

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สรรพากรในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างโดยการเก็บข้อมูลจากเอกสารรายงานผลการ เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง ข้อมูลประมาณการการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง ข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวม รายจังหวัด (GPP) เสนอเป็นตารางวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเพื่อวัดประสิทธิภาพในการ เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างและข้อมูลที่เก็บรวบรวมจาก แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างจำนวน 70 ราย เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของ หนี้ภาษีอากรค้าง ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตลอดจนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กรมสรรพากรว่าด้วยการเร่งรัดจัดเก็บภาษีอากรค้างในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษี อากรค้างและนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปผล ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 การศึกษาประสิทธิภาพในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของจังหวัดเชียงใหม่

##### 1) การวัดประสิทธิภาพจากค่าดัชนีความพยายามในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาจากการพิจารณาค่าดัชนีความพยายามในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของ จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2544 – 2548 มีค่าอยู่ที่ 1.07, 0.81, 1.13, 1.68, 1.69 และ 1.28 พบว่าในแต่ละปีงบประมาณค่าดัชนีความพยายามในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างสูงขึ้นทุกปี คือมี ค่าดัชนีความพยายามมากกว่า 1 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความพยายามในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง อยู่ในระดับสูงกว่าปกติ เนื่องจากเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างสามารถเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง ได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ยกเว้นในปีงบประมาณ 2545 ค่าดัชนีความพยายามมีค่าน้อยกว่า 1 คือมีค่าอยู่ที่ 0.81 แสดงให้เห็นว่าความพยายามในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างอยู่ในระดับต่ำ กว่าปกติต้องมีการแก้ไขปรับปรุง เนื่องจากเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างเร่งรัดหนี้ได้ต่ำกว่า ประมาณการที่ตั้งไว้ซึ่งมีสาเหตุมาจากภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยอันเนื่องมาจากเหตุการณ์

การก่อวินาศกรรมทั่วโลกและภาวะน้ำมันแพงซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว ทำให้ผลการดำเนินธุรกิจเกิดการขาดทุนและประสบกับปัญหาทางการเงินจึงไม่สามารถชำระหนี้ภาษีอากรได้

### 2) การวัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบอัตราส่วนเพิ่มของผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างกับอัตราส่วนเพิ่มของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดเชียงใหม่ (GPP)

ผลการเปรียบเทียบอัตราส่วนเพิ่มของผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของจังหวัดเชียงใหม่กับอัตราส่วนเพิ่มของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดเชียงใหม่ (GPP) พบว่าในปีงบประมาณ 2544 – 2548 อัตราส่วนเพิ่มของผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างกับอัตราส่วนเพิ่มของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด แสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2544 – 2548 ผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีประสิทธิภาพสูงซึ่งอัตราส่วนเพิ่มของผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างสูงกว่าอัตราส่วนเพิ่มของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด ยกเว้นในปีงบประมาณ 2545 ผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีประสิทธิภาพต่ำคือ อัตราส่วนเพิ่มของผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างต่ำกว่าอัตราส่วนเพิ่มของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดซึ่งผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างที่สามารถเร่งรัดได้มีค่าน้อยกว่าประมาณการผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างที่กรมสรรพากรได้กำหนดไว้ อันเนื่องมาจากวิกฤติทางเศรษฐกิจทำให้ผลการดำเนินธุรกิจเกิดการขาดทุนและประสบกับปัญหาทางการเงินจึงไม่สามารถชำระหนี้ภาษีอากรได้

### 3) การวัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบอัตราส่วนเพิ่มของผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างกับอัตราส่วนเพิ่มของค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาเปรียบเทียบอัตราส่วนเพิ่มของผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างกับอัตราส่วนเพิ่มของค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของจังหวัดเชียงใหม่ในปีงบประมาณ 2544 – 2548 จากการพิจารณาอัตราส่วนเพิ่มของผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างกับอัตราส่วนเพิ่มของค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของจังหวัดเชียงใหม่ แสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2544 – 2548 ผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีประสิทธิภาพสูงซึ่งอัตราส่วนเพิ่มของผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างสูงกว่าอัตราส่วนเพิ่มของค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน ยกเว้นในปีงบประมาณ 2545 ผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีประสิทธิภาพต่ำ คืออัตราส่วนเพิ่มของผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างต่ำกว่าอัตราส่วนเพิ่มของค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน

**4) การวัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบอัตราส่วนเพิ่มของจำนวนรายผู้ค้างภาษีอากรทั้งหมดกับอัตราส่วนเพิ่มของจำนวนรายผู้ค้างภาษีอากรที่เร่งรัดได้ของจังหวัดเชียงใหม่**

ผลการศึกษาเปรียบเทียบอัตราส่วนเพิ่มของจำนวนรายผู้ค้างภาษีอากรทั้งหมดกับอัตราส่วนเพิ่มของจำนวนรายผู้ค้างภาษีอากรที่เร่งรัดได้ของจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าในปีงบประมาณ 2544 – 2548 การเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีประสิทธิภาพต่ำ ซึ่งอัตราส่วนเพิ่มของจำนวนรายผู้ค้างภาษีอากรทั้งหมดสูงกว่าอัตราส่วนเพิ่มของจำนวนรายผู้ค้างภาษีอากรที่เร่งรัดได้ ยกเว้นในปีงบประมาณ 2545 ที่การเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีประสิทธิภาพสูง ซึ่งอัตราส่วนเพิ่มของจำนวนรายผู้ค้างภาษีอากรทั้งหมดต่ำกว่าอัตราส่วนเพิ่มของจำนวนรายผู้ค้างภาษีอากรที่เร่งรัดได้

**5) การวัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างรวมของทุกประเภทภาษีกับผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของแต่ละประเภทภาษีของจังหวัดเชียงใหม่**

ในปีงบประมาณ 2545 – 2548 ผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างรวมของทุกประเภทภาษีมียอดเท่ากับ 131.30 ล้านบาท 156.15 ล้านบาท 196.02 ล้านบาท และ 268.79 ล้านบาท ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีค่าเท่ากับ 188.06 ล้านบาท และประเภทภาษีที่สามารถเร่งรัดจัดเก็บได้มากเป็นอันดับที่หนึ่งคือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าเฉลี่ยผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีค่าเท่ากับ 64.81 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 34.46 อันดับที่สองคือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ค่าเฉลี่ยผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีค่าเท่ากับ 61.57 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 32.74 อันดับที่สามคือ ภาษีเงินได้นิติบุคคล ค่าเฉลี่ยผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีค่าเท่ากับ 44.71 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 23.77 อันดับที่ยี่สี่คือ ภาษีธุรกิจเฉพาะ ค่าเฉลี่ยผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีค่าเท่ากับ 13.84 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 7.36 อันดับที่ยี่ห้าคือ ภาษีการค้า ค่าเฉลี่ยผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีค่าเท่ากับ 2.31 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.23 อันดับที่ยี่หกคือ ภาษีแสดมปี ค่าเฉลี่ยผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีค่าเท่ากับ 0.81 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.43 และอันดับสุดท้ายคือ ภาษีอื่นๆ ค่าเฉลี่ยผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีค่าเท่ากับ 0.01 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.01

จากการพิจารณาผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของแต่ละประเภทภาษี แสดงให้เห็นว่าประเภทภาษีที่มีประสิทธิภาพและมีผลต่อการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมากที่สุดคือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม และรองลงมาคือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีการค้า ภาษีแสดมปีและภาษีอื่นๆ ตามลำดับ

### 5.1.2 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของจังหวัดเชียงใหม่

#### ■ ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาจากแบบสอบถามเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างจำนวน 70 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นชายจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 ตำแหน่งงานอยู่ในระดับ 5 จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.60 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4- 6 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 เคยผ่านการอบรมในหลักสูตรเกี่ยวกับการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 98.60 และเคยผ่านการอบรมมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไปจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10

#### ■ สาเหตุของภาษีอากรค้าง

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างต่อสาเหตุภาษีอากรค้างทางการบริหารในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม = 3.07) โดยมีความคิดเห็นว่าผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของงานเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างแต่ให้ความสนใจกับงานอื่นๆ มากกว่าในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.13) และมีความคิดเห็นว่าหน่วยเร่งรัดอยู่ที่จังหวัดทำให้ติดตามผู้ค้างภาษีอากรซึ่งมีภูมิลำเนาในแต่ละอำเภอได้ล่าช้าในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.01)

ในด้านการประเมินภาษีผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างต่อสาเหตุภาษีอากรค้างทางการประเมินภาษีในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม = 3.12) โดยมีความคิดเห็นว่าผู้เสียภาษีมักมีการปฏิบัติหรือมีการชำระภาษีไม่ถูกต้อง จึงถูกประเมินภาษีเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่กำกับดูแลทั้งการออกหมายเรียก การประเมินภาษี การตรวจสอบย้อนไปกำกับภาษี การตรวจปฏิบัติการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90) เกิดจากการวิเคราะห์แบบแสดงรายการโดยเจ้าหน้าที่และจากการประมวลผลของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.87) และเกิดจากหน่วยจัดเก็บ (สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา) เป็นผู้ทำการประเมินในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 2.60)

ทางด้านบุคลากรผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างต่อสาเหตุภาษีอากรค้างทางด้านบุคลากรในระดับปานกลาง คือด้านของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลโดยมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่กำกับดูแลไม่ดำเนินการตามระเบียบ เช่น ตรวจสอบล่าช้า ทำให้ผู้เสียภาษีมียุทธวิธีหลีกเลี่ยงภาษีไปได้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.94) และการดำเนินการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่บางรายผิดพลาดทำให้ผู้เสียภาษียื่นอุทธรณ์คัดค้านการประเมิน เกิดความ

ล่าช้าและหนี้ค้างภาษีอากรค้างเป็นเวลานานในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.43) สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่มีความคิดเห็นต่อสาเหตุของภาษีอากรค้างที่เกิดจากเจ้าหน้าที่กำกับดูแลในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม = 2.69)

ในด้านของหนี้ภาษีอากรค้างที่เกิดจากเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างเอง เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นว่าเป็นเกิดจากเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างเร่งรัดจัดเก็บภาษีอากรค้างโดยไม่ดำเนินการตามระเบียบในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.06) เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างทำการเร่งรัดไม่ต่อเนื่องและใช้เวลาเร่งรัดนานเกินไปในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.34) เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างไม่ติดตามผลการพิจารณาอุทธรณ์ทำให้ล่าช้ากว่าปกติจึงเกิดเป็นหนี้ภาษีอากรค้างเป็นเวลานานในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.33) เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างไม่พยายามติดตามเร่งรัดให้ถึงตัวผู้ค้างภาษีทำให้ผู้ค้างหลบหนีได้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.13) เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างขาดประสบการณ์ในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.06) เกิดจากประสานงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ไม่ดีพอโดยเฉพาะทีมกำกับดูแลและฝ่ายกฎหมายในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.94) เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควรในการส่งข้อมูลหรือดำเนินการติดตามในหน้าที่ราชการระหว่างหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.64)

สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อสาเหตุของภาษีอากรค้างที่เกิดจากเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม = 2.93)

ในด้านผู้ค้างภาษีอากรผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างต่อสาเหตุภาษีอากรค้างทางด้านผู้ค้างภาษีอากรในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม = 3.22) โดยมีความคิดเห็นที่ผู้เสียภาษีไม่ยอมชำระภาษีเนื่องจากมีพฤติกรรมส่อเจตนาหลีกเลี่ยงการชำระภาษีอากรในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.49) ผู้เสียภาษีไม่ยอมให้ความร่วมมือและตอบข้อซักถามใดๆ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.33) ผู้เสียภาษีมีเจตนาหลีกเลี่ยงภาษี เช่น ไม่ยอมรับหนังสือเชิญพบ หมายเรียก หรือนำหลักฐานมาให้ตรวจสอบในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.66) ผู้เสียภาษีมีเจตนาหลีกเลี่ยงภาษีอากรมาตั้งแต่เริ่มต้นประกอบกิจการหรือวางแผนไว้ล่วงหน้าในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.34) ผู้เสียภาษีขอผ่อนชำระภาษีอากรเพียงงวดเดียวแล้วไม่มีการชำระในงวดต่อไปและเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดตามตัวให้มาชำระได้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.74) ผู้เสียภาษีประสบกับปัญหาทางการเงินเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจถดถอยจึงไม่สามารถ

ชำระหนี้ภาษีอากรได้ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.21) ผู้ค้างภาษีอากรเป็นรายผู้มีอำนาจทางการเมือง ผู้มีอิทธิพลซึ่งเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างไม่สามารถดำเนินการตามระเบียบได้ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.41) ผู้เสียภาษีมีการหลีกเลี่ยงไม่ชำระภาษีอากรและมีการขักย้ายถ่ายเททรัพย์สินให้บุคคลอื่นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.37) และผู้เสียภาษีไม่ยอมชำระภาษีมักประวิงเวลาโดยยื่นอุทธรณ์คัดค้านการประเมินในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.41)

#### ■ ปัญหาและอุปสรรคในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัญหาและอุปสรรคในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม = 3.10) โดยมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างไม่ได้กำหนดเป้าหมายและแผนการทำงานอย่างชัดเจนในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.11) เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณงานในความรับผิดชอบในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.51) การออกไปปฏิบัติงานเร่งรัดภาษีอากร ณ ภูมิลำเนาของผู้ค้างมีความยุ่งยากบางครั้งไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลของทางราชการให้บุคคลอื่นทราบได้เพื่อประโยชน์ต่อการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างหรือไม่สามารถบอกเวลานัดล่วงหน้ากับผู้ค้างภาษีอากรได้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.26) วัสดุและอุปกรณ์ที่ต้องใช้ประโยชน์ในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง เช่น รถยนต์ เครื่องถ่ายเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เพียงพอกับเจ้าหน้าที่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.67) เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานที่ดินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.76) การเร่งรัดผู้ค้างภาษีในรายที่เป็นผู้มีอิทธิพลหรือนักการเมืองบางครั้งไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบได้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.64) การมอบหมายงานในสำนวนเร่งรัดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับประสบการณ์ที่มีอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.83) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างไม่ได้รับการฝึกอบรมทำให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานน้อยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.61) และขั้นตอนในการปฏิบัติงานเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างมีมากขึ้นตอน ชำซ้อนทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้าในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.47)

▪ ความรู้และความเข้าใจในระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการเร่งรัดจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง พ.ศ.2545 ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่มีความรู้ความเข้าใจในระดับสูง เกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการเร่งรัดจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง พ.ศ.2545 (ค่าเฉลี่ยรวม = 0.93) มีความรู้ความเข้าใจในระดับสูง เกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง (ค่าเฉลี่ยรวม = 0.94) มีความรู้ความเข้าใจในระดับสูง เกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง (กรณีบุคคลธรรมดา) (ค่าเฉลี่ยรวม = 0.97) มีความรู้ความเข้าใจในระดับสูง เกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง (กรณีห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีชื่อนิติบุคคล บริษัท ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล) (ค่าเฉลี่ยรวม = 0.97) มีความรู้ความเข้าใจในระดับสูง ในส่วนของการจัดทำรายงานต่างๆ (ค่าเฉลี่ยรวม = 0.93)

กล่าวโดยสรุปเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่มีความรู้ความเข้าใจในระดับสูง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการเร่งรัดจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง พ.ศ.2545

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งดูจากมุมมองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงและแก้ไขของผู้ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดีจึงขอเสนอแนะประเด็นที่น่าสนใจที่ได้จากการศึกษาไว้ดังนี้

1. ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยการจัดสรรเงินประจำตำแหน่งให้กับเจ้าหน้าที่ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นตำแหน่งในสายงานนิติกรให้เหมือนหรือเท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น เป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันการเกิดสมองไหลของเจ้าหน้าที่ ป้องกันไม่ให้เกิดการขาดแคลนบุคลากร ทำให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. ควรสนับสนุนในส่วนของการรถยนต์และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอกับปริมาณงานและจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างเจ้าหน้าที่จะต้องออกไปเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง ณ สถานประกอบการหรือภูมิลำเนาของผู้ค้างภาษีอากรซึ่งมีความจำเป็นจะต้องใช้รถยนต์ในการเดินทางไปปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกและความต่อเนื่องของงานที่ปฏิบัติ

3. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ซึ่งให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษีเพื่อให้ทราบถึงสิทธิและหน้าที่ในการเสียภาษีตลอดจนสร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีให้ถูกต้อง โดยการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้มากขึ้นและรัฐบาลควรมีนโยบายในการบรรจุวิชาความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรเป็นวิชาภาคบังคับในหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการให้กับเด็กนักเรียนตั้งแต่ระดับประถมศึกษาเพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีตั้งแต่ยังเป็นเด็ก และให้รู้ถึงสิทธิหน้าที่ในการเสียภาษีของตนเองเพื่อป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษีอากรและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีอากร

4. ควรมีการปรับปรุงระบบควบคุมงานเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างให้มีความรัดกุม สอดคล้องและรองรับกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในหน่วยงานโดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาบันทึกและควบคุมทะเบียนผู้ค้างภาษีอากรเป็นรายตัวและให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้รู้ถึงสถานะของผู้ค้างภาษีอากร ลดขั้นตอนในการทำงานของเจ้าหน้าที่และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ในภาวะที่ประเทศประสบกับปัญหาทางเศรษฐกิจหรือประสบกับปัญหาทางด้านภัยธรรมชาติซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจของผู้เสียภาษี ทำให้ผู้เสียภาษีขาดสภาพคล่องทางการเงินหรือเกิดการขาดทุนในการประกอบธุรกิจซึ่งเป็นสาเหตุใหญ่ของการเกิดหนี้ภาษีอากรค้าง รัฐบาลควรมีมาตรการทางด้านภาษีเพื่อผ่อนปรนให้ผู้เสียภาษีเฉพาะรายที่ได้รับผลกระทบโดยตรงเกี่ยวกับการชำระภาษีอากร เช่น ลดอัตราภาษีอากร ขยายเวลาในการชำระภาษี ลดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการชำระภาษีอากรให้เหมาะสมกับผู้เสียภาษีแต่ละรายเพื่อสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีและลดปัญหาการเกิดหนี้ภาษีอากรค้าง

### 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

การเร่งรัดจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างในช่วงปีงบประมาณ 2544 – 2548 ที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาอยู่นี้ การวัดผลการปฏิบัติงานในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากรได้ใช้วิธีการเปรียบเทียบผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างกับประมาณการการเร่งรัดหนี้หนี้ภาษีอากรค้างที่กรมสรรพากรได้กำหนดไว้ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วในทุกปีจะเห็นได้ว่าผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างจะสูงกว่าประมาณการเกือบทุกปี ยกเว้นในปีที่ภาวะเศรษฐกิจซบเซาหรือปีที่เกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจ

จากการวิเคราะห์ผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างในแต่ละปีถึงแม้การเร่งรัดจัดเก็บภาษีจะได้เม็ดเงินภาษีเข้ามาและมีผลทำให้หนี้ภาษีอากรค้างลดลงก็ตาม แต่หนี้ใหม่ที่เกิดจากการที่ผู้เสียภาษีไม่สามารถชำระภาษีอากรได้ก็เพิ่มขึ้นทุกปีเช่นกัน เมื่อมองในภาพรวมแล้วหนี้ภาษี



อาคารค้ำที่กระทบยอดสะสมมาตั้งแต่ต้นปีไม่ได้มีการลดลง ถึงจะลดลงก็มีการลดลงเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ในปีงบประมาณ 2549 กรมสรรพากรจึงได้กำหนดนโยบายผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ โดยกำหนดตัวชี้วัดขึ้นมาเพื่อเป็นการวัดประสิทธิภาพในการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้ำ ซึ่งจะวัดจากดัชนีชี้วัดประกอบกับการพิจารณาผลการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้ำเทียบกับประมาณการที่กำหนดไว้ซึ่งตัวชี้วัดจะกำหนดให้ในแต่ละปีงบประมาณจำนวนหนี้ภาษีอากรค้ำจะต้องลดลงเมื่อเทียบกับต้นปี (ร้อยละ) ที่เป็นผลให้ให้จำนวนหนี้ภาษีอากรค้ำสิ้นปีลดลงเมื่อเทียบกับหนี้ภาษีอากรค้ำตอนต้นปีงบประมาณตามเป้าหมายที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากร

ผู้ศึกษาเห็นว่าในการศึกษาโอกาสต่อไป ควรนำวิธีการวัดประสิทธิภาพโดยดัชนีชี้วัดผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากรนำมาใช้วัดประสิทธิภาพซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่แท้จริงของการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้ำ