

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยภายนอกของผู้เสียภาษีที่มีผลต่อการเลือกยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และ 2) ระบุถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษี

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.91) จำนวน 247 คน และภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) จำนวน 50 คน ผ่านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2547 เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบไคสแควร์

ผลการศึกษา คือ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้เสียภาษีเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.4 มีสถานภาพโสด อายุตั้งแต่ 20 – 30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 25,000 บาท และส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีในเรื่องคุณสมบัติของผู้มีสิทธิยื่นแบบ ฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต การใช้สิทธิผ่อนชำระภาษี การชำระภาษีและกำหนดเวลาการชำระภาษีผ่านเครื่อง ATM และผ่านระบบ e-payment

อาชีพและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้ของผู้เสียภาษี นอกจากนี้ อาชีพและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้สิทธิพิเศษในการยื่นแบบฯ หลังเวลา 16.30, การลดต้นทุนในการจัดพิมพ์แบบฯ, ความสะดวกรวดเร็ว, การประหยัดเวลา, การลดความไม่พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบฯ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต สามอันดับแรก ได้แก่ การขาดความรู้เกี่ยวกับระเบียบการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การมีภาระค่าใช้จ่ายมากกว่าวิธีเดิม และขั้นตอนการทำรายการยื่นแบบฯ ยุ่งยาก

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาที่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายรับเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีในเรื่อง การยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตภายในกำหนดเวลา และกรณีที่เกิดเกินกำหนดเวลาหรือยื่นเพิ่มเติม การยื่นเอกสารหลักฐานประกอบคำขอ ภ.พ. 02.3 ช่วงเวลาการยื่นแบบฯ และการดาวน์โหลดโปรแกรมการบันทึกข้อมูลกรณีสถานประกอบการที่มีสาขา และการป้อนข้อมูลของผู้เสียภาษี

ประเภทของผู้ประกอบการ ระดับการศึกษา และประเภทของกิจการมีความสัมพันธ์กับความรู้ของผู้เสียภาษี นอกจากนี้ ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้สิทธิในการพิจารณาเงินเร็วว่าการยื่นแบบฯ ตามปกติ และด้านการลดความไม่พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยจัดเก็บ

ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบฯ และชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต สามอันดับแรก ได้แก่ การขาดความรู้เกี่ยวกับระเบียบการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การมีปัญหาในการเข้า Web Site ของกรมสรรพากร และปัญหาเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน

The objectives of this study were: 1) to analyze factors contributing to the use of internet in submitting tax forms and paying taxes and 2) to specify problems and obstacles concerning such matter. The data were collected by means of questionnaires from 247 taxpayers who submitted tax forms and paid personal income tax and another 50 who paid the value added tax through the internet in Chiang Mai. Statistics used for data analysis included frequency percentage distribution, mean, standard deviation and Chi-square.

For those who paid their personal income tax by internet, the findings revealed that most of them were single female, 20-30 years old, graduated with a bachelor degree and had the average income between 10,000-25,000 baht per month. Most of these people were either government officials or public enterprise workers. Most of them knew about the requirements for the use of internet in submitting tax forms and paying taxes, payment by installments and paying taxes by ATM and the e-payment system.

There was a positive relationship between careers and education of the respondents and their knowledge on the subject matter, such as special rights to submit tax forms after 4.30 p.m., lowering tax form printing costs, convenience, time saving, and reduce dissatisfaction from services. The first three important problems in submitting forms and paying taxes by internet were: lack of experience, higher expenditure and complicated methods.

For tax payers who paid value added tax, the findings revealed that most tax payers were female, 31-40 years old, graduated with a bachelor degree and had an average income lower than 10,000 baht per month. They knew about the procedure of submitting tax forms by internet as well as how to solve the problems in case of passing the deadlines or additional submission is needed. They also know about how to submit Document P.P.02.3, the period of submitting such document, the method of downloading data recording programs and inputting tax payers' data.

Their education and types of business were found to be related to their knowledge on the subject matter. Moreover, education also had relationship with the privilege of getting tax return faster than in the normal system and the reduction of dissatisfaction from services. The first three important problems were lack of experience in using internet in paying taxes, problem of locking into the Revenue Department's website and problem concerning the method of payment.