

บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของผู้เสียหายที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบ (Stratified Systematic Sampling) จำนวน 300 ราย สำหรับการเก็บข้อมูลนั้น ใช้วิธีการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimation: MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects

5.1 บทสรุป

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เสียหายที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบ ภ.ง.ด. 90 และ ภ.ง.ด. 91 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวนถึงร้อยละ 62.7 มีสถานะภาพโสดร้อยละ 43.3 รองมาคือสมรสและมีบุตรแล้วร้อยละ 32 สมรสยังไม่มีบุตรร้อยละ 23.7 และเป็นหม้ายร้อยละ 1.0 โดยมีอายุระหว่าง 31- 40 ปีมากที่สุดถึงร้อยละ 52.3 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปีร้อยละ 22.0 อายุระหว่าง 41-50 ปีร้อยละ 19.7 อายุมากกว่า 50 ปีร้อยละ 4.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดถึงร้อยละ 38 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงร้อยละ 22.7 และมีการศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 19.3 ในด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 43.7 มีอาชีพเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจรองลงมาคือมีอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 29.3 และมีอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจเพียงร้อยละ 24.3 ด้านรายได้มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001– 20,000 บาทร้อยละ 48.7 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาทร้อยละ 21.3 รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทร้อยละ 16.0 และที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาทร้อยละ 8.3

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานะภาพโสด มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจและมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เสียที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นผู้มีเงินได้ตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร และใช้แบบ ภ.ง.ด. 91 ในการยื่นแบบแสดงรายการฯ ร้อยละ 68 เป็นผู้ที่เคยใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรทาง www.rd.go.th สูงถึงร้อยละ 90.7 ที่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 1 ปีมีจำนวนถึงร้อยละ 45.0 รองลงมาเคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2 ปีร้อยละ 31.0 และที่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3 ปีมีเพียงร้อยละ 24.0 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะทางจากบ้านมาสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการคือที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 1 หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 มากกว่า 4 กิโลเมตรมากที่สุดถึงร้อยละ 49.7 รองลงมา มีระยะทางจากบ้านมาสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการคือที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 1 หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 ระหว่าง 3 – 4 กิโลเมตรร้อยละ 21.3 แต่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่ไม่เคยขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากถึงร้อยละ 81 และไม่เคยถูกเชิญพบหรือถูกขอให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม หรือถูกประเมินเรียกเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มเติมกรณียื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากถึงร้อยละ 92 และถึงแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตทั้งที่บ้านและที่สำนักงาน แต่ก็ยังใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากถึงร้อยละ 54.3 โดยดำเนินการยื่นแบบด้วยตนเองและสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้เพียงครั้งเดียวถึงร้อยละ 77.3 ทั้งๆที่ไม่เคยเข้าฟังการบรรยายหรืออบรมทางด้านกฎหมายภาษีอากรถึงร้อยละ 82

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ เคยใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร (www.rd.go.th) และเคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี โดยใช้แบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 แต่ไม่เคยขอคืนภาษีได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อีกทั้งไม่เคยถูกเชิญพบหรือถูกขอให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม หรือถูกประเมินเรียกเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มเติม ถึงแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ตทั้งที่บ้านและที่สำนักงานอีก

ทั้งไม่เคยเข้าฟังการบรรยายหรืออบรมทางด้านกฎหมายอากร แต่ก็สามารถยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจนสำเร็จเพียงครั้งเดียว

5.1.3 ความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เสียที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อใช้สถิติความถี่ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสูงถึงร้อยละ 72.3 แต่เพศชายกลับเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตร้อยละ 76.8 ส่วนเพศหญิงเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพียงร้อยละ 69.7 โดยเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุดถึงร้อยละ 88.1 รองลงมาคือผู้มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ผู้มีอายุต่ำกว่า 21 ปี และผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปีโดยมีความรู้ความเข้าใจร้อยละ 81.8 , 75.0 และ 65.0 ตามลำดับ ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุดร้อยละ 98.3 รองลงมาได้แก่ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับอนุปริญญาหรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ระดับมัธยมศึกษาหรือระดับประกาศนียบัตร และระดับประถมศึกษา โดยมีความรู้ความเข้าใจร้อยละ 80.7, 65.7, 41.5 และ 25 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ แบบภ.ง.ด. 91 ในการยื่นเสียภาษี ได้แก่ ผู้มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้มีอาชีพลูกจ้าง หรือพนักงานบริษัทเอกชนเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุดร้อยละ 98.5 ส่วนอาชีพเจ้าของธุรกิจเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 27.4

สรุป ในเรื่องความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เสียที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่พบว่าผู้มีความรู้ความเข้าใจได้แก่เพศชาย และผู้มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ใช้แบบ ภ.ง.ด. 91 ยื่นเสียภาษี มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี แสดงให้เห็นว่าในเรื่องความรู้ความเข้าใจของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา

5.1.4 ความพึงพอใจของผู้เสียหายในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียหายในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อใช้สถิติความถี่ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ตใกล้เคียงกันคือเพศชายร้อยละ 67.9 เพศหญิงร้อยละ 64.9 ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปีทั้งหมดคือร้อยละร้อยละ มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รองลงมาได้แก่ผู้ที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจร้อยละ 76.3 และร้อยละ 72.7 ตามลำดับ เมื่อจำแนกความพึงพอใจตามระดับการศึกษาจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 89.7 มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รองลงมาได้แก่ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 85.1 และผู้มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรือระดับอนุปริญญาร้อยละ 61.2 เมื่อจำแนกความพึงพอใจตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสูงถึงร้อยละ 94.7 รองลงมาได้แก่ ผู้มีอาชีพเป็นลูกจ้างและพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 56.8 ซึ่งบุคคลทั้ง 2 กลุ่มนี้ใช้แบบ ภ.ง.ด. 91 ในการยื่นเสียภาษี ส่วนเจ้าของธุรกิจที่ใช้แบบ ภ.ง.ด. 90 ในการยื่นเสียภาษีมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่ำสุดเพียงร้อยละ 28.8 แต่ในส่วนของความพึงพอใจของผู้เสียหายในการยื่นแบบแสดงรายการฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามรู้ความเข้าใจกลับพบว่าผู้ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจร้อยละ 88 มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนผู้มีความรู้ความเข้าใจมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพียงร้อยละ 57.6

สรุป ในเรื่องความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เสียหายที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตใกล้เคียงกัน โดยเฉพาะผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปีมีความพึงพอใจสูงสุดรองลงมาได้แก่ผู้ที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี โดยความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา กล่าวคือผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษารองลงมา คือผู้ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรือระดับอนุปริญญา แยกตามอาชีพคือผู้มีอาชีพเป็น

ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพอใจสูงสุด รองลงมาได้แก่ ผู้มีอาชีพลูกจ้างและพนักงานบริษัทเอกชน ผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ และเจ้าของธุรกิจตามลำดับ ผลการวิจัยในส่วนนี้จะสอดคล้องกับความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเมื่อแยกตามแบบแสดงรายการคือผู้ใช้แบบ ภ.ง.ด. 91 ในการยื่นเสียภาษี ซึ่งก็คือผู้ที่มีอาชีพเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างและพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้แบบ ภ.ง.ด.90 ในการยื่นเสียภาษีซึ่งก็คือผู้ที่มีอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจ

5.1.5 จากการศึกษาวิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects

พบว่าถ้าผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในความสะดวกในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ก็มีโอกาสจะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นร้อยละ 16 - 36 ถ้าผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ก็มีโอกาสจะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นร้อยละ 9 - 34 ถ้าผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วของการยื่นแบบฯ มีโอกาสจะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นร้อยละ 23 - 32 ถ้าผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในด้านประชาสัมพันธ์ ก็มีโอกาสจะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นร้อยละ 21 - 29 ถ้าผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในการได้รับการคืนเงินภาษีเร็ว ก็มีโอกาสจะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นร้อยละ 18 - 28 ถ้าผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในขั้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีโอกาสจะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 - 22 นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าผู้เสียภาษีที่มีจำนวนปีในการศึกษาสูง มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นร้อยละ 24 - 29 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา ทำให้ทราบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่คือ ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในความสะดวกในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (S1) ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง (S3) ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในความรวดเร็วของการยื่นแบบฯ (S6) ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในด้านประชาสัมพันธ์ (S8) ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในการได้รับการคืนเงินภาษีเร็ว (S11) ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในขั้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (S12) และจำนวนปีในการศึกษา (EDU) ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยในอนาคตดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งเป็นท้องที่ที่มีความเจริญ ผู้เสียภาษีส่วนมากมีการศึกษาและรายได้อยู่ในเกณฑ์สูง ทั้งมีการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าในท้องที่อำเภออื่น เพื่อให้ทราบถึงข้อแตกต่างของแต่ละท้องที่และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ควรมีการทำวิจัยในท้องที่อำเภออื่นๆของจังหวัดเชียงใหม่ด้วย และมีปัจจัยที่แตกต่างกันออกไปเช่น ปัจจัยทางด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยทางด้านการผ่อนชำระภาษี เป็นต้น

2. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่ของการศึกษาวิจัยเพียงในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งแบ่งเป็น 2 สำนักงานพื้นที่สาขา จากจำนวนพื้นที่สาขาทั้งหมด 11 พื้นที่สาขาที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และถึงแม้ว่าจำนวนผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของอำเภอเมืองเชียงใหม่จะมีจำนวนมากกว่าอำเภออื่นๆ แต่ก็ถือไม่ได้ว่าผลการวิจัยจะเป็นตัวแทนของการศึกษาทั้งสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 หรือของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งต้องรวมผลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ด้วย ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาโดยกำหนดขอบเขตการศึกษาให้ทั่วทั้งสำนักงานพื้นที่สาขาในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และ ทั้งสำนักงานพื้นที่สาขาในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เพื่อที่จะได้ทราบว่าโดยภาพรวมของจังหวัดเชียงใหม่แล้วปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างไร

3. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แต่ควรมีการศึกษาถึง

กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อจะได้ทราบว่ายังมีปัจจัยอะไรที่เป็นเหตุให้ผู้เสียภาษีก่อนหน้านี้ไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

4. ในการวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่ของการศึกษาวิจัยเพียงในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 300 ตัวอย่าง ทำให้เกิดข้อจำกัดในการวิเคราะห์ด้านความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะในส่วนของกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้นำไปพัฒนากระบวนการจัดเก็บภาษีเพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การมีฐานภาษีที่ยั่งยืนและถาวรในอนาคต

1. เพื่อเพิ่มจำนวนผู้เสียภาษีให้มาใช้บริการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกรมสรรพากร ควรอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้เพิ่มมากขึ้น โดยการเพิ่มช่องทางการยื่นแบบให้มากขึ้น เช่น จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตไว้ให้บริการกับผู้เสียภาษีตามจุดที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น ตามศูนย์การค้า สถานที่ราชการและเอกชน หรือการจัดเจ้าหน้าที่ไปแนะนำวิธีการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกับผู้ประกอบการ ณ สถานที่ประกอบการ ผลการวิจัยพบว่าถ้าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในความสะดวกในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีโอกาสจะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ถึงร้อยละ 16 – 36

2. กรณีที่มีผู้เสียภาษีมาใช้บริการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก ระบบเชื่อมต่อข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรอาจเกิดปัญหาล่าช้า ในส่วนของกรมสรรพากรเองต้องมีการเตรียมการที่จะแก้ปัญหาไว้ล่วงหน้า เช่น การขยายช่องสัญญาณของระบบเครือข่ายหรือการสร้างแรงจูงใจให้ ผู้เสียภาษีมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการ โดยสม่ำเสมอภายในกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการคือระหว่าง 1 มกราคม – 31 มีนาคมของทุกปี โดยการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการโอนเงินชำระค่าภาษี หรือยินยอมให้มีการผ่อนชำระภาษีกรณียื่นแบบฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเหมือน กรณีไปยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพราะจากผลการวิจัยพบว่า ถ้าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีโอกาสจะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 9 – 34 หรือถ้าผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วของการยื่นแบบฯ มีโอกาสจะยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น อีกร้อยละ 23 – 32

3. ในการพิจารณาคืนเงินภาษีในส่วนของกรมสรรพากรควรมีการกำหนดให้ชัดเจนว่าผู้เสียภาษีที่ขึ้นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะได้รับสิทธิพิเศษในการคืนเงินภาษีเร็วภายในระยะเวลาที่วัน หรือให้ได้รับสิทธิพิเศษในการรับเงินคืนโดยการ โอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร จากผลการวิจัยพบว่า ถ้าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในการได้รับการคืนเงินภาษีเร็ว จะมีขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 18 – 28

4. ในส่วนของขั้นตอนการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้น กรมสรรพากรควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้ง่าย สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าปัจจุบัน เช่น ไม่ควรมีการลงทะเบียนเพื่อขอ Password และ User ID ทุกปี ควรใช้เลขประจำตัวประชาชน และวัน เดือน ปี เกิดเป็น Password และ User ID แทน ในเรื่องการชำระเงินควรเพิ่มช่องทางให้มากขึ้นเช่น ไปชำระ ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิสของร้าน 7-11 หรือชำระผ่านบัตรเครดิตของธนาคารต่างๆ และควรจ่ายค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีแทนให้กับผู้เสียภาษีแต่ละราย เพราะปัจจุบันกรมสรรพากรต้องจ่ายค่าใช้จ่ายให้กับธนาคารกรุงไทยในการรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแทนกรมสรรพากรถึงฉบับละ 30 บาท จากผลการวิจัยพบว่า ถ้าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในขั้นตอนการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ก็มีโอกาสจะขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 20 – 22

5. ควรมีการบรรยาย หรือฝึกอบรมทางด้านกฎหมายภาษีอากรและการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยเฉพาะผู้เป็นเจ้าของธุรกิจ นักเรียน นิสิต นักศึกษารวมทั้งประชาชนโดยทั่วไป รวมถึงการปลูกฝังความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษีอากรให้แก่ประชาชนโดยทั่วไปตั้งแต่เยาว์วัยโดยสอดแทรกเนื้อหาเข้าเป็นบทเรียนในหลักสูตรการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับปริญญา เพราะผลการวิจัยพบว่าผู้เสียภาษีที่มีจำนวนปีในการศึกษาสูง มีโอกาสมีความพึงพอใจในการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ถึงร้อยละ 24 - 29

6. ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องเกี่ยวกับวิธีการ สถานที่ในการขึ้นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี กฎหมายภาษีอากรที่ออกใหม่ หรือที่มีการแก้ไขให้ทราบทั่วกัน รวมถึงเรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้เสียภาษี ด้วยสื่อและวิธีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้เสียภาษีโดยตรง เพราะจากผลการวิจัยพบว่า ถ้าผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในด้านประชาสัมพันธ์ ก็มีโอกาสจะขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 21 - 29