

## บทคัดย่อ

176244

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรวมทั้งศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม กลุ่มแรก กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย จำนวน 83 ราย และกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 389 ราย ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

กลุ่มแรกส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคล ประกอบกิจการประเภทผู้ให้บริการมากที่สุด การดำเนินกิจการ 1 – 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 1,200,000 บาท และมีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ลักษณะการบริการจะขึ้นแบบโดยสำนักงานบัญชี ระยะทางของสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ อยู่ระหว่าง 5 – 10 กม. ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ กรณีขึ้นแบบด้วยตนเอง ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ ปัจจัยด้านการใช้บริการ ได้แก่ การกรอกรายการที่เข้าใจง่ายและรวดเร็ว ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ คำแนะนำวิธีการขึ้นแบบ และกรณีขึ้นแบบด้วยบุคคลอื่น ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร

ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และชั่วโมงอินเทอร์เน็ตใช้งาน ปัจจัยด้านการใช้บริการ ได้แก่ มีสำนักงานบัญชี/หน่วยงานที่ทำงานรับดำเนินการให้ ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ ได้แก่ คำแนะนำวิธีการขึ้นแบบ ปัญหาจากการใช้บริการของกลุ่มแรกส่วนใหญ่ ได้แก่ เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก และการลงทะเบียนเพื่อใช้บริการ ส่วนใหญ่เห็นด้วยเกี่ยวกับการบริการภายใต้ นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรสถิติไคสแควร์ ปัจจัยข้อมูลทั่วไปกับวิธีการขึ้นแบบของกลุ่มแรก พบว่า ประเภทกิจการ เครื่องมือและอุปกรณ์ ที่มีความแตกต่างกัน มีผลทำให้วิธีการขึ้นแบบแตกต่างกัน

กลุ่มที่สองส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี เป็นพนักงานเอกชน รายได้ระหว่าง 100,001 - 500,000 บาทต่อปี มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ลักษณะการใช้บริการจะขึ้นแบบด้วยตนเองและเป็นแบบไม่มีภาษีชำระหรือมีการขอคืนภาษี ระยะทางของผู้ขึ้นแบบกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ อยู่ระหว่าง 5 - 10 กม. ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ กรณีขึ้นแบบด้วยตนเอง ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ ปัจจัยด้านการใช้บริการ ได้แก่ การไม่ต้องแนบเอกสารใด ๆ ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่าง ๆ และกรณีขึ้นแบบด้วยบุคคลอื่น ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร ได้แก่ ไม่มีคอมพิวเตอร์หรือมีคอมพิวเตอร์แต่ไม่ได้ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต ปัจจัยด้านการใช้บริการ ได้แก่ มีสำนักงานบัญชี/หน่วยงานที่ทำงานรับดำเนินการให้ ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่าง ๆ ปัญหาจากการใช้บริการของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ ได้แก่ ความไม่ยืดหยุ่นของโปรแกรม การเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากร และเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก ส่วนใหญ่เห็นด้วยเกี่ยวกับการบริการภายใต้ นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรสถิติไคสแควร์ ปัจจัยข้อมูลทั่วไปกับวิธีการขึ้นแบบของกลุ่มที่สอง พบว่า เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี เครื่องมือและอุปกรณ์ ที่มีความแตกต่างกัน มีผลทำให้วิธีการขึ้นแบบแตกต่างกัน

## ABSTRACT

176244

This study on personal income tax payment via internet system under people's participation program of The Revenue Department in Chiang Mai City area covered two groups of samples who were respondents to the questionnaire interview. The first group comprised 83 taxpayers whose tax payments were withheld by the juristic persons that employed them. The second group included 389 taxpayers who filed their personal income tax payment themselves.

Taxpayers in the first group were found to be employees of juristic persons which were mostly service business firms, in operation for 1-5 years, having less than 1,200,000 baht annual income, having computer facility and internet connection, filling tax payments through the service of accounting and auditing firm, and located about 5-10 km. away from the Chiang Mai branch of the Revenue Department. Those taxpayers who were under the tax withholding system and decided to file their personal income tax forms on their own did so for the reasons that they had access to computer and internet system, that the tax form filling procedure was easy to understand and speedy, and that they got advice concerning this tax form filling system. Those who let

accounting firm file their tax form on their behalf did so for the reasons that they were concerned about computer and internet time and expense, that they could get the service from accounting firm, and that they got advice concerning this tax form filling system. The problems faced by this first group of taxpayers were generally the difficulty in getting in touch with the Revenue Department's officers via telephone and difficulty in the registration procedure to enable the tax payment via internet system. However, most respondents indicated their satisfaction with this people's participation program of the Revenue Department.

The Chi - square statistics to test the relationship between determining factors and the method of tax form filling indicated that different types of business firms and difference in the access to equipments and facility would result in different method adopted for tax form filling.

Taxpayers in the second group were characterized as bachelor's degree graduate, female, 31-40 years old, private business employee, with 100,001-500,000 baht annual income, having access to computer and internet system, filling tax form herself using the tax form which is not applicable for withholding tax and tax payment refund, and residing about 5-10 km. away from the Chiang Mai branch of the Revenue Department. Those who filed the tax forms personally did so because they had access to computer and internet system, the procedure required no attached documents and they were introduced to use the system by various media and publicity. Those who had other agents file tax forms on their behalf did so for the reasons that they had no access to either computer or internet or both, that accounting firm or the employers could do on their behalf, and that they were introduced to use the system by various media. Problems faced by this group of taxpayers were the inflexibility of the program, the entrance into the network system of the Revenue Department, and the difficulty in accessing the Revenue Department's officers by the provided telephone numbers. Nevertheless, the majority subscribed to the idea about this people's participation program of the Revenue Department.

The Chi-square statistics to test the relationship between various determining factors and method of tax form filling indicated that, within this second group, difference in gender, education attainment, occupation, annual income, and access to equipment and facility would result in different method adopted for filling personal income tax forms.