

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง และประการที่สอง เพื่อศึกษาหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ประกอบการนิติบุคคล และบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางจำนวน 100 ราย และกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางจำนวน 41 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลการศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

- 1) ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของกลุ่มผู้ประกอบการนิติบุคคล และบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
- ก. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 จบการศึกษาสาขาวิชาการบัญชี จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.00 เป็นบุคคลธรรมดา จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 ประกอบกิจการประเภทซื้อมาขายไป จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีตำแหน่งเป็นพนักงานบัญชี จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือเจ้าของกิจการ จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี ดำเนินการทางบัญชีและภาษีอากรโดยสำนักงานบัญชีเป็นผู้ดำเนินการ จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือดำเนินการโดยพนักงานบัญชีของกิจการ จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.00 ตามลำดับ

ข. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

ผลการทดสอบความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในด้านกำหนดเวลาในการยื่น แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก

ค. ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

ผลการศึกษาปัญหา และอุปสรรคของผู้ประกอบการในการปฏิบัติตาม กฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร แบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่

1. ปัญหาด้านการคำนวณภาษีและการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม
2. ปัญหาด้านการตีความ และการบังคับใช้ข้อกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร
3. ปัญหาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
4. ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

1. ปัญหาด้านการคำนวณภาษีและการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม
สรุปได้ว่าปัญหาด้านการคำนวณภาษีและการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีมูลค่าเพิ่มมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าลำดับที่ 1 คือมีปัญหาด้าน การคำนวณเบี้ยปรับเงินเพิ่ม ลำดับที่ 2 คือ มีปัญหาด้านการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่ม และ ลำดับที่ 3 คือมีปัญหาด้านความสะดวก รวดเร็วในการยื่นแบบและชำระภาษี

2. ปัญหาด้านการตีความ และการบังคับใช้ข้อกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

สรุปได้ว่าปัญหาด้านการตีความ และการบังคับใช้ข้อกฎหมาย ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ลำดับที่ 1 คือ มีปัญหาด้านข้อกฎหมายที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ลำดับที่ 2 คือ มีปัญหาด้าน ข้อกฎหมายที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานและลำดับที่ 3 คือ มีปัญหาด้าน การตีความข้อกฎหมายที่ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

3. ปัญหาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าปัญหาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีระดับ ความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัญหาในด้านเจ้าหน้าที่พูดจา ไม่สุภาพ ข่มขู่

ทำให้เกิดความเกรงกลัวมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยพบว่าลำดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความสับสน ลำดับที่ 2 คือเจ้าหน้าที่ไม่พยายามรับฟัง และหาแนวทางแก้ปัญหาให้แก่ผู้ประกอบการและลำดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เพียงพอ ให้คำอธิบายไม่ชัดเจน

4. ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

สรุปได้ว่าปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าลำดับที่ 1 คือ การเผยแพร่ข่าวสารเน้นเผยแพร่ความรู้มากกว่าการสร้างคามเข้าใจ ลำดับที่ 2 คือ การใช้ภาษาในการประชาสัมพันธ์ยากในการทำคามเข้าใจ และลำดับที่ 3 คือ การเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อที่ยากแก่การเข้าถึงของผู้ประกอบการ

2) ผลการศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ก. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.93 จบการศึกษาในสาขาวิชาการบัญชี จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.17 มีตำแหน่งหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.53 เป็นข้าราชการในระดับ 6-7 จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.66 รองลงมาคือเป็นข้าราชการระดับ 4-5 จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.58 มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.29 รองลงมาคือมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.27 ตามลำดับ

ข. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

ผลการทดสอบความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสรุปได้ว่าในด้านความรู้เกี่ยวกับอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม วิธีการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่ม การจัดทำรายงานเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม ความรู้เกี่ยวกับประเภทของแบบแสดงรายการและแบบนำส่งภาษี กำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และความรู้เกี่ยวกับสถานที่ยื่นแบบและนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก โดยลำดับที่ 1 คือ ทราบเกี่ยวกับกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ลำดับที่ 2 คือ ทราบเกี่ยวกับสถานที่ยื่นแบบและนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่มและลำดับที่ 3

คือ ทราบเกี่ยวกับอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม สำหรับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรในด้านอื่น ๆ มีความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค. ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

ผลการศึกษาปัญหา และอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร แบ่งออกเป็น 3 ด้านได้แก่

1. ปัญหาด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก
2. ปัญหาด้านข้อกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร
3. ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1. ปัญหาด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก

สรุปได้ว่าปัญหาด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวกมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าลำดับที่ 1 คือ ผู้ประกอบการไม่เข้าใจถึงสิทธิ และหน้าที่ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่ม ลำดับที่ 2 คือ ผู้ประกอบการให้คำอธิบายเกี่ยวกับการประกอบการไม่ชัดเจน ขาดความถูกต้องน่าเชื่อถือทำให้การอำนวยความสะดวกทำได้ไม่เต็มที่และเกิดความล่าช้าและผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดปัญหาและอุปสรรค และลำดับที่ 3 คือผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือ ไม่รับฟังปัญหาส่งผลให้เกิดการโต้แย้ง และความล่าช้าในการให้บริการ

2. ปัญหาด้านข้อกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

สรุปได้ว่าปัญหาด้านข้อกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าลำดับที่ 1 คือมีปัญหาด้านการตีความข้อกฎหมายที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ลำดับที่ 2 คือข้อกฎหมายมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้การปฏิบัติงานเกิดความสับสนและไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันและลำดับที่ 3 คือข้อกฎหมายบางฉบับล้าสมัย ไม่ยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

3. ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัญหาด้านการค้นหาข้อมูลการยื่นแบบเพื่อชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในบางกรณีไม่สามารถกระทำได้นี้เนื่องจากฐานข้อมูลการเสียภาษีย่ำช้าและไม่เป็นปัจจุบัน และแรงจูงใจหรือขวัญกำลังใจในการทำงานมีไม่เพียงพอ มีระดับความสำคัญของ

ปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าลำดับที่ 1 คือการค้นหาข้อมูลการขึ้นแบบเพื่อชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม ในบางกรณีไม่สามารถกระทำได้ เนื่องจากฐานข้อมูลการเสียภาษีล่าช้าและไม่เป็นปัจจุบัน ลำดับที่ 2 คือ แรงจูงใจหรือขวัญกำลังใจในการทำงานมีไม่เพียงพอ และลำดับที่ 3 คือ การตอบ ปัญหาและการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา

5.1.2 ผลการศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

1) ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ความต้องการการปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1.1) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการต้องการให้ จัดทำเอกสาร เผยแพร่ความรู้และข้อกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มแจกให้แก่ผู้ประกอบการ โดยใช้สื่อและภาษาที่เข้าถึง ตัวผู้ประกอบการได้ง่ายเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ จัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มตามสภาพความเป็นจริง และปฏิบัติต่อผู้ประกอบการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ไม่ข่มขู่ผู้ประกอบการ และลำดับที่ 3 คือ อบรมให้ความรู้ ตลอดจนสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะในเรื่อง เกี่ยวกับสิทธิ และหน้าที่ เพื่อช่วยลดปัญหาและข้อผิดพลาดในการเสียภาษี ตามลำดับ

1.2) ความต้องการการปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการต้องการให้ การจัดอบรม ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางที่จัดขึ้นใช้รูปแบบการอบรมที่เข้าใจง่าย มีความน่าสนใจ ใช้ เวลาในการอบรมอย่างเหมาะสม และเสนอให้มีการนำเสนอเรื่องเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มโดยใช้สื่อที่ เข้าใจง่าย เช่น การนำเสนอผ่านสื่อโทรทัศน์ เป็นต้น

2) ผลการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ความต้องการการปรับปรุงและ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.1) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ต้องการ ให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีรูปแบบการ อบรมให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย มีความน่าสนใจเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ตรงกัน เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ กำหนดระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อให้การ ปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันและลำดับที่ 3 คือ เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และ

สัมพันธภาพที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี และเสีย
 ภาษีโดยสมัครใจ

2.2) ความต้องการการปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

- (1) ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก
- (2) ด้านข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร
- (3) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- (4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(1) ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้มีการ
 จัดเครื่องรับโทรศัพท์เพื่อให้บริการผู้เสียภาษีขณะกำลังรอเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งกำลังให้บริการ
 แก่ผู้เสียภาษียื่นอยู่ จัดให้มีการอบรมในเรื่องการให้บริการที่ดี การวางตัว และการปรับปรุง
 บุคลิกภาพ จัดให้มีประชาสัมพันธ์ในแต่ละส่วนงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี

(2) ด้านข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้มี
 คำอธิบายกฎหมายที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เมื่อมีการประกาศกฎหมายใหม่ออกมาใช้ ควรมีการจัด
 อบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ทันทีเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง
 เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรกำหนดให้บทบัญญัติ ความรับผิดชอบ และบทลงโทษมีความครอบคลุม
 มากกว่าในปัจจุบัน

(3) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้
 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศึกษากฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติอย่างจริงจัง เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับ
 ข้อกำหนดให้ศึกษาทำความเข้าใจก่อน เกิดประเด็นสงสัยแล้วจึงขอความชัดเจนจากผู้บังคับบัญชา
 ในระดับสูงต่อไป เพิ่มผลตอบแทนและสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้นเพื่อเป็น
 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานนอกจากนี้ในการปฏิบัติงานควรให้บริการอย่างมีอาชีพและมี

