

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัญหาจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 ซึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการสนับสนุนการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของกรมสรรพากร ประกอบกับนโยบายบริหารจัดการเก็บภาษีโดยจัดให้มีสิทธิประโยชน์ทางภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทำให้ปริมาณการยื่นแบบขอคืนภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นทุกปี เพื่อให้การคืนภาษีสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายของกรมสรรพากร สามารถคืนภาษีได้ภายในกำหนดเวลา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทุ่มเท และเสียสละเวลาในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีอัตรากำลังจำกัด ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะที่ได้เพื่อนำไปพิจารณาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ ซึ่งใช้วิธีการศึกษาเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร แนวทางปฏิบัติ และระเบียบของกรมสรรพากร และใช้แบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคืนภาษีในหน่วยงานที่สังกัดในท้องที่สรรพากรภาค 8 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคืนภาษีในท้องที่สรรพากรภาค 8 มีจำนวนทั้งหมด 59 คน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคืนภาษี ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 จำนวน 59 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 93.22 มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 55.93 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.90 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับชำนาญการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 57.63 รองลงมาตำแหน่งระดับชำนาญงานร้อยละ 32.20 ปฏิบัติงานในงานคืนภาษีมาแล้ว 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.07 รองลงมาปฏิบัติงานในงานคืนภาษีมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.20 และส่วนใหญ่เคยผ่านการฝึกอบรมเฉพาะด้านงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและการวิเคราะห์แบบ คิดเป็นร้อยละ 79.66

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทาง อินเทอร์เน็ต แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัญหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ขอคืนภาษี

1.1 ปัญหาการกรอกรายการของผู้เสียภาษีและการยื่นแบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาการกรอกรายการของผู้เสียภาษีและการยื่นแบบโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัญหาที่พบมากอันดับแรกคือ ผู้เสียภาษีไม่เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ออกใหม่ทำให้นำมาใช้ไม่ถูกต้อง รองลงมาได้แก่ปัญหาการแก้ไขข้อกฎหมายระหว่างปีมากทำให้ผู้เสียภาษีติดตามไม่ทันการณ์ จึงทำให้ผลการคำนวณไม่เป็นไปตามที่ถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยของปัญหาการกรอกรายการของผู้เสียภาษีและการยื่นแบบอยู่ระดับปานกลาง โดยตำแหน่งระดับชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ยปัญหามากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญการ และปฏิบัติการตามลำดับ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาการกรอกรายการของผู้เสียภาษีและการยื่นแบบอยู่ในระดับปานกลาง โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง ส่วนสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ปัญหาด้านการแสดงเงินได้และการหักค่าใช้จ่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาด้านการแสดงเงินได้และการหักค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบมากอันดับแรกคือ ผู้เสียภาษีแสดงรายได้ไว้ไม่ครบถ้วนโดยพบข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่าย แต่ไม่ได้นำมารวมคำนวณภาษี รองลงมา คือ ผู้เสียภาษีแสดงเงินได้เฉพาะรายการเงินได้ที่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายเท่านั้น เมื่อตรวจวิเคราะห์ภายหลังพบว่ามีรายได้อื่นที่ไม่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายแต่ไม่นำไปรวมคำนวณภาษีทำให้ไม่ได้คืนภาษีหรือต้องชำระภาษีเพิ่มเติม

เจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการแสดงเงินได้และการหักค่าใช้จ่ายอยู่ระดับปานกลาง โดยตำแหน่งระดับชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ยปัญหามากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ และชำนาญการตามลำดับ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการแสดงเงินได้และการหักค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับปานกลาง โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 มีค่าเฉลี่ยปัญหามากเป็นอันดับแรก รองลงมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน เชียงใหม่ 1 ตามลำดับ

1.3 ปัญหาการหักลดหย่อนคู่สมรส

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาการหักลดหย่อนคู่สมรสมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบบ่อยอันดับแรกคือ ผู้เสียภาษีหักลดหย่อนคู่สมรสไม่ถูกต้อง กรณี คู่สมรสมีเงินได้สมรสหรือหย่าระหว่างปีภาษี รองลงมา คือ กรณีคู่สมรสมีเงินได้แยกยื่นแบบให้ต่างฝ่ายต่างหักลดหย่อน แต่ผู้เสียภาษีนำคู่สมรสมาหักลดหย่อน

เจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยของปัญหาการหักลดหย่อนคู่สมรสอยู่ระดับปานกลาง โดยตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยปัญหาเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญงาน และชำนาญการตามลำดับ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาการหักลดหย่อนคู่สมรสอยู่ในระดับปานกลาง โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน ส่วนสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ปัญหาด้านการหักลดหย่อนบุตรและค่าการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาด้านการหักลดหย่อนบุตรและค่าการศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบบ่อยอันดับแรกคือ กรณีผู้มีเงินได้(ชาย) หย่าไม่มีหนังสือแนบท้ายการหย่าไม่ได้จดทะเบียนสมรส หรือไม่ได้จดทะเบียนรับรองบุตร แต่หักลดหย่อนบุตร รองลงมาปัญหาบุตรที่นำมาหักลดหย่อนไม่มี คุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดที่จะหักลดหย่อนได้

เจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการหักลดหย่อนบุตรและค่าการศึกษา อยู่ระดับปานกลาง โดยตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยปัญหาเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญการ และชำนาญงานตามลำดับ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการหักลดหย่อนบุตรและค่าการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ปัญหาด้านการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาด้านการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบบ่อยอันดับแรกคือ กรณีมีผู้กู้ร่วมหลายคนไม่เฉลี่ยดอกเบี้ยตามจำนวนผู้กู้ รองลงมาคือ กรณีคู่สมรสแยกยื่นแบบ ดอกเบี้ยผู้ยืมสามารถนำมาหักลดหย่อนได้คนละกึ่งหนึ่ง แต่ทั้ง 2 ฝ่ายนำมาหักเต็มจำนวน

เจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้ เพื่อที่อยู่อาศัย อยู่ระดับปานกลาง โดยตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยปัญหามากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญงาน และชำนาญการตามลำดับ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการหักลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย อยู่ในระดับปานกลาง โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน มีค่าเฉลี่ยปัญหามากเป็นอันดับแรก รองลงมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

1.6 ปัญหาด้านการหักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิต

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาด้านการหักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบบ่อยอันดับแรกคือ กรณีผู้เสียภาษีนำเบี้ยประกันชีวิตบิดามารดาหักลดหย่อน โดยไม่ใช่เป็นการประกันสุขภาพ รองลงมาคือ กรณีหลักฐานเป็นเบี้ยประกันชีวิตของบุตรผู้เอาประกัน โดยบิดา มารดาเป็นผู้จ่ายค่าเบี้ยประกัน และกรณีวันที่ชำระเงินตามหลักฐานเบี้ยประกันชีวิตไม่ใช่ของปีภาษีที่นำมาหักลดหย่อน

เจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการหักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยปัญหามากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญงาน และชำนาญการตามลำดับ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการหักลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมาก ส่วนสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

1.7 ปัญหาการหักลดหย่อนเงินบริจาค

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาการหักลดหย่อนเงินบริจาค มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบบ่อยอันดับแรกคือ กรณีผู้เสียภาษีใช้สิทธิการหักลดหย่อนเงินสนับสนุนเพื่อการศึกษาไม่ถูกต้อง รองลงมาคือ กรณีผู้เสียภาษีหักลดหย่อนเงินบริจาคไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาการหักลดหย่อนเงินบริจาค อยู่ระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญการ และตำแหน่งระดับชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับปานกลางตามลำดับ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาการหักลดหย่อนเงินบริจาค อยู่ในระดับปานกลาง โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง และน่าน มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมาก ส่วนสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

1.8 ปัญหาด้านการหักลดหย่อนอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาด้านการหักลดหย่อนอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยปัญหาที่พบมากอันดับแรกคือ กรณีผู้เสียภาษีใช้สิทธิหักลดหย่อน บุพการีชู้ หรือไม่ถูกต้อง รองลงมาคือ กรณีผู้เสียภาษีหักลดหย่อนบุพการีไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด กรณีบิดามารดาอายุไม่ถึง 60 ปี

เจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการหักลดหย่อนอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ยปัญหามากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญการ และปฏิบัติการตามลำดับ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการหักลดหย่อนอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมาก ส่วนสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

สรุปโดยรวมแล้วปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบจากการตรวจสอบคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ทุกระดับตำแหน่งพบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และสำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน พบปัญหามากอันดับแรก รองลงมาได้แก่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

ตอนที่ 2 ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ปริมาณงานที่รับผิดชอบกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีอยู่ไม่เพียงพอ
2. ปัญหากฎหมายใหม่และมาตรการทางภาษีออกและให้นำมาใช้ในระยะเวลาที่กระชั้นชิดทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมในการนำไปปฏิบัติ
3. ข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการคืนภาษี ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดการตรวจวิเคราะห์รายการอย่างละเอียดรอบคอบ
4. ปัญหาระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามไม่ทัน เกิดความสับสนในการปฏิบัติ
5. ปัญหาการถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และการตีความตามกฎหมาย มีความซับซ้อน เข้าใจยากทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาด
6. ปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดการอบรม เรียนรู้บทบัญญัติตามกฎหมายใหม่อย่าง

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาในด้านการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการคืนเงินภาษีทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง
2. ปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญในการคำนวณภาษีและการใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ
3. ปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความชำนาญในการวิเคราะห์แบบ

เจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่ง พบปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ พบปัญหามากเป็นอันดับแรก รองลงมาเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญงาน และตำแหน่งระดับชำนาญการตามลำดับ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกพื้นที่ พบปัญหาปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน มีค่าเฉลี่ยปัญหาสูงสุดเป็นอันดับแรก รองลงมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่แพร่ ลำพูน ตามลำดับ ยกเว้นสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ปัญหาด้านระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาในด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ระบบการจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ ยุ่งยากต้องคลิกจ่ายงานเป็นรายแบบ ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน
2. ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ไม่เป็นปัจจุบัน
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
4. ระบบการประมวลผลภาพแบบแสดงรายการภาษีไม่เป็นปัจจุบันทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า
5. ข้อจำกัดด้านสิทธิ ในการเข้าไปคัดค้นข้อมูลแต่ละประเภทเช่นการคัดค้นเลขประจำประชาชน
6. ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ไม่ถูกต้อง เช่นบันทึกตัวเลขจำนวนเงินได้ผิดพลาด
7. ขาดความพร้อมของระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในการปฏิบัติงาน
8. ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ไม่ถูกต้อง เช่นบันทึกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีไว้ผิดพลาด

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาในด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ ในระดับปานกลางได้แก่

1. ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ไม่ถูกต้อง เช่นบันทึกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีไว้ผิดพลาด
2. ข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่ายไม่มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี ของผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายทำให้ไม่สามารถคัดค้นข้อมูลได้

เจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่ง พบปัญหาในด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ พบปัญหามากเป็นอันดับแรก รองลงมาเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับชำนาญงาน และตำแหน่งระดับชำนาญการตามลำดับ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกพื้นที่ พบปัญหาปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน มีค่าเฉลี่ยปัญหาสูงสุดเป็นอันดับแรก รองลงมา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง แพร่ ลำพูน ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ปัญหาจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นปัญหา พบว่า ปัญหาในด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยอันดับหนึ่ง จะเป็นปัญหาระบบการจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ยุ่งยากต้องคลิกจ่ายงานเป็นรายแบบ ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันดับสองคือปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นปัญหาในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะพบปัญหาเรื่องปริมาณงานที่รับผิดชอบกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีอยู่ไม่เพียงพอ เนื่องมาจากการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานกับปริมาณงานที่มากในช่วงกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานคืนภาษีทุกประเภทภาษีในเวลาเดียวกัน รวมทั้งการรับโทรศัพท์และตอบข้อซักถามปัญหาการคืนภาษีจากผู้ขอคืนภาษี ปัญหาที่พบอันดับต่อมาคือ กฎหมายใหม่และมาตรการทางภาษีออกและให้นำมาใช้ในระยะเวลาที่กระชั้นชิด ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมในการนำไปปฏิบัติ

ส่วนปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ขอคืนภาษี ส่วนใหญ่เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบในระดับมากได้แก่ ปัญหาการหักลดหย่อนบุพการีซ้ำ หรือหักลดหย่อนบุพการีไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด เช่น บิดามารดาอายุไม่ถึง 60 ปี บิดามารดามีเงินได้เกิน 3,000 บาท ปัญหาการหักลดหย่อนเงินสนับสนุนเพื่อการศึกษาไม่ถูกต้อง ผู้เสียภาษีไม่เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ออกใหม่ทำให้นำมาใช้ไม่ถูกต้อง มีการแก้ไขข้อกฎหมายระหว่างปีมาก ทำให้ผู้เสียภาษีติดตามไม่ทันจึงทำให้ผลการคำนวณไม่เป็นไปตามที่ถูกต้อง ผู้เสียภาษีแสดงรายได้ไว้ไม่ครบถ้วน โดยพบข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่าย แต่ไม่ได้นำมารวมคำนวณภาษี และผู้เสียภาษีแสดงเงินได้เฉพาะรายการเงินได้ที่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายเท่านั้น เมื่อตรวจวิเคราะห์ภายหลังพบว่า มีรายได้อื่นที่ไม่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย แต่ไม่นำไปรวมคำนวณภาษี ทำให้ไม่ได้คืนภาษีหรือ ต้องชำระภาษีเพิ่มเติม

จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ขอคืนภาษี มีปัญหาอยู่ในระดับมากหลายปัญหา ซึ่งแสดงถึงความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้ยังไม่ถูกต้อง รวมทั้งขาดการประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีเงินได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา

ของ มลฤดี เชาวพูนผล(2546) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และเช่นเดียวกับผลการศึกษาของ วนิศรา สุวรรณมงคล (2546) ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” เห็นว่ากรมสรรพากรควรมีการปรับปรุงในเรื่องการเพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ปัญหาจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 พบว่า มีข้อค้นพบเรียงตามลำดับปัญหาดังนี้

1. ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยภาพรวมพบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ ปัญหาการหักลดหย่อนบุพการี การหักลดหย่อนเงินสนับสนุนเพื่อการศึกษา ผู้เสียภาษีไม่เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ออกมาใหม่ทำให้นำมาใช้ไม่ถูกต้อง รวมทั้งมีการแก้ไขข้อกฎหมายระหว่างปีมาก ทำให้ผู้เสียภาษีติดตามไม่ทันการณจึงทำให้ผลการคำนวณไม่เป็นไปตามที่ถูกต้อง ผู้เสียภาษีแสดงรายได้ไว้ไม่ครบถ้วน โดยพบข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่าย แต่ไม่ได้นำมารวมคำนวณภาษี หรือแสดงเงินได้เฉพาะรายการเงินได้ที่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายเท่านั้น เมื่อตรวจวิเคราะห์ภายหลังพบว่ามียาได้อื่นที่ไม่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย แต่ไม่นำไปรวมคำนวณภาษี ทำให้ไม่ได้คืนภาษีหรือ ต้องชำระภาษีเพิ่มเติม

2. ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ได้แก่เรื่องปริมาณงานที่รับผิดชอบกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีอยู่ไม่เพียงพอ และปัญหากฎหมายใหม่และมาตรการทางภาษีออกและให้นำมาใช้ในระยะเวลาที่กระชั้นชิดทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมในการนำไปปฏิบัติ

3. ปัญหาในด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ โดยภาพรวมพบปัญหาอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัญหาที่พบส่วนใหญ่ได้แก่ ปัญหาระบบการจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ ยุ่งยากต้องคลิกจ่ายงานเป็นรายแบบ ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องปัญหาจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 ทำให้ทราบถึงระดับปัญหาในด้านต่างๆ อันจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเจ้าหน้าที่สามารถคืนภาษีได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ศึกษาขอเสนอแนะตามประเด็นที่ตรวจพบดังนี้

1. ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1.1 กรมสรรพากรควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีเข้าใจถึงการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามบทบัญญัติของกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

1.2 จัดให้มีการอบรม สัมมนาแก่หน่วยงานของภาครัฐและเอกชนให้เข้าใจถึงหลักการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และชี้แจงถึงรายการสิทธิประโยชน์ทางภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีการเปลี่ยนแปลงใหม่

1.3 จัดให้มีการอบรมสัมมนาทุกครั้ง ที่มีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อกฎหมายต่างๆ ที่กระทบโดยตรงต่อผู้เสียภาษี

1.4 ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงหน้าที่ในการเก็บรักษาและพร้อมส่งมอบเอกสารหลักฐาน เมื่อมีการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่

2. ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2.1 จัดอบรมเจ้าพนักงานกรมสรรพากรให้มีความรู้ ความสามารถในการแนะนำการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่ผู้เสียภาษีอย่างถูกต้อง ครบถ้วน

2.2 จัดระบบการทำงานในส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี โดยรวมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานกรรมวิธี และงานคืนภาษี ซึ่งมีลักษณะการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน เข้าด้วยกันเพื่อลดปัญหาปริมาณงานที่รับผิดชอบกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีอยู่ไม่เพียงพอ

2.3 จัดให้มีการอบรมสัมมนา ให้ความรู้เฉพาะด้านงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และวิเคราะห์แบบ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.4 ติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมแล้ว และจัดให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ เพื่อให้เกิดความชำนาญในวิธีการปฏิบัติงาน

3. ปัญหาในด้านระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และระบบสนับสนุนข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ

3.1 ควรปรับปรุงโปรแกรมระบบการจ่ายงานวิเคราะห์แบบให้สามารถ บันทึกการจ่ายงานได้อย่างรวดเร็ว

3.2 เพิ่มความถี่ในการอัปเดตข้อมูล ภาษีหัก ณ ที่จ่าย เพื่อให้ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ให้เป็นปัจจุบัน

3.3 ปรับปรุงระบบการบันทึกข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่าย โดยสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดขั้นต้น เช่น ประเภทของเงินได้ที่หัก ณ ที่จ่าย กับจำนวนเงิน และอัตราภาษีที่หักไว้เพื่อลดข้อผิดพลาดในการบันทึกตัวเลขจำนวนเงินผิดพลาด หรือเพิ่มระบบตรวจสอบชื่อผู้เสียภาษีกับเลขประจำตัวผู้เสียภาษี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved