

## บทที่ 5

### สรุป และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรปราการ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรปราการ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง (random sampling) จำนวน 500 ราย สำหรับการเก็บข้อมูลนั้นใช้วิธีการจัดเก็บโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรปราการ จังหวัดเชียงใหม่ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิส (Logit Model) ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects

#### 5.1 สรุป

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษี

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรปราการ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบ ภ.ง.ด.90 และภ.ง.ด.91 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.6 โดยมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 36.4 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 28.6 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.4 ในด้านอาชีพของผู้เสียภาษี ร้อยละ 39.6 มีอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคืออาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 23.6 ด้านรายได้พึงประเมินต่อปีของผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท ร้อยละ 39.2 รองลงมาคือรายได้ไม่เกิน 100,000 บาท ร้อยละ 38.6 สถานภาพของผู้เสียภาษีมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 52.2 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 39.2 ประเภทของแบบแสดงรายการที่ใช้ยื่นเสียภาษีส่วนใหญ่เป็นแบบ ภ.ง.ด.91 ร้อยละ 58.4 ระยะทางจากบ้านมายังสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่วนใหญ่มีระยะทางไม่เกิน 5 กิโลเมตร ร้อยละ 30.4 รองลงมาอยู่ในช่วง มากกว่า 5 กิโลเมตร ถึง 10 กิโลเมตร ร้อยละ 30.0 และระยะทางจากที่ทำงานมายังสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ส่วนใหญ่มีระยะทางไม่เกิน 5 กิโลเมตร ร้อยละ 35.4 รองลงมาอยู่ในช่วงมากกว่า 5 กิโลเมตร ถึง 10 กิโลเมตร ร้อยละ 30.2 ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ที่ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอันตราย ยังไม่เคยใช้บริการอื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ร้อยละ 76.0 และมีผู้ที่เคยใช้บริการอื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพียงร้อยละ 24.0

### 5.1.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษี

จากการศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เสียภาษีที่ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอันตราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ของผู้เสียภาษีพบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ร้อยละ 53.6 ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ร้อยละ 46.4 เพศหญิงเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุด ร้อยละ 36.8 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ ร้อยละ 20.8 ส่วนเพศชายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพียงร้อยละ 16.8 ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ร้อยละ 21.0 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ ร้อยละ 15.4 รองลงมาเป็นผู้เสียภาษีที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ร้อยละ 16.6 ผู้เสียภาษีที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ร้อยละ 31.4 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ ร้อยละ 17.2 อาชีพส่วนใหญ่ของผู้เสียภาษีมีอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ร้อยละ 24.8 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ ร้อยละ 14.8 รองลงมาเป็นผู้มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ร้อยละ 16.6 ผู้เสียภาษีที่มีอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัวเป็นผู้ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุดร้อยละ 17.6 ส่วนสถานภาพของผู้เสียภาษี ร้อยละ 27.4 มีสถานภาพสมรสเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และไม่มีความรู้ความเข้าใจ ร้อยละ 24.8 รองลงมาคือมีสถานภาพโสดเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ร้อยละ 22.2 ผู้เสียภาษีที่ใช้แบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.91 ในการเสียภาษี เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ร้อยละ 36.4 และแบบแสดงรายการประเภทเดียวกัน เป็นผู้ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ร้อยละ 22.0 ส่วนการใช้บริการ

ขึ้นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ผู้เสียภาษีที่ตอบว่าไม่เคยใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาร้อยละ 36.0 และเป็นผู้ไม่มีความรู้ความเข้าใจถึงร้อยละ 40.0

### 5.1.3 การศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้แบบจำลองโลจิทเพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด(Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในความเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในระยะเวลาที่ต้องรอติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจแบบแสดงรายการภาษี ปัจจัยด้านความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษีของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในอัตราภาษีไม่ตรีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในขั้นตอนการขึ้นแบบแสดงรายการภาษี ปัจจัยด้านความพึงพอใจในระยะเวลารอชำระภาษีพร้อมรับใบเสร็จรับเงิน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษีอากร ปัจจัยด้านความพึงพอใจในความสะดวกสบายของสถานที่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษี และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ให้มาขึ้นแบบแสดงรายการภาษี มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความเชื่อมั่น 99% ส่วนปัจจัยทางด้านระดับการศึกษา เพศ อายุ รายได้พึงประเมินต่อปี ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษี กรณีผู้มีเงินได้และคู่สมรสที่มีเงินได้รวมคำนวณภาษีหรือคู่สมรสไม่มีเงินได้ อุปการะเลี้ยงดูบิดา มารดาที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งมีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท/ปี ผู้มีเงินได้และคู่สมรสมีสิทธิหักลดหย่อนค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดา มารดา ได้คนละ 30,000 บาท และความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษี กรณีการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผู้เสียภาษีจะได้รับยกเว้นเงินได้สุทธิ 100,000 บาทแรกไม่ต้องเสียภาษี นั้น ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### 5.1.4 การศึกษาวิเคราะห์ระดับปัญหาของผู้เสียภาษี

ปัญหาของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ปัญหาด้านความเร็ว ความขยันขันแข็งในการทำงาน ปัญหาด้านความ

สนใจและให้ความสำคัญกับผู้เสียหาย ปัญหาด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ปัญหาด้านระยะทางในการเดินทางมาขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปัญหาด้านขั้นตอนการกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และปัญหาด้านเอกสารหรือคำแนะนำในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปัญหาที่กล่าวมานี้เป็นปัญหาสำหรับผู้เสียหายที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย อยู่ในระดับน้อย ส่วนปัญหาด้านการตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ เป็นปัญหาสำหรับผู้เสียหายที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย อยู่ในระดับปานกลาง

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษา ควรจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และปรับปรุงในส่วนที่มีข้อบกพร่อง ซึ่งจะนำไปสู่การจัดเก็บภาษีได้อย่างทั่วถึงและยั่งยืนต่อไปในอนาคต ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะความเห็นต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เสียหายและเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ดังนี้

- 1) ควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่สรรพากรในระดับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาโดยสม่ำเสมออย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อตระหนักถึงการให้บริการซึ่งถือเป็นหัวใจของการทำงานของภาครัฐเพื่อประชาชน
- 2) ควรมีการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี วิธีการกรอกแบบแสดงรายการภาษีในทางที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป รวมทั้งให้คำแนะนำถึงสิทธิความรับผิดชอบในการเสียภาษี และชี้แจงให้ทราบถึงขอบเขตของการปฏิบัติตามกฎหมายและผลของการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเกิดความสนใจในการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด โดยอาจจะจัดตามสถานที่ราชการ เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น
- 3) ควรมีการจัดบัตรคิวให้แก่ผู้เสียหายตามลำดับก่อน – หลัง เพื่อที่ผู้เสียหายจะได้มีความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมแก่ผู้เสียหายทุกคน
- 4) ควรมีการกระจายข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ทั่วถึง โดยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และการออกกฎหมายใหม่ ๆ

รวมทั้งกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทต่าง ๆ ทางสื่อวิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข้อมูลข่าวสารของหมู่บ้าน และทางสื่ออื่น ๆ ให้มากขึ้น

5. รัฐบาลควรมีการแทรกเนื้อหาเกี่ยวกับความสำคัญและประโยชน์ของภาษีอากรในตำราเรียนของเด็กนักเรียน เพื่อที่เด็กนักเรียนเหล่านี้จะได้มีความรู้เมื่อสำเร็จการศึกษาไปแล้วนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการประกอบอาชีพและเสียภาษีให้รัฐอย่างถูกต้องต่อไป

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) การทำวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการศึกษาเฉพาะผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเท่านั้น ดังนั้นควรมีการศึกษารอบคลุมถึงความพึงพอใจในประเภทของการให้บริการอย่างอื่น เช่น ผู้มาใช้บริการทำบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี หรือผู้มาใช้บริการจดทะเบียนภาษีทั้งภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2) การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่การศึกษาวิจัยเฉพาะผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย ซึ่งสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เท่านั้น แต่ก็ยังถือไม่ได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นตัวแทนของการศึกษาทั้งสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจำนวน 12 แห่ง และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจำนวน 11 แห่ง ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาโดยกำหนดขอบเขตของการศึกษาให้ทั่วทั้งสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เพื่อจะได้ทราบว่าโดยภาพรวมแล้ว ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแต่ละแห่งเป็นอย่างไร

3) การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ควรทำการศึกษาความพึงพอใจเฉพาะด้าน เช่นศึกษาเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ เพื่อสามารถนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปใช้ในการวิเคราะห์ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร