

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะคิดของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และเพื่อระบุถึงปัญหาและอุปสรรคในการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษามี 246 ราย ทั้งหมดเป็นผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากผู้เสียภาษีที่เคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจำนวน 123 ราย และผู้เสียภาษีที่ไม่เคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจำนวน 123 ราย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ แบบสอบถามสำหรับกรณีผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 209 ราย และแบบสอบถามสำหรับกรณีผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล 37 ราย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 กรณี คือ

กรณีที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกรณีผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กรณีที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกรณีผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล

สรุปผลการศึกษา

กรณีที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกรณีผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 67 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปีคิดเป็นร้อยละ 43.5 ศึกษาในระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 65.0 ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 40.2 แบบแสดงรายการภาษีที่มีหน้าที่ต้องยื่นต่อกรมสรรพากรมากที่สุด คือ แบบ ภ.ง.ด.91 คิดเป็นร้อยละ 72.8 จำนวนผู้เสียภาษีที่ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้คิดเป็นร้อยละ 91.9 โดยทราบจากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 65.1

ข้อมูลความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่วนใหญ่ทราบว่ากรยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้คิดเป็นร้อยละ 98.4 ทราบว่าการยื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้คิดเป็นร้อยละ 62.0 ไม่ทราบว่ากรยื่นแบบและชำระภาษีธุรกิจเฉพาะสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้คิดเป็นร้อยละ 63.0 ไม่ทราบว่ากรยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่าย สามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้คิดเป็นร้อยละ 59.4 ทราบว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่ได้คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้งคิดเป็นร้อยละ 76.6 ทราบว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ตั้งแต่เวลา 8.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ คิดเป็นร้อยละ 54.2 ไม่ทราบว่ามิโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น หากพบข้อผิดพลาดระบบจะเตือนทันทีคิดเป็นร้อยละ 51.6 ทราบว่ามีหลักฐานเพื่อยืนยันการรับแบบฯ 3 ระดับ คือ ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ ยืนยันการรับแบบและรับชำระภาษี(ถ้ามี)ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในวันถัดไป ยืนยันการรับแบบและชำระภาษี(ถ้ามี)โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนคิดเป็นร้อยละ 51.6 ทราบว่าการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตกรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระ สามารถชำระโดยทำความตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯเพื่อทำการชำระภาษีโดยการ โอนเงินเข้าบัญชีกรมสรรพากรด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)คิดเป็นร้อยละ 59.4 ไม่ทราบว่ากรยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถยื่นแบบได้ในกรณีขอคืนภาษีคิดเป็นร้อยละ 52.1 ไม่ทราบว่านับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2546 เป็นต้นไป สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษีคิดเป็นร้อยละ 66.7

ข้อมูลความคิดเห็นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่เคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 60.4 และในจำนวนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตนี้มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการในเรื่องต่างๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความพอใจที่มีความพอใจมาก ได้แก่ สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหลังเวลา 16.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ ความสะดวกในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับกรยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สามารถชำระภาษีผ่านทางธนาคาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ค่าเฉลี่ยในระดับความพอใจที่มีความพอใจปานกลาง ได้แก่ รูปแบบของเว็บเพจที่ใช้ในการให้บริการ ระยะเวลาของการได้รับใบเสร็จรับเงิน ขั้นตอนและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดขึ้น ความมั่นใจในความปลอดภัย ความรวดเร็วในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ในหัวข้อ”บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต”

ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ทราบว่าสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ แต่ไม่ได้ยื่นแบบส่วนใหญ่เนื่องจากไม่แน่ใจว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจะสมบูรณ์เหมือนกับการยื่นแบบ ณ สรรพากรพื้นที่สาขา รองลงมาเนื่องจากสามารถเดินทางไปสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้สะดวกกว่า โดยผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั้งที่เคยยื่นและไม่เคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 89.1 ซึ่งเรื่องที่ต้องปรับปรุงมากที่สุดคือ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 51.2

ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต”ซ้ำ กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่ไม่มีความเห็น ได้แก่ ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล และคำอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก

ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าในปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 94.7 โดยมีสาเหตุเนื่องจากการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 77.8 และมีความเห็นว่าจะใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไปคิดเป็นร้อยละ 70.3 โดยมีสาเหตุเนื่องจากมีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคิดเป็นร้อยละ 61.2 ส่วนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีความเห็นว่าจะไม่ใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป ส่วนใหญ่เนื่องจากไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 39.8

กรณีที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกรณีผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนจำนวนต่ำกว่า 5 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 37.9 เป็นคนไทยถือหุ้นทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 70.3 ลักษณะของการประกอบกิจการเป็นกิจการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 46.0 มีการใช้คอมพิวเตอร์ภายในกิจการทุกส่วนงานคิดเป็นร้อยละ 40.6 มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตภายในกิจการคิดเป็นร้อยละ 83.8 มีจำนวนพนักงานของกิจการจำนวนต่ำกว่า 20 คนคิดเป็นร้อยละ 40.6 ลักษณะการเสียภาษีของกิจการโดยทำเองคิดเป็นร้อยละ 46.0 ยื่นแบบโดยไม่ได้ให้สำนักงานบัญชียื่นแบบให้คิดเป็นร้อยละ 54.1 แบบแสดงรายการภาษีที่มีหน้าที่ต้องยื่นต่อกรมสรรพากรมากที่สุด คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายคิดเป็นร้อยละ 25.0 จำนวนผู้เสียภาษีที่ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้คิดเป็นร้อยละ 89.2 โดยทราบจากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรคิดเป็นร้อยละ 84.8

ข้อมูลความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่ทราบว่า การยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้คิดเป็นร้อยละ 97.0 ทราบว่าการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้คิดเป็นร้อยละ 84.8 ทราบว่าการยื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้คิดเป็นร้อยละ 72.7 ไม่ทราบว่า การยื่นแบบและชำระภาษีธุรกิจเฉพาะสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้คิดเป็นร้อยละ 57.6 ทราบว่าการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่าย สามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้คิดเป็นร้อยละ 60.6 ทราบว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ได้คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้งคิดเป็นร้อยละ 90.9 ไม่ทราบว่า การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ตั้งแต่เวลา 8.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวัน ระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการคิดเป็นร้อยละ 51.5 ทราบว่ามีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น หากพบข้อผิดพลาดระบบจะเตือนทันทีคิดเป็นร้อยละ 51.5 ไม่ทราบว่า มีหลักฐานเพื่อยืนยันการรับแบบฯ 3 ระดับ คือ ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ ยืนยันการรับแบบและรับชำระภาษี(ถ้ามี)ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในวันถัดไป ยืนยันการรับแบบและชำระภาษี(ถ้ามี)โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนคิดเป็นร้อยละ 54.5 ไม่ทราบว่า การยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระ สามารถชำระ โดยทำความตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯ เพื่อทำการชำระภาษี โดยการโอนเงินเข้าบัญชีกรมสรรพากรด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) คิดเป็นร้อยละ

51.5 ไม่ทราบว่ากรณียื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถยื่นแบบได้ ทั้งกรณีภาษีที่ต้องชำระ ไม่มีภาษีที่ต้องชำระ และกรณีขอคืนภาษีคิดเป็นร้อยละ 60.6 ไม่ทราบว่า การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่สามารถยื่นแบบได้ในกรณี ขอคืนภาษี คิดเป็นร้อยละ 60.6 ไม่ทราบว่านับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2546 เป็นต้นไป สามารถ ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษีคิดเป็นร้อยละ 54.5

ข้อมูลความคิดเห็นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลส่วนใหญ่ไม่เคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 78.8 และในจำนวนผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่เคยยื่นแบบและชำระ ภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตนี้มีความพึงพอใจต่อการบริการในเรื่องต่างๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความพอใจที่มีความพอใจมาก ได้แก่ สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต หลังเวลา 16.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี ความสะดวกใน การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับกรณียื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สามารถชำระภาษีผ่านทางธนาคารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ความมั่นใจในความปลอด กภัย

ค่าเฉลี่ยในระดับความพอใจที่มีความพอใจปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาของการได้รับใบ เสริมรับเงิน ความรวดเร็วในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ในหัวข้อ”บริการการยื่นแบบและ ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต” รูปแบบของเว็บเพจที่ใช้ในการให้บริการ ขั้นตอนและระเบียบข้อบังคับ ที่กำหนดขึ้น

ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ทราบว่าสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้แต่ ไม่ได้ยื่นแบบส่วนใหญ่เนื่องจากไม่แน่ใจว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจะสมบูรณ์เหมือนกับการ ยื่นแบบ ณ สรรพากรพื้นที่สาขา รองลงมาเนื่องจากสามารถเดินทางไปสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาได้สะดวกกว่า โดยผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลทั้งที่เคยยื่นและไม่เคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงการบริการการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 78.8 ซึ่งเรื่องที่ต้องปรับปรุงมากที่สุดคือ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 55.9

ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีเงิน ได้นิติบุคคลมีค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ การเข้าไปใช้บริการ”การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต”ซ้ำ กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วม โครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการ โอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่ไม่มีความเห็น ได้แก่ คำอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก

ผู้เสียภาษีเงิน ได้นิติบุคคลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าในปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 94.6 โดยมีสาเหตุเนื่องจากการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 80.0 และมีความเห็นว่าจะใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไปคิดเป็นร้อยละ 54.1 โดยมีสาเหตุเนื่องจากมีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคิดเป็นร้อยละ 66.7 ส่วนผู้เสียภาษีเงิน ได้นิติบุคคลที่มีความเห็นว่าจะไม่ใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป ส่วนใหญ่เนื่องจากไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 50.0

ผลการศึกษาของข้อมูลผู้เสียภาษีทั้งหมด โดยรวมข้อมูลผู้เสียภาษีเงิน ได้นิติบุคคลธรรมดาและผู้เสียภาษีเงิน ได้นิติบุคคล เป็นดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ทราบว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ โดยส่วนใหญ่ทราบว่ากรยื่นแบบและชำระภาษีเงิน ได้นิติบุคคลธรรมดาสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ทราบว่าการยื่นแบบและชำระภาษีเงิน ได้นิติบุคคลสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ทราบว่าการยื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ไม่ทราบว่ากรยื่นแบบและชำระภาษีธุรกิจเฉพาะสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ไม่ทราบว่ากรยื่นแบบและชำระภาษีเงิน ได้ หัก ณ ที่จ่าย สามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ทราบว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ได้ คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง ทราบว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ตั้งแต่เวลา 8.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวัน ระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ ไม่ทราบว่ามิโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น หากพบข้อผิดพลาดระบบจะเตือนทันที ทราบว่ามีหลักฐานเพื่อยืนยันการรับแบบ 3 ระดับ คือ ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ ยืนยันการรับแบบและรับชำระภาษี(ถ้ามี)ทางจดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในวันถัดไป ยืนยันการรับแบบและชำระภาษี(ถ้ามี)โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ทราบว่าการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตกรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระสามารถชำระโดยทำความตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯเพื่อทำการชำระภาษีโดยการโอนเงินเข้าบัญชีกรมสรรพากรด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์(e-Payment) ไม่ทราบว่ากรณียื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถยื่นแบบได้ทั้งกรณีมีภาษีที่ต้องชำระ ไม่มีภาษีที่ต้องชำระ และกรณีขอคืนภาษี ไม่ทราบว่ากรณียื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่สามารถยื่นแบบได้ในกรณีขอคืนภาษี ไม่ทราบว่านับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2546 เป็นต้นไป สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี

ผู้เสียภาษีที่เคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจำนวน 123 ราย มีระดับความพึงพอใจต่อบริการในเรื่องต่างๆดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความพอใจที่มีความพอใจมาก ได้แก่ สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหลังเวลา 16.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวัน ระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ ความสะดวกในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับกรณียื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สามารถชำระภาษีผ่านทางธนาคารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์(e-Payment)

ผู้เสียภาษีที่ไม่เคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่ทราบมีจำนวน 21 ราย ส่วนผู้ที่ทราบแต่ไม่ได้ยื่นแบบมีจำนวน 102 ราย ส่วนใหญ่เนื่องจาก ไม่แน่ใจว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจะสมบูรณ์เหมือนกับการยื่นแบบ ณ สรรพากรพื้นที่สาขา รองลงมาเนื่องจาก สามารถเดินทางไปสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้สะดวกกว่า โดยผู้เสียภาษีทั้งที่เคยและไม่เคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 87.6 ซึ่งเรื่องที่ต้องปรับปรุงมากที่สุดคือ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 51.9

ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตดังนี้

ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต”ซ้ำ กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูลไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล

ผู้เสียหายส่วนใหญ่มีความเห็นว่าในปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต โดยมีสาเหตุเนื่องจากการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียหายได้รับความสะดวกมากขึ้น และมีความเห็นว่าจะใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป โดยมีสาเหตุเนื่องจากมีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ส่วนผู้เสียหายที่มีความเห็นว่าจะไม่ใช้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป ส่วนใหญ่เนื่องจากไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาจากความสัมพันธ์ของข้อมูลในด้านต่างๆ เป็นดังนี้

จากการศึกษา พบว่า ผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาที่อายุระหว่าง 21-30 ปี ทราบว่ามีการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ผู้เสียหายที่เคยใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะใช้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป เพราะมีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ผู้เสียหายที่ไม่เคยใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะใช้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป เพราะมีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีดังนี้

ผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาที่ใช้อินเทอร์เน็ตไม่เป็น มีค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต” ฟ้า มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ

ผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเล็กน้อย มีค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อนเพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต” ฟ้า ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล และมีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ

ผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นปกติ มีค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต” ฟ้า กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความ

ไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ และมีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ

ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ไม่มีการใช้คอมพิวเตอร์ภายในกิจการ มีค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีที่เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ คำอธิบายในการแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใจยาก กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก และไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล

ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มีการใช้คอมพิวเตอร์ภายในกิจการบ้างในบางส่วน มีค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีที่เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต” ง่าย กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก และมีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ

ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มีการใช้คอมพิวเตอร์ภายในกิจการแทบทุกส่วน มีค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีที่เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต” ง่าย ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ และไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล

ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มีการใช้คอมพิวเตอร์ภายในกิจการทุกส่วนงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นที่มีความรู้สึกเห็นด้วย ได้แก่ ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีที่เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ ไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล การเข้าไปใช้บริการ “การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต” ง่าย กรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความยุ่งยาก และไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้

อภิปรายผล

ผลการศึกษาทัศนคติของผู้เสียหายต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลตามองค์ประกอบของทัศนคติ 3 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งเรียกว่า ความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อ ส่วนที่สองเรียกว่า ความชอบพอหรือส่วนของความรู้สึก ส่วนที่สามเรียกว่า พฤติกรรมหรือแนวโน้มในการแสดงออก และสามารถอภิปรายผลตามประเภทของทัศนคติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ทัศนคติเชิงบวกหรือที่ดี ทัศนคติเชิงลบหรือไม่ดี ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นใดๆ โดยรายละเอียดของการอภิปรายผลมีดังนี้

1. องค์ประกอบของทัศนคติด้านความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อ

ทัศนคติต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านความรู้ความเข้าใจพบว่าผู้เสียหายส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจุบันสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตกรณี ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความยุ่งยากน้อยกว่าการยื่นแบบประเภทภาษีอื่นๆ โดยการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตกรณี ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สามารถยื่นแบบได้ทันที ในขณะที่การยื่นแบบประเภทอื่นๆต้องขออนุญาต และได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากรก่อน อีกทั้งการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตนี้จะได้ รับความสนใจมากจากผู้เสียหายที่ไม่มีภาษีที่ต้องชำระ เพราะไม่มีความเสี่ยงในเรื่องการชำระภาษี ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์(e-Payment) และประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายกว่าการเดินทางไปยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในเรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระ ภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นผู้เสียหายส่วนใหญ่ทราบรายละเอียด จะมีเพียงเรื่องนับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2546 เป็นต้นไปสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี ผู้เสียหายไม่ทราบมากที่สุด ทั้งนี้เพราะเป็นเรื่องใหม่ล่าสุดที่ยังไม่ได้ประชาสัมพันธ์อย่างแพร่หลาย

สำหรับผลการศึกษาศักยภาพความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดากับการ ทราบว่ามีกรยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้เสียหายที่ทราบว่ามีกรยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมาก ที่สุดคือ ผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาที่อายุระหว่าง 21-30 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในช่วงอายุนี้ เป็นช่วงอายุของผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน เนื่องจากผู้ที่อายุน้อยกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่ยังไม่ได้ทำงานทำให้ ไม่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษี ส่วนผู้ที่อายุ 30 ปีขึ้นไป จะมีความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต น้อยกว่าและมีความเคยชินกับการยื่นแบบและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามากกว่า ดังนั้นผู้ที่มิอายุในช่วง 21-30 ปี จึงมีความรู้ความเข้าใจ มีความสนใจในการเปิดดูเว็บไซต์ของกรม สรรพากรและทราบว่ามีกรยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

2.องค์ประกอบของทัศนคติด้านความชอบพอหรือส่วนของความรู้สึก

จากการศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านความชอบพอหรือส่วนของความรู้สึก พบว่า ผู้เสียภาษีที่เคยยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีความพอใจมาก โดยเรื่องที่มีความพอใจมากที่สุด คือ สามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี โดยในระดับความคิดเห็นที่ศึกษา ไม่พบว่าผู้เสียภาษีมีความพอใจในการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในระดับน้อย หรือน้อยที่สุดในส่วนของผู้เสียภาษีที่ทราบว่า ปัจจุบันมีการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต แต่ไม่เคยยื่นแบบ ส่วนใหญ่ เนื่องจากไม่แน่ใจว่าการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจะสมบูรณ์ เหมือนกับการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพราะเป็นเรื่องใหม่ หากผู้เสียภาษีมีความมั่นใจมากขึ้น อาจมีแนวโน้มที่จะใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น โดยสรุปแล้ว พบว่า ผู้เสียภาษีมีทัศนคติที่ดี หรือจัดอยู่ในประเภทของทัศนคติเชิงบวกต่อความชอบที่มีต่อการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

3.องค์ประกอบของทัศนคติด้านพฤติกรรมหรือแนวโน้มในการแสดงออก

จากการศึกษา พบว่า ทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในด้านพฤติกรรมหรือแนวโน้มในการแสดงออก ผู้เสียภาษีที่เคยใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า จะใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป เพราะมีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ส่วนผู้เสียภาษีที่ไม่เคยใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า จะใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป เพราะมีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เช่นกัน จึงสรุปได้ว่า ผู้เสียภาษีมีแนวโน้มพฤติกรรมที่จะเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เนื่องจากมีทัศนคติที่ดีหรือจัดอยู่ในประเภทของทัศนคติเชิงบวกต่อพฤติกรรมหรือแนวโน้มในการแสดงออก ที่มีต่อการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับกรมสรรพากร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1.ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

- การประชาสัมพันธ์บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ จากที่ดำเนินการในปัจจุบัน เพื่อให้ผู้เสียภาษีทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีมีความรู้ในรายละเอียดและเงื่อนไข ของแบบแสดงรายการที่ยื่นชำระผ่านอินเทอร์เน็ตได้ โดยอาจส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรม ตามองค์กรและสำนักงานต่างๆ หรืออาจมีการแจกรางวัลหรือให้ส่วนลดสำหรับกรณีที่ผู้เสียภาษีใช้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้เสียภาษีมีความสนใจในบริการนี้มากขึ้นเหมือนการส่งใบกำกับภาษีไปชิงรางวัล และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในด้านสื่อโทรทัศน์หรือวิทยุมากขึ้น

- การปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีบางรายไม่สามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ เนื่องจากข้อมูลของผู้เสียภาษีกรอก ไม่ตรงกับข้อมูลในฐานข้อมูลของกรมสรรพากร ดังนั้นกรมสรรพากร จึงควรมีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันในกรณีที่ผู้เสียภาษีมีการเปลี่ยนแปลงชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลส่วนตัวอื่นๆ

