

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัญหาที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 ได้ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถาม จากเจ้าหน้าที่งานคืนภาษี ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษีซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 8 จำนวน 59 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และหาค่าสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ได้แบ่งการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ปัญหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ขอคืนภาษี
- ตอนที่ 2 ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ตอนที่ 3 ปัญหาด้านระบบงานสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของระดับปัญหาจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตามวิธี Likert Scale (สิน พันธ์พิณิจ, 2547: 152-155) ดังนี้

ระดับปัญหาจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	คะแนน	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มากที่สุด	5	4.50 – 5.00
มาก	4	3.50 – 4.49
ปานกลาง	3	2.50 – 3.49
น้อย	2	1.50 – 2.49
น้อยที่สุด	1	1.00 – 1.49

รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	4	6.78
หญิง	55	93.22
<b>รวม</b>	<b>59</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 93.22 และเป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.78

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	6	10.17
31 – 40 ปี	33	55.93
41 – 50 ปี	20	33.90
51 – 60 ปี	-	-
<b>รวม</b>	<b>59</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55.93 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปวส./ อนุปริญญา	-	-
ปริญญาตรี	53	89.83
สูงกว่าปริญญาตรี	6	10.17
<b>รวม</b>	<b>59</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 89.83 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.17

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ

ระดับ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	6	10.17
ระดับชำนาญงาน	19	32.20
ระดับชำนาญการ	34	57.63
<b>รวม</b>	<b>59</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานในระดับชำนาญการมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 57.63 รองลงมา คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับชำนาญงาน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	11	18.64
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2	7	11.86
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน	7	11.86
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง	7	11.86
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย	11	18.64
สำนักงานสรรพากรพื้นที่พะเยา	5	8.48
สำนักงานสรรพากรพื้นที่แพร่	5	8.48
สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน	4	6.79
สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน	2	3.39
<b>รวม</b>	<b>59</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย จำนวน 11 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 18.64 รองลงมา คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง จำนวน 7 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.86

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับต่ำกว่า 5 ปี	4	6.78
6 – 10 ปี	10	16.95
11 – 15 ปี	26	44.07
มากกว่า 15 ปี	19	32.20
รวม	59	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากร เป็นระยะเวลา 11 – 15 ปี มากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 44.07 รองลงมา ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากร มากกว่า 15 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเคยผ่านการฝึกอบรมเฉพาะด้านงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและการวิเคราะห์แบบ

การฝึกอบรม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เคย	47	79.66
ไม่เคย	12	20.34
รวม	59	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยผ่านการฝึกอบรมเฉพาะด้านงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและการวิเคราะห์แบบ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 79.66

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทาง อินเทอร์เน็ต แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัญหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ยื่นภาษี

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาการกรอกรายการของผู้เสียภาษีและการยื่นแบบ

ปัญหาการกรอกรายการของผู้เสียภาษี และการยื่นแบบ	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. ผู้เสียภาษีกรอกรายการเลขประจำตัว ผู้เสียภาษีหรือเลขประจำตัว ประชาชน ผิด หรือ ซ้ำ	-	13	16	16	14	59	2.47 น้อย
	-	22.03	27.12	27.12	23.73	100	
2. ผู้เสียภาษีกรอกรายการสถานภาพ การสมรสไม่ครบถ้วน	5	20	24	4	6	59	3.24 ปานกลาง
	8.47	33.90	40.68	6.78	10.17	100	
3. ผู้เสียภาษีแสดงที่อยู่ตามแบบและ ที่อยู่อาศัยจริงไม่ตรงกันทำให้ไม่สามารถติดต่อขอเอกสารได้	-	17	30	12	-	59	3.08 ปานกลาง
	-	28.81	50.85	20.34	-	100	
4. ผู้เสียภาษีไม่กรอกหมายเลข โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้	17	14	18	8	2	59	3.61 มาก
	28.81	23.73	30.51	13.56	3.39	100	
5. มีการแก้ไขข้อมูลหมายเลขระหว่างปีมาก ทำให้ผู้เสียภาษีติดตามไม่ทันจึงทำให้ผลการคำนวณไม่เป็นไปตามที่ถูกต้อง	15	22	18	4	-	59	3.81 มาก
	25.42	37.29	30.51	6.78	-	100	
6. ผู้เสียภาษีไม่เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ออกใหม่ทำให้นำมาใช้ไม่ถูกต้อง	15	30	12	2	-	59	3.98 มาก
	25.42	50.85	20.34	3.39	-	100	
7. ผู้เสียภาษียื่นแบบซ้ำ ยื่นแบบ เหมือนกัน 2 ฉบับ	12	21	16	10	-	59	3.59 มาก
	20.34	35.59	27.12	16.95	-	100	

ตารางที่ 8 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาการกรอก  
รายการของผู้เสียหายและการยื่นแบบ

ปัญหาการกรอกรายการของผู้เสียหาย และการยื่นแบบ	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
8. ผู้เสียหายยื่นแบบซ้ำกัน แต่แสดง เงินได้ไม่เท่ากัน เมื่อรวมคำนวณภาษี ใหม่แล้ว ทำให้ได้คืนภาษียลดลง หรือ ต้องชำระภาษีเพิ่มเติม	5 8.47	20 33.90	28 47.46	6 10.17	- -	59 100	3.41 ปาน กลาง
9. ผู้เสียหายยื่นแบบทั้ง ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 แสดงเงินได้คนละประเภท โดยไม่ได้นำเงินได้มารวมคำนวณภาษี	9 15.25	30 50.85	12 20.34	8 13.56	- -	59 100	3.68 มาก
10. ผู้เสียหายยื่นแบบขอคืนภาษีโดยไม่มี หลักฐานการหักภาษี ณ ที่จ่าย	- -	11 18.64	26 44.07	16 27.12	6 10.17	59 100	2.71 ปาน กลาง
11. ผู้เสียหายไม่ให้ความร่วมมือในการ ตรวจของเจ้าหน้าที่	2 3.39	9 15.25	20 33.90	22 37.29	6 10.17	59 100	2.64 ปาน กลาง
12. ผู้เสียหายกรอกเลขประจำตัวผู้เสีย ภาษีของผู้จ่ายเงินได้ผิด ทำให้ไม่ สามารถตรวจสอบข้อมูลการหักภาษี ณ ที่จ่ายได้	7 11.86	12 20.34	18 30.51	20 33.90	2 3.39	59 100	3.03 ปาน กลาง
13. ผู้ขอคืนภาษีไม่ส่งหลักฐานเอกสาร ให้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในกำหนดเวลา	2 3.39	25 42.37	18 30.51	14 23.73	- -	59 100	3.25 ปาน กลาง
รวม						59 100	3.27 ปาน กลาง

จาก ตารางที่ 8 พบว่า ปัญหาการกรอกรายการของผู้เสียภาษีและการยื่นแบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) โดยปัญหาในระดับมากได้แก่ปัญหาผู้เสียภาษีไม่เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ออกใหม่ทำให้นามมาใช้ไม่ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) มีการแก้ไขข้อกฎหมายระหว่างปีมากทำให้ผู้เสียภาษีติดตามไม่ทันจึงทำให้ผลการคำนวณไม่เป็นไปตามที่ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) ผู้เสียภาษียื่นแบบทั้ง ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 แสดงเงินได้คนละประเภท โดยไม่ได้นำเงินได้มารวมคำนวณภาษี(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) ผู้เสียภาษีไม่กรอกรายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) และผู้เสียภาษียื่นแบบซ้ำ ยื่นแบบเหมือนกัน 2 ฉบับ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) ส่วนค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลางได้แก่ ผู้เสียภาษียื่นแบบซ้ำกัน แต่แสดงเงินได้ไม่เท่ากัน เมื่อรวมคำนวณภาษีใหม่แล้ว ทำให้ได้คืนภาษีลดลงหรือต้องชำระภาษีเพิ่มเติม(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) ผู้ขอคืนภาษีไม่ส่งหลักฐานเอกสาร ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในกำหนดเวลา(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) ผู้เสียภาษีกรอกรายการสถานภาพการสมรสไม่ครบถ้วน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) ผู้เสียภาษีแสดงที่อยู่ตามแบบและที่อยู่อาศัยจริงไม่ตรงกันทำให้ไม่สามารถติดต่อขอเอกสารได้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) ผู้เสียภาษีกรอกรายการประจำตัวผู้เสียภาษีของผู้จ่ายเงินได้ผิดพลาด ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลการหักภาษี ณ ที่จ่ายได้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03) ผู้เสียภาษียื่นแบบขอคืนภาษีโดยไม่มีหลักฐานการหักภาษี ณ ที่จ่าย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71) และผู้เสียภาษีไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจของเจ้าหน้าที่(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาการกรอก  
รายการของผู้เสียหายและการยื่นแบบ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัญหาการกรอกรายการของผู้เสียหาย และการยื่นแบบ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติ การ	ชำนาญ งาน	ชำนาญ การ	รวม
1. ผู้เสียหายกรอกรายการเลขประจำตัวผู้เสียหายหรือเลข ประจำตัวประชาชนผิด หรือ ซ้ำ	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.33 น้อย ปัญหา	2.53 ปาน กลาง	2.47 น้อย ปัญหา	2.47 น้อย ปัญหา
2. ผู้เสียหายกรอกรายการสถานภาพการสมรสไม่ ครบถ้วน	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.67 มาก ปัญหา	2.84 ปาน กลาง	3.38 น้อย ปัญหา	3.24 ปาน กลาง
3. ผู้เสียหายแสดงที่อยู่ตามแบบและที่อยู่อาศัยจริงไม่ ตรงกันทำให้ไม่สามารถติดต่อขอเอกสารได้	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.00 ปาน กลาง	3.05 ปาน กลาง	3.12 ปาน กลาง	3.08 ปาน กลาง
4. ผู้เสียหายไม่กรอกรายการเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อ ได้	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.17 มาก ปัญหา	3.42 ปาน กลาง	3.62 มาก ปัญหา	3.61 มาก ปัญหา
5. มีการแก้ไขข้อกฎหมายระหว่างปีมาก ทำให้ผู้เสียหาย ติดตามไม่ทันจึงทำให้ผลการคำนวณไม่เป็นไปตามที่ ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.67 ปาน กลาง	3.74 มาก ปัญหา	4.06 มาก ปัญหา	3.81 มาก ปัญหา
6. ผู้เสียหายไม่เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ ออกใหม่ทำให้นำมาใช้ไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.33 มาก ปัญหา	4.53 มากที่สุด ปัญหา	3.62 มาก ปัญหา	3.98 มาก ปัญหา
7. ผู้เสียหายยื่นแบบซ้ำ ยื่นแบบเหมือนกัน 2 ฉบับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.67 ปาน กลาง	4.05 มาก ปัญหา	3.50 มาก ปัญหา	3.59 มาก ปัญหา
8. ผู้เสียหายยื่นแบบซ้ำกัน แต่แสดงเงินได้ไม่เท่ากัน เมื่อ รวมคำนวณภาษีใหม่แล้ว ทำให้ได้คืนภาษียลดลง หรือต้อง ชำระภาษีเพิ่มเติม	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.33 น้อย ปัญหา	3.63 มาก ปัญหา	3.47 ปาน กลาง	3.41 ปาน กลาง
9. ผู้เสียหายยื่นแบบทั้ง ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 แสดงเงิน ได้คนละประเภท โดยไม่ได้นำเงินได้มารวมคำนวณภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.33 น้อย ปัญหา	3.89 มาก ปัญหา	3.79 มาก ปัญหา	3.68 มาก ปัญหา



ตารางที่ 9 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาการกรอกรายการของผู้เสียหายและการยื่นแบบ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัญหาการกรอกรายการของผู้เสียหายและการยื่นแบบ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติ การ	ชำนาญ งาน	ชำนาญ การ	รวม
10. ผู้เสียหายยื่นแบบขอคืนภาษีโดยไม่มีหลักฐานการหักภาษี ณ ที่จ่าย	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.33 น้อย ปานกลาง	2.84 ปาน กลาง	2.71 ปาน กลาง	2.71 ปาน กลาง
11. ผู้เสียหายไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.00 น้อย ปานกลาง	2.84 ปาน กลาง	2.65 ปาน กลาง	2.64 ปาน กลาง
12. ผู้เสียหายกรอกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีของผู้จ่ายเงินได้ผิด ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลการหักภาษี ณ ที่จ่ายได้	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.33 ปาน กลาง	3.26 ปาน กลาง	2.85 ปาน กลาง	3.03 ปาน กลาง
13. ผู้ขอคืนภาษีไม่ส่งหลักฐานเอกสารให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในกำหนดเวลา	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.17 ปาน กลาง	3.05 ปาน กลาง	3.38 ปาน กลาง	3.25 ปาน กลาง
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.95 ปาน กลาง	3.36 ปาน กลาง	3.28 ปาน กลาง	3.27 ปาน กลาง

จาก ตารางที่ 9 พบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่ง มีระดับปัญหาที่พบด้านปัญหาการกรอกรายการของผู้เสียหายและการยื่นแบบ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับชำนาญงาน ระดับชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ ต่างมีค่าเฉลี่ยปัญหารวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 3.28 และ 2.95 ตามลำดับ)

ปัญหาที่เจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งพบมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด ในปัญหาผู้เสียหายไม่เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ออกใหม่ทำให้นำมาใช้ไม่ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53) เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ในปัญหาผู้เสียหายไม่เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ออกใหม่ทำให้นำมาใช้ไม่ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) และเจ้าหน้าที่ตำแหน่งชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ในปัญหาผู้เสียหายไม่กรอกหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06)

ตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาการกรอก  
รายการของผู้เสียหายและการยื่นแบบ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาการกรอก รายการของผู้เสียหาย และการยื่นแบบ		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงใหม่	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ฮ่องสอน	รวม
1. ผู้เสียหายกรอกรายการเลขประจำตัวผู้เสียหายหรือเลขประจำตัวประชาชนผิดหรือซ้ำ	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	2.27 น้อย	2.29 น้อย	3.00 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	1.91 น้อย	3.00 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.75 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.47 น้อย
2. ผู้เสียหายกรอกรายการสถานภาพการสมรสไม่ครบถ้วน	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	2.73 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	3.71 มาก	3.00 ปานกลาง	3.55 มาก	3.40 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	4.00 มาก	3.00 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง
3. ผู้เสียหายแสดงที่อยู่ตามแบบและที่อยู่อาศัยจริงไม่ตรงกันทำให้ไม่สามารถติดต่อขอเอกสารได้	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	2.73 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง
4. ผู้เสียหายไม่กรอกหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	2.91 ปานกลาง	3.57 มาก	3.57 มาก	4.14 มาก	3.55 มาก	4.00 มาก	3.80 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.61 มาก
5. มีการแก้ไขข้อกฎหมายระหว่างปีมาก ทำให้ผู้เสียหายติดตามไม่ทันจึงทำให้ผลการคำนวณไม่เป็นไปตามที่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.64 มาก	3.86 มาก	3.86 มาก	4.00 มาก	3.64 มาก	4.00 มาก	3.80 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.81 มาก
6. ผู้เสียหายไม่เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ออกใหม่ทำให้นำมาใช้ไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.73 มาก	4.14 มาก	4.14 มาก	4.14 มาก	3.82 มาก	4.20 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.98 มาก

ตารางที่ 10 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาการ  
 กรอกรายการของผู้เสียภาษีและการยื่นแบบ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของ  
 เจ้าหน้าที่

ปัญหาการกรอกรายการของผู้เสียภาษีและการยื่นแบบ		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงใหม่	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ฮ่องสอน	รวม
7. ผู้เสียภาษียื่นแบบซ้ำ ยื่นแบบเหมือนกัน 2 ฉบับ	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.27 ปานกลาง	3.57 มาก	3.43 ปานกลาง	3.86 มาก	3.27 ปานกลาง	4.20 มาก	3.80 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.59 มาก
8. ผู้เสียภาษียื่นแบบซ้ำกัน แต่แสดงเงินได้ไม่เท่ากัน เมื่อรวมคำนวณภาษีใหม่แล้ว ทำให้ได้คืนภาษีลดลง หรือต้องชำระภาษีเพิ่มเติม	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.00 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.57 มาก	3.57 มาก	3.27 ปานกลาง	3.80 มาก	3.60 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.41 ปานกลาง
9. ผู้เสียภาษียื่นแบบทั้งภ.จ.ด.90 และภ.จ.ด.91 แสดงเงินได้คนละประเภท โดยไม่ได้นำเงินได้มารวมคำนวณภาษี	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.55 มาก	3.57 มาก	3.86 มาก	3.71 มาก	3.45 มาก	3.60 มาก	3.60 มาก	4.25 มาก	4.50 มากที่สุด	3.68 มาก
10. ผู้เสียภาษียื่นแบบขอคืนภาษีโดยไม่มีหลักฐานการหักภาษี ณ ที่จ่าย	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	2.73 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง
11. ผู้เสียภาษีไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	2.64 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.40 น้อย	2.60 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง

ตารางที่ 10 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาการ  
กรอกรายการของผู้เสียหายและการยื่นแบบ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่

ปัญหาการกรอกรายการของผู้เสียหายและการยื่นแบบ		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงราย	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ฮ่องสอน	รวม
12. ผู้เสียหายกรอกรายการประจำตัวผู้เสียหายของผู้จ่ายเงินได้ผิด ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลการหักภาษีที่จ่ายได้	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	2.91 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.40 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.50 มาก	2.00 น้อย	3.03 ปานกลาง
13. ผู้ขอคืนภาษีไม่ส่งหลักฐานเอกสารให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในกำหนดเวลา	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.36 ปานกลาง	3.57 มาก	3.57 มาก	3.00 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.50 มาก	3.25 ปานกลาง
รวม	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.03 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.51 มาก	3.37 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.52 มาก	3.38 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง

จาก ตารางที่ 10 พบว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานแต่ละพื้นที่พบปัญหาในด้านปัญหาการกรอกรายการของผู้เสียหายและการยื่นแบบ มีค่าเฉลี่ยรวมทุกพื้นที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) โดยพื้นที่ที่พบปัญหาในระดับมากได้แก่สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) รองลงมาได้แก่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51)

ปัญหาที่แต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่พบมากที่สุดได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน และสำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากที่สุดและมาก ในปัญหาผู้เสียภาษียื่นแบบทั้ง ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 แสดงเงินได้คนละประเภท โดยไม่ได้นำเงินได้มารวมคำนวณภาษี(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ 4.25 ตามลำดับ) สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ลำพูน ลำปาง มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากเท่ากัน ในปัญหาผู้เสียภาษีไม่เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ออกใหม่ทำให้นำมาใช้ไม่ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) สำนักงานสรรพากรพื้นที่พะเยา แพร่ เชียงราย และเชียงใหม่ 1 มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากเช่นกัน ในปัญหาผู้เสียภาษีไม่เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ออกใหม่ทำให้นำมาใช้ไม่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 4.00 3.82 และ 3.73 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการแสดง  
เงินได้และค่าใช้จ่าย

ปัญหาด้านการแสดงเงินได้และ ค่าใช้จ่าย	ระดับปัญหา					รวม	ค่า เฉลี่ย แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. ผู้เสียภาษีใช้แบบแสดงรายการภาษี ผิดประเภทการมีเงินได้ เช่นมีเงินได้ มาตรา 40(2) แต่ยื่นแบบ ภ.ง.ด.91	5 8.47	12 20.34	22 37.29	20 33.90	- -	59 100	3.03 ปาน กลาง
2. ผู้เสียภาษีมีคู่สมรส(ภรรยา) มีเงินได้ ม. 40(2)-(8) แต่แยกยื่นแบบ ภ.ง.ด.90	13 22.03	20 33.90	14 23.73	12 20.34	- -	59 100	3.58 มาก
3. ผู้เสียภาษีกรอกรายการจำนวนเงินได้ ไม่ถูกต้อง	- -	15 25.42	30 50.85	14 23.73	- -	59 100	3.02 ปาน กลาง
4. ผู้เสียภาษีแสดงรายได้ไว้ไม่ครบถ้วน โดยพบข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่าย แต่ ไม่ได้นำมารวมคำนวณภาษี	12 20.34	23 38.98	20 33.90	4 6.78	- -	59 100	3.73 มาก
5. ผู้เสียภาษีแสดงรายได้ค่าจ้าง(ม.40(2)) จากการเขียนบทความเป็นค่าแห่งลิขสิทธิ์ (ม.40(3)) ทำให้การหักค่าใช้จ่ายผิดพลาด	5 8.47	4 6.78	12 20.34	28 47.46	10 16.95	59 100	2.42 น้อย
6. ผู้เสียภาษีมีรายได้ดอกเบี้ยจากบัญชี ร่วมกันหลายคน ต้องยื่นแบบในนามคณะ บุคคล แต่ยื่นแบบในนามบุคคลคนเดียว	2 3.39	7 11.86	26 44.07	20 33.90	4 6.78	59 100	2.71 ปาน กลาง
7. ผู้เสียภาษี(ภรรยา)ยื่นแบบแสดง รายได้ดอกเบี้ย โดยไม่ได้นำรายได้ไป รวมกับสามีซึ่งมีเงินได้	15 25.42	14 23.73	14 23.73	16 27.12	- -	59 100	3.47 ปาน กลาง
8. ผู้เสียภาษีใช้เครดิตภาษีเงินปันผลไม่ ถูกต้อง เนื่องจากนิติบุคคลผู้จ่ายเงินปัน ผลมีการคำนวณภาษีหลายอัตรา	5 8.47	12 20.34	22 37.29	20 33.90	- -	59 100	3.03 ปาน กลาง
9. ผู้เสียภาษีนำเงินส่วนแบ่งผลกำไรที่ ได้รับจากกองทุนรวมตาม พ.ร.บ. หลักทรัพย์ฯ มารวมเป็นเงินได้ 40(4) ข	5 8.47	14 23.73	10 16.95	28 47.46	2 3.39	59 100	2.86 ปาน กลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการได้เงินได้และค่าใช้จ่าย

ปัญหาด้านการได้เงินได้และ ค่าใช้จ่าย	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
10. ผู้เสียภาษีที่ได้รับเงินปันผลที่ไม่เลือก เสียภาษีในอัตราร้อยละ 10 นำเงินปันผล ที่ได้รับมารวมคำนวณภาษีไม่ครบถ้วน	2 3.39	13 22.03	22 37.29	22 37.29	- -	59 100	2.92 ปาน กลาง
11. ผู้เสียภาษีแสดงรายได้ค่าเช่ารถยนต์ สับสนกับกับค่าจ้าง (ม. 40(2) หรือค่า ขนส่ง หรือบริการ (ม.40(8))	5 8.47	6 10.17	22 37.29	22 37.29	4 6.78	59 100	2.76 ปาน กลาง
12. ผู้เสียภาษี(แพทย์)แสดงเงินได้ไว้คิด ประเภท ทำให้การหักค่าใช้จ่ายไม่ ถูกต้อง เช่นเงินได้มาตรา40(2)แต่แสดง เป็น 40(6) ซึ่งหักค่าใช้จ่ายได้มากกว่า	11 18.64	18 30.51	16 27.12	14 23.73	- -	59 100	3.44 ปาน กลาง
13. ผู้เสียภาษีแสดงการหักค่าใช้จ่ายจริง โดยไม่สามารถพิสูจน์ค่าใช้จ่ายหรือไม่ มีหลักฐานมาแสดง	2 3.39	13 22.03	22 37.29	18 30.51	4 6.78	59 100	2.85 ปาน กลาง
14. ผู้เสียภาษีเลือกหักค่าใช้จ่ายเป็นการ เหมาโดยไม่มีสิทธิหัก เช่น เงินรางวัล จากการประกวดหรือแข่งขัน ต้องหัก ค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและสมควร	3 5.08	6 10.17	20 33.90	26 44.07	4 6.78	59 100	2.63 ปาน กลาง
15. ผู้เสียภาษีกรอกรายการเงินได้ที่ ได้รับยกเว้นไม่ถูกต้อง	- -	13 22.03	18 30.51	28 47.46	- -	59 100	2.75 ปาน กลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการได้เงินได้และค่าใช้จ่าย

ปัญหาด้านการได้เงินได้และ ค่าใช้จ่าย	ระดับปัญหา					รวม	ค่า เฉลี่ย แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
16. ผู้เสียหายแสดงเงินได้เฉพาะรายการเงิน ได้ที่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายเท่านั้น เมื่อตรวจ วิเคราะห์ภายหลังพบว่ามียาได้อื่น ที่ไม่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย แต่ไม่นำไป รวมคำนวณภาษี ทำให้ไม่ได้คืนภาษีหรือ ต้องชำระภาษีเพิ่มเติม	16 27.12	17 28.81	18 30.51	8 13.56	- -	59 100	3.69 มาก
รวม						59 100	3.06 ปาน กลาง

จาก ตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านการได้เงินได้และค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) โดยปัญหาที่พบอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้เสียหายแสดงเงินได้ไว้ไม่ครบถ้วน โดยพบข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่าย แต่ไม่ได้นำมารวมคำนวณภาษี(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) ผู้เสียหายแสดงเงินได้เฉพาะรายการเงินได้ที่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย เท่านั้น เมื่อตรวจวิเคราะห์ภายหลังพบว่ามียาได้อื่นที่ไม่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย แต่ไม่นำไปรวมคำนวณภาษี ทำให้ไม่ได้คืนภาษีหรือ ต้องชำระภาษีเพิ่มเติม(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) และปัญหาผู้เสียหายมีคู่สมรส(ภรรยา) มีเงินได้ มาตรา 40(2)-(8) แต่แยกยื่นแบบ ภ.ง.ด.90(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) ส่วนค่าเฉลี่ยปัญหาหาระดับปานกลางได้แก่ ผู้เสียหาย(ภรรยา)ยื่นแบบแสดงรายได้ดอกเบี้ย โดยไม่ได้นำรายได้ไปรวมกับสามีซึ่งมีเงินได้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ผู้เสียหาย(แพทย์)แสดงเงินได้ไว้ผิดประเภท ทำให้การหักค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง เช่นเงินได้มาตรา 40(2) แต่แสดงเป็น 40(6) ซึ่งหักค่าใช้จ่ายได้มากกว่า(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) ผู้เสียหายใช้แบบแสดงรายการภาษีผิดประเภทการมีเงินได้ เช่น มีเงินได้ มาตรา 40(2) แต่ยื่นแบบภ.ง.ด.91(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03) ผู้เสียหายใช้เครดิตภาษีเงินปันผลไม่ถูกต้อง เนื่องจากนิติบุคคลผู้จ่ายเงินปันผลมีการคำนวณภาษีหลายอัตรา(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03) ผู้เสียหายกรอรายการจำนวนเงินได้ไม่ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) ผู้เสียหายที่ได้รับเงินปันผลที่ไม่เลือกเสียภาษีในอัตราร้อยละ 10 นำเงินปันผลที่ได้รับมารวมคำนวณภาษีไม่ครบถ้วน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ



2.92) ผู้เสียภานำเงินส่วนแบ่งผลกำไรที่ได้รับจากกองทุนรวมตาม พ.ร.บ.หลักทรัพย์ฯ มารวมเป็นเงินได้ 40(4) ข(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) ผู้เสียภานำเงินแสดงการหักค่าใช้จ่ายจริงโดยไม่สามารถพิสูจน์ค่าใช้จ่ายหรือไม่มีหลักฐานมาแสดง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85) ผู้เสียภานำเงินแสดงรายได้ค่าเช่ารถยนต์ สับสนกับกับค่าจ้าง (ม. 40(2) หรือค่าขนส่ง หรือบริการ (ม.40(8))(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76) ผู้เสียภานำเงินกรอกรายการเงินได้ที่ได้รับยกเว้นไม่ต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75) ผู้เสียภานำเงินมีรายได้ออกเบื้อจาก บัญชีร่วมกันหลายคน ต้องยื่นแบบในนามคณะบุคคล แต่ยื่นแบบในนามบุคคลคนเดียว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71) และผู้เสียภานำเงินเลือกหักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาโดยไม่มีสิทธิหัก เช่น เงินรางวัลจากการประกวดหรือแข่งขัน ต้องหักค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและสมควร(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการแสดงผล  
เงินได้และค่าใช้จ่าย จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัญหาด้านการแสดงผลเงินได้และค่าใช้จ่าย		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติ การ	ชำนาญ งาน	ชำนาญ การ	รวม
1. ผู้เสียภาษีใช้แบบแสดงรายการภาษีผิดประเภทการมีเงินได้ เช่น มีเงินได้ มาตรา 40(2) แต่ยื่นแบบภ.ง.ด.91	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.00 ปาน กลาง	3.53 มาก	2.76 ปาน กลาง	3.03 ปาน กลาง
2. ผู้เสียภาษีมีคู่สมรส(ภรรยา) มีเงินได้ มาตรา 40(2)-(8) แต่แยกยื่นแบบ ภ.ง.ด.90	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.83 มาก	3.58 มาก	3.53 มาก	3.58 มาก
3. ผู้เสียภาษีกรอกรายการจำนวนเงินได้ไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.83 ปาน กลาง	3.16 ปาน กลาง	2.97 ปาน กลาง	3.02 ปาน กลาง
4. ผู้เสียภาษีแสดงรายได้ไว้ไม่ครบถ้วน โดยพบข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่าย แต่ไม่ได้นำมารวมคำนวณภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.17 ปาน กลาง	3.63 มาก	3.88 มาก	3.73 มาก
5. ผู้เสียภาษีแสดงรายได้ค่าจ้าง(ม.40(2))จากการเขียนบทความเป็นค่าแห่งลิขสิทธิ์(ม.40(3)) ทำให้การหักค่าใช้จ่ายผิดพลาด	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.00 ปาน กลาง	2.42 น้อย	2.32 น้อย	2.42 น้อย
6. ผู้เสียภาษีมีรายได้ดอกเบี้ยจากบัญชีร่วมกันหลายคน ต้องยื่นแบบในนามคณะบุคคล แต่ยื่นแบบในนามบุคคลคนเดียว	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.33 ปาน กลาง	2.42 น้อย	2.76 ปาน กลาง	2.71 ปาน กลาง
7. ผู้เสียภาษี(ภรรยา)ยื่นแบบแสดงรายได้ดอกเบี้ย โดยไม่ได้นำรายได้ไปรวมกับสามีซึ่งมีเงินได้	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.67 มาก	4.00 มาก	3.15 ปาน กลาง	3.47 ปาน กลาง
8. ผู้เสียภาษีใช้เครดิตภาษีเงินปันผลไม่ถูกต้อง เนื่องจากนิติบุคคลผู้จ่ายเงินปันผลมีการคำนวณภาษีหลายอัตรา	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.83 ปาน กลาง	3.21 ปาน กลาง	2.97 ปาน กลาง	3.03 ปาน กลาง
9. ผู้เสียภาษีนำเงินส่วนแบ่งผลกำไรที่ได้รับจากกองทุนรวมตาม พ.ร.บ.หลักทรัพย์ฯ มารวมเป็นเงินได้ 40(4) ข	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.83 ปาน กลาง	2.95 ปาน กลาง	2.82 ปาน กลาง	2.86 ปาน กลาง

ตารางที่ 12 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการ  
แสดงเงินได้และค่าใช้จ่าย จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัญหาด้านการแสดงเงินได้และค่าใช้จ่าย		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติ การ	ชำนาญ งาน	ชำนาญ การ	รวม
10. ผู้เสียภาษีที่ได้รับเงินปันผลที่ไม่เลือกเสียภาษีในอัตรา ร้อยละ 10 นำเงินปันผลที่ได้รับมารวมคำนวณภาษีไม่ ครบถ้วน	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.83 ปาน กลาง	3.05 ปาน กลาง	2.85 ปาน กลาง	2.92 ปาน กลาง
11. ผู้เสียภาษีแสดงรายได้ค่าเช่ารถยนต์ สับสนกับกับ ค่าจ้าง (ม. 40(2) หรือ ค่าขนส่ง หรือบริการ (ม.40(8))	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.83 ปาน กลาง	3.16 ปาน กลาง	2.53 ปาน กลาง	2.76 ปาน กลาง
12. ผู้เสียภาษี(แพทย์)แสดงเงินได้ไว้ผิดประเภท ทำให้ การหักค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง เช่นเงินได้มาตรา 40(2) แต่ แสดงเป็น 40(6) ซึ่งหักค่าใช้จ่ายได้มากกว่า	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.00 ปาน กลาง	3.95 มาก กลาง	3.24 ปาน กลาง	3.44 ปาน กลาง
13. ผู้เสียภาษีแสดงการหักค่าใช้จ่ายจริงโดยไม่สามารถ พิสูจน์ค่าใช้จ่ายหรือไม่มีหลักฐานมาแสดง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.33 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	2.62 ปาน กลาง	2.85 ปาน กลาง
14. ผู้เสียภาษีเลือกหักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาโดยไม่มี สิทธิหัก เช่น เงินรางวัลจากการประกวดหรือแข่งขัน ต้อง หักค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและสมควร	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.33 ปาน กลาง	2.79 ปาน กลาง	2.41 ปาน กลาง	2.63 ปาน กลาง
15. ผู้เสียภาษีกรอกรายการเงินได้ที่ได้รับยกเว้นไม่ ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.00 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	2.51 ปาน กลาง	2.75 ปาน กลาง
16. ผู้เสียภาษีแสดงเงินได้เฉพาะรายการเงินได้ที่ถูกหัก ภาษี ณ ที่จ่ายเท่านั้น เมื่อตรวจวิเคราะห์ภายหลังพบว่ามิ รายได้อื่นที่ไม่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย แต่ไม่นำไปรวม คำนวณภาษี ทำให้ไม่ได้คืนภาษีหรือ ต้องชำระภาษี เพิ่มเติม	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.50 มาก ปาน	4.05 มาก ปาน	3.53 มาก ปาน	3.69 มาก ปาน
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.15 ปาน กลาง	3.26 ปาน กลาง	2.93 ปาน กลาง	3.06 ปาน กลาง

จาก ตารางที่ 12 พบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่ง มีระดับปัญหาที่พบด้านการแสดงเงินได้และค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับชำนาญงาน ระดับปฏิบัติการ และระดับชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยปัญหารวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 3.15 และ 2.93 ตามลำดับ)

ปัญหาที่เจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งพบมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ในปัญหาผู้เสียภาษีแสดงเงินได้เฉพาะรายการเงินได้ที่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายเท่านั้น เมื่อตรวจวิเคราะห์ภายหลังพบว่า มีรายได้อื่นที่ไม่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย แต่ไม่นำไปรวมคำนวณภาษี ทำให้ไม่ได้คืนภาษีหรือ ต้องชำระภาษีเพิ่มเติม(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมากในปัญหาผู้เสียภาษีแสดงรายได้ไว้ไม่ครบถ้วน โดยพบข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่าย แต่ไม่ได้นำมารวมคำนวณภาษี(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) และเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ในปัญหาผู้เสียภาษีมีคู่สมรส(ภรรยา) มีเงินได้มาตรา 40(2)-(8) แต่แยกยื่นแบบ ภ.ง.ด.90(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83)

ตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการได้เงินได้และค่าใช้จ่าย จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการ แสดงเงินได้และ ค่าใช้จ่าย		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงใหม่	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ฮ่องสอน	รวม
1. ผู้เสียภาษีใช้ แบบแสดงรายการ ภาษีผิดประเภท การมีเงินได้ เช่นมี เงินได้ มาตรา 40(2) แต่ยื่น แบบภ.จ.ด.91	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.18 ปาน กลาง	2.86 ปาน กลาง	3.14 ปาน กลาง	2.43 น้อย	2.91 ปาน กลาง	3.60 มาก	3.40 ปาน กลาง	2.75 ปาน กลาง	3.50 มาก	3.03 ปาน กลาง
2. ผู้เสียภาษีมีคู่ สมรส(ภรรยา) มี เงินได้ มาตรา 40(2)-(8) แต่แยก ยื่นแบบ ภ.จ.ด.90	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.00 มาก	4.00 มาก	3.43 ปาน กลาง	2.86 ปาน กลาง	3.45 ปาน กลาง	3.80 มาก	3.40 ปาน กลาง	3.50 มาก	3.50 มาก	3.58 มาก
3. ผู้เสียภาษีกรอก รายการจำนวนเงิน ได้ไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.27 ปาน กลาง	3.71 มาก	3.00 ปาน กลาง	2.71 ปาน กลาง	2.82 ปาน กลาง	2.80 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	2.75 ปาน กลาง	2.50 ปาน กลาง	3.02 ปาน กลาง
4. ผู้เสียภาษีแสดง รายได้ไว้ไม่ ครบถ้วน โดยพบ ข้อมูลภาษีหัก ณ ที่ จ่าย แต่ไม่ได้นำมา รวมคำนวณภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.45 ปาน กลาง	3.86 มาก	3.86 มาก	3.86 มาก	3.64 มาก	4.20 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.00 ปาน กลาง	3.73 มาก
5. ผู้เสียภาษีแสดง รายได้ค่าจ้าง(ม. 40(2))จากการเขียน บทความเป็นค่า แห่งลิขสิทธิ์(ม. 40(3)) ทำให้การ หักค่าใช้จ่าย ผิดพลาด	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.73 ปาน กลาง	2.43 น้อย	3.00 ปาน กลาง	2.14 น้อย	2.36 น้อย	2.80 ปาน กลาง	1.60 น้อย	2.00 น้อย	2.00 น้อย	2.42 น้อย

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการ  
แสดงเงินได้และค่าใช้จ่าย จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการ แสดงเงินได้และ ค่าใช้จ่าย		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									รวม
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงใหม่ รย	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ฮ่องสอน	
6. ผู้เสียภาษีมี รายได้ดอกเบี้ยจาก บัญชีร่วมกันหลาย คน ต้องยื่นแบบใน นามคณะบุคคล แต่ ยื่นแบบในนาม บุคคลคนเดียว	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.09 ปาน กลาง	3.14 ปาน กลาง	3.14 ปาน กลาง	2.43 น้อย	2.55 ปาน กลาง	2.40 น้อย	2.40 น้อย	2.25 น้อย	2.00 น้อย	2.71 ปาน กลาง
7. ผู้เสียภาษี (ภรรยา)ยื่นแบบ แสดงรายได้ ดอกเบี้ย โดยไม่ได้ นำรายได้ไปรวม กับสามีซึ่งมีเงินได้	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.36 ปาน กลาง	4.00 มาก	3.43 ปาน กลาง	3.57 มาก	3.73 มาก	3.60 มาก	2.80 ปาน กลาง	3.50 มาก	2.00 น้อย	3.47 ปาน กลาง
8. ผู้เสียภาษีใช้ เครดิตภาษีเงินปัน ผลไม่ถูกต้อง เนื่องจากนิติบุคคล ผู้จ่ายเงินปันผลมี การคำนวณภาษี หลายอัตรา	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.27 ปาน กลาง	3.14 ปาน กลาง	3.14 ปาน กลาง	3.71 มาก	2.82 ปาน กลาง	3.20 ปาน กลาง	2.40 น้อย	2.50 ปาน กลาง	2.00 น้อย	3.03 ปาน กลาง
9. ผู้เสียภาษีนำเงิน ส่วนแบ่งผลกำไรที่ ได้รับจากกองทุน รวมตาม พ.ร.บ. หลักทรัพย์ฯ มา รวมเป็นเงินได้ 40(4) ข	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.09 ปาน กลาง	2.86 ปาน กลาง	2.86 ปาน กลาง	3.57 มาก	2.64 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	2.60 ปาน กลาง	2.25 น้อย	2.00 น้อย	2.86 ปาน กลาง

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการ  
แสดงเงินได้และค่าใช้จ่าย จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการ แสดงเงินได้และ ค่าใช้จ่าย		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงใหม่ ราย	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ ฮ่อง สอน	รวม
10. ผู้เสียภาษีที่ ได้รับเงินปันผลที่ ไม่เลือกเสียภาษีใน อัตราร้อยละ 10 นำเงินปันผลที่ ได้รับมารวม คำนวณภาษีไม่ ครบถ้วน	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.91 ปาน กลาง	3.29 ปาน กลาง	2.86 ปาน กลาง	3.29 ปาน กลาง	2.64 ปาน กลาง	3.20 ปาน กลาง	3.20 ปาน กลาง	2.25 น้อย	2.00 น้อย	2.92 ปาน กลาง
11. ผู้เสียภาษีแสดง รายได้ ค่าเช่า รถยนต์ สับสนกับ กับค่าจ้าง (ม. 40(2)) หรือ ค่าขนส่ง หรือ บริการ (ม.40(8))	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.00 ปาน กลาง	3.14 ปาน กลาง	3.14 ปาน กลาง	3.14 ปาน กลาง	2.55 ปาน กลาง	2.20 น้อย	2.60 ปาน กลาง	2.25 น้อย	1.50 น้อย	2.76 ปาน กลาง
12. ผู้เสียภาษี (แพทย์)แสดงเงิน ได้ไว้ผิดประเภท ทำให้การหัก ค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง เช่นเงินได้มาตรา 40(2) แต่แสดงเป็น 40(6) ซึ่งหัก ค่าใช้จ่ายได้ มากกว่า	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.82 มาก	3.57 มาก	3.86 มาก	3.29 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.20 ปาน กลาง	3.40 ปาน กลาง	3.25 ปาน กลาง	3.50 มาก	3.44 ปาน กลาง
13. ผู้เสียภาษีแสดง การหักค่าใช้จ่าย จริงโดยไม่สามารถ พิสูจน์ค่าใช้จ่าย หรือไม่มีหลักฐาน มาแสดง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.55 ปาน กลาง	2.86 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	2.82 ปาน กลาง	2.40 น้อย	2.80 ปาน กลาง	3.25 ปาน กลาง	4.00 มาก	2.85 ปาน กลาง

