

บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบ (Stratified Systematic Sampling) จำนวน 250 ราย สำหรับการเก็บข้อมูลนั้นใช้วิธีการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยใช้แบบจำลอง โลจิต (Logit Model) ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 60.4 และอยู่ในวัยทำงาน โดยมีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 29.2 รองลงมา คือ 41-50 ปี ร้อยละ 26.4 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 36.8 ส่วนมากจะมีอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจ ร้อยละ 49.6 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 41.2 โดยมากสถานภาพการสมรสจะสมรส และมีบุตรแล้ว ร้อยละ 40.8 จำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้เสียภาษีส่วนใหญ่จะมี 4 คน ร้อยละ 27.2

ข้อมูลเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้เสียภาษีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนมากเคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแล้ว 1-10 ปี ร้อยละ 33.6 และส่วนใหญ่มีระยะทางจากบ้านไปยังสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษี อยู่ในระยะ มากกว่า 2 กิโลเมตร ถึง 4 กิโลเมตร ร้อยละ 31.2 มีระยะทางจากที่ทำงานไปยังสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษี อยู่ในช่วง มากกว่า 2 กิโลเมตร ถึง 4 กิโลเมตร เช่นกัน ร้อยละ 33.2 ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ใช้แบบ ภ.ง.ด. 90 ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี ร้อยละ 67.6 ผู้เสียภาษีที่เคยขอคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีเพียง ร้อยละ 24.8 และผู้ที่เคยถูกประเมินหรือเรียกเก็บภาษีเพิ่มเติมมี ร้อยละ 16.4 ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร มีผู้ที่เคยใช้เพียง ร้อยละ 29.2 การยื่นแบบแสดงรายการภาษี

ส่วนมากจะยื่นแบบด้วยตนเอง ร้อยละ 72.4 ประเภทของเงินได้ของผู้เสียภาษีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จะเป็นเงินได้ประเภท ธุรกิจ ร้อยละ 30 รองลงมาเป็นเงินได้ประเภท เงินเดือนหรือ ค่าจ้าง ร้อยละ 27 และจากการศึกษาโดยให้ผู้เสียภาษีตอบแบบสอบถามในส่วนของ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า ผู้เสียภาษีในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ร้อยละ 74 ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยเพศชายมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากกว่าเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปี เป็น ช่วงที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุด ระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากกว่าระดับอื่น อาชีพข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากกว่าอาชีพอื่นๆ ผู้ที่เคยเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแล้ว ตั้งแต่ 11 ถึง 20 ปี เป็นช่วงที่มีความรู้ความเข้าใจมาก ที่สุด ผู้ที่ใช้แบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด.91 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มากกว่าผู้ที่ใช้แบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด.90

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้แบบจำลองโลจิท เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความ พึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคในการจัดเก็บภาษี ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในขั้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปัจจัย ทางด้านความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยทางด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$ โดยมีความสัมพันธ์ไปใน ทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ได้ตั้งไว้ นอกจากนี้ปัจจัยดังกล่าวแล้วยังมีปัจจัยทางด้าน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$ โดยมิ ความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ผู้เสียภาษีที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมาก หรือ ผู้ ที่มีรายได้สูง มีโอกาสที่จะมีความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ลดลง ส่วนปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจในมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความพึงพอใจในด้านสถานที่รับบริการ ยื่นแบบ ความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีโดยยึดหยุ่นตามภาวะเศรษฐกิจ ความพึงพอใจใน

ประโยชน์ที่ได้รับกลับคืนจากรัฐ จำนวนปีการศึกษา การเคยใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร และ อายุของผู้เสียภาษีนั้น ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ทราบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคในการจัดเก็บภาษี ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในขั้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยทางด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้ของผู้เสียภาษี ดังนั้นควรนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางให้แก่กรมสรรพากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้พัฒนากระบวนการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพื่อให้ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การมีฐานภาษีเพิ่มขึ้น และจัดเก็บภาษีได้อย่างทั่วถึง ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะความเห็นต่างๆ ไว้ ดังนี้

1. ควรมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ให้มีความชำนาญ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี และกำหนด ระยะเวลาการทำงานเพื่อใช้เป็นมาตรฐานตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
2. ควรมีการปรับปรุงลดขั้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไม่ว่าจะยื่นแบบแสดงรายการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การตรวจสอบเอกสารก่อนการรับแบบแสดงรายการ การตรวจสอบก่อนคืนเงินภาษีอากร ในกรณีที่ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความประสงค์จะขอคืนเงินภาษีอากร
3. ควรลดขั้นตอนในการสมัครใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องให้มีการขอรหัสผ่านใหม่ทุกปี ควรมีการกำหนดให้ใช้เลขประจำตัวประชาชน และวันเดือนปีเกิด แทนรหัสผ่าน หรือกำหนดให้มีรหัสผ่านเพียงครั้งเดียว และสามารถใช้ได้ตลอดไป
4. ประกาศผลการจัดเก็บภาษี หรือทำหนังสือชี้แจงผลการจัดเก็บ โดยแยกผลการจัดเก็บเป็นแต่ละเขตความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา อีกทั้งชี้แจงรายละเอียดให้

