่อบรรเทาภาระภาษี จำนวน 8 ข้อ (ข้อ ๑ ถึง ข้อ ๗) ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ตอบถูกทุกข้อ ทั้งนี้อาจเนื่องจากค่าใช้จ่ายและ ค่าลดหย่อนเป็นรายการหักออกจากเงินได้เพื่อคำนวณเป็นเงินได้สุทธิซึ่งใช้เป็นฐานในการคำนวณ ภาษี ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่จึงสนใจรายละเอียดในการหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อน เพื่อให้ภาระ ภาษีที่ต้องชำระต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด ทำให้มีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการหักค่าใช้จ่าย และค่าลดหย่อน

- ความรู้เกี่ยวกับวิธีการคำนวณภาษี จำนวน 3 ข้อ (ข้อ ฐ ถึง ข้อ คม) ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ ตอบถูก จำนวน 2 ข้อ และส่วนใหญ่ตอบผิดหรือไม่ทราบ จำนวน 1 ข้อ โดยข้อที่ตอบผิดหรือไม่ ทราบคือวิธีการคำนวณภาษีซึ่งมี 2 วิธี คือ วิธีที่ 1 การคำนวณภาษีจากเงินได้สุทธิซึ่งคำนวณจาก เงินได้หักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อน แล้วจึงคำนวณภาษีจากฐานเงินได้สุทธิดังกล่าวด้วยอัตรา ภาษีร้อยละ 5 และอัตราที่สูงขึ้นตามระดับของเงินได้สุทธิ และ วิธีที่ 2 การคำนวณภาษีในอัตรา ร้อยละ 0.5 ของเงินได้โดยไม่มีการหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนใด ๆ โดยผู้เสียภาษีที่มีเงินได้อื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือนต้องคำนวณภาษีทั้งสองวิธีและชำระภาษีตามวิธีที่สูงกว่า สาเหตุที่ผู้เสีย ภาษีส่วนใหญ่ตอบผิดอาจเนื่องจากผู้เสียภาษีส่วนใหญ่คือร้อยละ 73.4 เป็นผู้ที่ยื่นแบบ ฯ ก.ง.ด.91 มีรายได้เงินเดือนเพียงอย่างเดียว ซึ่งต้องชำระภาษีที่คำนวณตามวิธีที่ 1 โดยไม่ต้องเปรียบเทียบ กับภาษีที่คำนวณตามวิธีที่ 2 จึงไม่ทราบว่ามียังวิธีการคำนวณภาษีอื่นนอกเหนือจากการคำนวณ จากเงินได้สุทธิ

ตาราง 4.3 ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล

ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคล ( n = 26 คน )	ตอบถูก	ตอบผิด	ไม่ทราบ
ก การยื่นประมาณการกำไรสุทธิเพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล สำหรับ 6 เดือนแรก ต้องยื่นด้วยแบบ ฯ ก.จ.ด.54	15 57.7 %	5 19.2 %	6 23.1 %
ข การยื่นประมาณการกำไรสุทธิเพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล สำหรับ 6 เดือนแรก ต้องยื่นแบบ ฯ ภายใน 3 เดือนนับจาก วันที่ครบ 6 เดือนแรกของรอบระยะเวลาบัญชี	14 53.9 %	9 34.6 %	3 11.5 %
ค การยื่นประมาณการกำไรสุทธิเพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล สำหรับ 6 เดือนแรก ไม่ต้องแนบบการเงินพร้อมกับการยื่น แบบ ฯ	22 84.6 %	2 7.7 %	2 7.7 %
ง การเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับรอบระยะเวลาบัญชี ( 12 เดือน ) ต้องยื่นรายการเพื่อเสียภาษีด้วยแบบ ฯ ภ.จ.ด.50	22 84.6 %	1 3.9 %	3 11.5 %
จ การเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับรอบระยะเวลาบัญชี ( 12 เดือน ) ต้องยื่นแบบ ฯ ภายใน 5 เดือนนับจากวันสิ้นสุด รอบระยะเวลาบัญชี	5 19.2 %	19 73.1 %	2 7.7 %
ฉ การยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ต้องแนบบดุล และงบกำไรขาดทุนด้วย	20 76.9 %	4 15.4 %	2 7.7 %
ช การยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ไม่ต้องแนบ รายงานผู้สอบบัญชี	19 73.1 %	6 23.1 %	1 3.8 %
ซ การยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ต้องแนบบแบบแจ้ง ข้อความของกรรมการหรือผู้เป็นหุ้นส่วนหรือผู้จัดการด้วย	14 53.9 %	9 34.6 %	3 11.5 %
ฅ รายการที่กรอกตามแบบ ฯ เพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล กรอกโดยใช้ยอดกำไรสุทธิหรือขาดทุนสุทธิตามงบกำไร ขาดทุน โดยไม่ต้องไม่มีการปรับปรุงยอดกำไรสุทธิหรือขาด ทุนสุทธิให้เป็นไปตามเงื่อนไขของประมวลรัษฎากร	11 42.3 %	6 23.1 %	9 34.6 %

ตาราง 4.3 (ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคล ( n = 26 คน )	ตอบถูก	ตอบผิด	ไม่ทราบ
ญ ผู้ลงลายมือชื่อตามแบบฯ เพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลคือ กรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ	22 84.6 %	3 11.5 %	1 3.9 %
ฎ บริษัทฯ หรือห้างฯ สามารถนำผลขาดทุนที่เกิดขึ้นในรอบระยะเวลาบัญชีก่อนมาหักออกจากกำไรสุทธิที่ต้องเสียภาษีของรอบระยะเวลาบัญชีนี้ได้ แต่นำมาได้เฉพาะผลขาดทุนยกมาไม่เกิน 5 ปีก่อนรอบระยะเวลาบัญชีปัจจุบันเท่านั้น	19 73.1 %	2 7.7 %	5 19.2 %
ฏ บริษัท ฯ หรือห้าง ฯ สามารถนำรายจ่ายค่าการกุศลสาธารณะมาหักเป็นรายจ่ายในการคำนวณกำไรสุทธิเพื่อเสียภาษีได้ทั้งจำนวน	15 57.7 %	8 30.8 %	3 11.5 %
ฐ กรณีที่บริษัท ฯ หรือห้าง ฯ มีการหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่ายจากการจ่ายเงินเดือน,ค่าจ้าง ต้องนำส่งภาษีที่หักไว้ด้วยแบบฯ ภ.ง.ด. 1	24 92.3 %	0	2 7.7 %
ฑ กรณีที่บริษัท ฯ หรือห้าง ฯ มีการหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่ายจากการจ่ายเงินได้อื่นๆ ที่ไม่ใช่เงินเดือน,ค่าจ้าง จากผู้ที่เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ต้องนำส่งภาษีที่หักไว้ด้วยแบบฯ ภ.ง.ด. 53	6 23.1 %	14 53.8 %	6 23.1 %
ฒ บริษัท ฯ หรือห้าง ฯ ต้องนำส่งภาษีเงินได้ที่หัก ณ ที่จ่ายไว้ภายใน 7 วันนับจากวันสิ้นเดือนของเดือนที่จ่ายเงินได้	22 84.6 %	2 7.7 %	2 7.7 %

คำถามความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคลทั้งหมด 15 ข้อ ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 12 ข้อ และส่วนใหญ่ตอบผิดหรือไม่ทราบ จำนวน 3 ข้อ โดยแยกเป็นความรู้ด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ความรู้เกี่ยวกับแบบแสดงรายการภาษีซึ่งหมายถึงแบบฟอร์มที่ใช้ยื่นรายการ และกำหนดการยื่นแบบ ฯ จำนวน 7 ข้อ (ข้อ ก,ข,ง,จ,ฐ,ฑ และ ฒ) ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 5 ข้อ และส่วนใหญ่ตอบผิดหรือไม่ทราบ จำนวน 2 ข้อ

ข้อที่ตอบผิดหรือไม่ทราบคือกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ประจำปีรอบระยะเวลาบัญชี (ภ.ง.ด.50) ซึ่งมีกำหนดการยื่นภายใน 150 วันนับแต่วันสิ้นสุดรอบ ระยะเวลาบัญชี แต่ส่วนใหญ่มักจะเข้าใจผิดว่ายื่นภายใน 5 เดือนนับแต่วันสิ้นสุดรอบระยะเวลา บัญชี เนื่องจากกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการมักจะมีกำหนดระยะเวลาไว้ในหน่วยของ เดือนเป็นส่วนใหญ่ สำหรับอีกข้อหนึ่งซึ่งตอบผิดหรือไม่ทราบคือประเภทแบบแสดงรายการที่ใช้ยื่น ในการนำส่งภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ทั้งนี้ อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างไม่มีกรณีการจ่ายเงินได้ที่ ต้องหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่ายนำส่งมากนัก จึงไม่มีความรู้เกี่ยวกับแบบแสดงรายการที่ใช้ยื่น

- ความรู้เกี่ยวกับเอกสารที่ยื่นพร้อมแบบแสดงรายการภาษีซึ่งได้แก่ งบการเงิน รายงาน ของผู้สอบบัญชีผู้ตรวจงบการเงิน และแบบแจ้งข้อความของกรรมการหรือผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ จำนวน 4 ข้อ (ข้อ ค, ฉ, ข และ ช) ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ตอบถูกทุกข้อ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเอกสารดังกล่าวเป็นเอกสารที่ยื่นพร้อมแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปีรอบระยะเวลาบัญชี (ภ.ง.ด.50) ซึ่งต้องยื่นเป็นประจำทุกปี จึงทำให้ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ทราบจากประสบการณ์การยื่น แบบ ฯ ที่ผ่านมา