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการ  
แสดงเงินได้และค่าใช้จ่าย จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการ แสดงเงินได้และ ค่าใช้จ่าย		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงใหม่	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ฮ่องสอน	รวม
14. ผู้เสียภาษีเลือก หักค่าใช้จ่ายเป็น การเหมาโดยไม่มี สิทธิหัก เช่น เงิน รางวัลจากการ ประกวด หรือ แข่งขัน ต้องหัก ค่าใช้จ่ายตามความ จำเป็นและสมควร	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.27 น้อย	2.57 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	2.71 ปาน กลาง	2.64 ปาน กลาง	2.00 น้อย	2.80 ปาน กลาง	2.75 ปาน กลาง	4.00 มาก	2.63 ปาน กลาง
15. ผู้เสียภาษีกรอก รายการเงินได้ที่ ได้รับยกเว้นไม่ ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.45 น้อย	2.86 ปาน กลาง	3.29 ปาน กลาง	2.86 ปาน กลาง	2.64 ปาน กลาง	2.40 น้อย	2.80 ปาน กลาง	2.50 ปาน กลาง	3.50 มาก	2.75 ปาน กลาง
16. ผู้เสียภาษีแสดง เงินได้เฉพาะ รายการเงินได้ที่ถูก หักภาษี ณ ที่จ่าย เท่านั้น เมื่อตรวจ วิเคราะห์ภายหลัง พบว่ามียาได้อื่นที่ ไม่ถูกหักภาษี ณ ที่ จ่าย แต่ไม่นำไป รวมคำนวณภาษี ทำให้ไม่ได้คืนภาษี หรือ ต้องชำระภาษี เพิ่มเติม	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.91 มาก	3.71 มาก	3.29 ปาน กลาง	3.71 มาก	3.91 มาก	3.40 ปาน กลาง	3.40 ปาน กลาง	4.00 มาก	3.50 มาก	3.69 มาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.15 ปาน กลาง	3.25 ปาน กลาง	3.21 ปาน กลาง	3.08 ปาน กลาง	2.94 ปาน กลาง	3.01 ปาน กลาง	2.91 ปาน กลาง	2.83 ปาน กลาง	2.78 ปาน กลาง	3.06 ปาน กลาง



จาก ตารางที่ 13 พบว่า เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานแต่ละพื้นที่พบปัญหาในด้านการแสดงเงินได้และค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยรวมทุกพื้นที่ที่อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) โดยแต่ละพื้นที่ที่ต่างพบปัญหาอยู่ระดับปานกลาง ได้แก่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) รองลงมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21)

ปัญหาที่แต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่พบมากที่สุดได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่พะเยา แพร่ และลำปาง มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก ในปัญหาผู้เสียภาษีแสดงรายได้ไว้ไม่ครบถ้วน โดยพบข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่าย แต่ไม่ได้นำมารวมคำนวณภาษี(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 4.00 และ 3.86 ตามลำดับ) สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาระดับมากในปัญหาผู้เสียภาษีมีคู่สมรส(ภรรยา) มีเงินได้ มาตรา 40(2)-(8) แต่แยกยื่นแบบ ภ.ง.ด.90ผู้เสียภาษีมีคู่สมรส(ภรรยา) มีเงินได้ มาตรา 40(2)-(8) แต่แยกยื่นแบบ ภ.ง.ด.90(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาระดับมากเท่ากัน ในปัญหาผู้เสียภาษีมีคู่สมรส(ภรรยา) มีเงินได้ มาตรา 40(2)-(8) แต่แยกยื่นแบบ ภ.ง.ด.90ผู้เสียภาษีมีคู่สมรส(ภรรยา) มีเงินได้ มาตรา 40(2)-(8) แต่แยกยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 และปัญหาผู้เสียภาษี(ภรรยา)ยื่นแบบแสดงรายได้ ดอกเบี้ย โดยไม่ได้นำรายได้ไปรวมกับสามีซึ่งมีเงินได้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ4.00) สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาระดับมากเท่ากัน ในปัญหาผู้เสียภาษีแสดงการหักค่าใช้จ่ายจริงโดยไม่สามารถพิสูจน์ค่าใช้จ่ายหรือไม่มีหลักฐานมาแสดง และปัญหาผู้เสียภาษีเลือกหักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมาโดยไม่มีสิทธิหักเช่น เงินรางวัลจากการประกวดหรือแข่งขันต้องหักค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและสมควร(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน และเชียงราย มีค่าเฉลี่ยของปัญหาระดับมาก ในปัญหาผู้เสียภาษีแสดงเงินได้ที่เฉพาะรายการเงิน ได้ที่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายเท่านั้น เมื่อตรวจวิเคราะห์ภายหลังพบว่า มีรายได้อื่นที่ไม่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายแต่ไม่นำไปรวมคำนวณภาษีทำให้ไม่ได้คืนภาษีหรือต้องชำระภาษีเพิ่มเติม(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.91 ตามลำดับ) และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ระดับมากเท่ากัน ในปัญหาผู้เสียภาษีแสดงรายได้ไว้ไม่ครบถ้วน โดยพบข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่าย แต่ไม่ได้นำมารวมคำนวณภาษี และปัญหาผู้เสียภาษี(แพทย์)แสดงเงินได้ไว้ผิดประเภท ทำให้การหักค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง เช่นเงินได้ มาตรา 40(2) แต่แสดงเป็น 40(6) ซึ่งหักค่าใช้จ่ายได้มากกว่า(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการหักลดหย่อนคู่สมรส

ปัญหาด้านการหักลดหย่อนคู่สมรส	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ยแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
1. กรณีคู่สมรสมีเงินได้แยกยื่นแบบให้ต่างฝ่ายต่างหักลดหย่อน แต่ผู้เสียภานำคู่สมรสมาหักลดหย่อน	5 8.47	16 27.12	18 30.51	16 27.12	4 6.78	59 100	3.03 ปานกลาง
2. ผู้เสียภานหักลดหย่อนคู่สมรสไม่ถูกต้อง กรณี คู่สมรสมีเงินได้สมรส หรือหย่าระหว่างปีภาน	7 11.86	20 33.90	22 37.29	8 13.56	2 3.39	59 100	3.37 ปานกลาง
รวม						59 100	3.20 ปานกลาง

จาก ตารางที่ 14 พบว่า ปัญหาด้านการหักลดหย่อนคู่สมรส มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) โดยแต่ละปัญหามีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางได้แก่ผู้เสียภานหักลดหย่อนคู่สมรสไม่ถูกต้อง กรณี คู่สมรสมีเงินได้ สมรสหรือหย่าระหว่างปีภาน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) และคู่สมรสมีเงินได้แยกยื่นแบบให้ต่างฝ่ายต่างหักลดหย่อน แต่ผู้เสียภานำคู่สมรสมาหักลดหย่อน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03)

ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการ  
หักลดหย่อนคู่สมรส จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัญหาด้านการหักลดหย่อนคู่สมรส		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติ การ	ชำนาญ งาน	ชำนาญ การ	รวม
1. กรณีคู่สมรสมีเงินได้แยกยื่นแบบให้ต่างฝ่ายต่างหัก ลดหย่อน แต่ผู้เสียภาษีนำคู่สมรสมาหักลดหย่อน	ค่าเฉลี่ย	3.33	3.11	2.94	3.03
	ระดับ	ปาน	ปาน	ปาน	ปาน
	ปัญหา	กลาง	กลาง	กลาง	กลาง
2. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนคู่สมรสไม่ถูกต้อง กรณี คู่สมรส มีเงินได้สมรสหรือหย่าระหว่างปีภาษี	ค่าเฉลี่ย	3.50	3.58	3.24	3.37
	ระดับ	มาก	มาก	ปาน	ปาน
	ปัญหา			กลาง	กลาง
รวม	ค่าเฉลี่ย	3.42	3.34	3.09	3.20
	ระดับ	ปาน	ปาน	ปาน	ปาน
	ปัญหา	กลาง	กลาง	กลาง	กลาง

จาก ตารางที่ 15 พบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่ง มีระดับปัญหาที่พบด้านการหัก  
ลดหย่อนคู่สมรส มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่ง  
ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญงาน และระดับชำนาญการ ต่างมีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับ  
ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 3.34 และ 3.09 ตามลำดับ)

ปัญหาที่ เจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่งพบมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ  
ชำนาญงาน และระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ  
ชำนาญการมีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ในปัญหาผู้เสียภาษีหักลดหย่อนคู่สมรสไม่ถูกต้อง  
กรณี คู่สมรสมีเงินได้สมรสหรือหย่าระหว่างปีภาษี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 3.50 และ 3.24  
ตามลำดับ)

ตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการ  
 หักลดหย่อนคู่สมรส จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการหักลดหย่อนคู่สมรส		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงราย	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ฮ่องสอน	รวม
1. กรณีคู่สมรสมีเงินได้แยกยื่นแบบให้ต่างฝ่ายต่างหักลดหย่อน แต่ผู้เสียภาษีนำคู่สมรสมาหักลดหย่อน	ค่าเฉลี่ย	2.64	3.14	3.71	2.86	3.00	2.60	2.80	3.75	3.50	3.03
	ระดับ	ปาน	ปาน	มาก	ปาน	ปาน	ปาน	ปาน	มาก	มาก	ปาน
	ปัญหา	กลาง	กลาง		กลาง	กลาง	กลาง	กลาง			กลาง
2. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนคู่สมรสไม่ถูกต้อง กรณีคู่สมรสมีเงินได้สมรสหรือหย่าระหว่างปีภาษี	ค่าเฉลี่ย	3.09	3.14	3.29	3.43	3.55	3.20	3.60	4.00	3.50	3.37
	ระดับ	ปาน	ปาน	ปาน	ปาน	มาก	ปาน	มาก	มาก	มาก	ปาน
	ปัญหา	กลาง	กลาง	กลาง	กลาง		กลาง				กลาง
รวม	ค่าเฉลี่ย	2.86	3.14	3.50	3.14	3.27	2.90	3.20	3.88	3.50	3.20
	ระดับ	ปาน	ปาน	มาก	ปาน	ปาน	ปาน	ปาน	มาก	มาก	ปาน
	ปัญหา	กลาง	กลาง		กลาง	กลาง	กลาง	กลาง			กลาง

จาก ตารางที่ 16 พบว่า เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานแต่ละพื้นที่พบปัญหาในการหักลดหย่อนคู่สมรส มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) โดยพื้นที่ที่พบปัญหาในระดับมาก ได้แก่สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) รองลงมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน และแม่ฮ่องสอน มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากเท่ากัน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50)

ปัญหาที่แต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่พบมากที่สุดได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน แพร่ เชียงราย ลำปาง พะเยา และเชียงใหม่ 1 มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ในระดับมากและปานกลางในปัญหาผู้เสียภาษีหักลดหย่อนคู่สมรสไม่ถูกต้อง กรณีคู่สมรสมีเงินได้สมรสหรือหย่าระหว่างปีภาษี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.60 3.55 3.43 3.20 และ 3.09 ตามลำดับ) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาระดับมากในปัญหากรณีคู่สมรสมีเงินได้แยกยื่นแบบให้ต่างฝ่ายต่างหักลดหย่อน แต่ผู้เสียภาษีนำคู่สมรสมาหักลดหย่อน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน และเชียงใหม่ 2 มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากและปานกลาง ในปัญหาผู้เสียภาษีหักลดหย่อนคู่สมรสไม่ถูกต้อง กรณีคู่สมรสมีเงินได้สมรสหรือหย่าระหว่างปีภาษี และปัญหากรณีคู่สมรสมีเงินได้แยกยื่นแบบให้ต่างฝ่ายต่างหักลดหย่อน แต่ผู้เสียภาษีนำคู่สมรสมาหักลดหย่อน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และ 3.14 ตามลำดับ)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการหักลดหย่อนบุตรและค่าการศึกษา

ปัญหาด้านการหักลดหย่อนบุตรและค่าการศึกษา	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ยแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
1. ผู้เสียภาษีไม่กรอกจำนวนบุตร	5 8.47	12 20.34	18 30.51	12 20.34	12 20.34	59 100	2.76 ปานกลาง
2. กรณีผู้มีเงินได้ (ชาย) หย่าไม่มีหนังสือแนบท้ายการหย่า ไม่ได้จดทะเบียนสมรส หรือไม่ได้จดทะเบียนรับรองบุตร แต่หักลดหย่อนบุตร	6 10.17	31 52.54	16 27.12	2 3.39	4 6.78	59 100	3.56 มาก
3. ผู้เสียภาษีใส่จำนวนบุตรเกินกว่าสิทธิที่ได้รับ	2 3.39	13 22.03	16 27.12	16 27.12	12 20.34	59 100	2.61 ปานกลาง
4. บุตรที่นำมาหักลดหย่อนไม่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดที่จะหักลดหย่อนได้	2 3.39	17 28.81	16 27.12	20 33.90	4 6.78	59 100	2.88 ปานกลาง
<b>รวม</b>						<b>59 100</b>	<b>2.95 ปานกลาง</b>

จาก ตารางที่ 17 พบว่า ปัญหาด้านการหักลดหย่อนบุตรและค่าการศึกษา มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95) โดยปัญหาระดับมากที่สุดได้แก่ปัญหาผู้มีเงินได้ (ชาย) หย่าไม่มีหนังสือแนบท้ายการหย่า ไม่ได้จดทะเบียนสมรสหรือไม่ได้จดทะเบียนรับรองบุตร แต่หักลดหย่อนบุตร(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) ส่วนปัญหาระดับปานกลางได้แก่บุตรที่นำมาหักลดหย่อน ไม่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดที่จะหักลดหย่อนได้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88) ผู้เสียภาษีไม่กรอกจำนวนบุตร(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76) และผู้เสียภาษีใส่จำนวนบุตรเกินกว่าสิทธิที่ได้รับ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61) ตามลำดับ

**ตารางที่ 18** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการหักลดหย่อนบุตรและค่าการศึกษา จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัญหาด้านการหักลดหย่อนบุตรและค่าการศึกษา		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติ การ	ชำนาญ งาน	ชำนาญ การ	รวม
1. ผู้เสียภาษีไม่กรอกจำนวนบุตร	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.67 มาก ปัญหา	2.84 ปาน กลาง	2.56 ปาน กลาง	2.76 ปาน กลาง
2. กรณีผู้มีเงินได้(ชาย) หย่าไม่มีหนังสือแนบท้ายการหย่าไม่ได้จดทะเบียนสมรส หรือไม่ได้จดทะเบียนรับรองบุตร แต่หักลดหย่อนบุตร	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.33 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	3.85 มาก	3.56 มาก
3. ผู้เสียภาษีใส่จำนวนบุตรเกินกว่าสิทธิ์ที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.67 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	2.32 น้อย	2.61 ปาน กลาง
4. บุตรที่นำมาหักลดหย่อน ไม่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดที่จะหักลดหย่อนได้	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.00 ปาน กลาง	2.63 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	2.88 ปาน กลาง
<b>รวม</b>	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	<b>3.17</b> <b>ปาน</b> <b>กลาง</b>	<b>2.92</b> <b>ปาน</b> <b>กลาง</b>	<b>2.93</b> <b>ปาน</b> <b>กลาง</b>	<b>2.95</b> <b>ปาน</b> <b>กลาง</b>

