

การศึกษาเรื่องประสิทธิผลของระบบค้ำประกันเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลในการให้บริการของระบบค้ำประกันเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการค้ำประกันเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต 3) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงระบบค้ำประกันเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.90, 91 และขอค้ำประกันทางอินเทอร์เน็ตในท้องที่จังหวัดยะลาที่ยื่นแบบฯ ในปี พ.ศ.2551 จำนวน 3,343 ราย การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาใช้วิธีสุ่มเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 357 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี t-test, F-test และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษา พบว่า

1) ประสิทธิผลของระบบการค้ำประกันเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของระบบค้ำประกัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษี อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.19 และด้านการรับค้ำประกันภาษี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85

2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของระบบการค้ำประกันเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ รายได้ ที่ต่างกันไม่มีผลต่อความเห็นด้วยกับการมีประสิทธิผลการให้บริการของระบบการค้ำประกันเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา ปัจจัยแวดล้อมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของระบบการค้ำประกันเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา เพราะ ระบบการยื่นแบบแสดงรายการ

ภาษีทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย อีกทั้งต้องเข้าใจขั้นตอนการกรอกแบบแสดงรายการ และต้องมีความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากร ผู้ขอคืนภาษีที่มีการศึกษาาระดับสูง มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และหากได้รับข้อมูลข่าวสารถูกต้องทั่วถึง ทำให้ประสิทธิผลของระบบการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตสูงไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรประชาสัมพันธ์สื่อประเภทต่าง ๆ เช่น สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นสื่อที่ประชาชนสามารถเปิดรับมากที่สุด ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรใช้สื่อดังกล่าวในการประชาสัมพันธ์
2. โดยภาพรวมของประชาชนต่อการพัฒนาสมรรถนะระบบคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือว่าประชาชนมีความรู้และสามารถเข้าถึงได้ในระดับสูง ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมและประชาสัมพันธ์งานให้ประชาชนรับทราบอย่างแพร่หลาย และให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มประสิทธิภาพ และยุทธวิธีที่จะให้ประชาชนที่ไม่สามารถใช้บริการจากสื่ออินเทอร์เน็ตให้เข้ามามีส่วนร่วมในการใช้ระบบดังกล่าวได้อย่างทั่วถึง
4. กรมสรรพากรควรสร้างความเชื่อมั่น ในขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์และจัดอบรมสัมมนาให้กับผู้เสียภาษีเพื่อให้มีความเข้าใจ

The three objectives of the study on Effectiveness of Personal Income Tax Return by the internet System: A case Study of Yala Revenue Office were: 1) to study the effectiveness of personal income tax return by internet system, 2) to study factors affecting study the effectiveness of personal income tax return by internet system, and 3) to use the finding result to improve the implement process of personal income tax return by internet system of Yala Revenue Office.

Three hundred and fifty-seven samples were purposive sampling from 3,343 personal income tax payers, form 90 and 91, which applied for tax return in the tax year 2007. Questionnaire was used for data collection and SPSS was used for data analyzing. Frequency, percentage, mean, and standard deviation were used for data describing.

The findings show as bellow;

1. Overall effectiveness of personal income tax return by internet system was in high which apply for tax declaration was in high (mean = 3.19) and apply for tax return was in moderate (mean = 2.85).

2. Sex, religious, occupation, income were factors which not effecting the effectiveness of personal income tax return by internet system.

3. Education, Information receiving, knowledge and understanding internet system were factors affecting the effectiveness of personal income tax return by internet system in Yala area because tax declaration in the internet related to new modern technology which should have to understand tax filling steps and tax law. The effectiveness of personal income tax return by internet system will be high if applicants in high education and have computer experience receive overall correct information.

The recommendations were as followed:

1. Advertisement should be made for public relation such as TV, radio, newspaper, and internet, etc. due to there were worldwide. Therefore, offices related should be use.

2. Overall effectiveness developing of personal income tax return by internet system was in high because people have knowledge and have ability to access the system. Therefore, related offices should support and advertise people in wide spread and cover all groups.

3. Related offices should increase the effectiveness and strategy by supporting people who could not use internet can access to the system.

4. The Revenue Department should build confident of declaration step in internet by educate tax payers via advertising and training.