

สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต

Causes of not Submission of Tax Payment by Internet : A Case Study of Phuket Province

Key words : การยื่นแบบและชำระภาษี อินเทอร์เน็ต

เอมอร พลวัฒนกุล

บธ.ม, เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 4
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร

MBA., รองศาสตราจารย์

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

E-mail: somkao.r@psu.ac.th

Abstract

The objectives of this study were (1) to investigate the problems and causes that made people unwilling to submit tax application form and to pay taxes by mean of internet, and (2) to study the correlation between entrepreneurs and their operations.

This research was conducted by using a questionnaire to collect data from 233 registered of value added taxpayers in Phuket. This sample group was selected from 3,623 registered of value added taxpayers. The data was analyzed by using statistics: frequency, percentage, mean, standard deviation and cross tabulation.

The results showed the causes of unwilling to submit tax application form on internet were: a lack of knowledge and understanding about paying tax on internet, low confidence on the internet system, taxpayers had no confidence and were afraid of problems afterward, they felt unsafe when their money was paid out from their accounts by mean of internet which always mistakes were occurred, there was always a cause of many errors during submittal stage on internet, lack of knowledge on tax laws, taxpayers felt that application submit and approval system on internet was so complicated and took much time that the tradition system looked simpler, and taxpayers afraid of tax reviewed by the Revenue Department staff. Correlation study of age, positions of taxpayers with advice received revealed that lack of knowledge, understanding and confidence were the import causes of not using of tax payment by internet.

The suggestions are: to make taxpayers gain more knowledge and confidence will improve both internet network and information services; advertising, radio, leaflets, seminar are necessary and to provide staff to answer the inquiries is necessary.

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ (1) ศึกษาปัญหาและสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของผู้ประกอบการและผลการดำเนินการกับสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

งานวิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจำนวน 233 ตัวอย่าง จากผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตท้องที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 3,623 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเกี่ยวกับ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และตารางไขว้

ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดจากขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ขาดความเชื่อมั่นต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การคิดว่าอาจจะเกิดปัญหาตามมาภายหลัง ความไม่มั่นใจในระบบการตัดบัญชีเงินฝาก ขั้นตอนในการขออนุมัติและการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ยุ่งยาก ลำบาก การขาดความรู้และความเข้าใจในกฎหมายประมวลรัษฎากร เกิดความผิดพลาดบ่อย และกลัวจะถูกเรียกตรวจสอบ จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ พบว่าอายุ ตำแหน่งหน้าที่ และการได้รับคำแนะนำมีผลต่อการขาดความรู้ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะคือ การเพิ่มพูนศักยภาพให้ผู้ประกอบการเกิดความรู้ความเข้าใจและความมั่นใจเพิ่มขึ้น ทั้งระบบเครือข่ายและการบริการข้อมูลข่าวสาร โดยการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ แผ่นพับ การจัดสัมมนา และจัดเจ้าหน้าที่คอยตอบปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

บทนำ

ปี 2544 โครงการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นโครงการร้องขอการให้บริการออนไลน์ครบวงจร โดยผู้ประกอบการสามารถยื่นแบบแสดงรายการต่อกรมสรรพากร และส่งโอนเงินจากธนาคารเพื่อชำระภาษีให้กรมสรรพากรได้ในคราวเดียว ซึ่งได้รับการตอบรับจากผู้ประกอบการ ในปี 2546 กรมสรรพากรพัฒนาการให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้เกือบทุกประเภทของแบบแสดงรายการภาษี โครงการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีการพัฒนาทั้งทางด้านบุคลากรของกรมสรรพากร เทคโนโลยี รวมถึงการฝึกอบรม กรมสรรพากรต้องการให้การบริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้เสียภาษี (สรรพากรสาส์น ปีที่ 50 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน 2546)