Service Mind

(4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้มีการเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องการเสียภาษีที่ถูกต้อง ให้แก่ผู้เสียภาษีและเยาวชน ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงความเป็นธรรม โปร่งใส ในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อจัดอคติของผู้ประกอบการ

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการศึกษา

รายการ	กลุ่มผู้ประกอบการ	กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร	มีความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในด้านกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก	ในด้านความรู้เกี่ยวกับอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม วิธีการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่ม การจัดทำรายงานเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม ความรู้เกี่ยวกับประเภทของแบบแสดงรายการและ แบบนำส่งภาษี กำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และความรู้เกี่ยวกับสถานที่ยื่นแบบและนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก สำหรับความรู้ในด้านอื่น ๆ มีความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง
ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร	1. ปัญหาด้านการคำนวณภาษี และการยื่นแบบแสดงรายการ มีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าลำดับที่ 1 คือมีปัญหา ด้านการคำนวณเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม	1.ปัญหาด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวกมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ลำดับที่ 1 คือผู้ประกอบการไม่เข้าใจถึงสิทธิ และหน้าที่ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติตาม

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รายการ	กลุ่มผู้ประกอบการ	กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
	<p>2. ปัญหาด้านการตีความ และการบังคับใช้ข้อกำหนด ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวล รัษฎากร มีระดับความสำคัญ ของปัญหาอยู่ในระดับปาน กลาง โดยพบว่าลำดับที่ 1 คือ มีปัญหาด้านข้อกำหนดภาษีที่ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย</p> <p>3. ปัญหาด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีระดับ ความสำคัญของปัญหาอยู่ใน ระดับปานกลาง ยกเว้นปัญหา ในด้านเจ้าหน้าที่พูดจา ไม่ สุภาพ ข่มขู่ทำให้เกิดความ เกรงกลัวมีระดับความสำคัญ ของปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยพบว่าลำดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความสับสน</p> <p>4. ปัญหาในด้านการ ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน มีระดับความสำคัญของปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง โดย พบว่าลำดับที่ 1 คือ การ เผยแพร่ข่าวสารเน้นเผยแพร่ ความรู้มากกว่าการสร้าง ความเข้าใจ</p>	<p>กฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่ม</p> <p>2. ปัญหาด้านข้อกำหนด ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวล รัษฎากรมีระดับความสำคัญ ของปัญหาอยู่ในระดับปาน กลาง โดยพบว่าลำดับที่ 1 คือ มี ปัญหาด้านการตีความข้อ กฏหมายที่แตกต่างกัน ส่งผล ให้เกิดความผิดพลาดในการ ปฏิบัติงาน</p> <p>3. ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน มี ระดับความสำคัญของปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ปัญหาด้านการค้นหาข้อมูลการ ยื่นแบบเพื่อชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม ในบางกรณีไม่สามารถกระทำ ได้เนื่องจากฐานข้อมูลการเสีย ภาษีล่าช้าและไม่เป็นปัจจุบัน และแรงจูงใจหรือขวัญกำลังใจ ในการทำงานมีไม่เพียงพอ มี ระดับความสำคัญของปัญหา อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ลำดับที่ 1 คือการค้นหาข้อมูล การยื่นแบบ เพื่อชำระ ภาษีมูลค่าเพิ่มในบางกรณีไม่ สามารถกระทำได้ เนื่องจาก ฐานข้อมูลการเสียภาษีล่าช้า</p>

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รายการ	กลุ่มผู้ประกอบการ	กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม	ต้องการให้ จัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้และข้อกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่ม แจกให้แก่ผู้ประกอบการโดยใช้สื่อและภาษาที่เข้าถึงตัวผู้ประกอบการได้ง่ายเป็นลำดับแรก	ต้องการให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีรูปแบบการอบรมให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย มีความน่าสนใจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องตรงกัน เป็นลำดับแรก
ความต้องการการปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่นๆ	ต้องการให้การจัดอบรมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางที่จัดขึ้นใช้รูปแบบการอบรมที่เข้าใจง่าย มีความน่าสนใจ ใช้เวลาในการอบรมอย่างเหมาะสม และเสนอให้มีการนำเสนอเรื่องเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มโดยใช้สื่อที่เข้าใจง่าย เช่น การนำเสนอผ่านสื่อโทรทัศน์ เป็นต้น	<ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก เสนอให้มีการจัดเครื่องรับโทรศัพท์ เพื่อให้บริการผู้เสียภาษีขณะกำลังรอเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งกำลังให้บริการแก่ผู้เสียภาษีรายอื่นอยู่ จัดให้มีการอบรมในเรื่องการให้บริการที่ดี การวางตัว และการปรับปรุงบุคลิกภาพ จัดให้มีประชาสัมพันธ์ในแต่ละส่วนงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี 2. ด้านข้อกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร เสนอให้มีคำอธิบายกฎหมายที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เมื่อมีการประกาศกฎหมายใหม่ออกมาใช้ ควรมีการจัดอบรม

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รายการ	กลุ่มผู้ประกอบการ	กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
		<p>ทันทีเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรกำหนดให้บทบัญญัติ ความรับผิดชอบ และบทลงโทษมีความครอบคลุมมากกว่าในปัจจุบัน</p> <p>3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เสนอให้ศึกษากฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติอย่างจริงจัง เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับข้อกฎหมายให้ศึกษาทำความเข้าใจก่อน เกิดประเด็นสงสัยแล้วจึงขอความชัดเจนจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงต่อไป เพิ่มผลตอบแทนและสวัสดิการให้มากขึ้นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานนอกจากนี้ในการปฏิบัติงานควรให้บริการอย่างมืออาชีพและมี Service Mind</p> <p>4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เสนอให้มีการเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องการเสียภาษีที่ถูกต้องให้แก่ผู้เสียภาษีและเยาวชน ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงความ</p>

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รายการ	กลุ่มผู้ประกอบการ	กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
		เป็นกรรม โปรงใส ในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อจัดออกดีของผู้ประกอบการ

ที่มา : จากการศึกษา

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางและทัศนคติของผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ทำการศึกษาได้รวบรวมและนำมาเสนอแนะอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงและแก้ไขทั้งระบบการทำงาน และตัวบุคคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มให้ได้ตามเป้าหมาย โดยมีรายละเอียดข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรของกลุ่มผู้ประกอบการพบว่าระดับความรู้ ความเข้าใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการจัดอบรมให้ความรู้ และการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ในอดีตที่ผ่านมาอาจยังไม่เพียงพอหรือยังไม่สามารถยกระดับความรู้ ความเข้าใจของผู้ประกอบการได้ ดังนั้น กรมสรรพากรจึงควรดำเนินการหามาตรการหรือ โครงการมาเพื่อยกระดับความรู้ ความเข้าใจของผู้ประกอบการให้สูงขึ้น

2. จากผลการศึกษาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพบว่าระดับความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มควรจะมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรอยู่ในระดับมาก ดังนั้นกรมสรรพากรจึงควรเร่งดำเนินการหามาตรการเพื่อยกระดับความรู้ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรให้เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

3. จากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านการคำนวณภาษีและการยื่นแบบแสดงรายการพบว่าผู้ประกอบการมีปัญหาด้านการคำนวณเบี้ยปรับ เงินเพิ่มทางภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งในการจัดอบรมหรือให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มควรเพิ่มความรู้ในด้านการคำนวณเบี้ยปรับ เงินเพิ่มใน

กรณีต่าง ๆ ให้ผู้ประกอบการได้ทราบและมีแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถคำนวณเบี้ยปรับ เงินเพิ่มได้ด้วยตนเอง เข้าใจและมีความระมัดระวังในการคำนวณภาษี และยื่นแบบแสดงรายการ อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

4. จากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายพบว่าผู้ประกอบการมีปัญหาด้านข้อกฎหมายซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย แต่ผู้ประกอบการไม่สามารถติดตามข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงข้อกฎหมายได้ทัน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ข้อกฎหมายจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้นการแก้ไขปัญหาคงควรเป็นการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อที่เข้าถึงผู้ประกอบการโดยตรงและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

1. ในการศึกษาครั้งนี้ด้วยข้อมูลเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรมีเนื้อหาและขอบเขตกว้างมาก แบบสอบถามจึงมีข้อมูลไม่ครอบคลุมในทุกประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นหากมีการศึกษาในลำดับต่อไปควรใช้แบบสอบถามซึ่งสามารถบ่งชี้ประเด็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะทำได้สามารถทราบถึงปัจจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มต่อไปได้

2. ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร และเพื่อทราบถึงปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มของกลุ่มผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกคือ มาก ปานกลาง และน้อย/ไม่ทราบ/ไม่มี ซึ่งในการประเมินของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน และอาจไม่ตรงกับความเป็นจริง ดังนั้นจึงอาจส่งผลให้ผลการศึกษามีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ หากมีการศึกษาในลำดับต่อไปอาจกำหนดทางเลือกให้ชัดเจน และให้ได้ความเป็นจริงมากที่สุดต่อไป

3. ในการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง จำนวน 100 รายและกลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางจำนวน 41 ราย ที่อาจมีน้อยเกินไปและอาจส่งผลให้ผลการศึกษามีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ ดังนั้นหากมีการศึกษาในลำดับต่อไปควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมและเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด สามารถนำผลของการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพากรต่อไป