

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา “ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการแจกแบบสอบถามให้ผู้ประกอบการ ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 294 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.8 ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup> วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในรูปสถิติเชิงพรรณนา

#### 5.1 สรุปผล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการประเภทนิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 67.3 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.6 เป็นชาย จำนวน 190 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.6 ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มส่วนใหญ่มีกิจการให้บริการ จำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษี จำนวน 255 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.7 มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.7 ไม่ใช้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นผู้ยื่นแบบและชำระภาษี จำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.2 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 287 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.6 และใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4

กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มส่วนใหญ่ไม่รู้จักเว็บไซต์ของกรมสรรพากร จำนวน 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.7 ทราบแต่ไม่เคยใช้บริการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 สิ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มส่วนใหญ่ทราบเกี่ยวกับการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ เอกสารเผยแพร่ จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.2

กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มส่วนใหญ่ทราบเกี่ยวกับการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ การขอใช้บริการจะต้องทำความเข้าใจกับกรมสรรพากรและกับธนาคารที่จะให้หักบัญชีก่อน จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้รับสิทธิพิเศษโดยสามารถยื่นแบบตั้งแต่เวลา 0.01 – 22.00 น. ของทุกวัน จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.8 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะชำระภาษีโดยคำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้แก่กรมสรรพากร จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.7 การชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแล้ว กรณีมีภาษีชำระเกินจะได้รับการพิจารณาคืนเงินเร็วกว่าการยื่นแบบฯ ปกติ จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.3 และการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะมีหลักฐานเพื่อยืนยันการตอบรับการยื่นแบบฯ และชำระภาษี 3 ระดับ คือ ตอบรับทันทีเมื่อทำรายการเสร็จ มีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตอบรับการยื่นแบบในวันถัดไป และส่งใบเสร็จรับเงินทางไปรษณีย์ลงทะเบียน จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.2

กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในระดับน้อย

ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ ได้รับสิทธิพิเศษในการยื่น แบบฯ หลังเวลา 16.30 – 22.00 น. และได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่า คิดเป็นร้อยละ 100.0 และเมื่อทำการจำแนกตามอันดับความสำคัญพบว่า ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอันดับแรกคือ ได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบฯ หลังเวลา 16.30 – 22.00 น. คิดเป็นร้อยละ 57.1 อันดับสองคือ ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่า คิดเป็นร้อยละ 33.2 อันดับสามคือ ประหยัดเวลาในการเดินทางมาชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 57.1 อันดับสี่คือ ได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบฯ หลังเวลา 16.30 – 22.00 น. และได้รับสิทธิในการพิจารณาคืนเงินภาษีเร็วกว่า คิดเป็นร้อยละ 33.3 อันดับห้า คือ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบแสดงรายการ คิดเป็นร้อยละ 66.7 และ อันดับหก คือ ไม่พอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยจัดเก็บ คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ คือ ไม่ทราบข้อมูลว่าสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.9 และเมื่อทำการจำแนกตามอันดับความสำคัญพบว่า ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่ทราบข้อมูลว่าสามารถชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 44.6 อันดับสอง คือ ไม่เข้าใจวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 22.5 อันดับสาม คือ ไม่เข้าใจวิธีการยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 25.1 อันดับสี่คือ ไม่แน่ใจเกี่ยวกับระบบการยื่นชำระรายการทำให้ต้องรับผิดชอบในกรณีที่ไม่นำแบบฯ ภายในกำหนดเวลา คิดเป็นร้อยละ 20.2 อันดับห้าคือ ขั้นตอนและวิธีการขอใช้บริการมีความยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 25.5 อันดับหก คือ ไม่คิดว่าจะสามารถลดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ คิดเป็นร้อยละ 27.5 อันดับเจ็ด คือ ขั้นตอนและวิธีการขอใช้บริการมีความยุ่งยากและไม่แน่ใจเกี่ยวกับระบบการยื่นชำระรายการ ทำให้ต้องรับผิดชอบในกรณีที่ไม่นำแบบฯ ภายในกำหนดเวลา คิดเป็นร้อยละ 28.6 อันดับแปด คือ ไม่คิดว่าจะสามารถลดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบฯ คิดเป็นร้อยละ 40.0 อันดับเก้าคือ ไม่แน่ใจเกี่ยวกับระบบการยื่นชำระรายการ ทำให้ต้องรับผิดชอบในกรณีที่ไม่นำแบบฯ ภายในกำหนดเวลา คิดเป็นร้อยละ 40.0 และอันดับสิบคือ ไม่แน่ใจเกี่ยวกับระบบการยื่นชำระรายการทำให้ต้องรับผิดชอบในกรณีที่ไม่นำแบบฯ ภายในกำหนดเวลา คิดเป็นร้อยละ 60.0

ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่คือ ขั้นตอนในการสมัครขอใช้บริการมีความยุ่งยาก จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.7 และเมื่อทำการจำแนกตามอันดับความสำคัญพบว่าปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญอันดับแรกคือ ขั้นตอนในการสมัครขอใช้บริการมีความยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 71.4 อันดับสองคือ ขั้นตอนการทำรายการยื่นแบบแสดงรายการยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 57.1 อันดับสามคือ มีภาระค่าใช้จ่ายมากกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 75.0 อันดับสี่คือ การเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 66.7

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ปรากฏผลดังนี้

ประเภทของผู้ประกอบการ การศึกษา อายุ เพศ ความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษีไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ประเภทของกิจการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การมีคอมพิวเตอร์ของสถานประกอบการ การใช้บริการของสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

## 5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาซึ่งได้สรุปไว้ในหัวข้อ 5.1 สามารถนำมาอภิปรายผลถึงตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดังนี้

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

5.2.1 ประเภทของผู้ประกอบการไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากถึงแม้ผู้ใช้บริการจะมีแต่ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลและกลุ่มตัวอย่างจะเป็นนิติบุคคลเป็นส่วนใหญ่ แต่ผู้ใช้บริการก็มีจำนวนน้อยมาก เพียงร้อยละ 2.4 ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นประเภทของผู้ประกอบการจึงไม่มีความสัมพันธ์กับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแต่อย่างใด

5.2.2 ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ถึงแม้ว่าผลการศึกษาผู้ที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือปริญญาโท ระดับการศึกษาอื่น ไม่มีผู้ใช้บริการก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการบริโภคผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยของ บุญบา มาลาศรี ซึ่งพบว่าผู้บริการอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 64 รองลงมาคือปริญญาโทร้อยละ 18 แต่สาเหตุที่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อาจสืบเนื่องมาจากมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากกว่า เนื่องจากผู้ที่ไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ก็มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเช่นกัน

5.2.3 อายุของผู้ประกอบการไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของข้าราชการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของสังจะ ดันจันทร์พงศ์ ซึ่งพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความต้องการอินเทอร์เน็ตในทิศทางตรงกันข้าม อาจสืบเนื่องมาจากความ



แตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้อินเตอร์เน็ตของข้าราชการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นกลุ่มข้าราชการของมหาวิทยาลัยและลูกจ้างประจำ แต่กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาคั้งนี้เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเตอร์เน็ตส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี ซึ่งก็เป็นช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของการศึกษาคั้งนี้ และผู้ประกอบการอาจจะไม่ได้เป็นผู้ใช้อินเตอร์เน็ตเองโดยตรง โดยอาจจะให้พนักงานที่มีความรู้ในด้านการใช้อินเตอร์เน็ตเป็นผู้ดำเนินการแทนได้

5.2.4 เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้อินเตอร์เน็ตของบุคลากรในมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครของจิรชา เกาทอง ซึ่งพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้อินเตอร์เน็ต

5.2.5 ประเภทของกิจการ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเตอร์เน็ต โดยผู้ประกอบการที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเตอร์เน็ตประกอบกิจการเป็นผู้ส่งออก และผู้ให้บริการเป็นส่วนใหญ่ อาจสืบเนื่องมาจากการที่จะได้รับสิทธิประโยชน์ในการได้รับคืนเงินภาษีเร็วกว่าการยื่นแบบปกติ เนื่องจากผู้ประกอบการส่งออกเป็นกิจการที่จะได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มมากกว่าต้องชำระเงิน เพราะมีภาษีซื้อมากกว่าภาษีขาย จึงได้รับสิทธิประโยชน์มากกว่าหากยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต

5.2.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ซึ่งอาจวิเคราะห์ได้ว่ากิจการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูง ส่วนใหญ่สนใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เนื่องจากเป็นกิจการขนาดใหญ่ ซึ่งนอกจากจะมีความพร้อมทั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และบุคลากรที่มีความรู้ในการใช้อินเตอร์เน็ตแล้ว ในการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเตอร์เน็ตน่าจะเป็นทางเลือกที่ปลอดภัยกว่าการให้พนักงานไปชำระภาษีที่หน่วยจัดเก็บ เนื่องจากกิจการขนาดใหญ่มักจะมีจำนวนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องชำระในแต่ละเดือนค่อนข้างสูง

5.2.7 ความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษี ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษายู่ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งส่วนใหญ่มีความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษีคิดเป็นร้อยละ 86.7 ดังนั้นจึงอาจเห็นว่ากรยื่นแบบแสดงรายการที่หน่วยจัดเก็บก็มีความ

สะดวกอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพราะไม่เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับเพิ่มอย่างชัดเจน

**5.2.8 การมีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต** มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยผู้ประกอบการที่ใช้บริการนี้ทุกรายมีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากรในมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ของจิราภา เกาทอง ซึ่งพบว่าความเป็นเจ้าของคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าผู้ประกอบการที่มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มที่จะใช้บริการมากกว่า เนื่องจากมีอุปกรณ์พร้อมอยู่แล้ว แต่ผู้ประกอบการที่ไม่มีคอมพิวเตอร์หากจะใช้บริการจะต้องมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจไม่คุ้มค่ากับประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นมา

**5.2.9 การใช้บริการของสำนักงานบัญชี** มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทุกรายไม่ได้ใช้บริการของสำนักงานบัญชี ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากผู้ประกอบการที่ได้จ้างสำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำบัญชีและยื่นแบบแสดงรายการที่หน่วยจัดเก็บให้อยู่แล้ว ไม่มีภาระต้องไปยื่นแบบแสดงรายการเอง จึงไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แต่ผู้ประกอบการที่ไม่ได้ใช้บริการของสำนักงานบัญชีต้องยื่นแบบแสดงรายการที่หน่วยจัดเก็บเองถึงจะเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการนี้ เนื่องจากสามารถช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางมายื่นแบบแสดงรายการ รวมถึงยังได้รับสิทธิพิเศษอื่น ๆ อีก เช่น สามารถยื่นแบบแสดงรายการหลังเวลา 16.30 – 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงเวลาของการยื่นแบบแสดงรายการ

**ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต**

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 67.7 แสดงให้เห็นว่ากรมสรรพากรยังมีการบริหารงานเพื่อให้ผู้ประกอบการมีความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ไม่ดีพอ ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการที่ทราบว่ามีกรยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จะไม่ทราบในรายละเอียดส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกรมสรรพากรควรที่จะเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น ซึ่งสื่อที่ทำให้ผู้ประกอบการ

ทราบว่ามีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มส่วนใหญ่คือ เอกสารเผยแพร่ อาจเนื่องมาจากสามารถเข้าถึงตัวผู้ประกอบการได้มากกว่าสื่ออื่น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปผลการศึกษาและการอภิปรายผลการศึกษา ผู้ศึกษาขอเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ไว้ดังนี้

5.3.1 จากผลการศึกษาที่พบว่าตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่สำคัญ อันดับแรก คือการได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบแสดงรายการหลังเวลา 16.30 – 22.00 น. ในช่วงเวลาการยื่นแบบปกติ ดังนั้นกรมสรรพากรจึงควรหามาตรการต่าง ๆ ในการจูงใจผู้ประกอบการในการที่จะมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น โดยเพิ่มสิทธิพิเศษต่าง ๆ ให้มากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการตามปกติที่หน่วยจัดเก็บ

5.3.2 จากการศึกษาตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการที่ไม่มาชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งสำคัญอันดับแรกคือ ไม่ทราบข้อมูลว่าสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รวมถึงจากผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตพบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับน้อย ดังนั้นกรมสรรพากรจึงควรให้ความสำคัญในการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น โดยการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะการชี้ให้เห็นถึงประโยชน์หรือข้อดีที่ผู้ประกอบการจะได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

5.3.3 จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตพบว่าสาเหตุที่สำคัญอันดับแรก คือ ขั้นตอนในการสมัครเพื่ออาจใช้บริการมีความยุ่งยาก ดังนั้นกรมสรรพากร ควรปรับปรุงแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครเพื่อขอใช้บริการให้ง่ายต่อการปฏิบัติของผู้ประกอบการ รวมถึงเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการในการสมัครขอใช้บริการให้มากขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรศึกษาโดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้ภาพรวมสามารถได้รับการวิเคราะห์ได้ดีขึ้น โดยใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่าการศึกษารั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมผู้ที่ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) จะทำให้ได้ผลการศึกษาค่าที่ดียิ่งขึ้น เช่น อาจจะศึกษาในท้องที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีผู้ที่ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาก และเพื่อให้มีความแตกต่างของตัวกำหนดที่มีผลต่อการขึ้นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน เช่น ด้านความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษี เป็นต้น สาเหตุที่ผู้วิจัยไม่ใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เนื่องจากผู้ที่ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อยเกินไป จนแบบจำลองโลจิท (Logit Model) ไม่สามารถจับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการศึกษาใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

2. ควรมีการศึกษาถึงทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อทราบถึงทัศนคติความคิดเห็นของผู้ประกอบการในอันที่จะปรับปรุงการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้ประสบผลสำเร็จมากขึ้น