

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของผู้ประกอบการต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรภาค 3 ในครั้งนี้ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจดทะเบียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 3 โดยกำหนดขนาดตัวอย่าง 200 ราย ซึ่งผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ประกอบการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประกอบกิจการประเภทผู้ผลิตและประเภทให้บริการเป็นจำนวนเท่ากัน ส่วนใหญ่รายได้ของกิจการน้อยกว่า 5,000,000 บาท มีทุนจดทะเบียนอยู่ระหว่าง 1,000,001-5,000,000 บาท มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 20 คน

ส่วนที่ 2 ทักษะคิดของผู้ประกอบการที่มีต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต

ด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต โดยทราบว่าสามารถยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตได้ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ได้คิดค่าใช้จ่าย ใด ๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง ต้องทำความตกลงกับกรมสรรพากรก่อน โดยลงนามในเอกสารข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเมื่อได้รับหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านแล้ว จึงสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ต้องทำความตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯ เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถยื่นแบบฯ หลังเวลา 16.30 น. จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบฯ ตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามแบบแสดงรายการที่กรอกไว้ในแบบหากพบข้อมูลที่ผิดพลาด ระบบจะส่งรายการเดือนกลับไปในทันที

มีหลักฐานเพื่อยืนยันการรับแบบฯ 3 ระดับคือ 1. ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ 2. ยืนยันการรับแบบฯ และรับชำระภาษี (ถ้ามี) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e - mail) ในวันถัดไป และ 3. ยืนยันการรับแบบฯ และชำระภาษี (ถ้ามี) โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

เมื่อจำแนกตามประเภทของกิจการ พบว่าผู้ประกอบการผู้ผลิตมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตมากกว่ากิจการซื้อขายไปและให้บริการ โดยตอบว่าทราบในสัดส่วนที่มากกว่าในเรื่อง การยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ได้คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง ต้องทำความเข้าใจกับกรมสรรพากรก่อน โดยลงนามในเอกสารข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเมื่อได้รับหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านแล้ว จึงสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ต้องทำความเข้าใจความตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯ เพื่อชำระภาษีโดยการ โอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถยื่นแบบฯ หลังเวลา 16.30 น. จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบฯ ตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ มีหลักฐานเพื่อยืนยันการรับแบบฯ 3 ระดับคือ 1. ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ 2. ยืนยันการรับแบบฯ และรับชำระภาษี (ถ้ามี) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e - mail) ในวันถัดไป และ 3. ยืนยันการรับแบบฯ และชำระภาษี (ถ้ามี) โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

เมื่อจำแนกตามรายได้ของกิจการ พบว่า กิจการที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000,000 บาท, มีความรู้ความเข้าใจต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตมากกว่ากิจการที่มีรายได้ 5,000,001-10,000,000 บาท, 10,000,001-20,000,000 บาท, 20,000,001-30,000,000 บาท, 30,000,001-40,000,000 บาท และ 40,000,001 บาท ขึ้นไป โดยตอบว่าทราบในสัดส่วนที่มากกว่าในเรื่อง การยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ได้คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง ต้องทำความเข้าใจกับกรมสรรพากรก่อน โดยลงนามในเอกสารข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเมื่อได้รับหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านแล้ว จึงสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ต้องทำความเข้าใจความตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯ เพื่อชำระภาษีโดยการ โอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถยื่นแบบฯ หลังเวลา 16.30 น. จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบฯ ตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามแบบแสดงรายการที่กรอกไว้ในแบบฯ หากพบข้อมูลที่ผิดพลาดระบบจะส่งรายการเตือนกลับไปทันที มีหลักฐานเพื่อยืนยันการรับแบบฯ

3 ระดับคือ 1. ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ 2. ยืนยันการรับแบบฯ และรับชำระภาษี (ถ้ามี) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e - mail) ในวันถัดไป และ3. ยืนยันการรับแบบฯ และชำระภาษี (ถ้ามี) โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

เมื่อจำแนกตามทุนจดทะเบียนของกิจการ พบว่า กิจการที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 1,000,000 บาทและกิจการที่มีทุนจดทะเบียนระหว่าง 1,000,001-5,000,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตมากกว่ากิจการที่มีทุนจดทะเบียน 5,000,001-10,000,000 บาท, 10,000,001-20,000,000 บาท, 20,000,001-30,000,000 บาท และ 30,000,001 บาท ขึ้นไปโดยกิจการที่มีทุนจดทะเบียน น้อยกว่า 1,000,000 บาท ตอบว่าทราบในสัดส่วนที่มากกว่าในเรื่อง การยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ได้คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง ต้องทำความเข้าใจกับกรมสรรพากรก่อน โดยลงนามในเอกสารข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเมื่อได้รับหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านแล้ว จึงสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ กิจการที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001-5,000,000 บาท ตอบว่าทราบในสัดส่วนที่มากกว่าในเรื่อง จะต้องทำความเข้าใจกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯ เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถยื่นแบบฯ หลังเวลา 16.30 น. จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบฯ ตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามแบบแสดงรายการที่กรอกไว้ในแบบฯ หากพบข้อมูลที่ผิดพลาดระบบจะส่งรายการเตือนกลับไปในพื้นที่ ทราบว่ามีหลักฐานเพื่อยืนยันการรับแบบฯ 3 ระดับคือ 1. ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ 2. ยืนยันการรับแบบฯ และรับชำระภาษี (ถ้ามี) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e - mail) ในวันถัดไป และ3. ยืนยันการรับแบบฯ และชำระภาษี (ถ้ามี) โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

เมื่อจำแนกตามจำนวนพนักงานของกิจการ พบว่ากิจการที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 20 คน, 21-50 คน มีความรู้ความเข้าใจต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตมากกว่า กิจการที่มีพนักงาน 51-100 คน, 101-200 คน และ 201 คน ขึ้นไป โดยกิจการที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 20 ตอบว่าทราบในสัดส่วนที่มากกว่าในเรื่อง การยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ได้คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง มีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามแบบแสดงรายการที่กรอกไว้ในแบบฯ หากพบข้อมูลที่ผิดพลาดระบบจะส่งรายการเตือนกลับไปในพื้นที่ มีหลักฐานเพื่อยืนยันการรับแบบฯ 3 ระดับคือ 1. ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ

2. ยืนยันการรับแบบฯ และรับชำระภาษี (ถ้ามี) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e – mail) ในวันถัดไป
 และ 3. ยืนยันการรับแบบฯ และชำระภาษี (ถ้ามี) โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ ลง
 ทะเบียน

และกิจการที่มีจำนวนพนักงาน 21-50 คน ตอบในสัดส่วนที่มากกว่าในเรื่อง ต้องทำ
 ความตกลงกับกรมสรรพากรก่อน โดยลงนามในเอกสารข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการและ
 ชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเมื่อได้รับหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านแล้ว จึงสามารถเข้าสู่
 ระบบการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ต้องทำความตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วม
 โครงการฯ เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถยื่นแบบฯ หลังเวลา
 16.30 น. จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบฯ ตามปกติ
 โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ

ด้านความพึงพอใจ

จากการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่อบริการ
 ยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตในระดับมาก ในเรื่องไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการ
 สมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง ได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบ ฯ หลังเวลา 16.30 - 22.00 น.
 ของทุกวัน ระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบ ฯ ตามปกติไม่เว้นวันหยุดราชการ ประหยัด
 เวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบ ฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สามารถชำระ
 ภาษีผ่านทางธนาคาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีโปรแกรมที่จะช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้น
 ต้นตามแบบแสดงรายการ และมีการยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ

เมื่อจำแนกตามประเภทของกิจการ พบว่า ประเภทกิจการประเภทผู้ผลิต และประเภทให้
 บริการมีความพึงพอใจมากกว่ากิจการประเภทซื้อขายไป โดยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ
 ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขารองลงมา
 ได้แก่ไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง และความพึงพอใจที่มีค่า
 น้อยที่สุดคือความรวดเร็วในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

เมื่อจำแนกตามรายได้ของกิจการ พบว่ากิจการที่มีรายได้ 40,000,001 ขึ้นไป มีความ
 พึงพอใจมากกว่ากิจการที่มีรายได้ น้อยกว่า 5,000,000 บาท, 5,000,001-10,000,000 บาท,
 10,000,001-20,000,000 บาท, 20,000,001-30,000,000 บาท และ 30,000,001-40,000,000 บาท โดย
 ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ณ สำนัก
 งานสรรพากรพื้นที่สาขารองลงมา ได้แก่ไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่
 ละครั้ง และความพึงใจที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ความรวดเร็วในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

เมื่อจำแนกตามทุนจดทะเบียนของกิจการ พบว่ากิจการที่มีทุนจดทะเบียน 30,000,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่ากิจการที่ทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 1,000,000 บาท , 1,000,001-5,000,000 บาท , 5,000,001-10,000,000 บาท, 10,000,001-20,000,000 บาท และ 20,000,001-30,000,000 บาท โดยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไปยื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขารองลงมาได้แก่ไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการสมัคร หรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง และความพึงพอใจที่มีค่าน้อยที่สุดคือความรวดเร็วในการเข้า เว็บไซต์ของกรมสรรพากรและรูปแบบของเว็บเพจที่ใช้ในการให้บริการ