จากนโยบายของกรมสรรพากรดังกล่าวข้างต้น สำนักงานสรรพากรภูเก็ตประเมินว่าจังหวัดภูเก็ตมีความพร้อมของหน่วยงานสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบกับการตรวจสอบข้อมูลของสถานบริการอินเทอร์เน็ตที่จดทะเบียนกับสำนักงานพัฒนาธุรกิจจำนวน 72 ร้านค้า และแจ้งกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตจำนวน 77 ราย รวมทั้งสิ้น 149 ร้านค้า การประชาสัมพันธ์โครงการในปี 2547 ประกอบด้วย (1) การประชาสัมพันธ์ผ่านสำนักงานบัญชีตัวแทนเป็นผู้แนะนำผู้ประกอบการมอบหมายสำนักงานบัญชีทำหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษี (2) การประชาสัมพันธ์และติดตามแนะนำกลุ่มผู้ประกอบการที่ไม่ยื่นแบบผ่านสำนักงานบัญชีและ (3) การประชาสัมพันธ์ทั่วไป เช่น การประชาสัมพันธ์ที่หน่วยราชการต่าง ๆ และองค์กรปกครองท้องถิ่น การโฆษณาทางวิทยุ การแจกแผ่นพับ การให้บริการยื่นแบบนอกสถานที่ (ศูนย์การค้า) จัดทำโครงการให้คำแนะนำผู้ประกอบการโดยเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ทำ

หน้าที่แนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำนวน 398 ราย แต่ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมในระบบมีเพียงร้อยละ 2.1 เท่านั้น จึงเป็นเรื่องที่ควรศึกษาถึงสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของผู้ประกอบการ และลักษณะของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบและชำระภาษีกับสาเหตุการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาผู้ประกอบการที่ยื่นแบบ ภ.พ.30 (เดือนกรกฎาคม 2547) ในเขตท้องที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งในปัจจุบันยังมิได้ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์การวิจัย

นำผลการศึกษาปรับปรุงวิธีการแนะนำ และวิธีการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ความรู้และความเข้าใจให้กับผู้ประกอบการ

การตรวจเอกสาร

วิธีการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นนวัตกรรมทางภาษีที่กรมสรรพากรนำเสนอแก่ผู้ประกอบการ การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตประกอบด้วย

1. แบบแสดงรายการที่กำหนดให้ยื่นผ่านระบบนี้ ประกอบด้วย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ

2. การสมัครขอใช้บริการ ซึ่งมีการตรวจสอบคุณสมบัติผู้ขอใช้บริการ การยื่นคำขอใช้บริการ การตอบรับและเงื่อนไขการให้บริการต้องเป็นการยื่นแบบและชำระภาษีภายในกำหนดเวลาปกติเท่านั้น

3. ขั้นตอนการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ดำเนินการหลังจากได้รับแจ้งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ว่าผู้ประกอบการได้รับอนุญาตให้มีสิทธิใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งขั้นตอนดังกล่าวประกอบด้วย

3.1 การเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรที่ www.rd.go.th

3.2 เลือก “บริการอิเล็กทรอนิกส์” และเลือกหัวข้อ “บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต”

3.3 เลือกประเภทภาษีที่จะยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต

3.4 ป้อนหมายเลขผู้ใช้ และรหัสผ่านที่ได้รับจากกรมสรรพากร หน้าจอคอมพิวเตอร์จะแสดงข้อมูลแบบแสดงภาษี ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับแบบแสดงภาษีที่ยื่นด้วยกระดาษ

3.5 กรอกข้อมูลลงในแบบแสดงรายการ เช่นเดียวกับที่เคยกรอกลงในแบบแสดงภาษีที่ยื่นด้วยกระดาษ

3.6 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนการส่งข้อมูลด้วยการทำรายการ “ตกลง”

3.7 เมื่อยืนยันการยื่นรายการแล้ว ถ้าไม่มีการชำระเงินหรือมีการคืนภาษี ระบบจะแจ้งผลทันทีว่าได้รับแบบแสดงรายการเรียบร้อยแล้ว แต่ถ้ามีการชำระเงินจะต้องแจ้งขอธนาคารที่ได้ตกลงไว้ เมื่อธนาคารตอบรับการโอนเงินเข้าบัญชีกรมสรรพากร ระบบจะยืนยันการยื่นแบบและรับชำระภาษี และกรมสรรพากรจะยืนยันอีกครั้งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

3.8 เพื่อประโยชน์การอ้างอิงการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ควรพิมพ์แบบแสดงรายการที่ได้ทำรายการไว้เพื่อใช้ประโยชน์ในการอ้างอิง (www.rd.go.th)

การสร้างยอมรับในนวัตกรรมดังกล่าวจึงจะทำให้เกิดผลสำเร็จ การยอมรับหมายถึงกระบวนการที่บุคคลพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับรู้ เรียนรู้ หรือการได้รับคำแนะนำ และในที่สุดก็รับเอาสิ่งนั้น ๆ มาใช้หรือปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ โดยระยะเวลาของกระบวนการนี้จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับตัวบุคคล และคุณลักษณะของนวัตกรรม (ปนัดดา อินทราวุธ, 2543: 30) กระบวนการยอมรับนวัตกรรมประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นรับรู้ บุคคลรับรู้ว่ามีความคิดใหม่ สิ่งใหม่หรือวิธีปฏิบัติใหม่ ๆ เกิดขึ้น แต่ยังไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งนั้นอยู่

2. ขั้นสนใจ บุคคลจะรู้สึกสนใจนวัตกรรมนั้นทันทีที่เห็นว่าตรงกับปัญหาที่ประสบอยู่หรือความสนใจ และเริ่มหาข้อเท็จจริงและข่าวสารมากขึ้น โดยอาจสอบถามจากเพื่อนที่เคยทดลองทำมาแล้วหรือจากผู้เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมนั้น เพื่อตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นของตน

3. ขั้นประเมินค่า บุคคลจะพิจารณาว่านวัตกรรมนั้นจะมีความเหมาะสมเกี่ยวกับความคุ้มค่า การปรับเข้ากับสถานการณ์ ความยากง่าย ข้อจำกัดต่าง ๆ หลังจากที่ได้ศึกษานวัตกรรมนั้นมาระยะหนึ่งแล้ว

4. ขั้นทดลอง บุคคลพิจารณาอย่างรอบคอบแล้วตัดสินใจทดลอง เพื่อตรวจสอบผลอีกครั้งก่อนการยอมรับอย่างถาวร

5. ขั้นการยอมรับ บุคคลได้รับผลจากการทดลองที่น่าพอใจนำไปสู่การยอมรับความคิดใหม่และขยายผลไปอย่างต่อเนื่อง ผลสุดท้ายทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวร (สุกิจจา พงษ์สุวรรณ, 2547: 25-26)

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมยากหรือช้าคือ (1) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย รายได้ ขนาดทรัพย์สินที่ครอบครองอยู่ เป็นต้น (2) ปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม ประกอบด้วย สถานภาพทางสังคม

คำนิยม เป็นต้น (3) ปัจจัยสภาพทางภูมิศาสตร์ ประกอบด้วย ความสามารถติดต่อกับท้องถิ่นอื่น การคมนาคมสะดวก การเข้าถึงเทคโนโลยี เป็นต้น (4) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพ ทัศนคติ เป็นต้น และ (5) ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร การสื่อสารเป็นช่องทางที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม (สุกิจจา พงษ์สุวรรณ, 2547: 26-27)

ชวนพิศ วิระวงษ์นุสร (2547: 16-19) ได้อธิบายว่าการยอมรับนวัตกรรมเร็วหรือช้า ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้ คือ (1) คุณลักษณะของนวัตกรรมที่รับรู้ได้ ประกอบด้วย ประโยชน์ที่ได้รับเชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องหรือเข้ากันได้ ความยุ่งยากซับซ้อน การทดลองได้ และการสังเกตได้ (2) รูปแบบการตัดสินใจในนวัตกรรม ประกอบด้วย การเลือกตัดสินใจ ความร่วมมือ และอำนาจหน้าที่ (3) ช่องทางและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารผ่านสื่อมวลชน และการสื่อสารระหว่างบุคคล (4) ความสอดคล้องกับความต้องการและค่านิยม และ (5) ความพยายามของคณะทำงานที่ใช้สนับสนุน นอกจากนี้การยอมรับการเปลี่ยนแปลงมีสาเหตุสำคัญคือ (1) ด้านเศรษฐกิจที่ได้ผลประโยชน์เพิ่มขึ้นทั้งทางด้านทักษะและรายได้ (2) ด้านความมั่นคงที่ได้จากการมีความสามารถในการทำงาน (3) ความสะดวก ได้แก่ งานที่ง่ายขึ้น สภาพการทำงานดีขึ้น ชีวิตที่ดีขึ้น เป็นต้น (4) ด้านความพึงพอใจในงานได้แก่งานที่น่าสนใจ ทำท่ายความกดดันน้อย ความรับผิดชอบมาก เป็นต้น (5) ด้านสังคม ฐานะของตนเองทั้งส่วนตัวและในกลุ่มดีขึ้น และ (6) ด้านความท้าทาย ภูมิใจที่จะเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

แบบแสดงรายการ หมายถึง แบบยื่นรายการภาษี แบบแสดงรายการภาษี และแบบนำส่งภาษี ซึ่งกรมสรรพากรกำหนดให้ยื่นรายการข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การยื่นแบบ หมายถึง การยื่นแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกรณีภาษีที่ต้องชำระ กรณีขอคืนภาษี กรณียื่นแบบ

เพิ่มเติม และกรณีขอผ่อนชำระภาษีไว้ ก็สามารถใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตได้

อินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบที่กรมสรรพากรใช้เพื่อให้ผู้เสียภาษีดำเนินการกรอกแบบแสดงรายการ และยื่นแบบแสดงรายการต่าง ๆ ทางระบบอินเทอร์เน็ตผ่าน www.rd.go.th

ผู้เสียภาษี หมายความว่า ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี (ถ้ามี) ตามประมวลรัษฎากร

วิธีการวิจัย

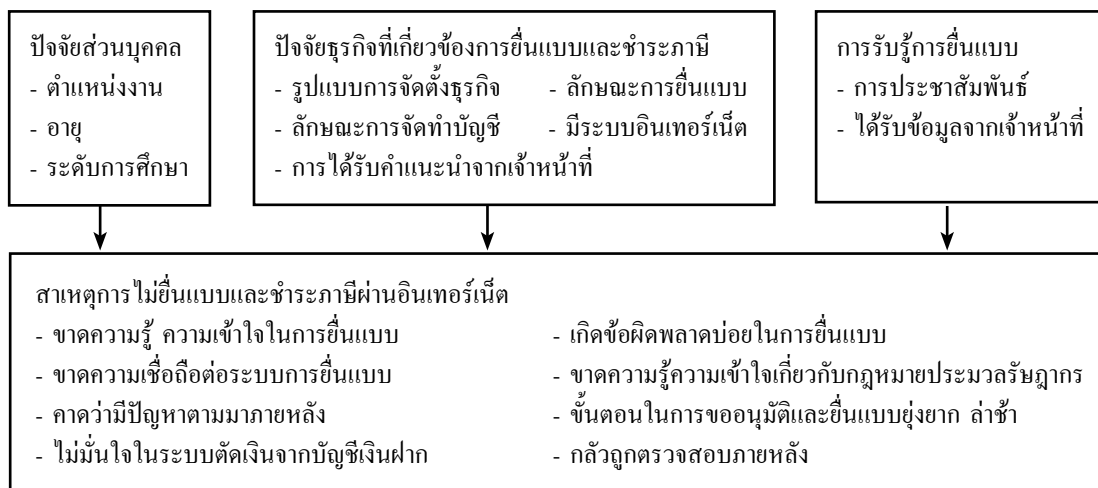
การวิจัยประกอบด้วยการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการประมวลผล

แนวคิดการวิจัย งานวิจัยนี้ศึกษาถึงผู้ประกอบการและการดำเนินงานที่มีผลต่อสาเหตุการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตดังแบบจำลอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือผู้ยื่นแบบ ภ.พ.30 ในเขตท้องที่จังหวัดภูเก็ต (กรกฎาคม 2546)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ยื่นแบบภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ในเขตท้องที่จังหวัดภูเก็ตจำนวน 3,623 ราย (ทะเบียนผู้ยื่นแบบ ภ.พ.30 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต) การกำหนดขนาดตัวอย่างใช้วิธีการและตารางมาตรฐาน Herbert Arkin and Paymond R.Colton ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สุ่มตัวอย่างจำนวน 296 ตัวอย่าง โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ได้รับการตอบกลับจำนวน 233 ตัวอย่าง คิดเป็น 78.7% ของจำนวนตัวอย่างที่ต้องการจัดเก็บ

เครื่องมือในการวิจัย ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลโดยแยกแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ (1) ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล (2) ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจที่มีผลต่อการยื่นภาษีอากร (3) ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ (4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ชัดเจน ถูกต้องตามวัตถุประสงค์



ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ จากการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 233 ตัวอย่าง จากผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ทั้งกลุ่มที่ได้รับคำแนะนำ และไม่ได้รับคำแนะนำ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้เทคนิคทางสถิติประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์ตัวแปรเดียว โดยพิจารณาความถี่ ร้อยละ และ (2) การวิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีไคสแควร์

การประมวลผลข้อมูล การศึกษาสาเหตุการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแยกการประมวลผลออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การนำเสนอผลในรูปความถี่และร้อยละ คือ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ตำแหน่งงาน อายุ และระดับการศึกษา (2) ปัจจัยเกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบและชำระภาษี ประกอบด้วย สถานภาพ การจัดตั้งธุรกิจ การยื่นแบบและชำระภาษี การจัดทำบัญชี ความพร้อมของระบบอินเทอร์เน็ต และการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ (3) ปัจจัยการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย

การรับรู้ข่าวสาร รูปแบบการรับรู้ และความเพียงพอของข่าวสาร และ (4) สาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ขาดความเชื่อถือต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คาดว่าจะมีปัญหามาภายหลัง ไม่มั่นใจในระบบการตัดเงินจากบัญชีเงินฝาก เกิดข้อผิดพลาดบ่อยในการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร ขั้นตอนในการขออนุมัติและยื่นแบบยุ่งยาก ลำบาก และกลัวถูกเรียกตรวจสอบ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ (1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบและชำระภาษีกับสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัย การอภิปรายผล และสรุป

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ยื่นแบบและชำระภาษี พบว่ามีตำแหน่งเป็นพนักงานของกิจการ (57.9%) มีอายุระหว่าง 20-40 ปี (74.7%) และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี (52.8%) ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบยื่นแบบและชำระภาษีมิใช่ผู้เสียภาษี

ตามกฎหมาย อายุอยู่ในวัยทำงานทำให้ต้องศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพ ส่วนการศึกษาระดับปริญญาตรีประกอบกับการพิจารณาอายุ แสดงว่าผู้ทำหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีมีความรู้ความสามารถทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์ รวมถึงความเข้าใจในระบบอินเทอร์เน็ตระดับหนึ่งจากการเรียนรู้ในระบบการศึกษาและสามารถแสวงหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านคอมพิวเตอร์ รายละเอียดการศึกษาแสดงในตารางที่ 1

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบและชำระภาษี ธุรกิจจัดตั้งแบบบริษัทและห้างหุ้นส่วน (63.5%) ไม่ยื่นแบบและชำระภาษีเอง (57.9%) มีการจัดทำบัญชีเอง (63.2%) มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ (70.4%) และยังไม่ได้รับคำแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (55.80%) ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมของกิจการต่อ