ประชาชนได้รับทราบว่าจะแต่ละปีรัฐบาลได้นำเงินภาษีอากรไปใช้ในทางใดบ้าง แล้วนำไปเผยแพร่ตามสถานที่ต่างๆ เพื่อให้ประชาชนทราบถึงจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้ในเขตพื้นที่ของตน ให้ประชาชนมั่นใจในความโปร่งใส และสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมพัฒนาประเทศมากยิ่งขึ้น

5. จากการตอบแบบสอบถามในส่วนของ ข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะไม่พึงพอใจในการจัดเก็บภาษีเพราะรู้สึกว่าคุณเสียภาษีมักกว่าคนอื่นที่มีรายได้เท่าเทียมกัน อีกทั้งยังเห็นว่าผู้มีรายได้ก็เป็นจำนวนมากที่เสียภาษีไม่ถูกต้อง หรือไม่เคยเสียภาษีเลย และส่วนใหญ่จะเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่มุ่งตรวจสอบผู้ที่ยังอยู่นอกระบบ มากกว่าที่จะมาตรวจสอบความถูกต้องของผู้ที่อยู่ในระบบแล้ว ดังนั้น ควรเปลี่ยนจากการทำงานเชิงรับ มาเป็นการทำงานเชิงรุกมากขึ้น โดยเพิ่มหน่วยงานสำรวจเพื่อออกพื้นที่สำรวจผู้มีรายได้แต่ยังไม่เคยเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเข้ามาสู่ระบบ และจัดทำเครื่องหมายหรือ สัญลักษณ์ชนิดใดให้แก่สถานประกอบการที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หรือหักภาษี ณ ที่จ่าย นำส่งให้แก่กรมสรรพากรอย่างถูกต้อง เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้เสียภาษีคนอื่นๆ และขจัดทัศนคติดั้งเดิมที่ว่า “ใครหลีกเลี่ยงภาษีอากรได้เป็นคนเก่งหรือคนฉลาด”

6. รัฐบาลควรวางมาตรการกำหนดโทษสถานหนักไว้ในบทลงโทษกับผู้หลีกเลี่ยงภาษีหรือผู้ที่พยายามหลีกเลี่ยงภาษีอากร และควรนำบทลงโทษมาใช้อย่างจริงจังเหมือนดังในต่างประเทศที่ปฏิบัติกันเพื่อความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมาย

7. ควรมีการประชาสัมพันธ์ ในเรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรให้ประชาชนทั่วประเทศ ได้มีความรู้ความเข้าใจในตัวบทกฎหมายประมวลรัษฎากร ควรแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของรัฐชี้แจงให้ประชาชนได้ทราบ และเข้าใจตัวบทกฎหมายที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขอย่างกระฉับกระเฉงเสียก่อนที่จะประกาศเป็นกฎหมายออกมาใช้ อาจประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ จุลสาร จัดสัมมนา หรืออภิปรายปัญหาภาษีอากรอย่างน้อยเดือนละครั้ง เพื่อให้ประชาชนคุ้นเคยกับภาษีอากรมากขึ้น

8. รัฐบาลควรปลูกฝังความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษีอากรแก่ประชาชน ตั้งแต่เยาว์วัย โดยอาจแทรกเนื้อหาเกี่ยวกับประโยชน์และความสำคัญของภาษีอากรลงในวิชาสังคมศาสตร์ และควรจัดหลักสูตรวิชาภาษีอากรในระดับอุดมศึกษาทุกสาขาวิชา เพื่อเตรียมความพร้อมเมื่อสำเร็จการศึกษาไปแล้วประกอบอาชีพต่างๆ จะได้เสียภาษีอย่างถูกต้อง

9. จากการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น นอกจากปัจจัยที่ผู้ทำการวิจัยได้ตั้งสมมุติฐานขึ้นแล้ว ยังมีปัจจัยทางด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัว ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ดังนั้น ควรมีการพิจารณาตัวบทกฎหมายประมวล

รัฐบาลในเรื่องการหักลดหย่อน ให้มีการหักลดหย่อนได้มากขึ้น ซึ่งปัจจุบันได้มีการเพิ่มให้สามารถหักลดหย่อนบิดา มารดาได้แล้ว อาจเพิ่มการหักลดหย่อนในกรณี ที่ผู้เสียภาษีมีภาระเลี้ยงดูพี่น้องที่มีความพิการทางร่างกาย หรือมีความผิดปกติด้านจิตใจจนไม่สามารถเลี้ยงดูตนเองได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved