

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากแบบสอบถามที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการออกวิจัยภาคสนาม สัมภาษณ์ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของจังหวัดเชียงราย โดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร จำนวน 65 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้เสียภาษี จำนวน 550 ตัวอย่าง ซึ่งในกลุ่มผู้เสียภาษีนี จะแยกออกเป็น 3 กลุ่มย่อย คือ

- กลุ่มผู้ยื่นเสียภาษีเงินได้ที่มีเงินได้ประเภทเงินเดือนแต่เพียงประเภทเดียว และเป็นข้าราชการจำนวน 150 ตัวอย่าง
- กลุ่มผู้เสียภาษีที่มีเงินได้ประเภทเงินเดือนแต่เพียงประเภทเดียวที่เป็นลูกจ้างเอกชนจำนวน 100 ตัวอย่าง
- กลุ่มผู้เสียภาษีที่เป็นผู้ประกอบการพาณิชย์ คือมีเงินได้ประเภทอื่น ตั้งแต่มาตรา 40 (2) - (8) ที่ไม่ใช่เงินเดือน ประเภทเดียว จำนวน 300 ตัวอย่าง

จากการรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

5.1.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร

5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไป และเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 70.8 เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 25 - 45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป หรือร้อยละ 63.0 อยู่ในสถานภาพสมรส มีบุตรแล้ว และเป็นโสดเป็นส่วนใหญ่ ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่สรรพากร และเป็นข้าราชการระดับ 5 - 7 ซึ่งถือเป็นระดับผู้ปฏิบัติ และหัวหน้าสำนักงาน ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาขั้นต้นมีอายุการทำงาน 10 - 25 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับ 6,001 - 20,000 บาท หรือร้อยละ 83.1

จากกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่สรรพากร ร้อยละ 87.7 ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานในหน้าที่ หรืองานที่เกี่ยวข้อง ส่วนความรู้ในเรื่องประมวลรัษฎากร ส่วนใหญ่อ่านเข้าใจบ้างยังมีปัญหาในบางมาตรา ร้อยละ 86.2 สามารถตอบปัญหาได้ บางปัญหา เพราะปัญหาที่ตอบไม่ได้หรือไม่กล้าตอบ จะเป็นปัญหาที่ไม่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานประจำ เนื่องจากผู้ที่ตอบแบบสอบถามในกลุ่มนี้จะเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ที่สำนักงานสรรพากรอำเภอ และกิ่งอำเภอ ทั้ง 18 แห่ง ในจังหวัดเชียงราย จะมีความรู้ ความชำนาญเฉพาะในงานของอำเภอ เช่น งานรับชำระภาษี , งานคืนภาษี , งานทะเบียน และ งานเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ถ้าเป็นงานตรวจสอบหรืองานกรรมวิธีแบบ แสดงรายการ จะอยู่ที่สำนักงานสรรพากรจังหวัด เมื่อมีปัญหาในข้อที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ในหน้าที่ จึงไม่สามารถให้คำตอบที่ถูกต้องชัดเจนได้ อาจทำให้ผู้เสียภาษีเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ เจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ร้อยละ 73.8 เห็นด้วยกับการให้ยื่นแบบ แสดงการเสียภาษีทางอินเตอร์เน็ต ที่ไม่เห็นด้วยและไม่แน่ใจ ร้อยละ 26.2 โดยมีเหตุผล สนับสนุนว่า อาจเป็นอีกช่องทางหนึ่งสำหรับผู้ต้องการหลบเลี่ยงภาษี เพราะในการยื่นแบบ ไม่ต้องแสดงเอกสารใด ๆ ทั้งสิ้น จะเชื่อถือในข้อมูลที่ผู้เสียภาษีให้ไว้ในการยื่นแบบเป็นสำคัญ ส่วนปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่จะเกิดจากผู้เสียภาษี โดยจะเป็นเรื่องของความ ไม่เข้าใจ และไม่ยอมรับในระบบการเสียภาษี ไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลรายละเอียด ของการประกอบธุรกิจ วิธีการยื่นแบบของผู้เสียภาษี ส่วนใหญ่ผู้เสียภาษีจะมายื่นแบบ เพื่อชำระภาษีด้วยตนเอง และคำนวณภาษีจากรายได้ที่ได้รับจริงในแต่ละปีภาษี

