

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา “ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง” เพื่อศึกษาถึงตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นและไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง วิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ต่อการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในพื้นที่อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทฤษฎีจากข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มในปีงบประมาณ 2543-2549 และเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยแยกกลุ่มผู้ประกอบการออกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ จำนวน 2 กลุ่ม โดยมีกลุ่มผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 23 ราย และกลุ่มผู้ที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 127 ราย รวมจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 150 ราย

5.1 สรุปการศึกษา

5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ยื่นและไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า เพศของผู้ประกอบการที่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตและไม่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษา ผู้ประกอบการ ที่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตและไม่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยผู้ประกอบการ ที่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตและไม่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 30-39 ปี ผู้ประกอบการ ที่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการประเภทนิติบุคคล และผู้ประกอบการที่ไม่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดา ผู้ประกอบการ ที่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีรายรับเฉลี่ยของกิจการต่อเดือน 100,000 - 999,000 บาทและผู้ประกอบการที่ไม่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีรายรับเฉลี่ยของกิจการต่อเดือน ต่ำกว่า 100,000 บาท ผู้ประกอบการ ที่ยื่น

แบบทางอินเทอร์เน็ตและไม่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีประเภทของการประกอบกิจการคือ ให้บริการ ผู้ประกอบการ ที่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต และไม่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ไม่สะดวกในการเดินทางมาชำระภาษี ผู้ประกอบการ ที่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตและไม่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้ประกอบการ ที่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการสำนักงานบัญชีเป็นผู้ยื่นแบบและชำระภาษี และผู้ประกอบการที่ไม่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานบัญชีเป็นผู้ยื่นแบบและชำระภาษี

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตพบว่า เพศ การศึกษา อายุ ประเภทกิจการ ความสะดวกในการเดินทางไปชำระภาษี ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่วน รายรับของกิจการ ประเภทของการประกอบกิจการ การมีคอมพิวเตอร์และเชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ต การใช้สำนักงานบัญชีเป็นผู้ยื่นแบบ มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

5.1.2 ผลการศึกษา ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการ

ผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการพบว่า ผู้ประกอบการที่ยื่นและไม่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต มีความรู้ในเรื่องการยื่นแบบภ.พ.30 สามารถยื่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และมีความรู้ในเรื่อง การยื่นแบบภ.พ.30ผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถยื่นได้ทุกวัน

ผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่าน ATM หรือระบบ e – payment ผู้ประกอบการ ที่ยื่นและไม่ยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่องการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตถ้ามีภาษีต้องชำระจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการโอนเงินเพิ่มเติมจากค่าภาษีอากร และชำระภาษีผ่านระบบ e – payment กระทำได้โดยการใช้จ่ายเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้ประกอบการเองเพื่อชำระภาษี

ส่วนผู้ประกอบการที่ไม่ยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไม่มีความรู้ความเข้าใจเรื่อง การชำระภาษีผ่านเครื่อง ATM หรือผ่านระบบ e-payment ของธนาคารหากชำระเกินเวลา 22.00 ของแต่ละวัน (ยกเว้นธนาคารกสิกรไทยเกินเวลา 21.00 น) จะถือเป็นการชำระภาษีในวันถัดไป และหากชำระภาษีผ่านเครื่อง ATM แล้วลืมรหัสควบคุมหรือต้องการแก้ไขข้อมูลต่างๆ สามารถทำได้จนกว่าจะมีการชำระเงิน หลังจากนั้นจะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้

5.1.3 ผลการศึกษาตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการที่ยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่คิดว่า ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบชำระภาษีฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ การได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบหลังเวลา 16.30 – 22.00 น. ของทุกวัน โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ รองลงมาคือ ได้รับความสะดวก รวดเร็วกว่าการยื่นแบบฯที่หน่วยจัดเก็บ

5.1.4 ผลการศึกษาตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการที่ไม่ยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่คิดว่า ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการไม่ยื่นแบบชำระภาษีฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความยุ่งยาก รองลงมาคือ ขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบฯ และวิธีการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

5.1.5 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตคือ ขั้นตอนในการติดต่อธนาคารหรือชำระภาษีผ่าน ATM มีความซับซ้อน รองลงมาคือขั้นตอนในการสมัครใช้มีความยุ่งยาก

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ทำการศึกษารวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆดังนี้

5.2.1 ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นแบบชำระภาษีฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ การได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบหลังเวลา 16.30 – 22.00 น. ของทุกวัน โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ และความสะดวก รวดเร็วกว่าการยื่นแบบฯที่หน่วยจัดเก็บ ดังนั้น กรมสรรพากรจึงควรหามาตรการต่างๆในการจูงใจให้ผู้ประกอบการในการที่จะมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น โดยเพิ่มสิทธิพิเศษต่างๆให้มากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการตามปกติที่หน่วยจัดเก็บ

5.2.2 ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจไม่ยื่นแบบชำระภาษีฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ การยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความยุ่งยาก รองลงมาคือ ขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบฯ และวิธีการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กรมสรรพากรจึงควรหาขั้นตอนที่

สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย และมีการให้ความรู้แนะนำวิธีการแก่ผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

5.2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ ขั้นตอนในการติดต่อธนาคารหรือชำระภาษีผ่าน ATM มีความซับซ้อน รองลงมาคือขั้นตอนในการสมัครใช้มีความยุ่งยาก กรมสรรพากรควรทำความเข้าใจกับธนาคาร ในการหาวิธีลดขั้นตอนในการดำเนินการชำระภาษีให้น้อยลง เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก สะดวก และรวดเร็ว

5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

1. ในการศึกษาครั้งนี้ด้วยระยะเวลาที่จำกัดทำให้การจัดเก็บข้อมูลได้จำนวนน้อย และแบบสอบถามมีไม่ครอบคลุมในทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หากมีเวลาในการศึกษามากขึ้นอาจพบปัจจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถนำไปอ้างอิงและใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงาน และเป็นประโยชน์ต่อภาพลักษณ์ที่ดีของกรมสรรพากรต่อไป
2. ในการศึกษาครั้งนี้เน้นการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตของภาษีมูลค่าเพิ่ม หากมีการศึกษาเรื่องนี้ในลำดับต่อไปควรศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตของทุกประเภทภาษี
3. ในการศึกษาครั้งนี้มีความไม่พร้อมของข้อมูลทางระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรทำให้ไม่สามารถหาข้อมูลผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทต่างๆของผู้ประกอบการทั้งประเทศได้ในการศึกษาครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในพื้นที่ อ.เมือง จ.ลำปาง