

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวสุวิรัตน์ คนธวีระกุล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ :

อาจารย์ ดร.มยุรี อนุมานราชธน	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ปรีชา สุ่มช้าง	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พรรณนาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ที่มีผลต่อการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอของผู้เสียภาษี 2) แยกแยะปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี ที่มีผลต่อการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอของผู้เสียภาษี 3) ศึกษาระดับความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ 4) อธิบายทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีอากร ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ 5) ระบุถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร และการรับชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ 6) เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร และการรับชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือผู้เสียภาษีที่ยื่นชำระภาษีอากรตามแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหรือแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2540 จำนวน 252 คน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร จำนวน 16 คน เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบไคสแควร์และค่าสัมประสิทธิ์คาร์เมอร์

ผลการศึกษาคือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ คืออายุและความสะดวกในการเดินทาง
2. ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ คือปัจจัยความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ
3. ผู้เสียภาษีร้อยละ 42.9, 21.4, 21.8, 12.3 และ 1.6 ไม่มีความรู้, มีความรู้ปานกลาง, ความรู้ต่ำ, ความรู้ดีและความรู้ดีมาก เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคาร ตามลำดับ
4. ผู้เสียภาษีร้อยละ 76.2 และ 23.8 มีทัศนคติที่ดีและไม่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ตามลำดับ
5. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร ได้แก่ 1) บุคลากรของกรมสรรพากรไม่มีการประสานงานและติดตามดูแลธนาคารพาณิชย์เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามระเบียบ ฯ 2) ธนาคารมีภาระด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามที่ระเบียบ ฯ กำหนด โดยไม่ได้รับผลตอบแทน 3) จำนวนพนักงานและความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรของพนักงานธนาคาร อาจไม่เพียงพอสำหรับการรับชำระภาษีผ่านธนาคารที่จะเกิดขึ้น และ 4) ผู้เสียภาษีมีความรู้น้อยเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์
6. ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร ได้แก่ 1) การระบุตำแหน่งและภารกิจของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนตามระเบียบ ฯ อย่างชัดเจน 2) ผู้บริหารของกรมสรรพากรจะต้องดำเนินการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติตามระเบียบ ฯ ให้มากขึ้น 3) หน่วยงานของกรมสรรพากรควรอำนวยความสะดวกและให้การช่วยเหลือในการดำเนินการของธนาคารที่มีภาระด้านค่าใช้จ่าย หรือให้ผลตอบแทนแก่ธนาคาร 4) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีทราบว่ามีการชำระภาษีผ่านธนาคารอย่างทั่วถึง และมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์กลุ่มผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบ ฯ ภ.ง.ด.91 และ 5) เพิ่มการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านธนาคาร ฯ
7. ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการรับชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ได้แก่ 1) ให้ความรู้ในการคำนวณภาษีแก่ผู้เสียภาษีโดยเฉพาะกรณีที่มีเงินได้หลายประเภท และ 2) ปรับปรุงอัตราค่าและลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่เพื่อการบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี

Thesis Title	Factors Affecting Tax Payment Through Commercial Banks and at the Revenue Office in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai.	
Author	Miss Sureerat Konrattanagul	
M.P.A.	Public Administration	
Examining Committee :	Lecturer Dr. Mayuree Anumanrajadhon	Chairman
	Assistant Prof. Siripong Ladavalaya Na-Ayuthya	Member
	Associate Prof. Preecha Lamchang	Member

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) To describe taxpayers' personal factors affecting selection of tax payment through commercial banks and at the Revenue Office, 2) To distinguish service factor of tax payment affecting selection of tax payment through commercial banks and at the Revenue Office, 3) To study the level of taxpayers' knowledge about tax payment through commercial banks. 4) To explain taxpayers' attitudes of tax payment at the Revenue Office, 5) To specify the problems and obstacles in the implementation of the Regulation of tax payment through commercial banks and at the Revenue Office and 6) To recommend the implementation improvement of the Regulation of tax payment through commercial banks and at the Revenue Office.

Samples of this study were 252 taxpayers who paid personal income tax or corporate income tax at Amphoe Muang Chiang Mai Revenue Office in the budget year 1997 and 16 personnels who implemented the Regulation. The tools for collecting data were the questionnaires and interviews. Statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, chi-square test and cramer's V.

The findings were

1. Taxpayers' personal factors which affected selection of tax payment through commercial banks and at the Revenue Office were age and convenience in going to commercial banks and at the Revenue Office.
2. Tax payment's service factor affecting selection of tax payment through commercial banks and at the Revenue Office was attitude of tax payment's service at the Revenue Office.
3. 42.9 %, 21.4 %, 21.8 %, 12.3 % and 1.6 % of taxpayers did not have, had little, moderate, good and very good knowledge about tax payment through commercial banks, consecutively.
4. 76.2 % and 23.8 % of taxpayers had good and bad attitudes towards tax payment at the Revenue Office, consecutively.
5. The problems and obstacles in the implementation of the Regulation of tax payment through commercial banks and at the Revenue Office were 1) The Revenue personnels did not coordinate activities and monitored commercial bank officers in implementing the Regulation, 2) The duty which commercial banks was assigned in the Regulation implementation increased commercial banks' costs without gain, 3) The amount of commercial bank personnels and their knowledge of tax payment was insufficient for tax payment's service through commercial banks which may occur in the future and 4) Taxpayers had some knowledge about tax payment through commercial banks.
6. Recommendations for improving the Regulation of tax payment through commercial banks were 1) Specify position and job description for all duty of the Regulation, 2) The Revenue Office executives must have more controlled and monitored in the Regulation implementation, 3) The Revenue Office should facilitate and assist the duty which increased commercial banks' costs or pay a compensation of tax payment's service to the commercial banks, 4) The Regulation of tax payment through commercial banks should be more publicized, particularly among taxpayers who had to pay the tax

on wage or salary income and 5) Allow taxpayers to pay value added tax through commercial banks.

7. Recommendations for improving the Regulation of tax payment at the Revenue Office were 1) Publicize more knowledge of personal income tax to taxpayers particularly when they have various kinds of incomes and 2) Improve hospitality and quality of service of Revenue officers.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University