

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตใน

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9

ศิริรัตน์ มุขดารา

นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 โดยนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรด้วยระบบเทคโนโลยีของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพและให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดมากที่สุด ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ บริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยกำหนดปัจจัยในการศึกษาไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัย 3 ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากซึ่งมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยเห็นว่า ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สรรพากรพื้นที่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ เห็นว่าเว็บไซต์กรมสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้บริการ ระบบลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้บริการ ประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ระบบมีการยืนยันเมื่อทำการเสร็จ ระบบข้อมูลมีความปลอดภัย ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการบริการ เห็นว่า สามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีวันหยุด และไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบ

บทนำ

กรมสรรพากร มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาล เพื่อนำมาใช้พัฒนาประเทศ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ และอากรรังนกนางแอ่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล เป็นภาษีอากรประเภทหนึ่งที่บัญญัติไว้ในประมวลรัษฎากร จัดเก็บจากเงินได้ของบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ดำเนินการจัดเก็บภาษีโดยกรมสรรพากรซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการเก็บภาษี ที่ผ่านมาผู้เสียภาษีต้องยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ทำให้ผู้เสียภาษีต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางและเสียเวลาในการเข้าแถวรอคิวในการให้บริการซึ่งเจ้าหน้าที่มีอัตรากำลังไม่เพียงพอต่อจำนวนของผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการ

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานรัฐบาลที่มีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และส่งเสริมให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการทำงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ได้พยายามพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการออกแบบเว็บไซต์เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน ในรูปแบบที่เรียกว่า อิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อให้สอดคล้องกับระบบ e-

Government ภายใต้โครงการ e-Revenue ให้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและให้บริการข้อมูลแบบออนไลน์เป็นการเพิ่มช่องทางการชำระภาษีเพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว และประหยัดเวลาในการชำระภาษียิ่งขึ้น และยังได้รับประโยชน์จากการขยายเวลาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตออกไปอีก 8 วัน นับแต่วันสุดท้ายของกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภท กรมสรรพากรเริ่มให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรก เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2544 โดยระยะเริ่มแรกได้ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ผ่านช่องทางการชำระเงินด้วยระบบ e-Payment ของธนาคาร ต่อมาตั้งแต่ในปี พ.ศ. 2545 เริ่มให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และพัฒนามาสู่การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทอื่น ๆ จนครบทุกประเภทภาษีในปัจจุบัน นอกจากบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต กรมสรรพากรยังมีการให้บริการข้อมูลความรู้เรื่องภาษีและการยื่นแบบบริการดาวน์โหลดแบบแสดงรายการภาษีแบบคำร้อง/คำขอต่าง ๆ บริการประมวลรัษฎากรฉบับอิเล็กทรอนิกส์ บริการขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร บริการสืบค้นข้อมูล บริการสอบถามปัญหา/แนะนำ/ร้องเรียน/ให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายตาม

ประมวลรัชฎาภกร มีการจัดสัมมนาภาณีอากร เพื่อให้ผู้เสียภณีมีความรู้ ความเข้าใจ และสร้างควมสมัครใจในการเสียภณี มีการเสริมสร้างฐานภณีที่ยั่งยืน โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมควมรู้เกี่ยวกับภณีอากรอย่างต่อเนื่อง โดยให้ผู้สนใจเข้าร่วมสัมมนาสำรวจที่นั้่งผ่านอินเทอร์เน็ต และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภณีอากร

จากการสำรวจของกรมสรรพากร พบว่าจำนวนแบบแสดงรายการภณีเงินได้นิติบุคคลจำนวนมากที่ไม่ยื่นแบบชำระผ่านอินเทอร์เน็ต ในขณะที่แนวโน้มการจ่ายภณีผ่านอินเทอร์เน็ตในส่วนของภณีเงินได้นิติบุคคลธรรมดา มียอดการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาเป็นจำนวนมาก และได้รับการตอบรับเพิ่มทุก ๆ ปี เพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภณีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตตามเป้าหมาย หากทางสรรพากรมีการพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ตพร้อมทั้งสำรวจควมพอใจในการใช้บริการ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น ทำให้นิติบุคคลเห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการและเข้าใช้บริการมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภณีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการ

และชำระภณีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผน พัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดเก็บภณีให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภณีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9
2. ศึกษาควมคิดเห็น ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภณีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9
3. ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภณีเงิน ได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการศึกษา

1. ลักษณะการจดทะเบียนแตกต่างกัน มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภณีเงิน ได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 แตกต่างกัน
2. ประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภณีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 แตกต่างกัน

3. ทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 แยกต่างหาก

ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัชชา เกียรติไทยพิพัฒน์. (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้เสียภาษีสามารถใช้บริการโดยเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรและดำเนินการบนระบบโดยเลือกรายการการบริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และบันทึกข้อมูลบนประเภทแบบที่ต้องการยื่นแบบแสดงรายการโดยใช้หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านที่ได้รับจากระบบของกรมสรรพากรและยื่นรายการสำหรับทางกรมสรรพากรเมื่อระบบรับข้อมูลและมีการตรวจสอบความถูกต้องขั้นต้นของแบบแสดงรายการแล้ว ผลการประมวลข้อมูลการยื่นแบบแบ่งออกเป็น กรณีแรก คือ กรณีไม่มีภาษีที่ต้องชำระ ระบบจะแจ้งผลการยื่นให้ทราบและผู้เสียภาษีสามารถพิมพ์แบบเก็บไว้เป็นหลักฐาน กรณีที่สอง คือ กรณีมีภาษีชำระระบบจะแสดงหน้าจอให้เลือกวิธีการชำระเงิน และเมื่อผู้เสียภาษีส่งโอนเงินจากธนาคารด้วยหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านของธนาคาร

เพื่อชำระให้กรมสรรพากร หรือชำระภาษีด้วยวิธีการอื่น ๆ ได้แก่ ชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคาร ATM หรือไปรษณีย์ ระบบจะแจ้งผลการยื่นแบบให้ทราบ และผู้เสียภาษีสามารถพิมพ์แบบเก็บไว้หลักฐานสำหรับใบเสร็จรับเงินทั้งสองกรณีสามารถพิมพ์จากระบบได้ใน 2-3 วัน ถัดจากวันที่ยื่นแบบและชำระภาษี

พรพรรณ รัตสินทร. (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต พบว่า กรณีแรก คุณภาพของกระบวนการขอใช้บริการและยื่นแบบ กระบวนการและขั้นตอนการสมัคร การอนุมัติให้ใช้บริการ การยื่นเอกสาร และการยื่นแสดงรายการไม่ยุ่งยาก ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีที่สอง การตอบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ หากบริการช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย สร้างความสะดวกและรวดเร็ว ใช้งานง่ายและช่วยลดขั้นตอนการทำงานของผู้ใช้บริการ กรณีที่สาม คุณภาพของการประชาสัมพันธ์ และให้คำแนะนำ กระบวนการนี้มีส่วนช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทราบถึงขั้นตอนและวิธีการยื่นภาษี และสามารถสอบถามข้อมูลได้ หากมีข้อสงสัย กรณีที่สี่ คุณภาพของการให้บริการ ลูกค้า การที่เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรบริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ สามารถให้คำแนะนำวิธีการยื่นแบบแสดง

รายการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และประการสุดท้าย คุณภาพของระบบผู้ให้บริการจะมีความมั่นใจในระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต หากระบบสามารถแสดงข้อมูล บันทึกข้อมูล และนำส่งข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีการแจ้งเตือนหากมีการกรอกข้อมูลผิดพลาด มีการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จ

รัตนา เลิศภิรมย์ลักษณ์. (2545) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลและการบริหารแนวใหม่ของกรมสรรพากร : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ผลการวิจัยพบว่า การยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตกับการชำระผ่านทางเคาร์เตอร์ของสำนักงานสรรพากรเขตมีความแตกต่างกันไม่มากนักซึ่งจากการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่อยู่ในกลุ่มของคนทำงานที่มีเงินได้ปัญหาที่พบในการดำเนินงานคือ ประชาชนใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีเป็นจำนวนน้อย เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากรยังไม่ทั่วถึง การจัดจุดให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตยังมีน้อย ปัญหาทางด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการต้องเสียค่าธรรมเนียมให้แก่ธนาคารที่ชำระภาษีที่ต้องชำระเพิ่ม ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความซับซ้อนบ่อยในช่วง

เดือนมีนาคม ซึ่งผู้เสียภาษีที่ใช้บริการจะเกิดความไม่มั่นใจว่าข้อมูลที่ใช้ในการยื่นภาษีว่าได้มีการประมวลผลเสร็จสิ้นสมบูรณ์หรือไม่ หรือมีปัญหาข้อมูลหายเมื่อไฟฟ้าดับ หรือระบบเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตหลุด ทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมแบบแสดงรายการได้ ผู้เสียภาษีใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตไม่มีความมั่นใจในคุณภาพของระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

สมกมล ชาติขานี. (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่รู้จักเว็บไซต์ของกรมสรรพากร มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในระดับน้อย ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ คือ การได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบแสดงรายการหลังเวลา 16.00-22.00 น. ภายในช่วงกำหนดเวลาการยื่นแบบปกติ และการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่า เมื่อจำแนกตามลำดับความสำคัญพบว่า ผู้ที่ใช้บริการให้ความสำคัญอันดับแรกคือ การได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบแสดงรายการหลังเวลา

16.30-22.00 น. ภายในช่วงกำหนดเวลาการยื่นแบบปกติ ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการที่ไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ตและให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ไม่ทราบข้อมูลว่ามีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ ประเภทของกิจการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การมีคอมพิวเตอร์ของสถานประกอบการ และการใช้บริการสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ที่ให้บริการที่สำคัญ คือ ขั้นตอนในการสมัครขอใช้บริการมีความยุ่งยาก

วิธีการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บริษัทจำกัดหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 จำนวน 1,837 ราย โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดในสำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร 9 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการเลือกตัวอย่างจำนวน 200 คน ตามหลักการ Taro Yamane

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะของข้อความเป็นแบบมีคำตอบให้เลือก (Checklist) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของนิติบุคคล โดยลักษณะของข้อความเป็นแบบมีคำตอบให้เลือก (Checklist) จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ จำนวน 22 ข้อ โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ แบบสอบถามเป็นแบบลักษณะปลายเปิด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปเก็บรวม ข้อมูลด้วยตนเอง ณ สำนักงานสรรพากร พื้นที่ กรุงเทพมหานคร 9 และ นำแบบสอบถามไปฝากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมอีกช่องทางหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAPP (Statistical Package for Social Science for Windows) จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลทั่วไปของนิติบุคคล ได้แก่ ลักษณะการจดทะเบียน ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3. สสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 9 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential statistics analysis) โดยสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที (T-test)

เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีค่าอยู่ 2 ค่า อย่างที่เป็นอิสระต่อกัน และค่าเอฟ (F-test) ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีค่าอยู่มากกว่า 2 ค่าขึ้นไป โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การสรุปผลข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78 และเพศชาย ร้อยละ 22 ด้านอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา คือ อายุ 31 – 40 ปี อายุ ต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.5 และ ร้อยละ 19.5 ตามลำดับ และอายุ 41 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4 เมื่อพิจารณาด้านการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 4.5 และจบการศึกษาระดับปริญญาโท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4 ด้านตำแหน่งงานพบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมา คือ ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบัญชี คิดเป็นร้อยละ 38 และคิดเป็นร้อยละ 19 ตามลำดับ และตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของนิติบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จัดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 79 และจดทะเบียนจัดตั้งเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 21 เมื่อพิจารณาประเภทธุรกิจส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทซื้อมาขายไป คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือธุรกิจประเภทบริการ ธุรกิจประเภทผลิต คิดเป็นร้อยละ 35 และร้อยละ 5 ตามลำดับ โดยธุรกิจประเภทส่งออก น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5 ด้านทุนจดทะเบียน ส่วนใหญ่ทุนจดทะเบียน 1,000,001 – 5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมาคือ ทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.5 ทุนจดทะเบียน 5,000,001 ขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นให้ความสำคัญ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาภาพรวมเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.76$) ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ($\bar{X} = 3.74$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ และให้ความสำคัญด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นให้ความสำคัญด้านรูปแบบเว็บไซต์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) ให้ความสำคัญด้านความประหยัด ($\bar{X} = 3.93$) เป็นอันดับ 1 โดยมีความคิดเห็นว่าจะช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ($\bar{X} = 3.97$) และการประหยัดเวลาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษี ($\bar{X} = 3.89$) ให้ความสำคัญด้านการเข้าถึงข้อมูล ($\bar{X} = 3.72$) เป็นอันดับ 2 โดยมีความคิดเห็นว่าการสรรพากรมีรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.92$) ระบบช่วยลดขั้นตอนในการทำงานของผู้ใช้งาน ($\bar{X} = 3.81$) ความรวดเร็วในการเข้าหน้าเว็บไซต์ ($\bar{X} = 3.63$) และกระบวนการและขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.53$) ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.67$) เป็นอันดับ 3 โดยมีความคิดเห็นในรูปแบบเว็บไซต์มีระบบการยืนยันเมื่อทำรายการเสร็จ ($\bar{X} = 3.78$) ระบบการแจ้งเตือนหากกรอกข้อมูลผิดพลาด ($\bar{X} = 3.71$) ระบบบริการยื่นแบบฯ สามารถแสดงข้อมูลบริษัทได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.65$) และระบบความปลอดภัยของข้อมูล ($\bar{X} = 3.53$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นให้ความสำคัญด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อรายการค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ได้แก่

