

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ที่ขึ้นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. 90 และ 91 ผ่านอินเทอร์เน็ต ประจำปีภาษี 2551 จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งจากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ในภาพรวม ผู้เสียภาษีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานตอนต้น สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท เนื่องจากผู้ที่ต้องขึ้นแบบฯและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นผู้ที่มีรายได้ถึงเกณฑ์เท่านั้น อีกทั้งเป็นผู้ที่มีความรู้ในระดับที่เพียงพอที่จะสามารถขึ้นแบบฯได้ด้วยตนเอง ประกอบกับอาชีพพนักงานเอกชนที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พร้อมใช้บริการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในการขึ้นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก

ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ทั้ง 21 ตัวแปร โดยใช้วิธีการหมุนแกน Varimax สามารถจัดกลุ่มได้ 4 ปัจจัยใหม่ด้วยกัน และนำปัจจัยที่ได้มาจากการทำ Factor Analysis นี้ร่วมกับปัจจัยความรู้ของผู้เสียภาษีในการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) จากผลการทดสอบสรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งหมด 5 ปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ขึ้นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ขึ้นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตเรียงตามลำดับของค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) จากมากไปน้อยดังนี้

1. คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
2. คุณภาพของระบบการสมัครและการขึ้นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต
3. ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา

4. คุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ
5. ความรู้ของผู้เสียหายในการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต

และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบว่าลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครมีความแตกต่างกันหรือไม่ ผลการทดสอบพบว่าระดับการศึกษาสูงสุด เป็นปัจจัยเดียวที่ทำให้ความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครมีความแตกต่างกัน ซึ่งได้ทำการทดสอบต่อเพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ผลปรากฏว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันมีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มคนที่เรียนปริญญาโท จะเป็นคนวัยทำงานแล้ว ซึ่งจะสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องต่างๆ รวมทั้งเรื่องการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้คนที่ผ่านการเรียนในระดับปริญญาโท ได้รับความรู้ ข้อมูลและข่าวสารต่างๆมากกว่าคนที่จบเพียงปริญญาตรีเท่านั้น ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตที่มากกว่า

ในส่วนของการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่า กรมสรรพากรควรปรับปรุงให้ผู้เสียหายสามารถแก้ไขข้อมูลในแบบแสดงรายการได้ ภายหลังจากกดยื่นยื่นการส่งแบบแล้ว พัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพิ่มเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อแก้ไขปัญหาระบบหยุดชะงักและล่มบ่อย ควรปรับปรุงระบบให้มีความง่ายต่อการใช้งาน เพื่อให้ผู้เสียหายสามารถทำการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเองในทุกๆขั้นตอน พร้อมทั้งต้องให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลและทรัพย์สินของผู้เสียหาย ควรที่จะเพิ่มการตรวจสอบข้อมูลการสมัครใช้บริการ เพื่อป้องกันการถูกแอบอ้าง นอกจากนี้ควรปรับปรุงระบบการขอเอกสารประกอบการขอคืนภาษีให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ ให้มีมาตรฐานในการขอเอกสาร มีแบบแผนเป็นขั้นตอนที่แน่นอน เพื่อลดปัญหาการขอเอกสารซ้ำกันหลายครั้ง

## ข้อเสนอแนะผู้บริหาร

### 1. พัฒนาคุณภาพการให้บริการของระบบขึ้นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของระบบขึ้นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่องทั้ง 4 ด้าน คือ ความง่ายต่อการใช้งาน ความสะดวก ความรวดเร็ว และความถูกต้อง ครบถ้วน โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพในทุกๆขั้นตอนของการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากปัจจัยนี้เป็นตัวที่มีผลกับความพึงพอใจในการขึ้นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ทั้งนี้หากกรมสรรพากรยังคงรักษาระดับคุณภาพหรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นกว่านี้ ย่อมทำให้การส่งเสริมการขึ้นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตประสบผลสำเร็จได้ไม่ยากนัก อีกทั้งยังมีผลต่อการเพิ่มระดับความสมัครใจในการเสียภาษี (Voluntary Compliance) ของผู้เสียภาษีได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

### 2. เน้นการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

จากผลการวิจัยของปัจจัย ความรู้ของผู้เสียภาษีในการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในเรื่องการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวดสารของกรมสรรพากรนั้นน้อยเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์ถึงข้อดีหรือข้อได้เปรียบในการการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะมีผลทำให้ผู้เสียภาษีเลือกที่จะใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตมากกว่าช่องทางอื่น หากผู้เสียภาษีไม่ได้รับรู้ถึงข้อดีของการขึ้นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตและเลือกช่องทางอื่น นั้นย่อมถือว่าเป็นการเสียสิทธิที่ตนเองพึงมีในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่รัฐได้จัดเตรียมไว้ให้จากเงินภาษีของเรานั้นเอง

### 3. การประเมินประสิทธิภาพของระบบขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ระบบการปฏิบัติงานที่ดี ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อให้ทันกับโลกที่ก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว ระบบการให้บริการระบบขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตก็เช่นกัน การที่จะพิจารณาและวิเคราะห์ว่าส่วนไหนหรือตรงไหนที่เราควรจะปรับปรุง มาจากการประเมินผลนั่นเอง โดยการประเมินผลระบบการให้บริการของ

กรมสรรพากรควรที่จะสอบถามความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการขึ้นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นผู้รับบริการ โดยตรง ถือเป็นข้อมูลที่สำคัญในการแก้ไขข้อบกพร่องและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น นอกจากนี้การสอบถามความคิดเห็นจากบุคคลภายในองค์กรหรือเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สำคัญไม่แพ้กัน เนื่องจากบุคคลากรเหล่านี้เป็นผู้ให้บริการและเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้นๆอยู่แล้ว ย่อมจะรับรู้และเข้าใจถึงปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆของระบบได้ดีซึ่งกว่าบุคคลอื่น ซึ่งจะทำได้ทำให้สามารถพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับการใช้งาน และ อีกทั้งควรที่จะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรผู้ที่ให้บริการ คำแนะนำ คำปรึกษาและตอบปัญหาแก่ประชาชน เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้อีกทางหนึ่งด้วย

#### 4. พัฒนาระบบขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

ระบบขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันยังมีจุดอ่อนอยู่หลายข้อ ที่ทำให้ผู้การขึ้นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาไม่ได้ทำให้ผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดาบางคนเลือกที่จะใช้ช่องทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายกตัวอย่างเช่น

- การขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ต้องนำส่งเอกสารหลักฐานแต่อย่างใด แต่ผู้เสียภาษียังคงต้องเก็บรักษาเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่ใช้ในการลดหย่อนไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี และในบางกรณีกรมสรรพากรเกิดข้อสงสัยจะขอตรวจสอบเอกสารเพิ่มเติม ซึ่งต่างจากการขึ้นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่แนบเอกสารไปพร้อมกับการขึ้นแบบแสดงรายการ ซึ่งทำให้ไม่ต้องมีภาระในการเก็บเอกสารหลักฐานเป็นเวลาหลายปี และไม่ต้องเสี่ยงกับการทำเอกสารหลักฐานหาย อีกทั้งระบบการรับเอกสารเพิ่มเติมจากการที่กรมสรรพากรเรียกดูนั้นยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ทำให้เกิดปัญหาในการเรียกส่งเอกสารหลักฐานซ้ำหลายครั้ง ส่งผลให้ผู้เสียภาษีไม่พอใจและเปลี่ยนช่องทางการขึ้นแบบฯจากผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นผ่าน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแทน
- ในกรณีที่มีการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จะสามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้จากระบบอีก 2 วันทำการหลังจากวันที่ได้ชำระภาษี ซึ่งแตกต่างจากการชำระภาษีที่สำนักงาน

สรรพากรพื้นที่สาขาหรือที่ธนาคาร ซึ่งจะออกใบเสร็จได้ทันทีหลังจากที่ได้ชำระภาษี

- การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต้องชำระภาษีทั้งจำนวนไม่สามารถขอผ่อนชำระเป็นงวดๆได้ แต่ถ้ายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สามารถขอผ่อนจ่ายเป็นงวดได้ โดยแบ่งจ่ายเป็น 3 งวดด้วยกัน

จากกรณีตัวอย่างข้างต้น ทำให้มีผู้เสียภาษีจำนวนไม่น้อยเลือกที่จะไม่ยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนั้นกรมสรรพากรควรตระหนักถึงจุดแข็งของการยื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ที่การยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตยังไม่มี นำมาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อที่จะรักษาผู้ที่ยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตให้ยังคงใช้บริการต่อไปและเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากยิ่งขึ้น

#### 5. เพิ่มช่องทางในการให้ความรู้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวกับการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

กรมสรรพากรควรตระหนักถึงความสำคัญกับการให้ความรู้ ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวกับการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตผ่านทางสื่อต่างๆ และที่สำคัญควรหาช่องทางในการให้ความรู้เข้าถึงประชาชนทุกคน เช่นจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ในการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต โดยอาจจะมีการให้ตอบคำถามเกี่ยวกับการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ต ถ้าตอบถูกจะได้รับของรางวัล หรืออาจจะไปให้ความรู้ตามห้างสรรพสินค้า โดยจัดบูทส์หรืองาน Event ต่างๆ เปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้โดยตรง เพื่อเป็นการชักจูงและส่งเสริมให้มีการใช้ช่องทางการยื่นแบบฯผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น อีกทั้งสามารถประเมินความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อช่องทางอินเทอร์เน็ตว่าไปในทิศทางใด มีข้อติชมอย่างไร เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

#### ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตประเภทภาษีบุคคลธรรมดาเท่านั้น ไม่ได้ครอบคลุมถึงภาษีประเภทอื่น
2. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ที่มิภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ได้ครอบคลุมถึงกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ต่างจังหวัด

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรที่จะศึกษาผู้ที่ขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตประเภทภาษีอื่น เช่น ภาษีนิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ฯลฯ
2. ควรที่จะศึกษาโดยเปลี่ยนหรือเพิ่มกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่อยู่ในต่างจังหวัด
3. ควรที่จะศึกษาทัศนคติของผู้ที่ไม่เคยขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการเปรียบเทียบหาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
4. ควรที่จะเปลี่ยนหรือเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก(In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายหรือเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น