เมื่อจำแนกตามจำนวนพนักงานของกิจการ พบว่ากิจการที่มีพนักงาน 201 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขารองลงมาได้แก่ไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง และความพึงพอใจที่มีค่าน้อยที่สุดคือความรวดเร็วในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

ด้านพฤติกรรม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบว่า สามารถยื่นแบบภาษีเงินได้ นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตได้ ส่วนใหญ่ คิดว่าจะใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคล ทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 63 โดยส่วนใหญ่เห็นว่า ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าการไป ยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามากที่สุด และคิดว่าจะไม่ใช้บริการจำนวน คิดเป็น ร้อยละ 18.5 โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ เห็นว่า เนื่องจากมีผู้อื่นกรอกแบบฯ และยื่นแบบฯ ให้อยู่แล้ว และไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบว่าสามารถยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต ได้ คิดว่าในครั้งต่อไปจะใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 5 โดยเหตุผลส่วนใหญ่ที่ผู้ประกอบการคิดว่าในครั้งต่อไปจะเลือกใช้บริการเนื่องจาก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายมากกว่าการไปยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และผู้ประกอบการเลือกที่จะ ไม่ใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตในครั้งต่อไป คิดเป็นร้อยละ 13.5 โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่า มีผู้อื่นกรอกแบบฯ และยื่นแบบฯ ให้อยู่แล้ว และไม่มั่นใจใน ระบบการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ (สำหรับผู้ที่เคยยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต)

จากการศึกษา พบว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความคิดเห็นกับปัญหาในการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต และผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัญหาในด้านไม่สามารถสอบถามข้อมูลหรือขอปรึกษา จากเจ้าหน้าที่

เมื่อจำแนกตามประเภทกิจการ พบว่าภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต โดยกิจการประเภทซื้อขายไปและประเภทผู้ผลิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย กิจการประเภทให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับไม่มีความเห็น โดยกิจการทั้งประเภทซื้อขายไป ประเภทผู้ผลิต และประเภทให้บริการให้ความสำคัญกับปัญหาการไม่สามารถสอบถามข้อมูลหรือขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับแรก

เมื่อจำแนกตามรายได้ของกิจการ พบว่าภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต โดยกิจการที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000,000 บาท, 5,000,001-10,000,00 บาท, 10,000,001-20,000,000 บาท, 20,000,001-30,000,000 บาท และ 30,000,001-40,000,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ส่วนกิจการที่มีรายได้ 40,000,001 บาท ขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับไม่มีความเห็น

เมื่อจำแนกตามทุนจดทะเบียนของกิจการ พบว่าภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต โดยกิจการที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 1,000,000 บาท, 1,000,001-5,000,000 บาท, 5,000,001-10,000,000 บาท และ 10,000,001-20,000,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ส่วนกิจการที่มีทุนจดทะเบียน 20,000,001-30,000,000 บาท และ 30,000,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับไม่มีความเห็น

เมื่อจำแนกตามจำนวนพนักงานของกิจการ พบว่าภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต โดยกิจการที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 20 คน, 21-50 คน, 51-100 คน และ 101-200 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ส่วนกิจการที่มีจำนวนพนักงาน 201 คน ขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับไม่มีความเห็น

อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ผลิต กลุ่มกิจการที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000,000 บาท กลุ่มกิจการที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 1,000,000 บาทและ 1,000,001-5,000,000 บาท และกลุ่มกิจการที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 20 คน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต โดยทราบว่าสามารถยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตได้มากที่สุด มีความพึงพอใจต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตเรื่องประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบ ฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับภาษีอากรของไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2545) ที่ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีในด้านหลักความสะดวกและหลักประหยัด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรรณิกา สุวรรณเกษร (2545) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านความสะดวก ด้านความประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย และจากการศึกษาปัญหาที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ไม่สามารถสอบถามข้อมูลหรือขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ กรรณิกา สุวรรณเกษร (2545) ที่พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่พบคือ เมื่อทำรายการผิดแล้วไม่สามารถแก้ไขได้ต้องไปยื่นเพิ่มเติมที่สำนักงานสรรพากรเขต และการปิดทศนิยมที่ไม่ตรงกับรายงานภาษีซื้อ-ขาย

จากผลการศึกษา ทศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรภาค 3 พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตเรื่องประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบ ฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง เป็นอันดับแรก ด้านพฤติกรรมต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตโดยส่วนใหญ่คิดว่าจะใช้บริการเนื่องจาก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าการไปยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิตยา อูริตวี (2545) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการบริการยื่นแบบ ภ.พ. 30 ทางอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มส่วนใหญ่นิยมยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรเขต และทัศนคติของผู้ประกอบการจดทะเบียนต่อบริการยื่นแบบ ภ.พ. 30 ทางอินเทอร์เน็ตในด้านความสะดวก ความรวดเร็ว และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ

ปานกลาง และเหตุผลของผู้ประกอบการที่ย้ายแบบ ภ.พ. 30 ทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ขาดความพร้อมด้านบุคลากรและเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาด้านพฤติกรรมต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่คิดว่าจะใช้บริการเนื่องจาก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าการไปยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พบว่าสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิริพัฒน์ อรรถยศุภกุล (2546) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของลูกค้าธนาคารหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และความคล่องตัวในการตรวจสอบสถานภาพทางการเงินได้

จากการศึกษาพบปัญหาจากการใช้บริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยในเรื่องไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บรักษาความลับของข้อมูล และการเข้าสู่การใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตใช้เวลานาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิริพัฒน์ อรรถยศุภกุล (2546) ที่พบว่าความล่าช้าในการส่งผ่านข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต และความปลอดภัยของข้อมูลที่ส่งผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ ในระดับมาก

ข้อค้นพบ

จากการศึกษา พบว่า

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตผู้ประกอบการประเภทผู้ผลิต มีรายได้ไม่น้อยกว่า 5,000,000 บาท มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 1,000,000 บาท และกิจการที่มีทุนจดทะเบียนระหว่าง 1,000,001-5,000,000 บาท มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 20 คน, 21-50 คน มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดโดยตอบว่าทราบในสัดส่วนที่มากกว่าในเรื่อง การยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ได้คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง ต้องทำความตกลงกับกรมสรรพากรก่อน โดยลงนามในเอกสารข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเมื่อได้รับหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านแล้ว จึงสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ต้องทำความตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯ เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถยื่นแบบฯ หลังเวลา 16.30 น. จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวัน ระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบฯ ตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ มีหลักฐานเพื่อยืนยันการรับแบบฯ 3 ระดับคือ 1. ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ 2. ยืนยันการรับแบบฯ และรับชำระภาษี (ถ้ามี) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในวันถัดไป และ 3. ยืนยัน

การรับแบบฯ และรับชำระภาษี (ถ้ามี) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e - mail) ในวันถัดไป และ
3. ยืนยันการรับแบบฯ และชำระภาษี (ถ้ามี) โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน
และ กิจการซื้อมาขายไปมีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด

ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต ผู้ประกอบการ
ผู้ประกอบการกิจการประเภทผู้ผลิต และประเภทให้บริการ กิจการที่มีรายได้ 40,000,001 ขึ้นไป
กิจการที่มีทุนจดทะเบียน 30,000,001 บาทขึ้นไป กิจการที่มีพนักงาน 201 คนขึ้นไป มีความ
พึงพอใจในด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากร
พื้นที่สาขามากที่สุด

ด้านพฤติกรรมการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต ผู้ประกอบการ
ที่ทราบว่า สามารถยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตได้ ส่วนใหญ่ คิดว่าจะใช้บริการยื่น
แบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าการไปยื่น
แบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีความสะดวกมากกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากร
พื้นที่สาขาและสามารถยื่นแบบได้หลังเวลาทำการปกติ ส่วนผู้ประกอบการที่ตอบว่าไม่ทราบว่า
สามารถยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตได้ ส่วนใหญ่คิดว่าจะไม่ใช้บริการเนื่องจากมี
ผู้อื่นกรอกแบบฯ และยื่นแบบให้อยู่แล้ว ไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตและการ
เข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตล่าช้า

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ ปัญหาที่ไม่สามารถสอบถามข้อมูลหรือ
ขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบการต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทาง
อินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรภาค 3 ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ เช่น การโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ การแจก
เอกสารเผยแพร่ การให้เจ้าพนักงานของกรมสรรพากรไปประชาสัมพันธ์ ณ สถานประกอบการ
การเปิดเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ตามห้างสรรพสินค้า เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้
ประกอบการอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต โดยการไปประชาสัมพันธ์ ณ
สำนักงานบัญชีต่าง ๆ เนื่องจากผู้ประกอบการบางรายให้ทางสำนักงานบัญชีเป็นผู้ยื่นแบบฯ ให้
3. ต้องมีการพัฒนาระบบการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตให้สมบูรณ์ ถูกต้อง และ
ทันสมัย ทั้งในด้านความสะดวก และรวดเร็ว เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ยื่นแบบภาษี
4. ควรมีการเปิดศูนย์ให้บริการผู้เสียภาษีเพื่อปรึกษาปัญหาและสอบถามข้อมูลในการ
ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต