[หน้า 28]

ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร

อุศณี กอจิตตวนิจ
ดร. มนวิกา ผดุงสิทธิ์

กรมสรรพากรใช้ e-Revenue เป็นแกนนำในการพัฒนาองค์กรสู่การเชื่อมโยงบริการข้ามหน่วยงานระดับสากลโดยเริ่มใช้ e-Revenue ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2544 และได้เปิดให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2545 ซึ่งถือว่าเป็นการยกระดับการยื่นและเสียภาษีของประชาชนครั้งใหญ่ เนื่องจากภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นประเภทภาษีที่มีฐานภาษีที่กว้างที่สุด ทำให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างมากทั้งด้านความสะดวก การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ลดความผิดพลาดในการคำนวณภาษีเนื่องจากมีระบบตรวจสอบความถูกต้อง อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันยังมีปัญหาและอุปสรรคหลายประการที่ทำให้ประชาชนบางส่วนเลือกที่จะไม่ใช้บริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 32 ของจำนวนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั้งประเทศโดยประมาณ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตให้ดียิ่งขึ้น และทำให้การใช้บริการผ่านระบบสามารถตอบสนองการใช้งานกับผู้ยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างแท้จริง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่ากับภาษีของประชาชนที่เสียไปให้ได้มากที่สุด

ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัจจัยคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (2) ปัจจัยคุณภาพของระบบการสมัครและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต (3) ปัจจัยความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา (4) ปัจจัยคุณภาพของเว็บไซต์และระบบแจ้งปัญหา และ (5) ความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต และระดับการศึกษาสูงสุดเป็นลักษณะส่วนบุคคลเพียงลักษณะเดียวที่ทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ จากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะพบว่า กรมสรรพากรควรเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถแก้ไขข้อมูลในแบบแสดงรายการได้ ภายหลังจากกดยืนยันการส่งแบบแล้ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อแก้ไขปัญหาระบบหยุดชะงักและล่มบ่อย ทำให้ระบบใช้งานได้ง่าย เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถทำการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเองในทุกๆ ขั้นตอน พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลและทรัพย์สินของผู้เสียภาษี

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อินเทอร์เน็ต

Download สำนักวิชาชีพบัญชี

The Revenue Department developed the operations by introducing the e-Revenue policy to develop the online operations and services in 2544 B.E. The main purpose of IT systems development is to bring the department towards information service integration at an international level and, ready to be a single portal e-Government "At Once, Anywhere, Anytime." Taxable persons can file personal income tax return via the internet starting from January, 15, B.E. 2545. Electronic filing offers advantages to taxpayers not available to those filing by paper, such as error-reducing automatic calculators, instant confirmation of successful filing, and faster preparation and refund processing. However, some personal income taxpayers do not utilize the system.

The purpose of this paper is therefore to investigate the degree of satisfaction and factors associated with the degree of satisfaction of personal income taxpayers living in Bangkok in electronic filing. This study also explores problems and obstacles taxpayers facing when filing tax return online. The benefits of this research are to provide guidelines for related regulators for superior system improvement and development in response to users' needs. The government can make good use of tax money to benefit taxpayers.

The study shows evidences that factors related to the degree of personal income taxpayers' satisfaction include the following: (1) quality of payment system via the internet, (2) quality of application and filing system via the internet, (3) security system and consulting center, (4) quality of website and notification system, and (5) taxpayers' knowledge related to e-filing. Level of education is the only personal factor affecting the degree of satisfaction. In addition, the evidences derived from this study demonstrate that the Revenue Department should increase system efficiency so that the taxpayers can amend their tax information later. The Revenue Department should use advanced technology to ensure quicker response, to make the system easier so that the taxpayers can file their tax returns by themselves with little or no difficulty, and to secure taxpayers' information.

Key Words: Satisfaction, Personal income tax, Internet

Download สำนักวิชาการสรรพากร