- ค่าธรรมเนียม

ถึงแม้ว่าบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจะไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ แต่จากการศึกษา พบว่าผู้เสียภาษีจำนวนมากแสดงความคิดเห็นในเรื่องค่าธรรมเนียมธนาคาร กรณีที่ผู้เสียภาษีมีภาษีที่ต้องชำระ และไปชำระที่ธนาคารพาณิชย์ ไปรษณีย์ หรือการชำระโดยการโอนเงินเข้าบัญชีกรมสรรพากรด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์(e-Payment) ว่าผู้เสียภาษีต้องเสียค่าธรรมเนียมธนาคารครั้งละ 20 บาท ต่อแบบแสดงรายการ 1 แบบ ซึ่งผู้ที่มีภาษีที่ต้องชำระน้อย หรือมีจำนวนแบบแสดงรายการที่ยื่นหลายแบบ เช่น กรณียื่นให้พนักงาน ทำให้ต้องเสียค่าธรรมเนียมมากเกินความจำเป็น กรมสรรพากรจึงควรเป็นผู้รับภาระในค่าธรรมเนียมธนาคารแทนผู้เสียภาษี เพื่อให้ผู้เสียภาษีมีความสนใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

- ความรวดเร็วของระบบ

จากการศึกษา พบว่า ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คือ ความล่าช้าในการเข้าไปใช้บริการฯ โดยเฉพาะในช่วงใกล้ถึงวันสุดท้ายของการยื่นแบบและชำระภาษีทุกประเภท ระบบจะช้ามาก และมักจะยื่นแบบไม่สำเร็จซึ่งเสียเวลามาก ดังนั้นกรมสรรพากรจึงควรปรับปรุงระบบให้รวดเร็วขึ้น

- เพิ่มบริการ

ควรมีการเพิ่มบริการการยื่นแบบและชำระภาษีอากรกรณีผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคืนภาษี เพื่อให้มีการให้บริการครบทุกประเภท และมีการรับชำระภาษีผ่านบัตรเครดิต ส่วนในเรื่องบริการการตอบปัญหาทางอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่แล้วนั้น พบว่า ผู้เสียภาษีมักไม่ค่อยได้รับ

คำตอบ หรือบางครั้งรอนานมากกว่าจะได้รับคำตอบ กรมสรรพากรจึงควรจัดเจ้าหน้าที่ให้ดูแลและรับผิดชอบในเรื่องนี้ให้มีประสิทธิภาพ เพราะจะส่งผลให้ผู้เสียภาษีมักมีการชำระภาษีอย่างถูกต้อง

- ความน่าเชื่อถือ

อุปสรรคอีกประการหนึ่งในการบริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คือ ผู้เสียภาษียังไม่มี ความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ดังนั้นกรมสรรพากรจะต้องมีการควบคุมระบบความปลอดภัยให้รัดกุม มีกฎหมายคุ้มครองสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้เสียภาษี ซึ่งหากต่อไปในอนาคตไม่ปรากฏว่ามีปัญหาในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล เชื่อว่าผู้เสียภาษีจะมีความมั่นใจและหันมาใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

- ขั้นตอนการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษีบางรายทราบว่ามีการให้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตแต่ไม่ใช้บริการ เพราะเห็นว่าขั้นตอนที่ยุ่งยาก ไม่ทราบรายละเอียดอย่างชัดเจน ดังนั้นกรมสรรพากรควรสร้างโปรแกรมให้เข้าใจง่าย กรอกข้อมูลง่ายสำหรับผู้เสียภาษีไม่มีความถนัดในเรื่องการยื่นแบบ เพราะจะช่วยให้ผู้เสียภาษีประหยัดค่าใช้จ่ายไม่ต้องจ้างสำนักงานบัญชีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีให้ด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาเกี่ยวกับบริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป

- ผลการสำรวจการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จากสำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมสรรพากรพบว่า จำนวนผู้ที่ยื่นคำขอใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ตรงกับจำนวนผู้ที่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจริง จึงเป็นสาเหตุให้ควรศึกษาต่อว่า เพราะเหตุใดผู้เสียภาษีจึงไม่ใช้บริการตามที่ขอ โดยในเบื้องต้นผู้ศึกษาทราบเพียงว่า ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช้ามาก ทำได้เพียงยื่นคำขอ แต่เมื่อได้รับหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และ รหัสผ่าน (Password) จากกรมสรรพากรแล้วกลับเข้าไปใช้บริการไม่ได้ ไม่สำเร็จ ทั้งนี้กรมสรรพากรจึงควรปรับปรุงในเรื่องนี้