5.1.1.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านหน่วยงานที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการจัดเก็บ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่สรรพากร มีความเห็นต่อปัจจัยภายใน ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาของจังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่จะเห็นว่าปัจจัยทั้ง 12 ปัจจัย มีความสำคัญมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยในเรื่องของ จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน , การแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม ในองค์กร และอำนาจในการประเมิน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่ามีความ สำคัญมากเท่านั้น แต่ยังไม่สำคัญที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญมากนี้จะ เป็นจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับ 4-5 และระดับ 6-7 จึงอาจกล่าวได้ว่า ความคิดเห็นที่ได้รับนี้ ค่อนข้างเชื่อถือได้ เพราะจะเป็นความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่มีอายุการทำงานนาน เพียงพอที่จะให้ความเห็นที่ใกล้เคียงความเป็นจริงได้ สำหรับปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ในอัตราร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้แก่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน สวัสดิการหรือขวัญกำลังใจในการทำงาน เน้นการให้ความรู้ความเข้าใจต่อผู้เสียหาย ส่วนปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากรองลงมาได้แก่ความรู้เกี่ยวกับระบบงานของกรมสรรพากร ข้อกฎหมายและบทลงโทษสำหรับผู้หลบเลี่ยงภาษี และการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับ 6-7 จะเน้นการให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของการให้บริการ ที่ดีต่อผู้เสียหายและการประชาสัมพันธ์

5.1.1.3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านผู้เสียหาย ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บ

เจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้เสียหายจะให้ความสำคัญในเรื่องของ ความซื่อสัตย์ และเที่ยงธรรมของเจ้าหน้าที่ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นด้วยในกรณีนี้ คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาเป็นปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี ที่มีผู้ตอบให้ความสำคัญมากที่สุดร้อยละ 50.8 ทศนคติต่อกรมสรรพากรและการปลูกฝังให้รู้จักหน้าที่ในการเสียภาษี ก็มีความสำคัญมากเช่นกัน ที่จะทำให้ผู้เสียภาษียินดีจ่ายชำระเงินให้กรมสรรพากร ส่วนอัตราภาษีนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ไม่ได้มีข้อโต้แย้ง จึงเห็นว่ามีความสำคัญการเท่านั้น ไม่ถึงกับมากที่สุด และมีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากจำนวนร้อยละ 44.6

5.1.1.4 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

เห็นว่ากรมสรรพากรควรจัดเก็บภาษีให้ทั่วถึง มีการหักภาษี ณ ที่จ่ายให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี และปรับปรุงแบบแสดงรายการให้ง่ายขึ้น ปรับปรุงการหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน และอัตราภาษีให้เหมาะสม ลดประเภทเงินได้พึงประเมินให้เหลือเพียง 4 ประเภทหลักและไม่ควรให้มีการหักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมา ควรให้หักค่าใช้จ่ายจริง แต่เพียงสถานเดียว หรือเลือกเสียภาษีตามอัตราที่กำหนดให้ใหม่

สำหรับข้อเสนอแนะที่จะเอื้ออำนวยต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา นั้นควรเน้นในเรื่องการประชาสัมพันธ์, การให้บริการที่ดี โดยการเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกในการชำระภาษี จัดให้มีการอบรมการให้ความรู้ทั้งในด้านประมวลรัษฎากร, เน้นการสร้างมนุษยสัมพันธ์, จัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อช่วยสนับสนุนในการหาข้อมูลจาก

ผู้เสียภาษี รวมทั้งมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา นั้น มีทั้งปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่เองซึ่งจะเป็นเรื่องของความรู้ ความเข้าใจ ความแม่นยำ ในข้อกำหนด จำนวนบุคลากรมีน้อย ขาดข้อมูลสนับสนุน และปัจจัยที่จะอำนวยความสะดวก ขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน สำหรับด้านผู้เสียภาษีนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาเรื่องการกรอกแบบแสดงรายการ และการคำนวณภาษี ซึ่งผู้เสียภาษีจะไม่ดำเนินการเอง รองลงมาในเรื่องของและความร่วมมือในการให้ข้อมูลเพื่อคำนวณภาษี

5.1.2 กลุ่มผู้มีเงินได้

5.1.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง หรือร้อยละ 52.5 มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-55 ปี เป็นร้อยละ 63.2 มีระดับการศึกษาตั้งแต่อนุปริญญาขึ้นไป หรือ ร้อยละ 84.7 ร้อยละ 55.5 เป็นผู้ประกอบการพาณิชย์ ร้อยละ 45.5 เป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจและลูกจ้างเอกชน สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ไม่มีบุตร สมาชิกในครอบครัวมีตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 79.8 รายได้ต่อตนเองและครอบครัวอยู่ระหว่าง 10,001-25,000 บาทขึ้นไป

5.1.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 94.4 จะรู้จักกรมสรรพากร เนื่องจากต้องไปยื่นแบบเพื่อเสียภาษีอากรเป็นประจำทุกปี มีความสนใจอยากรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรพอสมควร คิดเป็นร้อยละ 61.8 ส่วนใหญ่จะเสียภาษีทุกปี ร้อยละ 71.3 และอีกร้อยละ 23.5 ไม่เคยเสียเลย ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นลูกจ้างเอกชนที่มีเงินได้ไม่ถึงเกณฑ์ และผู้ประกอบการพาณิชย์ที่ไม่ทราบว่าตนเองมีหน้าที่ต้องเสียภาษี และไม่เคยได้รับหนังสือเตือนให้เสียภาษี ภาษีส่วนใหญ่ที่เสีย คือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คิดเป็น ร้อยละ 99.0 ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบเสียภาษีส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.9 มีความรู้เกี่ยวกับภาษีที่ต้องเสียดีพอสมควร และจะกรอกแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีด้วยตนเอง ร้อยละ 51.5 อีกร้อยละ 33.7 ให้เจ้าหน้าที่สรรพากรกรอกให้ และร้อยละ 69.2 มีความเต็มใจที่จะเสียภาษีอากร เพราะถือว่าเป็นคนไทยมีหน้าที่ต้องเสียภาษีอากรให้รัฐบาลนำเงินมาพัฒนาประเทศ ส่วนผู้ไม่เต็มใจแต่ต้องเสียภาษี คิดเป็นร้อยละ 17.1 และร้อยละ 48.4 ควรให้มีการศึกษาภาษีอากรในหลักสูตรระดับมัธยมศึกษา หรือ เทียบเท่า และร้อยละ 25.1 ควรสอนในหลักสูตรระดับอนุปริญญา ผู้ตอบแบบสอบถาม

ร้อยละ 73.5 เห็นว่ากฎหมายภาษีอากรอ่านเข้าใจยากซับซ้อน สำหรับการปรับปรุงบุคลากรของหน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่ควรได้รับการปรับปรุงในเรื่องอักษณัติและความซื่อสัตย์ ร้อยละ 57.3 และนอกจากการปรับปรุงด้านบุคลากรแล้ว ควรปรับปรุงในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ และความรวดเร็วในการให้บริการ หรือ ร้อยละ 59.2 และเห็นว่ากรมสรรพากรควรจัดให้มีการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรให้ ประชาชนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ร้อยละ 49.5 และเห็นควรให้จัดบรรยายปีละครั้ง ร้อยละ 21.8

5.1.2.3 ความเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บภาษีอากร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าปัจจัยทุกตัวที่กำหนดให้มีความสำคัญในระดับสำคัญมาก หรือเห็น ด้วยอย่างยิ่ง ว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร และปัจจัยตัวที่ผู้เสียภาษีให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เรื่องความซื่อสัตย์ และเที่ยงธรรมของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในหัวข้อนี้ว่าสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 55.1 รองลงมาเป็นเรื่องของความเด็ดขาดของบทลงโทษ ผู้ที่หลีกเลี่ยงภาษีอากร ร้อยละ 53.3 และร้อยละ 51.3 เป็นเรื่องของความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน การประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษี ร้อยละ 47.1 ความชัดเจนของกฎหมาย ร้อยละ 46.7 ความรู้เรื่องผลตอบแทนจากการใช้จ่ายเงินภาษีอากรของรัฐบาลต่อประชาชน ร้อยละ 46.0 ส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากเป็นลำดับสุดท้าย คือ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการเก็บ และตัวอย่างของบุคคลระดับผู้นำที่เป็นตัวอย่างที่ดีในการเสียภาษี

5.1.2.4 ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้เสียภาษีได้รับจากการติดต่อเสียภาษี

ก. การให้บริการและการอำนวยความสะดวก ร้อยละ 60.0 ไม่มีปัญหาแต่อย่างใด เพราะเจ้าหน้าที่ให้การบริการและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ร้อยละ 36.0 มีปัญหา โดยมาจากสาเหตุความล่าช้า และมาทำงานสาย เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอที่จะให้คำแนะนำและช่วยผู้เสียภาษีกรอกแบบแสดงรายการเสียภาษี ในเวลาที่มีผู้เสียภาษีมาติดต่อเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้เสียภาษีบางส่วนไม่พอใจ และอาจกลับไปโดยไม่ยื่นแบบ