- ความรู้เกี่ยวกับการกรอกแบบ ฯ และวิธีการคำนวณภาษี จำนวน 4 ข้อ (ข้อ ฉ ถึง ข้อ ก) ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 3 ข้อ และส่วนใหญ่ตอบผิดหรือไม่ทราบ จำนวน 1 ข้อ

ข้อที่ตอบผิดหรือไม่ทราบคือกำไรสุทธิหรือขาดทุนสุทธิที่กรอกตามแบบ ฯ เพื่อเสียภาษี เงินได้นิติบุคคลต้องเป็นกำไรสุทธิหรือขาดทุนสุทธิที่ปรับปรุงให้เป็นไปตามเงื่อนไขของประมวล รัษฎากร ทั้งนี้ อาจเนื่องจากความรู้ดังกล่าวมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับวิธีการทางบัญชี ซึ่งส่วน ใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีผู้ออกงบการเงินหรือผู้สอบบัญชีรับอนุญาตผู้ตรวจงบการเงิน เป็นผู้ดำเนินการ ผู้เสียภาษีจึงมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไม่มากนัก

จากข้อมูลตาราง 4.2 และ 4.3 คำนวณคะแนนรวมโดยให้คะแนนเฉพาะข้อที่ตอบถูกข้อ ละ 1 คะแนน และแบ่งระดับความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีตามระดับ คะแนนรวมของการตอบคำถามจำนวน 15 ข้อ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความรู้ดีมาก	หมายถึงระดับคะแนนรวม	13 - 15 คะแนน
ระดับความรู้ดี	หมายถึงระดับคะแนนรวม	10 - 12 คะแนน
ระดับความรู้ปานกลาง	หมายถึงระดับคะแนนรวม	7 - 9 คะแนน
ระดับความรู้น้อย	หมายถึงระดับคะแนนรวม	4 - 6 คะแนน
ระดับความรู้น้อยมาก	หมายถึงระดับคะแนนรวม	0 - 3 คะแนน

ปรากฏว่าผู้เสียภาษีมีความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีในแต่ละระดับตาม ตาราง 4.4

ตาราง 4.4 ระดับความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี

ระดับความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี	จำนวน	ร้อยละ
- ระดับดีมาก	44	17.5
- ระดับดี	99	39.3
- ระดับปานกลาง	67	26.6
- ระดับน้อย	30	11.9
- ระดับน้อยมาก	12	4.7
	252	100.0

จากตาราง 4.4 ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีในระดับดี ร้อยละ 39.3 รองลงมาคือระดับปานกลาง ร้อยละ 26.6 , ระดับดีมาก ร้อยละ 17.5 , ระดับน้อย ร้อยละ 11.9 และระดับน้อยมาก ร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 ความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากสำนักงานสรรพากรอำเภอในด้านต่าง ๆ

บริการที่ได้รับจาก สำนักงานสรรพากรอำเภอในด้านต่าง ๆ	ระดับความรู้สึก				
	พอใจ มาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจมาก
- ความกว้างขวางและความสะดวกสบายของสถานที่ ที่สำนักงานสรรพากรอำเภอจัดไว้เพื่อรับชำระภาษี $\bar{X} = 3.31$ S.D. = 0.95	15 6.0 %	114 45.2%	63 25.0%	55 21.8%	5 2.0 %
- ระยะเวลาที่ท่านต้องรอก่อนที่จะได้ติดต่อกับเจ้า หน้าที่ของสำนักงานสรรพากรอำเภอเพื่อชำระภาษี $\bar{X} = 3.01$ S.D. = 0.98	3 1.2 %	100 39.7%	58 23.0%	79 31.3%	12 4.8 %

ตาราง 4.5 (ต่อ)

บริการที่ได้รับจาก สำนักงานสรรพากรอำเภอในด้านต่าง ๆ	ระดับความรู้สึก				
	พอใจ มาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจมาก
- ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากร อำเภอ ในการรับชำระภาษีจากท่าน $\bar{X} = 3.14$ S.D. = 1.02	7 2.8 %	117 46.4%	42 16.7%	75 29.8%	11 4.3 %
- ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากร อำเภอ ในการให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาที่ เกี่ยวข้องกับการชำระภาษีให้แก่ท่าน $\bar{X} = 3.28$ S.D. = 1.02	13 5.2 %	123 48.8%	50 19.8%	53 21.0%	13 5.2 %
- ความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากร อำเภอ ที่จะให้บริการรับชำระภาษีจากท่าน $\bar{X} = 3.31$ S.D. = 0.94	12 4.8 %	117 46.4%	70 27.8%	44 17.4%	9 3.6 %
- อธิษาศัยของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากร อำเภอในการให้บริการรับชำระภาษีแก่ท่าน $\bar{X} = 3.25$ S.D. = 0.95	16 6.3 %	95 37.7%	88 34.9%	43 17.1%	10 4.0 %
- คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรอำเภอ (การรับชำระภาษีไม่มี ข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่อง) $\bar{X} = 3.44$ S.D. = 0.84	16 6.4 %	116 46.0%	86 34.1%	30 11.9%	4 1.6 %
- ความเหมาะสมของกำหนดเวลาในการชำระภาษี ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน $\bar{X} = 3.69$ S.D. = 0.74	16 6.3 %	166 65.9%	47 18.7%	22 8.7 %	1 0.4 %
- ความเหมาะสมของขั้นตอนในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรอำเภอ $\bar{X} = 3.40$ S.D. = .081	7 2.8 %	128 50.8%	78 30.9%	36 14.3%	3 1.2 %

ตาราง 4.5 (ต่อ)

บริการที่ได้รับจาก สำนักงานสรรพากรอำเภอในด้านต่าง ๆ	ระดับความรู้สึก				
	พอใจ มาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจมาก
- เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรอำเภอให้บริการ ท่านในลักษณะที่ท่านเป็นผู้ใช้บริการ ไม่ใช่ใน ลักษณะที่ท่านเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย $\bar{X} = 3.18$ S.D. = 0.90	7 2.8 %	98 38.9%	87 34.5%	52 20.6%	8 3.2 %
- ความรู้สึกโดยรวมหลังจากยื่นชำระภาษี ณ สำนักงาน งานสรรพากรอำเภอเสร็จแล้ว $\bar{X} = 3.43$ S.D. = 0.81	15 6.0 %	113 44.8%	91 36.1%	31 12.3%	2 0.8 %

จากตาราง 4.5 หาค่าคะแนนจากมาตรวัดระดับความรู้สึกของผู้เสียภาษีต่อบริการที่ได้รับ  
ในด้านต่าง ๆ คำนวณคะแนนรวมและแบ่งระดับความรู้สึกของผู้เสียภาษี ๆ ตามระดับคะแนนรวม  
ของการตอบคำถามจำนวน 11 ข้อ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความรู้สึกพอใจมาก หมายถึงระดับคะแนนรวม 47 - 55 คะแนน

ระดับความรู้สึกพอใจ หมายถึงระดับคะแนนรวม 38 - 46 คะแนน

ระดับความรู้สึกเฉย ๆ หมายถึงระดับคะแนนรวม 29 - 37 คะแนน

ระดับความรู้สึกไม่พอใจ หมายถึงระดับคะแนนรวม 20 - 28 คะแนน

ระดับความรู้สึกไม่พอใจมาก หมายถึงระดับคะแนนรวม 11 - 19 คะแนน

ปรากฏว่าผู้เสียภาษีมีความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงาน  
สรรพากรอำเภอ ในแต่ละระดับตามตาราง 4.6

ตาราง 4.6 ระดับความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ระดับความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับฯ	จำนวน	ร้อยละ
- ความรู้สึกพอใจมาก	9	3.6
- ความรู้สึกพอใจ	115	45.6
- ความรู้สึกเฉย ๆ	93	36.9
- ความรู้สึกไม่พอใจ	31	12.3
- ความรู้สึกไม่พอใจมาก	4	1.6
	252	100.0

คำถามเกี่ยวกับความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากสำนักงานสรรพากรอำเภอในด้านต่าง ๆ ทั้งหมด 11 ข้อ ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความรู้สึกพอใจและพอใจมาก จำนวน 7 ข้อ และส่วนใหญ่มีความรู้สึกเฉย ๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมาก จำนวน 4 ข้อ โดยบริการที่ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ได้รับแล้วมีความรู้สึกเฉย ๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมาก คือ

- ระยะเวลาที่ต้องรอก่อนที่จะได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่
- ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับชำระภาษี
- อัตราค่าของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการรับชำระภาษี
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในลักษณะที่ผู้เสียภาษีเป็นผู้ใช้บริการ ไม่ใช่การให้บริการในลักษณะที่ผู้เสียภาษีเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย

กรณีตามข้อ ก และ ข หากเป็นช่วงระยะเวลาใกล้เคียงกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการอากรมีสาเหตุเนื่องจากการมีผู้เสียภาษีมาติดต่อชำระภาษีพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอแก่การให้บริการ

