

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	10
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
1.4 นิยามศัพท์	10
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี	12
2.1 แนวคิดทฤษฎีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	12
2.2 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	24
3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	24
3.2 ประชากรเป้าหมาย	26
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	28
4.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร	29
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษี	44
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม	47

4.2 กลุ่มผู้เสียหาย	50
4.2.1 กลุ่มผู้เสียหายอากรที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	50
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบ	57
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกรมสรรพากรที่ คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	63
ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้เสียหายได้รับจากการติดต่อเสียภาษี	71
4.2.2 กลุ่มผู้เสียหายอากรที่เป็นลูกจ้าง หรือ พนักงานบริษัทเอกชน	74
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	74
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบ	81
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกรมสรรพากรที่ คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	93
ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้เสียหายได้รับจากการติดต่อเสียภาษี	95
4.2.3 กลุ่มผู้เสียหายที่เป็นผู้ประกอบการพาณิชย์	99
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	99
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบ	106
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกรมสรรพากรที่ คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	119
ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้เสียหายได้รับจากการติดต่อเสียภาษี	121
4.3 ข้อเสนอแนะของผู้เสียหายอากร	124
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	127
5.1 สรุปผลการศึกษา	127
5.1.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร	127
5.1.2 กลุ่มผู้มีเงินได้	130
5.2 ข้อเสนอแนะ	133
บรรณานุกรม	136

ญ

ภาคผนวก	137
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	138
ประวัติผู้เขียน	152

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	การจัดเก็บรายได้แต่ละประเภทของรัฐบาล ปีงบประมาณ 2533 – 2543	2
2	สัดส่วนของรายได้แต่ละประเภทต่อรายได้ทางการคลังของรัฐบาล ปีงบประมาณ 2533 – 2543	3
3	สัดส่วนภาษีทางตรงต่อรายได้รัฐบาล	4
4	สัดส่วนของภาษีอากรประเภทต่าง ๆ ต่อรายได้ทั้งหมดของประเทศ ที่พัฒนาแล้วในปี พ.ศ. 2537	5
5	การจัดเก็บรายได้ของรัฐบาล ปีงบประมาณ 2540 - 2543	6
6	การเปรียบเทียบระหว่างรายได้จากภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กับผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศระหว่างปี พ.ศ. 2533 – 2543	7
4.1.1	เพศของเจ้าหน้าที่สรรพากร	29
4.1.2	อายุของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม	30
4.1.3	ระดับการศึกษาสูงสุดของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม	31
4.1.4	สถานภาพการสมรสของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม	32
4.1.5	ตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม	33
4.1.6	ระดับของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม	34
4.1.7	ระยะเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม	35
4.1.8	รายได้ต่อเดือนของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.1.9	การได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานในหน้าที่หรืองานที่เกี่ยวข้องของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม	37
4.1.10	ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.1.11	ความสามารถในการตอบปัญหาภาษีอากรให้แก่ผู้เสียภาษี	39
4.1.12	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต	40
4.1.13	ปัญหาทางภาษีอากรที่เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถามประสบส่วนใหญ่	41
4.1.14	วิธีการยื่นแบบชำระภาษีส่วนใหญ่ของผู้เสียภาษี	42

4.1.15	วิธีได้มาซึ่งจำนวนเงินภาษีที่รับชำระในรูปแบบแสดงรายการ	43
4.1.16	ความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	44
4.1.17	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้เสียภาษีที่มีผลต่อการจัดเก็บ	46
4.2.1.1	เพศของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม	50
4.2.1.2	อายุของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม	51
4.2.1.3	ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม	52
4.2.1.4	สถานภาพการสมรสของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม	53
4.2.1.5	จำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม	54
4.2.1.6	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม	55
4.2.1.7	รายได้ของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม	56
4.2.1.8	การรู้จักกรมสรรพากรของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม	57
4.2.1.9	ความสนใจอยากรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม	58
4.2.1.10	การเสียภาษีต่อกรมสรรพากรของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม	58
4.2.1.11	สาเหตุของการที่ไม่เคยเสียภาษีอากรของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ	59
4.2.1.12	ประเภทของภาษีที่เสียต่อกรมสรรพากรของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม	60
4.2.1.13	ความรู้เกี่ยวกับภาษีสรรพากรของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม	61
4.2.1.14	การดำเนินการกับแบบแสดงรายการเสียภาษีกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม	62

4.2.1.15	ความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของภาษีที่ยื่นเสียแก่รัฐบาลของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม	63
4.2.1.16	หลักสูตรที่ควรให้มีการศึกษาวิชาภาษีอากรในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ	64
4.2.1.17	ลักษณะของกฎหมายภาษีอากรในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ	65
4.2.1.18	บุคลากรของหน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงราย ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงด้านใดในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ	66
4.2.1.19	การปรับปรุงด้านอื่น ๆ ของหน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงราย นอกจากด้านบุคลากรในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ	67
4.2.1.20	ช่วงระยะเวลาในการจัดให้มีการบรรยายการให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรแก่ประชาชนในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ	68
4.2.1.21	ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69
4.2.1.22	ปัญหาจากการให้บริการและการอำนวยความสะดวกในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ	71
4.2.1.23	ปัญหาสถานที่ที่ขึ้นแบบแสดงรายการ หรือ สถานที่กำหนดให้เสียภาษีในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ	72
4.2.1.24	ปัญหาจากการกรอกแบบแสดงรายการเสียภาษีในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ	73
4.2.1.25	ปัญหาจากการคำนวณภาษีในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ	73
4.2.1.26	ปัญหาจากการขอคำปรึกษาและการให้ความรู้เรื่องภาษีอากรในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ	74
4.2.2.1	เพศของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม	74
4.2.2.2	อายุของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม	75
4.2.2.3	ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม	76

4.2.2.4	สถานภาพการสมรสของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถาม	77
4.2.2.5	จำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถาม	78
4.2.2.6	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถาม	79
4.2.2.7	รายได้ของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถาม	80
4.2.2.8	การรู้จักกรมสรรพากรของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถาม	81
4.2.2.9	ความสนใจอยากรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถาม	82
4.2.2.10	การเสียภาษีต่อกรมสรรพากรของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถาม	83
4.2.2.11	สาเหตุของการที่ไม่เคยเสียภาษีอากรของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท	83
4.2.2.12	ประเภทของภาษีกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถาม เสียต่อกรมสรรพากร	84
4.2.2.13	ความรู้เกี่ยวกับภาษีสรรพากรในความเห็นของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงาน บริษัท	85
4.2.2.14	การดำเนินการกับแบบแสดงรายการเสียภาษีของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงาน บริษัท	86
4.2.2.15	ความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของภาษีที่ยื่นเสียแก่รัฐบาลของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท	87
4.2.2.16	หลักสูตรที่ควรให้มีการศึกษาวิชาภาษีอากรของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงาน บริษัท	88
4.2.2.17	ลักษณะของกฎหมายภาษีอากรในความเห็นกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท	89
4.2.2.18	บุคลากรของหน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงราย ควรได้รับการพัฒนา ปรับปรุงด้านใดในความเห็นของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท	90
4.2.2.19	การปรับปรุงด้านอื่น ๆ ของหน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงราย นอกจากด้านบุคลากรในความเห็นของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท	91

4.2.2.20	ช่วงระยะเวลาในการจัดให้มีการบรรยายการให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรแก่ประชาชนในความเห็นของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท	92
4.2.2.21	ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท	93
4.2.2.22	ปัญหาจากการให้บริการและการอำนวยความสะดวกในความเห็นของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท	95
4.2.2.23	ปัญหาสถานที่ที่ขึ้นแบบแสดงรายการหรือสถานที่กำหนดให้เสียภาษีในความเห็นกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท	96
4.2.2.24	ปัญหาจากการกรอกแบบแสดงรายการเสียภาษีในความเห็นกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท	97
4.2.2.25	ปัญหาจากการคำนวณภาษีในความเห็นของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท	98
4.2.2.26	ปัญหาจากการขอคำปรึกษาและการให้ความรู้เรื่องภาษีอากรในความเห็นกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท	99
4.2.3.1	เพศของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์ผู้ตอบแบบสอบถาม	99
4.2.3.2	อายุของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์ผู้ตอบแบบสอบถาม	100
4.2.3.3	ระดับการศึกษาสูงสุดในความเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	101
4.2.3.4	สถานภาพการสมรสของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	102
4.2.3.5	จำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	103
4.2.3.6	รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	104
4.2.3.7	รายได้ของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	105
4.2.3.8	การรู้จักกรมสรรพากรของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	106
4.2.3.9	ความสนใจอยากรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	107
4.2.3.10	การเสียภาษีต่อกรมสรรพากรในความเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	108
4.2.3.11	สาเหตุของการที่ไม่เคยเสียภาษีอากรของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	109
4.2.3.12	ประเภทของภาษีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสียต่อกรมสรรพากรของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	110
4.2.3.13	ความรู้เกี่ยวกับภาษีสรรพากรในความเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	111
4.2.3.14	การดำเนินการกับแบบแสดงรายการเสียภาษีของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	112
4.2.3.15	ความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของภาษีที่ขึ้นเสียแก่รัฐบาลของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	113

4.2.3.16	หลักสูตรที่ควรให้มีการศึกษาวิชาภาษาอังกฤษในความเห็นของกลุ่ม ผู้ประกอบการพาณิชย์	114
4.2.3.17	ลักษณะของกฎหมายภาษาอังกฤษในความเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการ พาณิชย์	115
4.2.3.18	บุคลากรของหน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงราย ควรได้รับการพัฒนา ปรับปรุงด้านใดในความเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	116
4.2.3.19	การปรับปรุงด้านอื่น ๆ ของหน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงราย นอกจากด้านบุคลากรในความเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	117
4.2.3.20	ช่วงระยะเวลาในการจัดให้มีการบรรยายการให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาษี อากรแก่ประชาชนในความเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	118
4.2.3.21	ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการ จัดเก็บภาษีของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	119
4.2.3.22	ปัญหาจากการให้บริการและการอำนวยความสะดวกในความเห็นกลุ่ม ผู้ประกอบการพาณิชย์	121
4.2.3.23	ปัญหาจากสถานที่ที่ยื่นแบบแสดงรายการ หรือ สถานที่ที่กำหนดให้ เสียภาษีในความเห็นกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	122
4.2.3.24	ปัญหาจากการกรอกแบบแสดงรายการเสียภาษีในความเห็นกลุ่ม ผู้ประกอบการพาณิชย์	123
4.2.3.25	ปัญหาจากการคำนวณภาษีในความเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	123
4.2.3.26	ปัญหาจากการขอคำปรึกษาและการให้ความรู้เรื่องภาษีอากรในความเห็น ของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์	124