ข. สถานที่ยื่นแบบแสดงรายการ ร้อยละ 65.6 ไม่มีปัญหา ส่วนที่มีปัญหาร้อยละ 34.0 โดยให้เหตุผลว่าสถานที่คับแคบ ไม่เพียงพอที่จะรองรับผู้มายื่นแบบ ซึ่งมีจำนวนมาก โดยเฉพาะในช่วงสัปดาห์สุดท้ายก่อนสิ้นสุดการยื่นเสียภาษีแต่ละประเภท

ค. การกรอกแบบแสดงรายการภาษี ร้อยละ 65.6 ไม่มีปัญหาในเรื่องการกรอกแบบ เพราะส่วนหนึ่งจะให้เจ้าหน้าที่สรรพากรและเจ้าหน้าที่การเงินของสำนักงานดำเนินการให้ และมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วน ไม่มีปัญหาเนื่องจาก ไม่เคยยื่นแบบเสียภาษี ส่วนผู้ที่มีปัญหา ร้อยละ 34.0 สาเหตุเพราะว่าแบบแสดงรายการภาษีมีรายละเอียดมาก ยากในการทำความเข้าใจ

ง. การคำนวณภาษี ร้อยละ 58.5 ไม่มีปัญหา เพราะอ่านจากคำแนะนำวิธีการกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และเจ้าหน้าที่สรรพากรคำนวณภาษีให้ ส่วนผู้ที่มีปัญหา ร้อยละ 43.1 เหตุผลเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป เงินได้ยกเว้นมีหลายกรณี จึงค่อนข้างสับสน การคำนวณภาษีซับซ้อน แม้แต่เจ้าหน้าที่เองบางคนยังไม่มี ความเข้าใจ และไม่สามารถอธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้สอบถามได้

จ. ปัญหาในด้านการให้คำปรึกษาและการให้ความรู้เรื่องภาษีอากร ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 70.5 ไม่มีปัญหา ส่วนผู้ที่มีปัญหาร้อยละ 29.1 เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและตอบปัญหาไม่ชัดเจน บางครั้งไม่ยอมให้คำตอบ และไม่ค่อยมีการจัดการบรรยาย หรือ ให้ความรู้เรื่องภาษีอากรต่อประชาชนชนผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีอากร ควรทำการปรับปรุงในด้านการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และจัดให้มีการเผยแพร่ความรู้เรื่องภาษีอากร

5.1.2.5 ข้อเสนอแนะของผู้มีเงินได้

ผู้มีเงินได้ได้ให้ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาการหลบเลี่ยงการเสียภาษีอากร โดยให้ใช้หลักความเสมอภาค และเป็นธรรม โดยการกระจายการจัดเก็บภาษีให้ทั่วถึง ผู้ที่อยู่ในระบบอยู่แล้วไม่ควรไปติดตามเข้มงวด เพื่อสร้างความสมัครใจและเต็มใจในการเสียภาษี และควรมีบทลงโทษที่เด็ดขาดสำหรับผู้หลบเลี่ยงภาษี

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงสร้างภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่วนใหญ่เห็นควรให้ปรับปรุงเพิ่มค่าลดหย่อนส่วนตัว คู่สมรส และบุตร ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน อัตราภาษีเงินได้สุทธิส่วนที่ไม่เกิน 100,000 บาทนั้น เหมาะสมแล้ว แต่ควรปรับปรุงของอัตราก้าวหน้า สำหรับผู้มีเงินได้สุทธิตั้งแต่สูงๆ ให้มีอัตราก้าวหน้าลดลงและเพิ่มช่วงเงินได้สุทธิในแต่ละขั้น เพราะถ้าอัตราก้าวหน้าลดลงก็จะเป็นแรงจูงใจให้เขาอยากเสียภาษี และพร้อมที่จะแสดงยอดเงินได้ที่ถูกต้อง ควรปรับปรุงแบบแสดงรายการภาษีใหม่ให้มีความง่ายขึ้น หรือ ให้มีการคำนวณภาษี โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยให้ผู้เสียภาษีกรอกเฉพาะข้อมูลลงไป ในเครื่องบันทึก รายการและพิมพ์เฉพาะแบบพิมพ์ที่แสดงเงินภาษีที่ต้องชำระเท่านั้น

นอกจากนี้ยังให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการหักค่าใช้จ่าย สำหรับผู้มีเงินได้ประเภทเงินเดือนแต่เพียงอย่างเดียวว่ายังไม่เหมาะสม และมีอัตราต่ำเกินไปสำหรับ

ผู้ที่มีอัตราเงินเดือนสูง ๆ เพราะบุคคลเหล่านี้ ต้องเสียภาษีอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย เสนอให้ ทบทวนหลักเกณฑ์การเสียภาษีสำหรับสามัภรรยาที่คู่สมรสที่เป็นภรรยามีเงินได้ประเภทอื่น นอกจากเงินเดือนและต้องนำมาคำนวณรวมเป็นเงินของสามี เนื่องจากมีความไม่เป็นธรรม ควรให้มีการเปิดเผยข้อมูลการเสียภาษีต่อสาธารณชนและเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เน้นการให้ บริการที่ดีให้มากขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่วิเคราะห์แล้ว สิ่งที่พบในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะ ความเห็นต่างๆ ไว้ดังนี้

5.2.1 จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจใน ประมวลรัษฎากร และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากร ดังนั้นกรมสรรพากรควรจัดให้มีการ อบรมและให้คำแนะนำในการใช้ประมวลรัษฎากรที่ถูกต้อง ให้กับเจ้าหน้าที่สรรพากร ทุกระดับชั้น นอกจากนี้ ควรให้แนวทางในการตอบปัญหาภาษีอากร ในกรณีที่ผู้เสียภาษีสอบถามในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ หรือ ไม่แน่ใจในการให้คำตอบ เพื่อผู้เสียภาษีจะไม่เกิด ความรู้สึกว่า ถูกเจ้าหน้าที่ปฏิเสธการที่จะให้คำแนะนำ เพราะเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานที่ อำเภอก็ต้องเป็นหน่วยแรกที่ผู้เสียภาษีจะเข้ามาติดต่อ และ ขอคำแนะนำเมื่อมีปัญหาในเรื่อง ภาษีอากร เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่มีความแม่นยำหรือให้คำตอบไม่ได้ ก็อาจจะส่งผลกระทบต่อการจัด เก็บภาษีได้ หากเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายดี หรือมีจิตวิทยาในการชักนำที่ดี ก็อาจจะทำให้ผู้เสียภาษี มีความเต็มใจที่จะเสียภาษีได้

5.2.2 จากการศึกษาพบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรยังขาดปัจจัยภายในที่จะสนับสนุน การจัดเก็บภาษีให้เกิดประสิทธิภาพ ปัจจัยเหล่านั้นได้แก่วัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการจัดเก็บ ภาษี สวัสดิการและขวัญกำลังใจในการทำงาน ข้อกฎหมายและบทลงโทษผู้หลบเลี่ยงภาษี อากร ซึ่งในกรณีนี้เห็นว่า กรมสรรพากรต้องเร่งดำเนินการโดยด่วน เพราะการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ จะต้องมึสิ่งอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่มากพอสมควร

5.2.3 จากการศึกษาพบว่า กรมสรรพากรยังบกพร่องในส่วนการประชาสัมพันธ์ ทั้งใน เรื่อง การให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษี การประชาสัมพันธ์หน่วยงานหรือองค์กร เพื่อสร้างทัศนคติที่ดี ของผู้เสียภาษีต่อกรมสรรพากร ดังนั้นจึงควรเร่งดำเนินการประชาสัมพันธ์ ส่วนหนึ่ง เพื่อกระตุ้นให้ผู้มีเงินได้เกิดสำนึกในหน้าที่ อีกส่วนก็เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ ก่อให้เกิดความเต็มใจ และ ยินดีที่จะเสียภาษี

5.2.4 จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรยังขาดความเต็มใจในการให้บริการ ดังนั้นกรมสรรพากรควรเน้นให้มีการอบรมในเรื่องจริยธรรม คุณธรรม และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้สมกับที่ว่า "กรมสรรพากร เต็มที่ เต็มใจ ให้บริการ" เพราะการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และสร้างทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพากร

5.2.5 จากการศึกษาพบว่า ในส่วนของผู้เสียภาษี ส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องภาษีอากร และไม่พยายามที่จะทำความเข้าใจ และยอมรับในเงื่อนไขของกฎหมาย ไม่พยายามทำความเข้าใจในเรื่องของการคำนวณภาษี ซึ่งกรมสรรพากร จะต้องจัดให้มีการสัมมนาเผยแพร่ให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษีให้มากขึ้น และควรประสานงานในระดับประเทศ โดยขอบรรจุหลักสูตรวิชาภาษีอากร ในหลักสูตรการศึกษาทุกระดับชั้น เพื่อเป็นการปลูกฝังให้เด็กไทยรู้ว่า เมื่อเป็นผู้ใหญ่ มีงานทำ มีเงินได้ ต้องมีหน้าที่เสียภาษีอากรให้แก่ประเทศ เพื่อรัฐบาลจะได้มีเงินไปพัฒนาและสร้างสวัสดิการที่ดีให้กับประชาชนต่อไป โดยหลักสูตรจะต้องไม่เป็นการบรรจุเนื้อหาเกินไป แต่ให้มีการคิดการสอนที่เป็นรูปแบบที่ง่ายแก่การที่เด็กแต่ละวัย จะทำความเข้าใจ เพื่อสามารถนำไปใช้ปฏิบัติต่อไป

5.2.6 จากการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ยังปกปิดข้อมูลในรายการได้ที่แท้จริงอยู่ แม้กระทั่งการให้ข้อมูลในแบบสอบถาม ในหัวข้อรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้เสียภาษีที่เป็นผู้ประกอบการค่านั้น ได้ให้ข้อมูลไว้ คาดว่าจะไม่เป็นข้อมูลที่แท้จริง เพราะคำว่ารายได้ในความหมายที่จะต้องนำไปคำนวณเพื่อการเสียภาษีนั้น ต้องเป็นรายได้ที่ได้รับจริงๆ ก่อนหัก รายจ่าย หรือต้นทุนค่าสินค้า เสมือนกับเงินเดือนแต่ละเดือนที่ผู้มีเงินได้ ได้รับจากนายจ้างหรือหน่วยงานที่สังกัด แต่ผู้มีเงินได้ที่เป็นผู้ประกอบการค่านั้นส่วนใหญ่จะยืนยันว่ารายได้ของตนที่จะต้องเสียภาษีคือรายได้สุทธิที่หักต้นทุนค่าสินค้าออกแล้ว ดังนั้นกรมสรรพากรควรจะเร่งหาวิธีการในการที่จะทำความเข้าใจกับผู้เสียภาษีให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องและแนวทางในการที่จะตรวจสอบควบคุมเพื่อให้ได้รายรับที่ใกล้เคียงความเป็นจริงต่อไป

5.2.7 จากการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ เห็นว่าการกรอกแบบแสดงรายการเสียภาษี เป็นเรื่องที่ยาก ไม่พยายามที่จะทำความเข้าใจ รายละเอียดการหักลดหย่อนหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ก่อนข้างละเอียดและซับซ้อน ดังนั้น ในกรณีนี้ จึงเห็นว่ากรมสรรพากรควรพิจารณาปรับปรุงแบบแสดงรายการใหม่ ให้เหมาะสม ไม่ซับซ้อน และง่ายต่อการศึกษาทำความเข้าใจ และนอกจากนี้ควร เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ยื่นแบบทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ต่างๆ ให้มากขึ้น รวมทั้ง หาช่องทางอำนวยความสะดวกช่องทางใหม่ สำหรับผู้เสียภาษีทั่วไปที่จะสะดวกในการไปชำระเงิน เช่นเดียวกับการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค

5.2.8 จากการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีที่ทำการศึกษาล้วนใหญ่เต็มใจที่จะเสียภาษี แต่จากการจัดเก็บที่ไม่ทั่วถึง ยังมีผู้ที่อยู่นอกระบบจำนวนมาก หากกรมสรรพากรไม่เร่งดำเนินการกับกลุ่มเหล่านี้ ในที่สุดอาจจะทำให้ผู้ที่อยู่ในระบบถือเป็นเชิงอย่างได้ ดังนั้น กรมสรรพากร ควรออกมาตรการพิเศษ เพื่อให้ผู้ที่อยู่นอกระบบเต็มใจเข้าสู่ระบบการเป็นผู้เสียภาษีที่ดีต่อไป

อนึ่ง ในการศึกษาครั้งนี้ ไม่สามารถครอบคลุมไปยังกลุ่มผู้มีเงินได้ที่อยู่นอกระบบเท่าที่ควร ดังนั้น ผู้ที่สนใจในปัญหานี้ ควรจะได้ไปทำการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อที่จะครอบคลุมไปถึงผู้ที่อยู่นอกระบบต่อไป