การยื่นแบบและชำระภาษี การที่ธุรกิจเลือกรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจแบบบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนมีการยื่นแบบทางภาษีหลากหลายรูปแบบ ถ้าสามารถทำให้ผู้เสียภาษียอมรับในนวัตกรรมทางภาษี ซึ่งระบบการยื่นแบบและชำระภาษีไม่แตกต่างจากระบบเดิม เพียงเปลี่ยนแปลงมาใช้วิธีการซึ่งในช่วงแรกอาจมีความยุ่งยากในการเข้าสู่ระบบเป็นผลมาจากการไม่เข้าใจและไม่เห็นคุณค่า ดังนั้นการเน้นให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ถ้าหากเข้าใจการยื่นแบบและเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในการยื่นเสียภาษีแบบใดแบบหนึ่ง จะสามารถยื่นแบบและชำระภาษีในรูปแบบอื่นได้เนื่องจากมีหลักการไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามผู้เสียภาษีส่วนมากยังไม่ได้ดำเนินการยื่นแบบและเสียภาษีด้วยตนเอง การเลือกกลุ่มที่จะให้ความรู้จึงต้องมีความชัดเจน ธุรกิจที่มีการจัดทำบัญชีเองสามารถสร้างแรงกระตุ้นทางด้านภาษีได้อย่างต่อเนื่อง เพราะมีพื้นฐานทางภาษีอยู่

ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ		จำนวน	ร้อยละ
1. ตำแหน่งงาน	พนักงาน/ลูกจ้าง	135	57.9
	เจ้าของกิจการ	64	27.5
	กรรมการผู้จัดการ	34	14.6
	รวม	233	100.0
2. อายุ	20-30 ปี	81	34.8
	31-40 ปี	93	39.9
	41-50 ปี	38	16.3
	51-60 ปี	8	3.4
	61 ปีขึ้นไป	13	5.6
	รวม	233	100.0
3. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	2	0.8
	มัธยมศึกษาตอนต้น	13	5.6
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	35	15.0
	อนุปริญญา	30	12.9
	ปริญญาตรี	123	52.8
	ปริญญาโท	30	12.9
	รวม	233	100.0

แล้ว ส่วนสภาพภูมิศาสตร์ของจังหวัดภูเก็ตที่ถูกกำหนดให้เป็นเมือง IT มีผลต่อความพร้อมของระบบอินเทอร์เน็ต ดังตารางที่ 2

จากการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตพบว่าผู้ยื่นแบบและชำระภาษีทราบข่าวสาร (59.2%) โดยรับรู้ผ่านสื่อทางโทรทัศน์ (52.3%) และข้อมูลที่ได้รับยังไม่เพียงพอ (69.1%) ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้ยื่นแบบและชำระภาษีได้รับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมทางภาษีแต่ได้จากสื่อทางโทรทัศน์ที่ใช้เวลาน้อยมาก จึงขาดรายละเอียดในการทำความเข้าใจ จำเป็นจะต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม ดังนั้นจึงมีความเห็นว่าข้อมูลไม่เพียงพอ การสร้างความยอมรับในนวัตกรรมทางภาษีจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ยื่นแบบและชำระภาษีมีการประเมินค่าและทดลองนวัตกรรมดังกล่าว การสร้างระบบการให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรจึงเป็นแนวทางที่เหมาะสม ดังตารางที่ 3

จากการศึกษาถึงสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ประกอบการมีความเห็นว่าปัญหาสำคัญ 3 ลำดับแรกคือ ขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (81.5%) ขาดความเชื่อถือต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (55.4%) และคาดว่าจะมีปัญหาตามมาภายหลัง (51.1%) ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการยอมรับในนวัตกรรมทางภาษีที่สร้างระบบการรับรู้เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ คงต้องดำเนินการกระตุ้นความสนใจ การประเมินค่า การทดลอง และนำไปสู่การยอมรับ มิฉะนั้นจะเกิดปัญหาการยอมรับในนวัตกรรมดังกล่าวดังตารางที่ 4

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อสาเหตุการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่าตำแหน่งงาน อายุ และระดับการศึกษา มีผลดังตารางที่ 5

จากการศึกษาปัจจัยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อสาเหตุการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบและชำระภาษี

ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบและชำระภาษี		จำนวน	ร้อยละ
1. สถานภาพการจัดตั้งธุรกิจ	บุคคลธรรมดา	84	36.1
	บริษัทจำกัด/ห้างหุ้นส่วน	148	63.5
	องค์กรของรัฐ	1	0.4
	รวม	233	100.0
2. การยื่นแบบและชำระภาษีของกิจการ	ยื่นเอง	98	42.1
	ไม่ได้ยื่นเอง	135	57.9
	รวม	233	100.0
3. ลักษณะการจัดทำบัญชีของหน่วยงาน	ทำเอง	124	63.2
	จ้างสำนักงานบัญชี	109	46.8
	รวม	233	100.0
4. หน่วยงานมีการใช้อินเทอร์เน็ต	มี	164	70.4
	ไม่มี	69	29.6
	รวม	233	100.0
5. หน่วยงานได้รับคำแนะนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	ได้	103	44.2
	ไม่ได้	130	55.8
	รวม	233	100.0

ตารางที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การรับรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		จำนวน	ร้อยละ
1. รับทราบเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	ทราบ	138	59.2
	ไม่ทราบ	95	40.8
	รวม	233	100.0
2. รูปแบบการรับรู้	วิทยุ	34	14.6
	โทรทัศน์	122	52.3
	อินเทอร์เน็ต	83	35.6
	แผ่นพับ	57	24.5
	การจัดอบรม	36	15.5
	สอบถามจากเจ้าหน้าที่	76	32.6
3. ความเพียงพอของข้อมูล	เพียงพอ	72	30.9
	ไม่เพียงพอ	161	69.1
	รวม	233	100.0

ตารางที่ 4 สาเหตุการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

สาเหตุการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1. ขาดความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	190	81.5
2. ขาดความเชื่อถือต่อระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	129	55.4
3. คาดว่าจะมีปัญหาตามมาภายหลัง	119	51.1
4. ไม่มั่นใจในระบบการตัดเงินจากบัญชีเงินฝาก	112	48.1
5. เกิดข้อผิดพลาดบ่อยในการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต	99	42.5
6. ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	82	35.2
7. ขั้นตอนในการขออนุมัติ และยื่นแบบยุ่งยาก ลำบาก	78	33.5
8. กลัวถูกเรียกตรวจสอบ	54	23.2

หน่วยงานที่มีอินเทอร์เน็ต และหน่วยงานที่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ มีผลดังตารางที่ 6

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาสาเหตุของการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การสร้างการยอมรับในนวัตกรรมทางภาษีผ่านคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ การสร้างการยอมรับดังกล่าวทำให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีมีโอกาสเข้าสู่ขั้นตอนการ

ยอมรับนวัตกรรมทางภาษีอย่างครบวงจร คือ การรับรู้สนใจ ประเมินค่า ทดลอง และยอมรับ เนื่องจากเจ้าหน้าที่สามารถให้รายละเอียดของข้อมูล ตอบปัญหาต่าง ๆ และสร้างความมั่นใจในนวัตกรรมภาษีได้

2. การเลือกกลุ่มผู้เข้ารับฟังคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ต้องเจาะจงกลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการยื่นแบบและชำระภาษี จากผลการศึกษายืนยันว่าผู้มีหน้าที่รับผิดชอบทางภาษีอาจไม่ใช่บุคคลที่ทำหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษี ดังนั้นคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่อาจไม่เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการยอมรับ

ตารางที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อสาเหตุการไม่ยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการวิจัย	เหตุผล
ตำแหน่งงาน	ผู้ยื่นภาษีที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานให้ความสำคัญกับสาเหตุการขาดความรู้ความเข้าใจ และขาดความเชื่อถือในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	พนักงานฐานะผู้ปฏิบัติงานมิได้เป็นผู้ตัดสินใจเลือกนวัตกรรมทางภาษีโดยตรง แต่มีบทบาทเสนอทางเลือกหรือส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกนวัตกรรมดังกล่าว ดังนั้นพนักงานจะต้องเข้าใจและความเชื่อถือในนวัตกรรมทางภาษีอย่างลึกซึ้ง พนักงานมีความกังวลใจถ้าเกิดข้อผิดพลาดอาจมีผลการจ้างงาน ดังนั้นรูปแบบการตัดสินใจเช่นนี้ทำให้การยอมรับนวัตกรรมเกิดความล่าช้า
อายุ	ผู้ยื่นภาษีที่มีอายุ 31-40 ปีให้ความสำคัญกับสาเหตุการขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	ผู้ยื่นภาษีกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่เข้าสู่การใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยทำงานในระยะแรก ๆ และยังมีอายุงานนาน ดังนั้นความเป็นกังวลเกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมใหม่ จึงต้องการความรู้ความเข้าใจ
ระดับการศึกษา	ผู้ยื่นภาษีที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญขั้นตอนการอนุมัติและยื่นแบบและชำระภาษียุ่งยาก ล่าช้า	ผู้ยื่นภาษีกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีโอกาสเรียนรู้และเข้าใจในระบบการทำงานของอินเทอร์เน็ตในการศึกษาในระดับปริญญาตรี การเรียนรู้เพื่อใช้ในระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจึงไม่ใช่เรื่องใหม่ เป็นลักษณะความสอดคล้องของประสบการณ์การเรียนรู้ในอดีต แต่ให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเข้าสู่ระบบดังกล่าว เพราะต้องมีการดำเนินการเพิ่มเติมจากระบบเดิม

3. การสร้างองค์ความรู้ที่หลากหลาย เจ้าหน้าที่จะต้องให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบภาษีอากรโดยรวมพร้อมกับการเน้นทางด้านการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เอกสารอ้างอิง

ชวนพิศ วีระวงษ์นุสร. 2547. “ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมต่อระบบบริหารบุคคลเมื่อปรับเปลี่ยนหน่วยงานเป็นองค์กรมหาชน” กรุงเทพฯ: วิทยานินธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (สำเนา)

ปนัดดา อินทราวุธ. 2543. “การยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทอินเตอร์

เนชั่นแนล คิวริตี ฟุตแวร์ จำกัด” กรุงเทพฯ: วิทยานินธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (สำเนา)

สุกิจจา พงษ์สุวรรณ. 2547. “การยอมรับของบุคคลที่มีต่อการพัฒนาสถาบันการศึกษาไปสู่คณะอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน” กรุงเทพฯ: วิทยานินธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)

สุภัทท์ บุญญานนท์. 2546. **สรรพากรสาส์น**. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.

ตารางที่ 6 ปัจจัยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบและชำระภาษีที่มีผลต่อสาเหตุการไม่ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยธุรกิจ	ผลการวิจัย	เหตุผล
หน่วยงานที่มีอินเทอร์เน็ต	หน่วยงานที่มีอินเทอร์เน็ตใช้ให้ความสำคัญกับสาเหตุการขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดความเชื่อถือในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และคาดว่าจะมีปัญหาตามมาภายหลัง	หน่วยงานที่มีความพร้อมของระบบสนับสนุน กล่าวคือ มีระบบอินเทอร์เน็ตใช้งานอยู่ ทำให้เกิดการประเมินค่านวัตกรรมทางภาษี ทั้งทางด้านความเข้าใจ ความเชื่อถือ และปัญหาของนวัตกรรมดังกล่าว
หน่วยงานที่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่	หน่วยงานที่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับสาเหตุการขาดความรู้เกี่ยวกับประมวลกฎหมายรัษฎากร และคาดว่าจะมีปัญหามาตามาภายหลัง แต่สาเหตุการขาดความรู้ความเข้าใจไม่ใช่สาเหตุสำคัญ	ช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้ยื่นแบบและชำระภาษีกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากร ทำให้เกิดการรับรู้และสนใจในนวัตกรรมทางภาษี รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงความพยายามของหน่วยงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากร) แต่ผู้ยื่นแบบและชำระภาษียังคงประเมินค่านวัตกรรมดังกล่าวอาจมีปัญหา และยังเชื่อมโยงไปยังการขาดความรู้ความเข้าใจทางด้านกฎหมายตามประมวลรัษฎากร

