

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

ผลการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ทราบว่ามีการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร โดยส่วนใหญ่ทราบว่ากรยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ และผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่อายุระหว่าง 21-30 ปี ทราบว่ามีการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้เสียภาษีที่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่พอใจมากในเรื่องสามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหลังเวลา 16.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่

เว้นวันหยุดราชการ มีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และสามารถชำระภาษีผ่านทางธนาคารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment )

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

ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้เสียภาษีเห็นด้วยกับปัญหา เรื่อง การเข้าไปใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช้า มีความยุ่งยากกรณีที่ภาษีที่ต้องชำระเนื่องจากจะต้องทำข้อตกลงกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการก่อน เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันทีทำให้เกิดความไม่มั่นใจ หากระบบไม่ได้รับข้อมูล ไม่สามารถขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ได้ มีความยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนการขอใช้บริการ และไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเก็บความลับของข้อมูล

ด้านพฤติกรรมในการเลือกยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เห็นว่าในปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากขึ้น และเห็นว่าจะใช้บริการในครั้งต่อไป เนื่องจากมีความสะดวกกว่าการยื่นแบบ ณ สรรพากรพื้นที่สาขา ส่วนผู้เสียภาษีที่มีความเห็นว่าจะไม่ใช้บริการในครั้งต่อไป ส่วนใหญ่เนื่องจากไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต