

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และเพื่อระบุถึงปัญหาและอุปสรรคในการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ ได้แก่ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำนวน 209 ราย และผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจำนวน 37 ราย รวมทั้งสิ้น 246 ราย การได้มาซึ่งตัวอย่างใช้วิธี การได้มาตามวัตถุประสงค์ คือ สัมภาษณ์ผู้เสียภาษีทั้งที่เคยยื่นและไม่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างละ 123 รายเท่ากัน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ทราบว่ามีการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร โดยส่วนใหญ่ทราบว่ากรยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ และผู้ที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่อายุระหว่าง 21-30 ปี ทราบว่ามีการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้เสียภาษีที่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่พอใจมากในเรื่องสามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหลังเวลา 16.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ มีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และสามารถชำระภาษีผ่านทางธนาคารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment )

ผู้เสียภาษีที่ไม่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 17.1 ไม่ทราบและร้อยละ 82.9 ทราบแต่ไม่ได้ยื่น ส่วนใหญ่เนื่องจากไม่แน่ใจว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจะสมบูรณ์เหมือนกับการยื่นแบบ ณ สรรพากรพื้นที่สาขา โดยผู้เสียภาษีทั้งที่เคยและไม่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ากรมสรรพากรควรมีการปรับปรุงการบริการในเรื่อง การเพิ่มการประชาสัมพันธ์

ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้เสียภาษีเห็นด้วยกับปัญหา เรื่อง การเข้าไปใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช้า มีความยุ่งยากกรณีที่ผู้มีภาษีที่ต้องชำระเนื่องจากจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ และไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล

ด้านพฤติกรรมในการเลือกยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เห็นว่าในปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากขึ้น และเห็นว่าจะใช้บริการในครั้งต่อไป เนื่องจากมีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สรรพากรพื้นที่สาขา ส่วนผู้เสียภาษีที่มีความเห็นว่าจะไม่ใช้บริการในครั้งต่อไป ส่วนใหญ่เนื่องจากไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

The purposes of this study were to investigate the attitude of taxpayers toward the selection of file tax return and tax payment through internet in Mueang District, Chiang Mai Province as well as to identify problems and obstacles in selecting a file and paying tax through internet in Mueang District, Chiang Mai Province. The sample consisted of 246 taxpayers. Two hundred and nine were taxpayers filing for personal income tax and 37 were taxpayers filing for corporate income tax. The sample was recruited by using purposive sampling procedure. Data were collected by using interview method. A structured questionnaire was used to guide interviews with 123 taxpayers who had submitted tax file via internet and 123 taxpayers who had never submitted via tax file internet.

The result of the study showed that most of the taxpayers recognized the internet service for tax payment for the advertisement of the Revenue Department. Most of them knew that they could file personal income tax via the internet. The highest number of the with knowledge about internet tax filing was in the group of age between 21-30 years-old.

It was also found that most of taxpayers who ever submitted tax return form via internet were highly satisfied with the service allowing the submission of all types of tax file as well as the service that was available after 4.30 p.m. until 10.00 p.m. regardless of weekends or holidays. When compare between submitting tax file via internet and at the local revenue office, it was found that the internet submission was more convenient since it allowed the submission through bank services (e-Payment).

For subjects who never submitted tax file via internet, 17.1% of them never heard of internet service while 82.9% of them had some knowledge about internet service but never utilized it. Most of subjects with knowledge of internet service chose not to utilized the service because they were not confident in the internet submission when compared to the submission at the local revenue office. Most of tax payers suggested that the Revenue Department should advertise more about their internet service.

In terms of problems concerning the submission of tax file via internet, it was found that taxpayers encountered some problems such as the internet service was very slow and the process was complicated especially when they had to transfer money via the electronic system of banks involving in this service. They also doubt if the system did not get the information, they could not get advice from officers. They found that using internet service had some difficulties. They were not sure about the security of the system once they entered their information into the internet.

In term of behaviors of tax form selection, it was found that most subjects agreed that internet service was necessary because it provided more choices for their convenience. Most of the subjects stated that they would consider the internet service for their tax filing next year because it was more convenient than filing the tax form at the local revenue office. Other taxpayers did not want to use internet service for their next tax filing for several reasons including feeling unconfident with the internet system.