ข่าวสารที่นำมาประชาสัมพันธ์มีความครบถ้วนเพียงพอ สามารถปฏิบัติได้ ($\bar{X} = 3.53$) มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจ ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.38$) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 3.35$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานและให้คำแนะนำที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.34$) และเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และครบถ้วน ($\bar{X} = 3.10$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นให้ความสำคัญด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านบริการในระดับมาก 2 รายการ ได้แก่ สามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ($\bar{X} = 3.67$) ไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่นแบบ ($\bar{X} = 3.53$) และให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อรายการ ได้แก่ ได้รับความสะดวกในการไปชำระเงินตามช่องทางต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการ ($\bar{X} = 3.49$) ได้รับเงินคืนอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.45$) และสามารถพิมพ์หลักฐานใบเสร็จได้เอง (กรณีสูญหายสามารถพิมพ์ใหม่ได้) ($\bar{X} = 3.45$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นให้ความสำคัญด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.78$) ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สรรพากรพื้นที่ ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ได้แก่ ด้านรูปแบบเว็บไซต์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่ามีปัจจัย 3 ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งมีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

หากพิจารณารายด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ได้แก่ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เนื่องจากนิติบุคคลมีข้อจำกัดในเรื่องของค่าใช้จ่าย ถ้ามีค่าใช้จ่ายสูงในการเข้าไปยื่นแบบแสดงรายการก็อาจไม่ใช้บริการ และไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่สรรพากรพื้นที่ เนื่องจากการจราจรในกรุงเทพมหานครปัจจุบันแออัดเป็นอย่างมากทำให้เสียเวลาในการเดินทางไป

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับ พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์. (2550) ได้ศึกษา เรื่อง เหตุผลการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลของการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลทางอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการและด้านการบริการมากที่สุด

อีกด้านหนึ่งคือด้านรูปแบบเว็บไซต์ ซึ่งแบบคำถามออกเป็น 3 ประเด็น คือ การเข้าถึงข้อมูล ความประหยัด ความปลอดภัย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้ง 3 ประเด็นในระดับมาก การเข้าถึงข้อมูล หากมีขั้นตอนที่เข้าไปใช้บริการที่ยุงยาก ซับซ้อนมากเกินไป ก็อาจไม่เข้าไปยื่นแบบแสดงรายการ ในส่วนของการประหยัดเวลา หากสามารถชำระระบบเลือกแบบแสดงรายการที่ต้องการยื่น แล้วพิมพ์ข้อมูลได้ทันที และด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเพราะเกรงว่าข้อมูลของตนเองจะไม่ปลอดภัยหากยื่นแบบแสดงรายการฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต อาจเกิดการรั่วไหลของข้อมูลที่เป็นความลับและสำคัญของผู้เสียภาษี ซึ่งสอดคล้องกับ สุขจี มุลทองย่อย. (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขต

สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขต สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบเว็บไซต์มากที่สุด

อีกด้านหนึ่งคือด้านการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก ในเรื่องสามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีวันหยุด เนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการติดวันราชการทำให้เสียโอกาสไม่สามารถยื่นแบบฯ การที่สามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมงก็ถือเป็นทางเลือกที่ดีอย่างหนึ่ง และไม่ต้องนำเอกสารหลักฐานมาส่งในขณะที่ทำการยื่น ไม่ต้องยุ่งยากในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานนำส่งกรมสรรพากร เพียงแค่พิมพ์ข้อมูลก็สามารถยื่นแบบแสดงรายการได้

ข้อมูลเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ควรปรับปรุงประเด็นเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ โดยให้เน้นการประชาสัมพันธ์ที่ข้อดีการให้บริการ

ในด้านของการประหยัดเวลาเดินทาง สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ทั้งยังประหยัดค่าใช้จ่ายเพราะเป็นบริการฟรี ในส่วนของค่าใช้จ่ายในการขอใช้บริการ

2. จากการศึกษาพบว่าควรให้ความสำคัญกับการดูแลการทำงานของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก

3. จากการศึกษาพบว่า ควรมีการเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ให้เพียงพอและติดต่อง่ายในการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามหากเกิดปัญหาและการใช้บริการอื่นแบบให้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.

<http://www.hu.ac.th/academic/article/IT/chairut.htm>. สืบค้นเมื่อวันที่ 28

สิงหาคม 2556

ชิตพล กาญจนกิจและจุฑาทอง จารุมิลินท.

2547. กระบวนการทัศน์ใหม่ของการให้บริการสาธารณะ: เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลง. วารสารสรรพากร สาส์น 51,10: 99-103.

ณัชชา เกียรติไทยพิพัฒน์. (2548) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตใน

ท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์และไพบุลย์ เกียรติกมล. (2549) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพมหานคร: แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรพรรณ รัตสินทร. (2553). ปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พจมาลย์ ศิริอักษรสาส์น. (2553) วารสารสรรพากรสาส์น.ฉบับที่5, กรุงเทพมหานคร.

รัตนา เลิศภิรมย์ลักษณ์. (2554). การประเมินประสิทธิผลและการบริหารแนวใหม่ของสรรพากร: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมกมล ชาดิชานี. (2546). ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ

เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Parasuramen Zeithaml, and Berry.(1990)
Delivering Quality Service –
Balancing Customer Perceptions
and Expectations. New York : The
Free Press).