กรณีตามข้อ ค และ ง อาจมีเจ้าหน้าที่บางส่วนที่มีอัตราค่าไม่ดีและให้บริการในลักษณะที่ถือว่าผู้เสียภาษีเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งอาจมีสาเหตุจากเจ้าหน้าที่ดังกล่าวมีค่านิยมที่รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญมากกว่าผู้เสียภาษี เพราะผู้เสียภาษีมีความจำเป็นต้องมาชำระภาษีกับตนเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้ จึงไม่มีความจำเป็นที่เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการอย่างดี เพียงแต่รับชำระภาษีให้แล้วเสร็จก็เพียงพอแล้ว

จากตาราง 4.6 ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความรู้สึกพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 45.6 รองลงมาคือรู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 36.9 , รู้สึกไม่พอใจ ร้อยละ 12.3 , รู้สึกพอใจมาก ร้อยละ 3.6 และรู้สึกไม่พอใจมาก ร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

### ตอน 3 ทักษะของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ในการศึกษาครั้งนี้ วัดระดับทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีอากร ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ จากความรู้ของผู้เสียภาษีในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีและความรู้สึกต่อบริการที่ผู้เสียภาษีได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ โดยแบ่งระดับทัศนคติของผู้เสียภาษี ๕ ตามคะแนนรวมของคำถามเกี่ยวกับความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี จำนวน 15 ข้อ ตามตาราง 4.2 และ 4.3 และคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกของผู้เสียภาษีต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ จำนวน 11 ข้อ ตามตาราง 4.5 ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

ทัศนคติที่ดี หมายถึงระดับคะแนนรวม 41 - 70 คะแนน

ทัศนคติที่ไม่ดี หมายถึงระดับคะแนนรวม 11 - 40 คะแนน

ปรากฏว่าผู้เสียภาษีมีทัศนคติต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ในแต่ละระดับตามตาราง 4.7

### ตาราง 4.7 ทักษะต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ทัศนคติต่อการชำระภาษี	จำนวน	ร้อยละ
- ทัศนคติที่ดี	192	76.2
- ทัศนคติที่ไม่ดี	60	23.8
	252	100.0

จากตาราง 4.7 ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 76.2 และมีทัศนคติที่ไม่ดี ร้อยละ 23.8

**ตอน 4 ความรู้และความเห็นของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์  
และสาเหตุที่ผู้เสียภาษีไม่ยื่นชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์**

**ตาราง 4.8 ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ชำระภาษี**

ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ชำระภาษี	จำนวน	ร้อยละ
- ทราบว่าสามารถชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้	144	57.1
- ไม่ทราบว่าสามารถชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้	108	42.9
	252	100.0

จากตาราง 4.8 ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.1 ทราบว่าสามารถชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ และร้อยละ 42.9 ไม่ทราบว่าสามารถชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้

**ตาราง 4.9 ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์**

ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์ (n = 144 คน)	ตอบถูก	ตอบผิด	ไม่ทราบ
- ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ ธนาคารพาณิชย์ได้	118 81.9 %	8 5.6 %	18 12.5 %
- ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ณ ธนาคารพาณิชย์ได้	56 38.9 %	14 9.7 %	74 51.4 %
- ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย ณ ธนาคารพาณิชย์ได้	66 45.8 %	21 14.6 %	57 39.6 %
- ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลหัก ณ ที่จ่าย ณ ธนาคารพาณิชย์ได้	40 27.8 %	24 16.6 %	80 55.6 %
- ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ธนาคารพาณิชย์ได้	28 19.5 %	31 21.5 %	85 59.0 %
- ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีธุรกิจเฉพาะ ณ ธนาคารพาณิชย์ได้	26 18.1 %	29 20.1 %	89 61.8 %

ตาราง 4.9 (ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์ (n = 144 คน)	ตอบถูก	ตอบผิด	ไม่ทราบ
- ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการที่ไม่มีภาษีที่ชำระตามแบบฯ ณ ธนาคารพาณิชย์ได้	38 26.4 %	27 18.7 %	79 54.9 %
- ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการที่ยื่นเกินเวลาที่กฎหมายกำหนด ณ ธนาคารพาณิชย์ได้	60 41.7 %	8 5.5 %	76 52.8 %
- ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการที่ท่านกรอกชื่อที่อยู่เอง โดยไม่ได้ติดแถบชื่อที่อยู่ที่กรมสรรพากรจัดพิมพ์ ณ ธนาคารพาณิชย์ได้	30 20.8 %	38 26.4 %	76 52.8 %
- ท่านสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ ณ ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร	59 41.0 %	27 18.7 %	58 40.3 %

คำถามความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด 10 ข้อ ซึ่งสอบถามจากผู้ที่ไม่ทราบว่ามีกรชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์ ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ตอบถูกจำนวน 1 ข้อ และส่วนใหญ่ตอบผิดหรือไม่ทราบจำนวน 9 ข้อ โดยคำถามที่ส่วนใหญ่ตอบถูกคือการทราบว่าสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ สำหรับคำถามอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวกับประเภทภาษีอื่นที่ชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ เงื่อนไขของแบบแสดงรายการภาษีที่จะชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ และการทราบว่าสามารถชำระภาษีได้ ณ ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ตอบผิดหรือไม่ทราบ อาจเนื่องจากผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เพียงแต่รับทราบว่ามีกรยื่นชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ แต่ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงรายละเอียดหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากข้อมูลตาราง 4.9 คำนวณคะแนนรวมโดยให้คะแนนเฉพาะข้อที่ตอบถูกข้อละ 1 คะแนน และแบ่งระดับความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์ เป็น 5 ระดับ ตามระดับคะแนนรวมของการตอบคำถาม (รวมคำตอบความรู้ว่าสามารถชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้) จำนวน 11 ข้อ ดังนี้

ความรู้ดีมาก	หมายถึงระดับคะแนนรวม 10 - 11 คะแนน
ความรู้ดี	หมายถึงระดับคะแนนรวม 7 - 9 คะแนน
ความรู้ปานกลาง	หมายถึงระดับคะแนนรวม 4 - 6 คะแนน

ความรู้น้อย หมายถึงระดับคะแนนรวม 1-3 คะแนน

ไม่มีความรู้เลย หมายถึงระดับคะแนนรวม 0 คะแนน

ปรากฏว่าผู้เสียภาษีมีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์ ในแต่ละระดับตามตาราง 4.10

ตาราง 4.10 ระดับความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

ระดับความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์	จำนวน (n = 252 คน)	ร้อยละ
- ความรู้ดีมาก	4	1.6
- ความรู้ดี	31	12.3
- ความรู้ปานกลาง	55	21.8
- ความรู้น้อย	54	21.4
	252	100.0

จากตาราง 4.10 ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์คือไม่ทราบที่สามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ ร้อยละ 42.9 รองลงมาคือมีความรู้ระดับปานกลาง ร้อยละ 21.8 , ระดับน้อย ร้อยละ 21.4 , ระดับดี ร้อยละ 12.3 และระดับดีมาก ร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 สาเหตุที่ทำให้ทราบที่สามารถชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้

สาเหตุที่ทำให้ทราบที่สามารถชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้	จำนวน (n = 144 คน)	ร้อยละ
- การประชาสัมพันธ์ของธนาคารพาณิชย์	29	20.1
- การประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	83	57.6
- คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์	2	1.4
- คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร	8	5.6
- คำบอกกล่าวจากบุคคลอื่น	22	15.3
	144	100.0

จากตาราง 4.11 ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ทราบว่าจะชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้จากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร ร้อยละ 57.6 รองลงมาคือทราบจากการประชาสัมพันธ์ของธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 20.1 , ทราบจากบุคคลอื่น ร้อยละ 15.3 , ทราบจากการแนะนำของเจ้าหน้าที่สรรพากร ร้อยละ 5.6 และทราบจากการแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 1.4

ตาราง 4.12 สาเหตุที่ผู้เสียภาษีไม่ยื่นชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

สาเหตุที่ผู้เสียภาษีไม่ยื่นชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ (เลือกตอบได้หลายสาเหตุ)	จำนวน (n = 144 คน)	ร้อยละ
- รู้สึกพึงพอใจต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภออยู่แล้ว จึงไม่ต้องการที่จะไปชำระภาษี ณ สถานที่อื่น	73	50.7
- สามารถเดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอ ได้สะดวกกว่าการเดินทางไปธนาคารพาณิชย์	62	43.1
- แบบแสดงรายการที่ยื่นไม่มีภาษีที่ชำระตามแบบฯ จึงไม่สามารถยื่นผ่านธนาคารพาณิชย์ได้	7	4.9
- แบบแสดงรายการที่ยื่นไม่ได้ติดแถบชื่อที่อยู่ซึ่งกรมสรรพากรจัดพิมพ์ จึงไม่สามารถยื่นผ่านธนาคารพาณิชย์ได้	8	5.6
- ยื่นแบบแสดงรายการเกินกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด จึงไม่สามารถยื่น ณ ธนาคารพาณิชย์ได้	3	2.1
- ไม่เคยเห็นสถานที่สำหรับรับชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์	61	42.4
- เคยติดต่อขอชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ แต่ธนาคารแนะนำให้ไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ	5	3.5
- เคยติดต่อขอชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ แต่ธนาคารแจ้งว่าไม่มีบริการรับชำระภาษี	1	0.7
- ไม่แน่ใจว่าการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ จะสมบูรณ์ เหมือนกับการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ	76	52.8
- ต้องไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอเพื่อขอคำแนะนำในการกรอกแบบแสดงรายการ	60	41.7

จากตาราง 4.12 ผู้เสียภาษีที่ไม่ชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ถึงแม้ทราบว่าจะสามารถชำระ ๙ ได้ ส่วนใหญ่เนื่องจากไม่แน่ใจว่าการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์จะสมบูรณ์เหมือนกับการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 52.8 รองลงมาเนื่องจากรู้สึกพึงพอใจต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภออยู่แล้ว จึงไม่ต้องการที่จะไปชำระภาษี ณ สถานที่อื่น ร้อยละ 50.7 , สามารถเดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่าการเดินทางไปธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 43.1 , ไม่เคยเห็นสถานที่สำหรับรับชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 42.4 , ต้องไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอเพื่อขอคำแนะนำในการกรอกแบบแสดงรายการ ร้อยละ 41.7 , แบบแสดงรายการที่ยื่นไม่ได้ติดแถบชื่อที่อยู่ซึ่งกรมสรรพากรจัดพิมพ์ จึงไม่สามารถยื่นได้ ร้อยละ 5.6 , แบบแสดงรายการที่ยื่นไม่มีภาษีที่ชำระตามแบบ ๙ จึงไม่สามารถยื่นได้ ร้อยละ 4.9 , เคยติดต่อขอชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ แต่ธนาคารแนะนำให้ไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 3.5 , ยื่นแบบแสดงรายการเกินกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด จึงไม่สามารถยื่นได้ ร้อยละ 2.1 และเคยติดต่อขอชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ แต่ธนาคารแจ้งว่าไม่มีบริการรับชำระภาษี ร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ตาราง 4.13 ลำดับที่ของความสำคัญของเหตุผลที่ผู้เสียภาษีไม่ชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

เหตุผลที่ไม่ยื่นชำระภาษีผ่านธนาคารฯ (n = 144)	ลำดับที่ของความสำคัญของเหตุผล				
	1	2	3	4	รวม
- บริการ ๙ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอคืออยู่แล้ว จึงไม่ต้องการชำระภาษี ณ สถานที่อื่น	70 48.6%	32 36.0%	17 24.3%	0	119
- แบบแสดงรายการที่ยื่น ไม่ใช่แบบ ๙ ที่สามารถยื่นผ่านธนาคารพาณิชย์ได้	11 7.6 %	16 18.0%	44 62.9%	2 50.0%	73
- ต้องขอคำแนะนำในการกรอกแบบแสดงรายการ จากเจ้าหน้าที่สรรพากรอำเภอ	55 38.2%	39 43.8%	8 11.4%	0	102
- ไม่มั่นใจว่ายื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านธนาคารแล้ว จะถูกต้องสมบูรณ์	7 4.9 %	2 2.2 %	1 1.4 %	1 25.0%	11
- เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่า	1 0.7 %	0	0	1 25.0%	2
รวม	144 100 %	89 100 %	70 100 %	4 100 %	307

จากตาราง 4.13 เหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ผู้เสียภาษีไม่ชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ถึงแม้ทราบว่าสามารถชำระ ๙ ได้ ส่วนใหญ่เนื่องจากบริการที่ได้รับ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอคืออยู่แล้ว จึงไม่ต้องการชำระภาษี ณ สถานที่อื่น ร้อยละ 48.6 รองลงมาเนื่องจากต้องขอคำแนะนำในการกรอกแบบแสดงรายการ จากเจ้าหน้าที่สรรพากรอำเภอ ร้อยละ 38.2 , แบบแสดงรายการที่ยื่น ไม่ใช่แบบ ๙ ที่สามารถยื่นผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ ร้อยละ 7.6 , ไม่มั่นใจว่ายื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านธนาคารแล้ว จะถูกต้องสมบูรณ์ ร้อยละ 4.9 และเดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่า ร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

เหตุผลที่สำคัญเป็นลำดับที่ 2 ที่ผู้เสียภาษีไม่ชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ถึงแม้ทราบว่าสามารถชำระ ๙ ได้ ส่วนใหญ่เนื่องจากต้องขอคำแนะนำในการกรอกแบบแสดงรายการ จากเจ้าหน้าที่สรรพากรอำเภอ ร้อยละ 43.8 รองลงมาเนื่องจากบริการที่ได้รับ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอคืออยู่แล้ว จึงไม่ต้องการชำระภาษี ณ สถานที่อื่น ร้อยละ 36.0 , แบบแสดงรายการที่ยื่นไม่ใช่แบบ ๙ ที่สามารถยื่นผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ ร้อยละ 18.0 และไม่มั่นใจว่ายื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านธนาคารแล้ว จะถูกต้องสมบูรณ์ ร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

เหตุผลที่สำคัญเป็นลำดับที่ 3 ที่ผู้เสียภาษีไม่ชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ถึงแม้ทราบว่าสามารถชำระ ๙ ได้ ส่วนใหญ่เนื่องจากแบบแสดงรายการที่ยื่น ไม่ใช่แบบ ๙ ที่สามารถยื่นผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ ร้อยละ 62.9 รองลงมาเนื่องจากบริการที่ได้รับ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอคืออยู่แล้ว จึงไม่ต้องการชำระภาษี ณ สถานที่อื่น ร้อยละ 24.3 , ต้องขอคำแนะนำในการกรอกแบบแสดงรายการ จากเจ้าหน้าที่สรรพากรอำเภอ ร้อยละ 11.4 และไม่มั่นใจว่ายื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านธนาคารแล้วจะถูกต้องสมบูรณ์ ร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

เหตุผลที่สำคัญเป็นลำดับที่ 4 ที่ผู้เสียภาษีไม่ชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ถึงแม้ทราบว่าสามารถชำระ ๙ ได้ ส่วนใหญ่เนื่องจากแบบแสดงรายการที่ยื่นไม่ใช่แบบ ๙ ที่สามารถยื่นผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ ร้อยละ 50.0 รองลงมาเนื่องจากไม่มั่นใจว่ายื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านธนาคารแล้วจะถูกต้องสมบูรณ์ ร้อยละ 25.0 และเดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่า ร้อยละ 25.0 ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความเห็นเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ที่ควรปรับปรุง

ความเห็นเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ที่ควรปรับปรุง	จำนวน (n = 252 คน)	ร้อยละ
การปรับปรุงระเบียบการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์		
- ไม่ต้องมีการปรับปรุงใด ๆ	56	22.2
- ควรมีการปรับปรุง	196	77.8
	252	100.0
สิ่งที่ควรปรับปรุง (n = 196 คน, ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์	179	91.3
- เพิ่มประเภทภาษีที่สามารถยื่นผ่านธนาคารพาณิชย์ได้	33	16.8
- ลดเงื่อนไขในการยื่นแบบแสดงรายการ (ลักษณะแบบๆ)	67	34.2

จากตาราง 4.14 ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการปรับปรุงระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 77.8 และเห็นว่าไม่ต้องมีการปรับปรุงใด ๆ ร้อยละ 22.2

สิ่งที่ผู้เสียภาษีเห็นว่าควรมีการปรับปรุงส่วนใหญ่ คือเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 91.3 รองลงมาคือลดเงื่อนไขแบบแสดงรายการที่สามารถยื่นผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ ร้อยละ 34.2 และเพิ่มประเภทภาษีที่สามารถชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ ร้อยละ 16.8 ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ประเภทภาษีที่ควรเพิ่มให้สามารถชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ได้

ประเภทภาษี (n = 181 คน)	ลำดับที่ของความสำคัญของประเภทภาษี			
	1	2	3	รวม
- ภาษีมูลค่าเพิ่ม	103 56.9 %	24 27.9 %	10 15.2 %	137
- ภาษีธุรกิจเฉพาะ	46 25.4 %	42 48.8 %	16 24.2 %	104
- อากรแสดมปี	32 17.7 %	20 23.3 %	40 60.6 %	92
รวม	181 100 %	86 100 %	66 100 %	333

จากตาราง 4.15 ประเภทภาษีที่ผู้เสียภาษีเห็นว่าควรเพิ่มให้สามารถชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ได้เป็นลำดับที่ 1 ส่วนใหญ่คือภาษีมูลค่าเพิ่ม ร้อยละ 56.9 รองลงมาคือภาษีธุรกิจเฉพาะ ร้อยละ 25.4 และอากรแสดมปี ร้อยละ 17.7 ตามลำดับ

ประเภทภาษีที่ผู้เสียภาษีเห็นว่าควรเพิ่มให้สามารถชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ได้เป็นลำดับที่ 2 ส่วนใหญ่คือภาษีธุรกิจเฉพาะ ร้อยละ 48.8 รองลงมาคือภาษีมูลค่าเพิ่ม ร้อยละ 27.9 และอากรแสดมปี ร้อยละ 23.3 ตามลำดับ

ประเภทภาษีที่ผู้เสียภาษีเห็นว่าควรเพิ่มให้สามารถชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ได้เป็นลำดับที่ 3 ส่วนใหญ่คืออากรแสดมปี ร้อยละ 60.6 รองลงมาคือภาษีธุรกิจเฉพาะ ร้อยละ 24.2 และภาษีมูลค่าเพิ่ม ร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เห็นว่าควรเพิ่มให้สามารถชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ อาจเนื่องจากภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นประเภทภาษีที่มีจำนวนผู้ที่มีหน้าที่ต้องชำระรองลงมาจากภาษีเงินได้ และแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นแบบ ๆ ที่ต้องยื่นเป็นประจำทุกเดือน

ตาราง 4.16 ความจำเป็นของระเบียบการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

ความจำเป็นของระเบียบการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์	จำนวน ( n = 252 คน)	ร้อยละ
ความจำเป็นที่จะต้องมีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน		
- จำเป็น	199	79.0
- ไม่จำเป็น	53	21.0
	252	100.0
สาเหตุที่จำเป็นจะต้องมีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ในปัจจุบัน ( n = 199 คน)		
- การชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอในปัจจุบันยังไม่ได้ รับความสะดวกพอ	65	32.7
- เป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียภาษี ให้ได้รับความสะดวกมากขึ้น	134	67.3
	199	100.0

จากตาราง 4.16 ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เห็นว่าในปัจจุบันยังมีความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 79.0 และเห็นว่าไม่มีความจำเป็น ร้อยละ 21.0

สาเหตุที่ผู้เสียภาษีเห็นว่าในปัจจุบันยังมีความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่เนื่องจากเพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากขึ้น ร้อยละ 67.3 และเนื่องจากการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอยังไม่ได้รับความสะดวกพอ ร้อยละ 32.7

การที่ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เห็นว่าในปัจจุบันยังมีความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ไม่ว่าจะเพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากขึ้นหรือเนื่องจากการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอยังไม่ได้รับความสะดวกพอ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีคือผู้เสียภาษีจะต้องได้รับความสะดวกในการเสียภาษี กรณีที่มีผู้เสียภาษีร้อยละ 32.7 เห็นว่าจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์เนื่องจากการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอยังไม่ได้รับความสะดวกพอ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการรับชำระภาษีของสำนักงานสรรพากรอำเภอยังไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีได้อย่างทั่วถึง

ตาราง 4.17 สถานที่ที่จะเลือกไปชำระภาษีหากเงื่อนไขในการชำระเหมือนกัน

สถานที่ที่จะเลือกไปชำระภาษี	จำนวน	ร้อยละ
- ธนาคารพาณิชย์	125	49.6
- สำนักงานสรรพากรอำเภอ	127	50.4
	252	100.0

หากสามารถชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ในทุกกรณีเช่นเดียวกับการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่จะเลือกไปชำระ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 50.4 และเลือกไปชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 49.6

กรณีที่ผู้เสียภาษีถึงร้อยละ 50.4 ยังคงเลือกที่จะชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ถึงแม้ว่าจะไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเงื่อนไขของแบบแสดงรายการที่ใช้ยื่น แสดงให้เห็นว่าเงื่อนไขในการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ แบบแสดงรายการต้องติดแถบชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี ต้องยื่นแบบ ฯ ภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด และต้องมีภาษีชำระตามแบบ ฯ ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ไม่มีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน

**ตอน 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ และทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ กกับการเลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์**

จากกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ และทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ เป็นตัวแปรอิสระ ส่วนตัวแปรตามคือการเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ หรือธนาคารพาณิชย์

ในที่นี้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่ต้องยื่น ความสะดวกในการเดินทาง ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ ได้แก่ ความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี ความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ และความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคือ การทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) ยอมรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (level of significance,  $\alpha$ ) 0.05 และวัดขนาดความสัมพันธ์ด้วยค่า Cramer's V โดยกำหนดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้

0.01 ถึง 0.25	หมายถึง มีความสัมพันธ์กันน้อย
0.26 ถึง 0.50	หมายถึง มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
0.51 ถึง 0.75	หมายถึง มีความสัมพันธ์กันสูง
0.76 ถึง 0.99	หมายถึง มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
1.00	หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์

กรณีที่ความถี่คาดหวังในแต่ละกลุ่มต่ำกว่า 5 จะรวมกลุ่มที่อยู่ติดกันเข้าด้วยกัน เพื่อให้มีค่าความถี่คาดหวังไม่น้อยกว่า 5 เป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้น (assumption) ของการทดสอบไคสแควร์ (อุมาพร จันทศร, 2541 : 60)

**ก. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีกับ การเลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์**

จากการศึกษาปรากฏว่าปัจจัยอายุและปัจจัยความสะดวกในการเดินทาง มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์ ที่ระดับนัย

สำคัญ 0.05 ดังรายละเอียดตาราง 4.18 และ 4.19 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทแบบแสดงรายการที่ต้องยื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์

ตาราง 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับ สถานที่ที่จะเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษี

อายุ	สถานที่ที่จะเลือกชำระภาษี		รวม
	ธนาคารพาณิชย์	สนง.สรรพากรอำเภอ	
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	41 56.2 %	32 43.8 %	73 100.0 %
31 - 40 ปี	48 56.5 %	37 43.5 %	85 100.0 %
41 - 50 ปี	22 47.8 %	24 52.2 %	46 100.0 %
51 - 60 ปี	9 27.3 %	24 72.7 %	33 100.0 %
มากกว่า 60 ปี	5 33.3 %	10 66.7 %	15 100.0 %
รวม	125 49.6 %	127 50.4 %	252 100 %

Chi-square = 11.090

p-value = 0.026

Cramer's V = 0.209

จากตาราง 4.18 ปัจจัยอายุมีความสัมพันธ์กับสถานที่ที่จะเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันน้อย

ผู้เสียภาษีที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี เลือกชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 56.2 เลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 43.8

ผู้เสียภาษีที่มีอายุ 31 - 40 ปี เลือกชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 56.5 เลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 43.5

ผู้เสียภาษีที่มีอายุ 41 - 50 ปี เลือกชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 47.8 เลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 52.2

ผู้เสียภาษีที่มีอายุ 51 - 60 ปี เลือกชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 27.3 เลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 72.7

ผู้เสียภาษีที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เลือกชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 33.3 เลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 66.7

ผู้เสียภาษีที่มีอายุต่ำกว่า 41 ปี ส่วนใหญ่ เลือกที่จะชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ แต่ผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เลือกที่จะชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ น่าจะมีสาเหตุเนื่องมาจากผู้เสียภาษีที่มีอายุมากเคยชินกับการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ซึ่งมีการปฏิบัติมาเป็นเวลานาน และอาจไม่แน่ใจว่าการเปลี่ยนไปชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์จะมีความถูกต้องสมบูรณ์เหมือนกับการชำระภาษีอากร ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอหรือไม่

ตาราง 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างความสะดวกในการเดินทางกับ สถานที่ที่จะเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษี

ความสะดวกในการเดินทาง	สถานที่ที่จะเลือกชำระภาษี		รวม
	ธนาคารพาณิชย์	สนง.สรรพากรอำเภอ	
ไปสนง.สรรพากรอำเภอ	70	99	169
ได้สะดวกกว่า	41.4 %	58.6 %	100.0 %
ไปธนาคารพาณิชย์	46	21	67
ได้สะดวกกว่า	68.7 %	31.3 %	100.0 %
สะดวกเท่ากัน	9	7	16
	56.3 %	43.7 %	100.0 %
รวม	125	127	252
	49.6 %	50.4 %	100 %

Chi-square = 14.540

p-value = 0.001

Cramer's V = 0.240

จากตาราง 4.19 ปัจจัยความสะดวกในการเดินทางมีความสัมพันธ์กับสถานที่ที่จะเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันน้อย

ผู้เสียภาษีที่เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่าไปธนาคารพาณิชย์ เลือกชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 41.4 เลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 58.6

ผู้เสียภาษีที่เดินทางไปธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกกว่าไปสำนักงานสรรพากรอำเภอ เลือกชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 68.7 เลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 31.3

ผู้เสียภาษีที่เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกเท่ากับไปธนาคารพาณิชย์ เลือกชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 56.3 เลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 43.7

ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เลือกที่ชำระภาษี ณ สถานที่ที่สามารถเดินทางไปได้สะดวกกว่า เนื่องจากผู้เสียภาษีต้องการที่จะได้รับความสะดวกในการเสียภาษี ซึ่งทำให้เสียเวลาหรือค่าใช้จ่ายในการเดินทางน้อยกว่า เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากร สำหรับผู้เสียภาษีที่เดินทางได้ไปสำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกเท่ากัน ส่วนใหญ่เลือกชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์นั้น อาจมีสาเหตุเนื่องจากผู้เสียภาษีมักมีภาระอื่นซึ่งต้องติดต่อกับธนาคารพาณิชย์ด้วย การชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์จึงทำให้ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภออีก

#### **ข. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี กับการเลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์**

จากการศึกษาปรากฏว่าปัจจัยความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ มีความสัมพันธ์กับสถานที่ที่จะเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษี ตามตาราง 4.20 สำหรับปัจจัยความรู้ของผู้เสียภาษีในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการและปัจจัยความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ไม่มีความสัมพันธ์กับสถานที่ที่จะเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษี

ตาราง 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ กับสถานที่ที่จะเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษี

ความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับฯ	สถานที่ที่จะเลือกชำระภาษี		รวม
	ธนาคารพาณิชย์	สนง.สรรพากรอำเภอ	
ความรู้สึกพอใจ และพอใจมาก	51 41.1 %	73 58.9 %	124 100.0 %
ความรู้สึกเฉย ๆ	49 52.7 %	44 47.3 %	93 100.0 %
ความรู้สึกไม่พอใจ และไม่พอใจมาก	25 71.4 %	10 28.6 %	35 100.0 %
รวม	125 49.6 %	127 50.4 %	252 100 %

Chi-square = 10.585

p-value = 0.005

Cramer's V = 0.205

จากตาราง 4.20 บ่งชี้ความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ มีความสัมพันธ์กับสถานที่ที่จะเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันน้อย

ผู้เสียภาษีที่มีความรู้สึกพอใจและพอใจมากต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ เลือกที่จะชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 41.1 เลือกที่จะชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 58.9

ผู้เสียภาษีที่มีความรู้สึกเฉย ๆ ต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ เลือกที่จะชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 52.7 เลือกที่จะชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 47.3

ผู้เสียภาษีที่มีความรู้สึกไม่พอใจและไม่พอใจมากต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ เลือกที่จะชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 71.4 เลือกที่จะชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 28.6

ผู้เสียภาษีที่มีความรู้สึกพอใจและรู้สึกพอใจมากต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ส่วนใหญ่เลือกที่จะชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากร

อำเภอ แต่ผู้เสียภาษีที่มีความรู้สึกเฉย ๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมากต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ส่วนใหญ่เลือกที่จะชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากโดยปกติผู้รับบริการย่อมต้องการใช้บริการจากผู้ให้บริการที่ทำให้รู้สึกพึงพอใจ ดังนั้น ผู้เสียภาษีที่ยังไม่ได้รับบริการที่ทำให้รู้สึกพึงพอใจจากการยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอจึงต้องการที่จะเปลี่ยนสถานที่เพื่อแสวงหาการชำระภาษีที่ทำให้ตนเกิดความรู้สึกพอใจ

ค. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ กับการเลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์

ตาราง 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ กับสถานที่ที่จะเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษี

ทัศนคติต่อการชำระภาษีฯ	สถานที่ที่จะเลือกชำระภาษี		รวม
	ธนาคารพาณิชย์	สนง.สรรพากรอำเภอ	
ทัศนคติที่ดี	88	104	192
	45.8 %	54.2 %	100.0 %
	34.9 %	41.3 %	76.2 %
ทัศนคติที่ไม่ดี	37	23	60
	61.7 %	38.3 %	100.0 %
	14.7 %	9.1 %	23.8 %
รวม	125	127	252
	49.6 %	50.4 %	100 %

Chi-square = 4.584

p-value = 0.032

Cramer's V = 0.135

จากตาราง 4.21 ปัจจัยทัศนคติต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ มีความสัมพันธ์กับสถานที่ที่จะเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันน้อย

ผู้เสียภาษีที่มีทัศนคติที่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ เลือกที่จะชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 45.8 เลือกที่จะชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 54.2

ผู้เสียภาษีที่มีทัศนคติที่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ เลือกที่จะชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 61.7 เลือกที่จะชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ร้อยละ 38.3

ผู้เสียภาษีที่มีทัศนคติที่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ส่วนใหญ่เลือกที่จะชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ แต่ผู้เสียภาษีที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ส่วนใหญ่เลือกที่จะชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ เป็นพฤติกรรมที่มีผลจากทัศนคติซึ่งเกิดจากประสบการณ์บริการที่เคยได้รับ กล่าวคือเมื่อเคยได้รับบริการ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอที่ทำให้รู้สึกพอใจจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ เมื่อต้องชำระภาษีในครั้งต่อไปย่อมต้องการที่จะไปในสถานที่เดิม แต่กรณีที่เคยได้รับบริการที่ไม่ทำให้รู้สึกพึงพอใจจะเกิดทัศนคติที่ไม่ดี ประกอบกับมีทางเลือกที่จะชำระภาษีได้โดยทางอื่น เมื่อต้องชำระภาษีในครั้งต่อไปผู้เสียภาษีจึงหลีกเลี่ยงการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์ มีทั้งหมด 4 ปัจจัย โดยทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ในระดับน้อย ดังตาราง 4.22

ตาราง 4.22 สรุปปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ และธนาคารพาณิชย์ เรียงตามขนาดความสัมพันธ์

ลำดับที่	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์	Cramer's V	ระดับความสัมพันธ์
1	ความสะดวกในการเดินทาง	0.240	น้อย
2	อายุ	0.209	น้อย
3	ความรู้สึกรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ	0.205	น้อย
4	ทัศนคติต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ	0.135	น้อย

**ตอน 6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี กับปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี กับทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ**

จากกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยศึกษาว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ระหว่างกันหรือไม่ คือระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีกับปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ และระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีกับทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ในที่นี้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่ต้องยื่น ความสะดวกในการเดินทาง ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ ได้แก่ ความรู้ของผู้เสียภาษีในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี ความรู้สึกของผู้เสียภาษีต่อบริการที่ได้รับจากการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ และความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคือ การทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) ยอมรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (level of significance,  $\alpha$ ) 0.05 และวัดขนาดความสัมพันธ์ด้วยค่า Cramer's V โดยกำหนดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้

0.01 ถึง 0.25	หมายถึง มีความสัมพันธ์กันน้อย
0.26 ถึง 0.50	หมายถึง มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
0.51 ถึง 0.75	หมายถึง มีความสัมพันธ์กันสูง
0.76 ถึง 0.99	หมายถึง มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
1.00	หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์

กรณีที่ความถี่คาดหวังในแต่ละกลุ่มต่ำกว่า 5 จะรวมกลุ่มที่อยู่ติดกันเข้าด้วยกัน เพื่อให้มีค่าความถี่คาดหวังไม่น้อยกว่า 5 เป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้น (assumption) ของการทดสอบไคสแควร์

**ก. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี กับความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการ**

จากการศึกษาปรากฏว่าปัจจัยเพศ มีความสัมพันธ์กับความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังรายละเอียดตาราง 4.23 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการ

เพศ	ความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบฯ				รวม
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อยและน้อยมาก	
ชาย	11 10.1 %	41 37.6 %	38 34.9 %	19 17.4 %	109 100.0 %
หญิง	33 23.1 %	58 40.5 %	29 20.3 %	23 16.1 %	143 100.0 %
รวม	44 17.5 %	99 39.3 %	67 26.6 %	42 16.6 %	252 100.0 %

Chi-square = 11.124

p-value = 0.011

Cramer's V = 0.210

จากตาราง 4.23 ปัจจัยเพศมีความสัมพันธ์กับความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการของผู้เสียภาษี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันน้อย

ผู้เสียภาษีเพศชาย มีความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการในระดับดีมาก ร้อยละ 10.1 ระดับดี ร้อยละ 37.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 34.9 และระดับน้อยและน้อยมาก ร้อยละ 17.4

ผู้เสียภาษีเพศหญิง มีความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการในระดับดีมาก ร้อยละ 23.1 ระดับดี ร้อยละ 40.5 ระดับปานกลาง ร้อยละ 20.3 และระดับน้อยและน้อยมาก ร้อยละ 16.1

ผู้เสียภาษีเพศหญิงมีสัดส่วนของผู้ที่มีความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการในระดับดีและดีมากสูงกว่าผู้ที่มีความรู้ฯ ในระดับปานกลาง, น้อยและน้อยมาก แต่ผู้เสียภาษีเพศชายมีสัดส่วนของผู้ที่มีความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการในระดับดีและดีมากต่ำกว่าผู้ที่มีความรู้ฯ ในระดับปานกลาง, น้อยและน้อยมาก อาจเนื่องจากผู้เสียภาษีเพศหญิงมักทำงานที่มีลักษณะงานด้านเอกสาร เช่นงานธุรการ ทำให้มีโอกาสที่จะเกี่ยวข้องหรือรับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความรู้ในการคำนวณภาษีมากกว่าเพศชาย และ/หรืออาจเนื่องจากเพศหญิงมีความละเอียดและตระหนักถึงสิทธิหน้าที่ของตนมากกว่าเพศชาย จึงทำให้มีความสนใจและศึกษาเพื่อทราบถึงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการคำนวณภาษี มากกว่าเพศชาย

**ข. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี กับความรู้สึกที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ**

จากการศึกษาปรากฏว่าปัจจัยอายุ ระดับการศึกษา และความสะดวกในการเดินทาง มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังรายละเอียดตาราง 4.24 ถึง ตาราง 4.26 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์

**ตาราง 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความรู้สึกที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ**

อายุ	ความรู้สึกที่ได้รับจากการยื่นแบบฯ			รวม
	พอใจและพอใจมาก	เฉย ๆ	ไม่พอใจและไม่พอใจมาก	
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	35 48.0 %	25 34.2 %	13 17.8 %	73 100.0 %
31 - 40 ปี	32 37.7 %	41 48.2 %	12 14.1 %	85 100.0 %
41 - 50 ปี	26 56.5 %	16 34.8 %	4 8.7 %	46 100.0 %
51 ปี ขึ้นไป	31 64.6 %	11 22.9 %	6 12.5 %	48 100.0 %
รวม	124 6.7 %	93 53.2 %	35 40.1 %	252 100.0 %

Chi-square = 12.607

p-value = 0.050

Cramer's V = 0.158

จากตาราง 4.24 ปัจจัยอายุมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันน้อย

ผู้เสียภาษีที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความรู้สึกพอใจและพอใจมาก ร้อยละ 48.0 รู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 34.2 และรู้สึกไม่พอใจและไม่พอใจมาก ร้อยละ 17.8

ผู้เสียภาษีที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความรู้สึกพอใจและพอใจมาก ร้อยละ 37.7 รู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 48.2 และรู้สึกไม่พอใจและไม่พอใจมาก ร้อยละ 14.1

ผู้เสียภาษีที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีความรู้สึกพอใจและพอใจมาก ร้อยละ 56.5 รู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 34.8 และรู้สึกไม่พอใจและไม่พอใจมาก ร้อยละ 8.7

ผู้เสียภาษีที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป มีความรู้สึกพอใจและพอใจมาก ร้อยละ 64.6 รู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 22.9 และรู้สึกไม่พอใจและไม่พอใจมาก ร้อยละ 12.5

ผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปี ลงมา ส่วนใหญ่รู้สึกเฉย ๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมาก แต่ผู้เสียภาษีที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ส่วนใหญ่รู้สึกพอใจและพอใจมาก อาจเนื่องจากผู้เสียภาษีที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อาจมีความยอมรับและเคยชินกับการรับบริการจากบุคลากรภาครัฐมากกว่าผู้เสียภาษีที่มีอายุน้อยกว่า จึงไม่คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพสูงจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ เมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพในระดับเดียวกันจึงมีความรู้สึกพอใจมากกว่าผู้เสียภาษีที่มีอายุน้อยกว่า หรืออาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรอำเภอให้บริการแก่ผู้เสียภาษีแตกต่างกัน คือให้บริการแก่ผู้เสียภาษีที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ดีกว่าให้บริการแก่ผู้เสียภาษีที่มีอายุน้อยกว่า เพราะมีความรู้สึกเกรงใจหรือให้เกียรติแก่ผู้เสียภาษีที่มีความอาวุโส

ตาราง 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับความรู้สึกที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดง  
รายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ระดับการศึกษา	ความรู้สึกที่ได้รับจากการยื่นแบบฯ			รวม
	พอใจและ พอใจมาก	เฉย ๆ	ไม่พอใจและ ไม่พอใจมาก	
ไม่ได้ศึกษาถึง มัธยมศึกษาตอนต้น	22 68.8 %	9 28.1 %	1 3.1 %	32 100.0 %
มัธยมศึกษา ตอนปลาย,ปวช.	27 67.5 %	9 22.5 %	4 10.0 %	40 100.0 %
ปวท. ปวส อนุปริญญา	29 43.3 %	26 38.8 %	12 17.9 %	67 100.0 %
ปริญญาตรี	37 41.1 %	40 44.5 %	13 14.4 %	90 100.0 %
สูงกว่าปริญญาตรี	9 39.1 %	9 39.1 %	5 21.8 %	23 100.0 %
รวม	124 49.2 %	93 36.9 %	35 13.9 %	252 100.0 %

Chi-square = 16.681

p-value = 0.033

Cramer's V = 0.181

จากตาราง 4.25 ปัจจัยระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันน้อย

กลุ่มที่ไม่ได้ศึกษา, ประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น มีความรู้สึกพอใจและพอใจมาก ร้อยละ 68.8 รู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 28.1 และรู้สึกไม่พอใจและไม่พอใจมาก ร้อยละ 3.1

กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. มีความรู้สึกพอใจและพอใจมาก ร้อยละ 67.5 รู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 22.5 และรู้สึกไม่พอใจและไม่พอใจมาก ร้อยละ 10.0

กลุ่มปวท. ปวส. อนุปริญญา มีความรู้สึกพอใจและพอใจมาก ร้อยละ 43.3 รู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 38.8 และรู้สึกไม่พอใจและไม่พอใจมาก ร้อยละ 17.9

กลุ่มปริญญาตรี มีความรู้สึกพอใจและพอใจมาก ร้อยละ 41.1 รู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 44.5 และรู้สึกไม่พอใจและไม่พอใจมาก ร้อยละ 14.4

กลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีความรู้สึกพอใจและพอใจมาก ร้อยละ 39.1 รู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 39.1 และรู้สึกไม่พอใจและไม่พอใจมาก ร้อยละ 21.8

กลุ่มที่ไม่ได้ศึกษา, ประถมศึกษา, มัธยมศึกษาตอนต้น และกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวท. มีผู้ที่รู้สึกพอใจและพอใจมาก มากกว่าผู้ที่รู้สึกเฉย ๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมาก แต่กลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีผู้ที่รู้สึกพอใจและพอใจมากน้อยกว่าผู้ที่รู้สึกเฉย ๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมาก อาจเนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าทราบถึงบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิทธิ์ที่ตนพึงจะได้รับจากการบริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า จึงมีความคาดหวังในคุณภาพของบริการที่จะได้รับสูงกว่า เมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพในระดับเดียวกัน ผู้เสียภาษีที่มีการศึกษาต่ำกว่าอาจรู้สึกพอใจ ในขณะที่ผู้เสียภาษีที่มีการศึกษาสูงกว่ายังไม่รู้สึกพอใจ

ตาราง 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างความสะดวกในการเดินทาง กับความรู้สึกที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ความสะดวกในการเดินทาง	ความรู้สึกที่ได้รับจากการยื่นแบบฯ			รวม
	พอใจและพอใจมาก	เฉย ๆ	ไม่พอใจและไม่พอใจมาก	
ไปสนง.สรรพากร ฯ	96	53	20	169
สะดวกกว่า	56.8 %	31.4 %	11.8 %	100.0 %
ไปธนาคาร ฯ	22	33	12	67
สะดวกกว่า	32.8 %	49.3 %	17.9 %	100.0 %
สะดวกเท่ากัน	6	7	3	16
	37.5 %	43.7 %	18.8 %	100.0 %
รวม	124	93	124	252
	49.2 %	36.9 %	13.9 %	100.0 %

Chi-square = 12.023

p-value = 0.017

Cramer's V = 0.154

จากตาราง 4.26 ปัจจัยความสะดวกในการเดินทางมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันน้อย

ผู้ที่เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่า มีความรู้สึกพอใจและพอใจมาก ร้อยละ 56.8 รู้สึกเฉยๆ ร้อยละ 31.4 และรู้สึกไม่พอใจและไม่พอใจมาก ร้อยละ 11.8

ผู้ที่เดินทางไปธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกกว่า มีความรู้สึกพอใจและพอใจมาก ร้อยละ 32.8 รู้สึกเฉยๆ ร้อยละ 49.3 และรู้สึกไม่พอใจและไม่พอใจมาก ร้อยละ 17.9

ผู้ที่เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกเท่ากัน มีความรู้สึกพอใจและพอใจมาก ร้อยละ 37.5 รู้สึกเฉยๆ ร้อยละ 43.7 และรู้สึกไม่พอใจและไม่พอใจมาก ร้อยละ 18.8

กลุ่มผู้ที่เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่า มีผู้ที่รู้สึกพอใจและพอใจมากมากกว่าผู้ที่รู้สึกเฉยๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมาก แต่กลุ่มผู้ที่เดินทางไปธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกกว่าและกลุ่มผู้ที่เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกเท่ากัน มีผู้ที่รู้สึกพอใจและพอใจมาน้อยกว่าผู้ที่รู้สึกเฉยๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมาก อาจเนื่องจากการเดินทางเพื่อไปยื่นแบบแสดงรายการภาษีทำให้ผู้เสียภาษีมีภาระช้อยุ่งยากต่าง ๆ ไม่ว่าในเรื่องของการเสียเวลาและค่าใช้จ่าย ดังนั้น ผู้ที่เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่าซึ่งเสียเวลาและค่าใช้จ่ายต่ำกว่าย่อมมีความรู้สึกพอใจต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอมากกว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ มีทั้งหมด 3 ปัจจัย โดยทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ในระดับน้อย ดังตาราง 4.27

ตาราง 4.27 สรุปปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ เรียงตามขนาดความสัมพันธ์

ลำดับที่	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์	Cramer's V	ระดับความสัมพันธ์
1	ระดับการศึกษา	0.181	น้อย
2	อายุ	0.158	น้อย
3	ความสะดวกในการเดินทาง	0.154	น้อย

**ค. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี กับความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์**

จากการศึกษาปรากฏว่าปัจจัยประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่ต้องยื่น มีความสัมพันธ์กับความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันน้อย ดังรายละเอียดตาราง 4.28 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์

**ตาราง 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่ต้องยื่น กับความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์**

ประเภทแบบฯ ที่ต้องยื่น	ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์				รวม
	ดีและดีมาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีความรู้	
ภ.ง.ด. 91	25	37	34	89	185
	13.5 %	20.0 %	18.4 %	48.1 %	100.0 %
	9.9 %	14.7 %	13.5 %	35.3 %	73.4 %
ภ.ง.ด. 90	6	15	13	7	41
	14.6 %	36.6 %	31.7 %	17.1 %	100.0 %
	2.4 %	5.9 %	5.2 %	2.8 %	16.3 %
ภ.ง.ด. 50	4	3	7	12	26
	15.4 %	11.5 %	26.9 %	46.2 %	100.0 %
	1.6 %	1.2 %	2.7 %	4.8 %	10.3 %
<b>รวม</b>	<b>35</b>	<b>55</b>	<b>54</b>	<b>108</b>	<b>252</b>
	13.9 %	21.8 %	21.4 %	42.9 %	100.0 %

Chi-square = 16.520

p-value = 0.011

Cramer's V = 0.181

จากตาราง 4.28 ปัจจัยประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่ต้องยื่นมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันน้อย

กลุ่มผู้ที่ต้องยื่นแบบ ฯ ภ.ง.ด.91 มีความรู้ดีและดีมาก ร้อยละ 13.5 มีความรู้ปานกลาง ร้อยละ 20.0 มีความรู้น้อย ร้อยละ 18.4 และไม่มีความรู้ ร้อยละ 48.1

กลุ่มผู้ที่ยื่นแบบ ฯ ก.ง.ด.90 มีความรู้ดีและดีมาก ร้อยละ 14.6 มีความรู้ปานกลาง ร้อยละ 36.6 มีความรู้น้อย ร้อยละ 31.7 และไม่มีความรู้ ร้อยละ 17.1

กลุ่มผู้ที่ยื่นแบบ ฯ ก.ง.ด.50 มีความรู้ดีและดีมาก ร้อยละ 15.4 มีความรู้ปานกลาง ร้อยละ 11.5 มีความรู้น้อย ร้อยละ 26.9 และไม่มีความรู้ ร้อยละ 46.2

กลุ่มผู้ที่ยื่นแบบ ฯ ก.ง.ด.91 และ ก.ง.ด.50 ส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ แต่กลุ่มผู้ที่ยื่นแบบ ฯ ก.ง.ด.90 ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบ ฯ ก.ง.ด.90 ส่วนใหญ่มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี (ก.ง.ด.94) และจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มซึ่งต้องยื่นแบบ ฯ ก.พ.30 ทุกเดือน ต้องติดต่อกับสำนักงานสรรพากรอำเภอมากกว่าผู้เสียภาษีกลุ่มอื่น จึงมีโอกาสได้รับทราบการประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้จากเจ้าหน้าที่สรรพากรมากกว่า

#### ง. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี กับทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

จากการศึกษาปรากฏว่าไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีกับความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีกับความรู้ลึกของผู้เสียภาษีที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ กล่าวคือไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลใดที่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและความรู้ลึกของผู้เสียภาษีที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

## ตอน 7 การดำเนินการของธนาคารพาณิชย์เกี่ยวกับการรับชำระภาษี

เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี ที่มีผลต่อการชำระภาษีอากร ผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนของผู้ปฏิบัติตามระเบียบการชำระภาษีผ่านธนาคารว่ามีการบริหารงานในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบหรือไม่อย่างไร จึงได้ทำการสัมภาษณ์ผู้จัดการธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 13 คน ซึ่งสรุปข้อมูลได้ดังนี้

### 1. การให้บริการในการชำระภาษี

#### 1.1 ธนาคารพาณิชย์ที่เคยให้บริการในการชำระภาษี

มีธนาคาร ๙ ที่เคยให้บริการในการชำระภาษี จำนวน 2 ธนาคาร และไม่เคยให้บริการในการชำระภาษี จำนวน 11 ธนาคาร สาเหตุที่ไม่เคยให้บริการชำระภาษีเนื่องจากไม่เคยมีผู้มาติดต่อขอชำระภาษี

#### 1.2 การเตรียมสถานที่เพื่อให้บริการในการชำระภาษีและติดป้ายแสดงว่ามีการรับชำระภาษี

จากการสังเกตสถานที่ของธนาคาร ๙ ขณะเข้าทำการสัมภาษณ์ไม่พบว่ามีธนาคาร ๙ ใดที่มีการเตรียมสถานที่เพื่อให้บริการในการชำระภาษีหรือติดป้ายแสดงว่ามีการรับชำระภาษี

#### 1.3 การเตรียมเอกสารเพื่อใช้ในการให้บริการในการชำระภาษี

เอกสารที่ใช้ในการให้บริการในการชำระภาษีจัดทำโดยหน่วยงานของกรมสรรพากร และธนาคารจะต้องเป็นผู้ติดต่อเบิกจากสำนักงานสรรพากรอำเภอ มีธนาคาร ๙ ที่มีเอกสารเพื่อใช้ในการให้บริการในการชำระภาษี จำนวน 10 ธนาคาร และไม่มีเอกสาร จำนวน 3 ธนาคาร

#### 1.4 การเตรียมบุคลากรเพื่อให้บริการในการชำระภาษี

ทุกธนาคารมอบหมายให้พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการรับฝากหรือถอนเงิน เป็นผู้มีหน้าที่ในการให้บริการในการชำระภาษี

สรุปได้ว่าการให้บริการในการชำระภาษีของธนาคารพาณิชย์ยังขาดความพร้อมในด้านสถานที่ และยังไม่มีความพร้อมเท่าที่ควรในด้านเอกสารและบุคลากร

## 2. ลักษณะการติดต่อกับหน่วยงานของกรมสรรพากร

มีการติดต่อกับหน่วยงานของกรมสรรพากรเกี่ยวกับการเบิกเอกสารที่ใช้ในการให้บริการในการชำระภาษี โดยธนาคาร ฯ เป็นผู้ติดต่อเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรเอง จำนวน 7 ธนาคาร เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรเป็นผู้ติดต่อ จำนวน 3 ธนาคาร และไม่มีการติดต่อหรือได้รับการติดต่อ จำนวน 3 ธนาคาร

กรณีที่ไม่มีการติดต่อใด ๆ กับหน่วยงานของกรมสรรพากรเลย เนื่องจากช่วงเวลาที่ผ่านมานี้ไม่เคยได้รับการติดต่อชำระภาษีจากผู้เสียภาษี จึงไม่มีความจำเป็นต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเพื่อเตรียมการใด ๆ ประกอบกับไม่เคยได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเพื่อติดตาม สอบถามถึงผลการเตรียมการเพื่อรับชำระภาษี ผลการดำเนินการหรือข้อขัดข้องใด จึงไม่มีการปฏิบัติใด ๆ ตามระเบียบการชำระภาษีผ่านระบบธนาคาร

## 3. การประสานงานและการติดตามผลจากหน่วยงานของกรมสรรพากร

### 3.1 การตรวจการปฏิบัติในการรับชำระภาษี

ทุกธนาคารพาณิชย์ได้รับการตรวจการปฏิบัติในการรับชำระภาษีจากเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรทุกปี ๆ ละ 1 ครั้ง

### 3.2 การสอบถามหรือประสานงานอื่น ๆ

ทุกธนาคารพาณิชย์ไม่เคยได้รับการสอบถามหรือประสานงานอื่น ๆ นอกเหนือจากการตรวจการปฏิบัติในการรับชำระภาษี

## 4. การสั่งการและการติดตามผลจากสำนักงานใหญ่

มีสำนักงานใหญ่ จำนวน 3 ธนาคาร ที่สั่งการให้ธนาคารพาณิชย์ให้ความร่วมมือแก่กรมสรรพากรในการรับชำระภาษี แต่ไม่มีการติดตามผลว่ามีมารับชำระภาษีหรือไม่ และสำนักงานใหญ่ จำนวน 10 ธนาคาร ที่ไม่มีการสั่งการใด ๆ

## 5. ปัญหาและข้อเสนอแนะ

- พนักงานธนาคารไม่มีความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ไม่ทราบว่าแบบแสดงรายการที่ผู้เสียภาษีนำมายื่นมีรายการถูกต้องครบถ้วนพอที่จะรับชำระภาษีหรือไม่ เนื่องจากหน่วยงานสรรพากรมีการให้การอบรมในครั้งแรกเพียงครั้งเดียว ต่อมาเมื่อพนักงานธนาคารที่เคยได้รับการอบรมโยกย้าย พนักงานที่ดำรงตำแหน่งแทนซึ่งไม่เคยรับการอบรมจึงไม่มีความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษี

- ผู้เสียภาษีไม่มั่นใจว่าเมื่อยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ แล้ว จะมีความสมบูรณ์เหมือนการชำระที่สำนักงานสรรพากรอำเภอ เกรงว่าอาจถูกเรียกเพื่อสอบถามรายละเอียดอื่นใดอีกทำให้ยุ่งยากในภายหลัง

- ควรลดเอกสารที่ต้องจัดทำเพื่อนำส่งแบบแสดงรายการภาษี

- น่าจะมีการให้ค่าตอบแทนในการรับชำระภาษี เพราะธนาคารเป็นหน่วยธุรกิจ

- บัญชีเงินฝากของสำนักงานสรรพากรอำเภอที่เปิดไว้เพื่อนำฝากภาษีที่รับชำระ เมื่อไม่มีการรับชำระภาษีและไม่มีการนำฝากเงินเข้าบัญชีเป็นระยะเวลาานาน บัญชีเงินฝากจะถูกปิดตามเงื่อนไขทั่วไปของธนาคาร และหน่วยงานสรรพากรไม่มีการประสานงานกับทางธนาคาร จึงทำให้ในปัจจุบันบางธนาคารไม่มีบัญชีเงินฝากของสำนักงานสรรพากรอำเภอเพื่อดำเนินการในกรณีที่ผู้เสียภาษีมาชำระภาษี