จาก ตารางที่ 18 พบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่ง มีระดับปัญหาด้านการหักลดหย่อนบุตรและค่าการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95) โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญงาน ต่างมีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 2.93 และ 2.92 ตามลำดับ)

ปัญหาที่เจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งพบมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ในกรณีผู้มีเงินได้(ชาย) หย่าไม่มีหนังสือแนบท้ายการหย่า ไม่ได้จดทะเบียนสมรส หรือไม่ได้จดทะเบียนรับรองบุตรแต่หักลดหย่อนบุตร(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) เจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยระดับมากในปัญหาผู้เสียภาษีไม่กรอกจำนวนบุตร(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) และเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับปานกลางเท่ากัน ในปัญหากรณีผู้มีเงินได้(ชาย)หย่าไม่มีหนังสือแนบท้ายการหย่าไม่ได้จดทะเบียนสมรสหรือไม่ได้จดทะเบียนรับรองบุตร แต่หักลดหย่อนบุตร และปัญหาผู้เสียภาษีใส่จำนวนบุตรเกินกว่าสิทธิ์ที่ได้รับ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11)

ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการหักลดหย่อนบุตรและค่าการศึกษา จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการหักลดหย่อนบุตรและค่าการศึกษา		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงราย	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ฮ่องสอน	รวม
1. ผู้เสียภาษีไม่กรอกจำนวนบุตร	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.09 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	2.43 น้อย	2.00 น้อย	2.60 น้อย	2.40 น้อย	4.00 มาก	3.50 มาก	2.76 ปานกลาง
2. กรณีผู้มีเงินได้ (ชาย) หย่า ไม่มีหนังสือแนบท้ายการหย่า ไม่ได้จดทะเบียนสมรส หรือไม่ได้จดทะเบียนรับรองบุตร แต่หักลดหย่อนบุตร	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.09 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.71 มาก	3.86 มาก	3.64 มาก	3.40 ปานกลาง	4.00 มาก	4.00 มาก	3.75 มาก	3.56 มาก
3. ผู้เสียภาษีใส่จำนวนบุตรเกินกว่าสิทธิที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	2.45 น้อย	2.86 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	2.27 น้อย	3.20 ปานกลาง	2.40 น้อย	1.25 น้อยที่สุด	3.50 มาก	2.61 ปานกลาง
4. บุตรที่นำมาหักลดหย่อน ไม่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดที่จะหักลดหย่อนได้	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	2.27 น้อย	2.71 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.50 มาก	2.88 ปานกลาง
รวม	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	2.73 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.56 มาก	2.95 ปานกลาง

จาก ตารางที่ 19 พบว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติแต่ละพื้นที่พบปัญหาในด้านปัญหาด้านการหักลดหย่อนบุตรและค่าการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมทุกพื้นที่อยู่ระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95) โดยพื้นที่ที่พบปัญหาในระดับมาก ได้แก่สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) ส่วนพื้นที่ที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25)

ปัญหาที่แต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่พบมากที่สุดได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่  
 น่าน และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับมากและปานกลาง ในปัญหาผู้  
 เสียภาษีไม่กรอกจำนวนบุตร และปัญหากรณีผู้มีเงินได้(ชาย) หย่าไม่มีหนังสือแนบท้ายการหย่า  
 ไม่ได้จดทะเบียนสมรส หรือไม่ได้จดทะเบียนรับรองบุตร แต่หักลดหย่อนบุตร(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00  
 และ 3.09 ตามลำดับ) สำนักงานสรรพากรพื้นที่แพร่ ลำปาง ลำพูน เชียงราย มีค่าเฉลี่ยปัญหา  
 ระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.86 3.71 3.64) และสำนักงานสรรพากรพื้นที่พะเยา และ  
 เชียงใหม่ 2 มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และ 3.29 ตามลำดับ) ในปัญหา  
 กรณีผู้มีเงินได้(ชาย) หย่าไม่มีหนังสือแนบท้ายการหย่า ไม่ได้จดทะเบียนสมรส หรือไม่ได้จดทะเบียน  
 รับรองบุตร แต่หักลดหย่อนบุตร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย

ปัญหาด้านการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ยแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
1. กรณีคู่สมรสแยกกันแบบ ดอกเบี้ยกู้ยืมสามารถนำมาหักลดหย่อนได้คนละครึ่งหนึ่ง แต่ทั้ง 2 ฝ่ายนำมาหักเต็มจำนวน	7 11.86	26 44.07	16 27.12	8 13.56	2 3.39	59 100	3.47 ปานกลาง
2. กรอกจำนวนดอกเบี้ยเงินกู้ยืมไม่ถูกต้อง	7 11.86	12 20.34	24 40.68	12 20.34	4 6.78	59 100	3.10 ปานกลาง
3. กรณีมีผู้กู้ร่วมหลายคนไม่เฉลี่ยดอกเบี้ยตามจำนวนผู้กู้กรณีมีผู้กู้ร่วมหลายคน ไม่เฉลี่ยดอกเบี้ยตามจำนวนผู้กู้	7 11.86	20 33.90	30 50.85	2 3.39	- -	59 100	3.54 มาก
4. ไม่มีหลักฐานการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้	- -	9 15.25	14 23.73	18 30.51	18 30.51	59 100	2.24 น้อย
5. หักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด	7 11.86	8 13.56	22 37.29	16 27.12	6 10.17	59 100	2.90 ปานกลาง
6. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้อื่นที่ไม่ใช่เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	2 3.39	5 8.47	10 16.95	20 33.90	22 37.29	59 100	2.07 น้อย
<b>รวม</b>						<b>59 100</b>	<b>2.89 ปานกลาง</b>

จาก ตารางที่ 20 พบว่า ปัญหาด้านการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89) โดยเรื่องปัญหาระดับมากได้แก่กรณีมีผู้กู้ร่วมหลายคนไม่เฉลี่ยดอกเบี้ยตามจำนวนผู้กู้กรณีมีผู้กู้ร่วมหลายคนไม่เฉลี่ยดอกเบี้ยตามจำนวนผู้กู้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) ส่วนปัญหาระดับปานกลางได้แก่กรณีคู่สมรสแยกกันแบบ ดอกเบี้ยผู้ยืมสามารถนำมาหักลดหย่อนได้คนละกึ่งหนึ่งแต่ทั้ง 2 ฝ่ายนำมาหักเต็มจำนวน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) กรอกจำนวนดอกเบี้ยเงินกู้ผู้ยืมไม่ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10) และหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90) ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk-like element above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย

ปัญหาด้านการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติ การ	ชำนาญ งาน	ชำนาญ การ	รวม
1. กรณีคู่สมรสแยกกันแบบ ดอกเบี้ยกู้ยืมสามารถนำมาหักลดหย่อนได้คนละกึ่งหนึ่ง แต่ทั้ง 2 ฝ่ายนำมาหักเต็มจำนวน	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.50 มาก	3.63 มาก	3.38 ปาน กลาง	3.47 ปาน กลาง
2. กรอกจำนวนดอกเบี้ยเงินกู้ยืมไม่ ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.67 มาก	3.26 ปาน กลาง	2.91 ปาน กลาง	3.10 ปาน กลาง
3.กรณีมีผู้กู้ร่วมหลายคนไม่เฉลี่ยดอกเบี้ยตามจำนวนผู้กู้	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.00 มาก	3.53 มาก	3.47 ปาน กลาง	3.54 มาก
4. ไม่มีหลักฐานการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.17 น้อย	2.26 น้อย	2.24 น้อย	2.24 น้อย
5.หักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.83 ปาน กลาง	2.84 ปาน กลาง	2.94 ปาน กลาง	2.90 ปาน กลาง
6. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้อื่นที่ไม่ใช่เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.50 ปาน กลาง	2.21 น้อย	1.91 น้อย	2.07 น้อย
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.11 ปาน กลาง	2.96 ปาน กลาง	2.81 ปาน กลาง	2.89 ปาน กลาง

จาก ตารางที่ 21 พบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่ง มีระดับปัญหาที่พบด้านด้านการ  
 หักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89)  
 โดยเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญงาน และระดับชำนาญการ ต่างมีค่าเฉลี่ย  
 ปัญหารวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 2.96 และ 2.81 ตามลำดับ)

ปัญหาที่เจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งพบมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ  
 และระดับชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากและปานกลาง ในปัญหากรณีมีผู้รู้ร่วมหลายคนไม่  
 เฉลี่ยดอกเบี้ยตามจำนวนผู้กู้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.47 ตามลำดับ) และเจ้าหน้าที่ในตำแหน่ง  
 ระดับชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมาก ในปัญหากรณีคู่สมรสแยกยื่นแบบ ดอกเบี้ยผู้ยืมสามารถ  
 นำมาหักลดหย่อนได้คนละกึ่งหนึ่ง แต่ทั้ง 2 ฝ่ายนำมาหักเต็มจำนวน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63)

ตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงราย	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ฮ่องสอน	รวม
1. กรณีคู่สมรสแยกยื่นแบบดอกเบี้ยกู้ยืมสามารถนำมาหักลดหย่อนได้คนละกึ่งหนึ่งแต่ทั้ง 2 ฝ่ายนำมาหักเต็มจำนวน	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.09 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.57 มาก	3.57 มาก	3.55 มาก	3.40 ปานกลาง	3.80 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.47 ปานกลาง
2. กรอกจำนวนดอกเบี้ยเงินกู้ยืมไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	2.36 น้อย	3.14 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.60 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.10 ปานกลาง
3. กรณีมีผู้กู้ร่วมหลายคนไม่เฉลี่ยดอกเบี้ยตามจำนวนผู้กู้	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.27 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.57 มาก	3.55 มาก	3.60 มาก	3.80 มาก	4.25 มาก	3.50 มาก	3.54 มาก
4. ไม่มีหลักฐานการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	2.18 น้อย	2.71 ปานกลาง	2.29 น้อย	2.43 น้อย	2.00 น้อย	2.40 น้อย	1.80 น้อย	2.25 น้อย	2.00 น้อย	2.24 น้อย
5. หักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	2.64 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.43 น้อย	3.14 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.50 มาก	2.50 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง
6. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้อื่นที่ไม่ใช่เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	1.82 น้อย	1.86 น้อย	2.14 น้อย	2.57 ปานกลาง	2.27 น้อย	2.00 น้อย	1.80 น้อย	2.00 น้อย	2.00 น้อย	2.07 น้อย
รวม	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	2.56 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง

จาก ตารางที่ 22 พบว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานแต่ละพื้นที่พบปัญหาในด้านการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย มีค่าเฉลี่ยรวมของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89) แต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกหน่วย ต่างมีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับปานกลาง โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน มีค่าเฉลี่ยปัญหาสูงสุด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) รองลงมา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10)

ปัญหาที่แต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่พบมากที่สุดได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน พะเยา เชียงใหม่ 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับมากและปานกลาง ในปัญหากรณีมีผู้กู้ร่วมหลายคนไม่เฉลี่ยดอกเบี้ยตามจำนวนผู้กู้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 3.60 3.43 และ 3.27 ตามลำดับ) สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมาก ในปัญหากรณีคู่สมรสแยกยื่นแบบ ดอกเบี้ยผู้ยืมสามารถนำมาหักลดหย่อนได้คนละกึ่งหนึ่ง แต่ทั้ง 2 ฝ่ายนำมาหักเต็มจำนวน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.57 ตามลำดับ) สำนักงานสรรพากรพื้นที่แพร่ ลำปาง และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากเท่ากัน ในปัญหากรณีคู่สมรสแยกยื่นแบบ ดอกเบี้ยผู้ยืมสามารถนำมาหักลดหย่อนได้คนละกึ่งหนึ่ง แต่ทั้ง 2 ฝ่ายนำมาหักเต็มจำนวน และปัญหากรณีมีผู้กู้ร่วมหลายคนไม่เฉลี่ยดอกเบี้ยตามจำนวนผู้กู้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 3.57 และ 3.55 ตามลำดับ)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการหักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิต

ปัญหาด้านการหักลดหย่อน เบี้ยประกันชีวิต	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. หลักฐานเป็นเบี้ยประกันชีวิตของ บุตรผู้เอาประกัน โดยบิดา มารดาเป็น ผู้จ่ายค่าเบี้ยประกัน	7 11.86	16 27.12	26 44.07	8 13.56	2 3.39	59 100	3.31 ปาน กลาง
2. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนเบี้ยประกัน ชีวิตของคู่สมรสที่ไม่มีเงินได้เกินกว่าที่ กฎหมายกำหนด	5 8.47	2 3.39	34 57.63	16 27.12	2 3.39	59 100	2.86 ปาน กลาง
3. วันที่ชำระเงินตามหลักฐานเบี้ย ประกันชีวิต ไม่ใช่ของปีภาษีที่นำมาหัก ลดหย่อน	7 11.86	20 33.90	20 33.90	8 13.56	4 6.78	59 100	3.31 ปาน กลาง
4. ผู้เสียภาษีนำเบี้ยประกันชีวิตบิดา มารดามาหักลดหย่อน โดยไม่ใช่เป็น การประกันสุขภาพ	8 13.56	21 35.59	16 27.12	10 16.95	4 6.78	59 100	3.32 ปาน กลาง
5. ผู้เสียภาษีนำเบี้ยประกันชีวิตของคู่ สมรสที่ไม่ได้อยู่ร่วมกันตลอดปีภาษีมา หักลดหย่อน	- -	11 18.64	20 33.90	20 33.90	8 13.56	59 100	2.58 ปาน กลาง
รวม						59 100	3.07 ปาน กลาง

จาก ตารางที่ 23 พบว่าปัญหาด้านการหักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07) โดยแต่ละปัญหาต่างมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลางได้แก่ผู้เสียภาษีนำเบี้ยประกันชีวิตบิดามารดามาหักลดหย่อน โดยไม่ใช่เป็นการประกันสุขภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) ปัญหาหลักฐานเป็นเบี้ยประกันชีวิตของบุตรผู้เอาประกัน โดยบิดา มารดาเป็นผู้จ่ายค่าเบี้ยประกัน และปัญหาวันที่ชำระเงินตามหลักฐานเบี้ยประกันชีวิตไม่ใช่ของปีภาษีที่นำมาหักลดหย่อน มีค่าเฉลี่ยปัญหาเท่ากัน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิตของกลุ่มสมรสที่ไม่มีเงินได้เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) และผู้เสียภาษีนำเบี้ยประกันชีวิตของกลุ่มสมรสที่ไม่ได้อยู่ร่วมกันตลอดปีภาษีมาหักลดหย่อน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการหักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิต จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัญหาด้านการหักลดหย่อน เบี้ยประกันชีวิต		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติ การ	ชำนาญ งาน	ชำนาญ การ	รวม
1. หลักฐานเป็นเบี้ยประกันชีวิตของบุตรผู้เอาประกัน โดยบิดา มารดาเป็นผู้จ่ายค่าเบี้ยประกัน	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.50 มาก ปัญหา	3.21 ปาน กลาง	3.32 ปาน กลาง	3.31 ปาน กลาง
2. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิตของกลุ่มสมรสที่ไม่มีเงินได้เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.00 ปาน กลาง	2.68 ปาน กลาง	2.94 ปาน กลาง	2.86 ปาน กลาง
3. วันที่ชำระเงินตามหลักฐานเบี้ยประกันชีวิตไม่ใช่วันของปีภาษีที่นำมาหักลดหย่อน	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.83 มาก ปัญหา	3.42 ปาน กลาง	3.15 ปาน กลาง	3.31 ปาน กลาง
4. ผู้เสียภาษีนำเบี้ยประกันชีวิตบิดามารดาหักลดหย่อนโดยไม่ใช่เป็นการประกันสุขภาพ	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.00 มาก ปัญหา	3.37 ปาน กลาง	3.18 ปาน กลาง	3.32 ปาน กลาง
5. ผู้เสียภาษีนำเบี้ยประกันชีวิตของกลุ่มสมรสที่ไม่ได้อยู่ร่วมกันตลอดปีภาษีมาหักลดหย่อน	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.50 ปาน กลาง	2.74 ปาน กลาง	2.50 ปาน กลาง	2.58 ปาน กลาง
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.37 ปาน กลาง	3.08 ปาน กลาง	3.02 ปาน กลาง	3.07 ปาน กลาง

จาก ตารางที่ 24 พบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่ง มีระดับปัญหาที่พบด้านการหักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยรวมของปัญหาอยู่ระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07) โดยเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญงาน และระดับชำนาญการ ต่างมีค่าเฉลี่ยปัญหารวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 3.08 และ 3.02 ตามลำดับ)

ปัญหาที่เจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่งพบมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับมาก ในปัญหาผู้เสียภานำเบี่ยงประกันชีวิตบิดามารดามาหักลดหย่อน โดยไม่ใช่เป็นการประกันสุขภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) เจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับปานกลางในปัญหาวันที่ชำระเงินตามหลักฐานเบี่ยงประกันชีวิตไม่ใช่ของปีภาษีที่นำมาหักลดหย่อน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) และเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับปานกลาง ในปัญหาหลักฐานเป็นเบี่ยงประกันชีวิตของบุตรผู้เอาประกัน โดยบิดามารดาเป็นผู้จ่ายค่าเบี่ยงประกัน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left, with a decorative tusk. Above the elephant is a traditional Thai umbrella (parasol) with multiple tiers. The entire emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are also decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการ  
หักลดหย่อนเบี่ยประกันชีวิต จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการหัก ลดหย่อน เบี่ยประกันชีวิต		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียง ใหม่ 1	เชียง ใหม่ 2	ลำ พูน	ลำ ปาง	เชียง ราย	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ ฮ่อง สอน	รวม
1. หลักฐานเป็น เบี่ยประกันชีวิต ของบุตรผู้เอา ประกัน โดยบิดา มารดาเป็นผู้จ่าย ค่าเบี่ยประกัน	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.91 ปาน กลาง	3.14 ปาน กลาง	3.29 ปาน กลาง	3.43 ปาน กลาง	3.36 ปาน กลาง	3.20 ปาน กลาง	3.60 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.31 ปาน กลาง
2. ผู้เสียหายหัก ลดหย่อนเบี่ย ประกันชีวิตของคู่ สมรสที่ไม่มีเงิน ได้เกินกว่าที่ กฎหมายกำหนด	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.45 น้อย	2.86 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.14 ปาน กลาง	2.82 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	2.75 ปาน กลาง	3.50 มาก	2.86 ปาน กลาง
3. วันที่ชำระเงิน ตามหลักฐานเบี่ย ประกันชีวิต ไม่ใช่ ของปีภาษีที่นำมา หักลดหย่อน	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.09 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.57 มาก	3.57 มาก	3.00 ปาน กลาง	3.20 ปาน กลาง	3.60 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.31 ปาน กลาง
4. ผู้เสียหายนำ เบี่ยประกันชีวิต บิดามารดามาหัก ลดหย่อน โดย ไม่ใช่เป็นการ ประกันสุขภาพ	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.27 ปาน กลาง	3.29 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.29 ปาน กลาง	3.27 ปาน กลาง	3.20 ปาน กลาง	3.60 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.32 ปาน กลาง
5. ผู้เสียหายนำเบี่ย ประกันชีวิตของคู่ สมรสที่ไม่ได้อยู่ ร่วมกันตลอดปีภาษี มาหักลดหย่อน	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.36 ปาน กลาง	2.57 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	2.91 ปาน กลาง	1.80 น้อย	1.80 น้อย	2.25 น้อย	3.50 มาก	2.58 ปาน กลาง
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.82 ปาน กลาง	2.97 ปาน กลาง	3.17 ปาน กลาง	3.29 ปาน กลาง	3.07 ปาน กลาง	2.88 ปาน กลาง	3.12 ปาน กลาง	3.40 ปาน กลาง	3.50 มาก	3.07 ปาน กลาง

จาก ตารางที่ 25 พบว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานแต่ละพื้นที่พบปัญหาด้านการ  
 หักลดหย่อนเบี่ยประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยรวมของปัญหาอยู่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07) โดย  
 สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) รองลงมา  
 สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40)

ปัญหาที่แต่ละสำนักงานพื้นที่พบมากที่สุดได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน แพร่  
 และพะเยา มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับมากและปานกลาง ในปัญหาหลักฐานเป็นเบี่ยประกันชีวิตของ  
 บุตรผู้เอาประกัน โดยบิดา มารดาเป็นผู้จ่ายค่าเบี่ยประกัน ปัญหาวันที่ชำระเงินตามหลักฐานเบี่ย  
 ประกันชีวิตไม่ใช่ของปีภาษีที่นำมาหักลดหย่อน และปัญหาผู้เสียภาษีนำเบี่ยประกันชีวิตบิดา  
 มารดามาหักลดหย่อนโดยไม่ใช่เป็นการประกันสุขภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.60 และ 3.20  
 ตามลำดับ) สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน เชียงใหม่ 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่  
 เชียงใหม่ 1 มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับมากและปานกลาง ในปัญหาผู้เสียภาษีนำเบี่ยประกันชีวิตบิดา  
 มารดามาหักลดหย่อนโดยไม่ใช่เป็นการประกันสุขภาพ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 3.29 และ 3.27  
 ตามลำดับ) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน และลำปาง มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับมากเท่ากัน ใน  
 ปัญหาวันที่ชำระเงินตามหลักฐานเบี่ยประกันชีวิตไม่ใช่ของปีภาษีที่นำมาหักลดหย่อน(ค่าเฉลี่ย  
 เท่ากับ 3.57) สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับปานกลาง ในปัญหา  
 หลักฐานเป็นเบี่ยประกันชีวิตของบุตรผู้เอาประกัน โดยบิดา มารดาเป็นผู้จ่ายค่าเบี่ยประกัน  
 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการ  
หักลดหย่อนเงินบริจาค

ปัญหาด้านการหักลดหย่อน เงินบริจาค	ระดับปัญหา					รวม	ค่า เฉลี่ย แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนเงินบริจาคไม่ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด	6 10.17	15 25.42	30 50.85	6 10.17	2 3.39	59 100	3.29 ปาน กลาง
2. ผู้เสียภาษีใช้สิทธิการหักลดหย่อน เงินสนับสนุนเพื่อการศึกษาไม่ถูกต้อง	16 27.12	27 45.76	10 16.95	6 10.17	- -	59 100	3.90 มาก
3. ผู้เสียภาษีใช้สิทธิการหักลดหย่อน เงินสนับสนุนการกีฬาไม่ถูกต้อง	2 3.39	17 28.81	16 27.12	10 16.95	14 23.73	59 100	2.71 ปาน กลาง
รวม						59 100	3.30 ปาน กลาง

จาก ตารางที่ 26 พบว่า ปัญหาด้านการหักลดหย่อนเงินบริจาค มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ระดับ  
ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) โดยปัญหาในระดับมากที่สุดได้แก่ผู้เสียภาษีใช้สิทธิการหักลดหย่อนเงิน  
สนับสนุนเพื่อการศึกษาไม่ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) ส่วนปัญหาในระดับปานกลางได้แก่ ผู้เสีย  
ภาษีหักลดหย่อนเงินบริจาคไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29)  
ผู้เสียภาษีใช้สิทธิการหักลดหย่อนเงินสนับสนุนการกีฬาไม่ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71)

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาการหักลดหย่อนเงินบริจาค จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัญหาด้านการหักลดหย่อนเงินบริจาค		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติ การ	ชำนาญ งาน	ชำนาญ การ	รวม
1. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนเงินบริจาคไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.00 มาก ปัญหา	3.26 ปาน กลาง	3.18 ปาน กลาง	3.29 ปาน กลาง
2. ผู้เสียภาษีใช้สิทธิการหักลดหย่อนเงินสนับสนุนเพื่อการศึกษาไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.00 มาก ปัญหา	3.68 มาก	4.00 มาก	3.90 มาก
3. ผู้เสียภาษีใช้สิทธิการหักลดหย่อนเงินสนับสนุนการกีฬาไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.17 ปาน กลาง	2.74 ปาน กลาง	2.62 ปาน กลาง	2.71 ปาน กลาง
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.72 มาก ปัญหา	3.23 ปาน กลาง	3.26 ปาน กลาง	3.30 ปาน กลาง

จาก ตารางที่ 27 พบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่ง มีระดับปัญหาที่พบด้านการหักลดหย่อนเงินบริจาค มีค่าเฉลี่ยรวมของปัญหาระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) โดยเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) รองลงมาเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับชำนาญการ และระดับชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และ 3.26 ตามลำดับ)

ปัญหาที่เจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งพบมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับมาก ในปัญหาผู้เสียภาษีใช้สิทธิการหักลดหย่อนเงินสนับสนุนเพื่อการศึกษาไม่ถูกต้อง และปัญหาผู้เสียภาษีหักลดหย่อนเงินบริจาคไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) เจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญการ และระดับชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมาก ในปัญหาผู้เสียภาษีใช้สิทธิการหักลดหย่อนเงินสนับสนุนเพื่อการศึกษาไม่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.68 ตามลำดับ)

ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการหักลดหย่อนเงินบริจาค จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการหักลดหย่อนเงินบริจาค		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงราย	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ฮ่องสอน	รวม
1. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนเงินบริจาคไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด	ค่าเฉลี่ย	3.09	3.00	3.43	3.29	3.00	3.20	3.80	4.25	3.50	3.29
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง
	ปัญหา	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
2. ผู้เสียภาษีใช้สิทธิการหักลดหย่อนเงินสนับสนุนเพื่อการศึกษาไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย	4.27	4.57	3.57	3.71	3.82	3.40	3.60	4.00	3.50	3.90
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก
	ปัญหา	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. ผู้เสียภาษีใช้สิทธิการหักลดหย่อนเงินสนับสนุนการกีฬาไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย	2.36	2.43	2.86	3.57	3.18	2.20	2.60	2.25	2.00	2.71
	ระดับ	น้อย	น้อย	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	น้อย	น้อย	ปานกลาง
	ปัญหา	น้อย	น้อย	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	น้อย	น้อย	ปานกลาง
รวม	ค่าเฉลี่ย	3.24	3.33	3.29	3.52	3.33	2.93	3.33	3.50	3.00	3.30
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
	ปัญหา	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง

จาก ตารางที่ 28 พบว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานแต่ละพื้นที่พบปัญหาด้านปัญหาด้านการหักลดหย่อนเงินบริจาค มีค่าเฉลี่ยรวมของปัญหาระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) รองลงสำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50)

ปัญหาที่แต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่พบมากที่สุดได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เชียงใหม่ 1 เชียงราย ลำปาง ลำพูน และพะเยา มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับมากที่สุด มาก และปานกลาง ในปัญหาผู้เสียภาษีใช้สิทธิการหักลดหย่อนเงินสนับสนุนเพื่อการศึกษาไม่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 4.27 3.82 3.71 3.57 และ 3.40 ตามลำดับ) สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน และแพร่ มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมาก ในปัญหาผู้เสียภาษีหักลดหย่อนเงินบริจาคไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และ 3.80) สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากที่สุดเท่ากัน ในปัญหาผู้เสียภาษีหักลดหย่อนเงินบริจาคไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด และผู้เสียภาษีใช้สิทธิการหักลดหย่อนเงินสนับสนุนเพื่อการศึกษาไม่ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50)

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการ  
หักลดหย่อนอื่นๆ

ปัญหาด้านการหักลดหย่อน อื่นๆ	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. ผู้เสียภาษีใช้สิทธิหักลดหย่อน บุพการีซ้ำ หรือ ไม่ถูกต้อง	21 35.59	30 50.85	8 13.56	- -	- -	59 100	4.22 มาก
2. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนบุพการีไม่เป็นไป ตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดกรณี บิดามารดามีเงินได้เกิน 30,000 บาท	21 35.59	14 23.73	22 37.29	2 3.39	- -	59 100	3.92 มาก
3. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนบุพการีไม่ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมาย กำหนด กรณีบิดามารดาอายุไม่ถึง 60 ปี	21 35.59	18 30.51	16 27.12	4 6.78	- -	59 100	3.95 มาก
4. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนเงินสะสม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ไม่ถูกต้อง	2 3.39	9 15.25	16 27.12	20 33.90	12 20.34	59 100	2.47 น้อย
5. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนค่าซื้อหน่วย ลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ไม่ถูกต้อง	2 3.39	7 11.86	18 30.51	28 47.46	4 6.78	59 100	2.58 ปาน กลาง
6. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนค่าซื้อหน่วย ลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาวไม่ ถูกต้อง	2 3.39	7 11.86	20 33.90	26 44.07	4 6.78	59 100	2.61 ปาน กลาง
7. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนเงินสมทบ กองทุนประกันสังคมไม่ถูกต้อง	2 3.39	5 8.47	14 23.73	20 33.90	18 30.51	59 100	2.20 น้อย
รวม						59 100	3.14 ปาน กลาง



จาก ตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านการหักลดหย่อนอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยรวมปัญหาอยู่ระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) โดยปัญหาระดับมากได้แก่ผู้เสียภาษีใช้สิทธิหักลดหย่อนนุพการีซ้ำหรือไม่ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนนุพการีไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดกรณีบิดามารดาอายุไม่ถึง 60 ปี(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) และผู้เสียภาษีหักลดหย่อนนุพการีไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดกรณีบิดามารดามีเงินได้เกิน 30,000 บาท(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) ส่วนค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ระดับปานกลางได้แก่ ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาวไม่ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61) ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพไม่ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการหัก  
หักลดหย่อนอื่นๆ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัญหาด้านการหักลดหย่อนอื่นๆ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติ การ	ชำนาญ งาน	ชำนาญ การ	รวม
1. ผู้เสียภาษีใช้สิทธิหักลดหย่อน บุพการีซ้ำ หรือไม่ ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.17 มาก	4.26 มาก	4.21 มาก	4.22 มาก
2. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนบุพการีไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ กฎหมายกำหนดกรณีบิดามารดามีเงินได้เกิน 30,000 บาท	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.83 มาก	4.05 มาก	3.85 มาก	3.92 มาก
3. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนบุพการีไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ที่กฎหมายกำหนดกรณีบิดามารดาอายุไม่ถึง 60 ปี	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.00 มาก	4.05 มาก	3.88 มาก	3.95 มาก
4. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนเงินสะสม กองทุนสำรองเลี้ยง ชีพไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.50 ปาน กลาง	2.32 น้อย	2.56 ปาน กลาง	2.47 น้อย
5. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุน รวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.67 ปาน กลาง	2.58 ปาน กลาง	2.56 ปาน กลาง	2.58 ปาน กลาง
6. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุน รวมหุ้นระยะยาวไม่ ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.67 ปาน กลาง	2.79 ปาน กลาง	2.50 ปาน กลาง	2.61 ปาน กลาง
7. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนเงินสมทบ กองทุน ประกันสังคมไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	1.83 น้อย	2.21 น้อย	2.26 น้อย	2.20 น้อย
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.10 ปาน กลาง	3.18 ปาน กลาง	3.12 ปาน กลาง	3.14 ปาน กลาง

จาก ตารางที่ 30 พบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่ง มีระดับปัญหาที่พบด้านการหักลดหย่อนอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาระดับปาน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) โดยเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญงาน ระดับชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ ต่างมีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 3.12 และ 3.10 ตามลำดับ)

ปัญหาที่เจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่งพบมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญงาน ระดับชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ระดับมาก ในปัญหาผู้เสียภาษีใช้สิทธิหักลดหย่อน บุพการีซ้ำ หรือไม่ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 4.21 และ 4.17 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านการหักลดหย่อนอื่นๆ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการหักลดหย่อนอื่นๆ		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงราย	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ฮ่องสอน	รวม
1. ผู้เสียภาษีใช้สิทธิหักลดหย่อนบุตรหรือชำ หรือไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.18 มาก	4.43 มาก	4.00 มาก	4.14 มาก	4.09 มาก	4.40 มาก	4.20 มาก	4.50 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.22 มาก
2. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนบุตรที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.73 มาก	3.71 มาก	4.14 มาก	3.57 มาก	3.73 มาก	4.40 มาก	4.60 มากที่สุด	4.25 มาก	3.50 มาก	3.92 มาก
3. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนบุตรที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.91 มาก	3.86 มาก	4.14 มาก	4.14 มาก	3.73 มาก	3.60 มาก	4.20 มาก	4.00 มาก	4.50 มากที่สุด	3.95 มาก
4. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนเงินสะสม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.55 ปานกลาง	1.71 น้อย	2.43 น้อย	3.29 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	1.50 น้อย	2.00 น้อย	2.47 น้อย
5. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.36 น้อย	2.57 ปานกลาง	2.29 น้อย	3.14 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง
6. ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว ไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.73 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.43 น้อย	3.00 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.00 น้อย	2.60 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.50 มาก	2.61 ปานกลาง

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านการ  
 หักลดหย่อนอื่นๆ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการหัก ลดหย่อน อื่นๆ		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงราย	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ฮ่องสอน	รวม
7. ผู้เสียภาษีหัก ลดหย่อนเงิน สมทบ กองทุน ประกันสังคมไม่ ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	1.64 น้อย	2.71 ปาน กลาง	2.14 น้อย	3.29 ปาน กลาง	1.73 น้อย	2.20 น้อย	2.20 น้อย	2.25 น้อย	2.50 ปาน กลาง	2.20 น้อย
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.01 ปาน กลาง	3.08 ปาน กลาง	3.08 ปาน กลาง	3.51 มาก	3.01 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	3.31 ปาน กลาง	3.07 ปาน กลาง	3.29 ปาน กลาง	3.14 ปาน กลาง

จาก ตารางที่ 31 พบว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานแต่ละพื้นที่พบปัญหาในการหักลดหย่อนอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยรวมของปัญหาระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) รองลงมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่แพร่ มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31)

ปัญหาที่แต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่พบมากที่สุดได้แก่สำนักงานสรรพากรพื้นที่แพร่มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับมากที่สุดในปีภาษีหักลดหย่อนบุตรที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดกรณีบิดามารดามีเงินได้เกิน 30,000 บาท(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60) สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอนและสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับมากที่สุดและมากเท่ากันในปีภาษีหักลดหย่อนบุตรที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดกรณีบิดามารดาอายุไม่ถึง 60 ปี(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ 4.14 ตามลำดับ) สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน เชียงใหม่ 2 เชียงใหม่ 1 และเชียงราย มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากที่สุดและมากในปีภาษีหักลดหย่อนบุตรที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดกรณีบิดามารดามีเงินได้เกิน 30,000 บาท(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 4.43 4.18 และ 4.09 ตามลำดับ) สำนักงานสรรพากรพื้นที่พะเยา มีค่าเฉลี่ยระดับมากเท่ากันในปีภาษีหักลดหย่อนบุตรที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดกรณีบิดามารดาอายุไม่ถึง 60 ปี(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูนมีค่าเฉลี่ยระดับมากเท่ากันในปีภาษีหักลดหย่อนบุตรที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดกรณีบิดามารดามีเงินได้เกิน 30,000 บาท และปัญหาผู้เสียภาษีหักลดหย่อนบุตรที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดกรณีบิดามารดาอายุไม่ถึง 60 ปี(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14)

## ตอนที่ 2 ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ยแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
1.ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการคืนเงินภาษีทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง	9 15.25	16 27.12	18 30.51	12 20.34	4 6.78	59 100	3.24 ปานกลาง
2.ระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามไม่ทันเกิดความสับสนในการปฏิบัติ	15 25.42	24 40.68	12 20.34	8 13.56	- -	59 100	3.78 มาก
3.การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและการตีความตามกฎหมายมีความซับซ้อนเข้าใจยากทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาด	15 25.42	22 37.29	16 27.12	6 10.17	- -	59 100	3.78 มาก
4.เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญในการคำนวณภาษีและการใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ	9 15.25	10 16.95	28 47.46	8 13.56	4 6.78	59 100	3.20 ปานกลาง
5. ปริมาณงานที่รับผิดชอบกับอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่มีอยู่ไม่เพียงพอ	27 45.79	24 40.68	8 13.56	- -	- -	59 100	4.32 มาก
6.เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความชำนาญในการวิเคราะห์แบบ	6 10.17	13 22.03	22 37.29	16 27.12	2 3.39	59 100	3.08 ปานกลาง
7.เจ้าหน้าที่ขาดการอบรม เรียนรู้บทบัญญัติตามกฎหมายใหม่อย่างต่อเนื่อง	8 13.56	25 42.37	18 30.51	8 13.56	- -	59 100	3.56 มาก
8.ข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการคืนภาษี ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดการตรวจวิเคราะห์รายการอย่างละเอียดรอบคอบ	27 45.76	14 23.73	12 20.34	6 10.17	- -	59 100	4.05 มาก

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ยแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
9. กฎหมายใหม่และมาตรการทางภาษีออกและให้นำมาใช้ในระยะเวลาที่กระชั้นชิดทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมในการนำไปปฏิบัติ	29 49.15	12 20.34	16 27.12	2 3.39	- -	59 100	4.15 มาก
รวม					59 100	3.69 มาก	

จาก ตารางที่ 32 พบว่า ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) โดยปัญหาระดับมากได้แก่ ปริมาณงานที่รับผิดชอบกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีอยู่ไม่เพียงพอ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) กฎหมายใหม่และมาตรการทางภาษีออกและให้นำมาใช้ในระยะเวลาที่กระชั้นชิดทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมในการนำไปปฏิบัติ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) ข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการคืนภาษีทำให้เจ้าหน้าที่ขาดการตรวจวิเคราะห์รายการอย่างละเอียดรอบคอบ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) ระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามไม่ทัน เกิดความสับสนในการปฏิบัติ และปัญหาการถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และการตีความตามกฎหมาย มีความซับซ้อน เข้าใจยากทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยปัญหาเท่ากัน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) เจ้าหน้าที่ขาดการอบรม เรียนรู้บทบัญญัติตามกฎหมายใหม่อย่างต่อเนื่อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) ส่วนปัญหาระดับปานกลางได้แก่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการคืนเงินภาษีทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญในการคำนวณภาษีและการใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) และเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความชำนาญในการวิเคราะห์แบบ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติ การ	ชำนาญ งาน	ชำนาญ การ	รวม
1. ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการคืนเงินภาษีทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.00 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	3.35 ปาน กลาง	3.24 ปาน กลาง
2. ระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามไม่ทัน เกิดความสับสนในการปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.17 มาก	3.89 มาก	3.65 มาก	3.78 มาก
3. การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และการตีความตามกฎหมาย มีความซับซ้อน เข้าใจยากทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาด	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.00 มาก	3.68 มาก	3.79 มาก	3.78 มาก
4. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญในการคำนวณภาษีและการใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.33 ปาน กลาง	3.21 ปาน กลาง	3.18 ปาน กลาง	3.20 ปาน กลาง
5. ปริมาณงานที่รับผิดชอบกับอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่มีอยู่ไม่เพียงพอ	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.33 มาก	4.26 มาก	4.35 มาก	4.32 มาก
6. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความชำนาญในการวิเคราะห์แบบ	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	2.83 ปาน กลาง	3.21 ปาน กลาง	3.06 ปาน กลาง	3.08 ปาน กลาง
7. เจ้าหน้าที่ขาดการอบรม เรียนรู้บทบัญญัติตามกฎหมายใหม่อย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.67 มาก	3.79 มาก	3.41 ปาน กลาง	3.56 มาก
8. ข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการคืนภาษี ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดการตรวจวิเคราะห์รายการอย่างละเอียดรอบคอบ	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.33 มาก	4.21 มาก	3.91 มาก	4.05 มาก



ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติ การ	ชำนาญ งาน	ชำนาญ การ	รวม
9. กฎหมายใหม่และมาตรการทางภาษีออกและให้นำมาใช้ในระยะเวลาที่กระชั้นชิดทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมในการนำไปปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย	4.17	4.26	4.09	4.15
	ระดับ ปัญหา	มาก	มาก	มาก	มาก
รวม	ค่าเฉลี่ย	3.76	3.74	3.64	3.69
	ระดับ ปัญหา	มาก	มาก	มาก	มาก

จาก ตารางที่ 33 พบว่าเจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่ง มีระดับปัญหาที่พบด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยรวมของปัญหาอยู่ระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) โดยเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญงาน และระดับชำนาญการ ต่างมีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 3.74 และ 3.64 ตามลำดับ)

ปัญหาที่เจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งพบมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับมากในปัญหาปริมาณงานที่รับผิดชอบกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีอยู่ไม่เพียงพอ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) เจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากเท่ากันในปัญหาปริมาณงานที่รับผิดชอบกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีอยู่ไม่เพียงพอ และปัญหาข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการคืนภาษี ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดการตรวจวิเคราะห์รายการอย่างละเอียดรอบคอบ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) และเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากเท่ากันในปัญหาปริมาณงานที่รับผิดชอบกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีอยู่ไม่เพียงพอ และปัญหากฎหมายใหม่และมาตรการทางภาษีออกและให้นำมาใช้ในระยะเวลาที่กระชั้นชิดทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมในการนำไปปฏิบัติ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26)

ตารางที่ 34 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงราย	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ฮ่องสอน	รวม
1. ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการคืนเงินภาษีทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	2.64 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.60 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.24 ปานกลาง
2. ระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามไม่ทัน เกิดความสับสนในการปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.64 มาก	3.86 มาก	4.14 มาก	3.86 มาก	3.64 มาก	3.20 ปานกลาง	4.20 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.78 มาก
3. การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และการตีความตามกฎหมาย มีความซับซ้อน เข้าใจยากทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาด	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.73 มาก	4.14 มาก	4.14 มาก	3.14 มาก	3.73 มาก	4.00 มาก	3.60 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.78 มาก
4. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญในการคำนวณภาษีและการใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.27 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.60 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.20 ปานกลาง
5. ปริมาณงานที่รับผิดชอบกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีอยู่ไม่เพียงพอ	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.91 มาก	4.43 มาก	4.57 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.27 มาก	4.60 มากที่สุด	4.20 มาก	4.50 มากที่สุด	4.00 มาก	4.32 มาก
6. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความชำนาญในการวิเคราะห์แบบ	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	2.91 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.60 มาก	3.25 ปานกลาง	3.50 มาก	3.08 ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ขาดการอบรม เรียนรู้บทบัญญัติตามกฎหมายใหม่อย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.55 มาก	3.57 มาก	3.43 ปานกลาง	3.86 มาก	3.55 มาก	3.00 ปานกลาง	3.60 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.56 มาก

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงราย	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ฮ่องสอน	รวม
8. ข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการคืนภาษี ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดการตรวจวิเคราะห์รายการอย่างละเอียดรอบคอบ	ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง	3.45	4.14	4.43	4.29	4.18	3.80	3.60	4.75	4.50	4.05
9. กฎหมายใหม่และมาตรการทางภาษีออกและให้นำมาใช้ในระยะเวลาที่กระชั้นชิดทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมในการนำไปปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง	4.00	4.43	4.14	4.14	3.91	4.20	4.60	4.50	3.50	4.15
รวม	ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง	3.45	3.76	3.78	3.71	3.63	3.56	3.84	4.11	3.67	3.69

จาก ตารางที่ 34 พบว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานแต่ละพื้นที่พบปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยรวมของปัญหาอยู่ระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) โดยพื้นที่ที่พบปัญหาระดับมากได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน พบปัญหาระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) รองลงมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่แพร่(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84)

ปัญหาที่แต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่พบมากที่สุดได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน และแม่ฮ่องสอน มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากที่สุดและมาก ในปัญหาข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการคืนภาษี ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดการตรวจวิเคราะห์รายการอย่างละเอียดรอบคอบ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และ 4.50 ตามลำดับ) สำนักงานสรรพากรพื้นที่แพร่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากที่สุดและมาก ในปัญหากฎหมายใหม่และมาตรการทางภาษีออกและให้นำมาใช้ในระยะเวลาที่กระชั้นชิดทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมในการนำไปปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และ 4.00 ตามลำดับ) สำนักงานสรรพากรพื้นที่พะเยา ลำพูน ลำปาง และเชียงราย มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากที่สุดและมาก ในปัญหาปริมาณงานที่รับผิดชอบกับอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่มี

อยู่ไม่เพียงพอ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 4.57 4.57 และ 4.27 ตามลำดับ) และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับมากเท่ากัน ในปัญหาปริมาณงานที่รับผิดชอบกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ไม่เพียงพอ และปัญหากฎหมายใหม่และมาตรการทางภาษีออกและให้นำมาใช้ในระยะเวลาที่กระชั้นชิดทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมในการนำไปปฏิบัติ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตอนที่ 3 ปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ

ปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูล ประกอบการวิเคราะห์แบบ	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. ขาดความพร้อมของระบบภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาในการปฏิบัติงาน	9 15.25	20 33.90	22 37.29	8 13.56	- -	59 100	3.51 มาก
2. ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ไม่เป็นปัจจุบัน	20 33.90	29 49.15	6 10.17	4 6.78	- -	59 100	4.10 มาก
3. ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ไม่ถูกต้อง เช่นบันทึกตัวเลข จำนวนเงินได้ผิดพลาด	11 18.64	20 33.90	22 37.29	6 10.17	- -	59 100	3.61 มาก
4. ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายไม่ถูกต้อง เช่นบันทึกเลข ประจำตัวผู้เสียภาษีไว้ผิดพลาด	11 18.64	16 27.12	20 33.90	12 20.34	- -	59 100	3.44 ปาน กลาง
5. ข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่ายไม่มีเลข ประจำตัวผู้เสียภาษี ของผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายทำให้ไม่สามารถคัดค้นข้อมูลได้	12 20.34	13 22.03	22 37.29	10 16.95	2 3.39	59 100	3.39 ปาน กลาง
6. ข้อจำกัดด้านสิทธิ ในการเข้าไปคัด ค้นข้อมูลแต่ละประเภทเช่นการคัดค้น เลขประจำประชาชน	14 23.73	19 32.20	18 30.51	6 10.17	2 3.39	59 100	3.63 มาก
7. ระบบการประมวลผลภาพแบบ แสดงรายการภาษีไม่เป็นปัจจุบันทำให้ การปฏิบัติงานล่าช้า	14 23.73	19 32.20	21 35.59	4 6.78	1 1.70	59 100	3.69 มาก

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านระบบงาน  
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ

ปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูล ประกอบการวิเคราะห์แบบ	ระดับปัญหา					รวม	ค่า เฉลี่ย แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
8.ระบบการจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ ยุ่งยากต้องคลิกจ่ายงานเป็นรายแบบ ทำให้ เสียเวลาในการปฏิบัติงาน	27 45.76	15 25.42	13 22.03	4 6.78	- 6.78	59 100	4.10 มาก
9. เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ มี จำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	31 52.54	10 16.95	10 16.95	7 11.86	1 1.70	59 100	4.07 มาก
<b>รวม</b>						<b>59 100</b>	<b>3.73 มาก</b>

จาก ตารางที่ 35 พบว่า ปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบ  
สนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73)  
โดยปัญหาระดับมากได้แก่ ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายไม่เป็นปัจจุบัน และปัญหา  
ระบบการจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ยุ่งยากต้องคลิกจ่ายงานเป็นรายแบบ ทำให้เสียเวลาในการ  
ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยปัญหาเท่ากัน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีจำนวนไม่  
เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) ระบบการประมวลผลภาพแบบแสดงรายการภาษี  
ไม่เป็นปัจจุบันทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) ข้อจำกัดด้านสิทธิในการเข้าไปคัด  
ค้นข้อมูลแต่ละประเภทเช่นการคัดค้นเลขประจำประชาชน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) ข้อมูลสนับสนุน  
เกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายไม่ถูกต้อง เช่นบันทึกตัวเลขจำนวนเงินได้ผิดพลาด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61)  
ขาดความพร้อมของระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในการปฏิบัติงาน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ส่วนปัญหา  
ระดับปานกลางได้แก่ ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายไม่ถูกต้อง เช่นบันทึกเลขประจำตัว  
ผู้เสียภาษีไว้ผิดพลาด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) และข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่ายไม่มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี  
ของผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายทำให้ไม่สามารถคัดค้นข้อมูลได้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39)

ตารางที่ 36 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านระบบงาน  
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ  
จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบ สนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติ การ	ชำนาญ งาน	ชำนาญ การ	รวม
1. ขาดความพร้อมของระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.50 มาก	3.79 มาก	3.35 ปาน กลาง	3.51 มาก
2. ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ไม่เป็น ปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.83 มาก	4.11 มาก	4.15 มาก	4.10 มาก
3. ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ไม่ถูกต้อง เช่นบันทึกตัวเลขจำนวนเงินได้ผิดพลาด	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.00 มาก	3.58 มาก	3.56 มาก	3.61 มาก
4. ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ไม่ถูกต้อง เช่นบันทึกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีไว้ผิดพลาด	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.50 มาก	3.42 ปาน กลาง	3.44 ปาน กลาง	3.44 ปาน กลาง
5. ข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่ายไม่มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี ของผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายทำให้ไม่สามารถคัดค้นข้อมูลได้	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.17 ปาน กลาง	3.53 มาก	3.35 ปาน กลาง	3.39 ปาน กลาง
6. ข้อจำกัดด้านสิทธิ ในการเข้าไปคัดค้นข้อมูลแต่ละ ประเภทเช่นการคัดค้นเลขประจำประชาชน	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.00 มาก	3.42 ปาน กลาง	3.68 มาก	3.63 มาก
7. ระบบการประมวลผลภาพแบบแสดงรายการภาษีไม่ เป็นปัจจุบันทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.00 มาก	3.58 มาก	3.71 มาก	3.69 มาก
8. ระบบการจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ ยุ่งยากต้อง คลิกจ่ายงานเป็นรายแบบ ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.33 มาก	4.05 มาก	4.09 มาก	4.10 มาก

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติ การ	ชำนาญ งาน	ชำนาญ การ	รวม
9. เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	4.00 มาก	4.05 มาก	4.09 มาก	4.07 มาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับ ปัญหา	3.81 มาก	3.73 มาก	3.71 มาก	3.73 มาก

จาก ตารางที่ 36 พบว่าเจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่ง มีระดับปัญหาที่พบด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ มีค่าเฉลี่ยรวมของปัญหาอยู่ระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) โดยเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญงาน และระดับชำนาญการ ต่างมีค่าเฉลี่ยปัญหารวมอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3.73 และ 3.71 ตามลำดับ)

ปัญหาที่เจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งพบมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับมาก ในปัญหาระบบการจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ยุ่งยากต้องคลิกจ่ายงานเป็นรายแบบ ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) เจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญการ และระดับชำนาญงานมีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากในปัญหาข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษี หัก ณ ที่จ่าย ไม่เป็นปัจจุบัน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ 4.11 ตามลำดับ)



ตารางที่ 37 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านระบบงาน  
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ  
จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านระบบงาน ภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาและระบบ สนับสนุนข้อมูล ประกอบการวิเคราะห์ แบบ	ค่าเฉลี่ย	หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงราย	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ฮ่องสอน	ค่าเฉลี่ย
1. ขาดความพร้อมของระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.64 มาก	3.43 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.55 มาก	3.20 ปานกลาง	3.60 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.51 มาก
2. ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ไม่เป็นปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	4.00 มาก	4.29 มาก	3.71 มาก	4.00 มาก	4.36 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.50 มากที่สุด	4.00 มาก	4.10 มาก
3. ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ไม่ถูกต้อง เช่น บันทึกตัวเลขจำนวนเงินได้ผิดพลาด	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.64 มาก	3.57 มาก	3.57 มาก	3.86 มาก	3.55 มาก	3.20 ปานกลาง	3.80 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.61 มาก
4. ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ไม่ถูกต้อง เช่น บันทึกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีไว้ผิดพลาด	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.18 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.57 มาก	3.43 ปานกลาง	3.73 มาก	3.20 ปานกลาง	4.00 มาก	2.75 ปานกลาง	3.50 มาก	3.44 ปานกลาง
5. ข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่ายไม่มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี ของผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายทำให้ไม่สามารถคัดค้นข้อมูลได้	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.55 มาก	3.71 มาก	3.43 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.39 ปานกลาง

ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบด้านปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบจำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านระบบงาน ภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาและระบบ สนับสนุนข้อมูล ประกอบการวิเคราะห์		หน่วยงานที่ปฏิบัติ									
		เชียงใหม่ 1	เชียงใหม่ 2	ลำพูน	ลำปาง	เชียงราย	พะเยา	แพร่	น่าน	แม่ฮ่องสอน	ค่าเฉลี่ย
6. ข้อจำกัดด้านสิทธิในการเข้าไปคัดค้นข้อมูลแต่ละประเภท เช่นการคัดค้นเลขประจำประชาชน	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.55 มาก	3.43 ปานกลาง	4.00 มาก	4.14 มาก	3.55 มาก	3.20 ปานกลาง	3.60 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.63 มาก
7. ระบบการประมวลผลภาพแบบแสดงรายการภาษีไม่เป็นปัจจุบันทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.73 มาก	3.43 ปานกลาง	4.00 มาก	3.86 มาก	3.55 มาก	4.00 มาก	3.60 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.69 มาก
8. ระบบการจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ยุ่งยากต้องคลิกจ่ายงานเป็นรายแบบ ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.82 มาก	4.00 มาก	4.14 มาก	4.14 มาก	4.27 มาก	4.20 มาก	4.20 มาก	4.25 มาก	4.50 มากที่สุด	4.10 มาก
9. เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.73 มาก	4.14 มาก	4.29 มาก	4.29 มาก	4.27 มาก	3.80 มาก	3.40 ปานกลาง	3.50 มาก	4.00 มาก	4.07 มาก
รวม	ค่าเฉลี่ยระดับปัญหา	3.65 มาก	3.70 มาก	3.78 มาก	3.84 มาก	3.72 มาก	3.53 มาก	3.80 มาก	3.89 มาก	3.72 มาก	3.73 มาก

จาก ตารางที่ 37 พบว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานแต่ละพื้นที่พบปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ มีค่าเฉลี่ยปัญหาโดยรวมอยู่ระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) โดยพื้นที่ที่พบปัญหาระดับมากได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) รองลงมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84)

ปัญหาที่แต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่พบมากที่สุดได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน เชียงใหม่ 1 เชียงใหม่ 2 และเชียงราย มีค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับมากที่สุดและมาก ในปัญหาข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ไม่เป็นปัจจุบัน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 4.36 4.29 และ 4.00 ตามลำดับ) สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน พะเยา และแพร่ มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากที่สุดและมาก ในปัญหาระบบการจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ยุ่งยากต้องคลิกจ่ายงานเป็นรายแบบ ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 4.20 และ 4.20 ตามลำดับ) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมากเท่ากัน ในปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29)

ตารางที่ 38 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ระดับปัญหา	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ระดับตำแหน่งปฏิบัติ	3.31	ปานกลาง
ระดับตำแหน่งชำนาญงาน	3.33	ปานกลาง
ระดับตำแหน่งชำนาญการ	3.20	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.26	ปานกลาง

จากตารางที่ 38 พบว่า ปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.26 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยทุกระดับตำแหน่ง มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 39 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบพบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ขึ้นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

พื้นที่ปฏิบัติงาน	ระดับปัญหา	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	3.12	ปานกลาง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2	3.18	ปานกลาง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน	3.36	ปานกลาง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง	3.39	ปานกลาง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย	3.18	ปานกลาง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่พะเยา	3.19	ปานกลาง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่แพร่	3.29	ปานกลาง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน	3.40	ปานกลาง
สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน	3.28	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.26</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 39 พบว่า ปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ขึ้นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต เมื่อจำแนกตามจำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.26 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยทุกพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่  
ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ประเด็นปัญหา	ระดับปัญหา	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัญหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ขอคืนภาษี	3.11	ปานกลาง
ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่	3.69	มาก
ปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูล ประกอบการวิเคราะห์แบบ	3.73	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.26</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 40 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่น  
แบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.26 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดย  
ปัญหาด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์  
แบบ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.73 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ปัญหาด้านการ  
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.69 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก และปัญหา  
ด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ มี  
ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.11 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง