

บทที่ 4

สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร ในทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีอากร ตลอดจนทัศนคติของผู้เสียภาษี โดยศึกษาจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 30 ราย และผู้เสียภาษีจำนวน 555 ราย รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ จากการศึกษาสามารถสรุปผลและมีข้อเสนอแนะได้ดังนี้

4.1 สรุปผลการศึกษา

4.1.1 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากร ผู้ปฏิบัติงานในระบบปฏิบัติงานแนวใหม่ของกรมสรรพากรในจังหวัดเชียงใหม่

- ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี ซึ่งในการปฏิบัติงานในระบบปฏิบัติงานแนวใหม่นี้ มุ่งเน้นในการออกตรวจสถานประกอบการและการตรวจเอกสารทางบัญชีของผู้ประกอบ จึงจำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่ในส่วนที่มีความรู้ความสามารถทางการบัญชีหรือการตรวจสอบมาช่วยในการปฏิบัติงาน

- ด้านโครงสร้างการติดตามและควบคุม

จากผลการศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานทั้ง 30 ราย ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ เห็นว่าสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและดีกว่าระบบเดิม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโครงสร้างและการติดตามควบคุมตลอด ทำให้การวางแผนการใช้งานในระบบปฏิบัติงานใหม่บรรลุวัตถุประสงค์ทั้งในแง่ของการเป็นองค์กรที่มีการพัฒนาและ สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยกว่าเดิมได้ แม้จะไม่มากนัก แต่หากมองลึกไปที่การใช้ฐานข้อมูลและโปรแกรมในการปฏิบัติงานยังถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง

• ด้านบุคลากร

จากผลการศึกษาเห็นได้ว่า จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่มีเหมาะสมแล้วการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีการทำงานในลักษณะเป็นทีมที่ดีมากมีการร่วมมือประสานงานระหว่างทีมกำกับดูแล มีความพร้อมความเข้าใจในหน้าที่ของตนในการปฏิบัติงานจัดอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก ซึ่งจะเห็นได้จากผลการศึกษาที่ว่า เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษา แนะนำหรือตอบปัญหา จะเห็นให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานและให้บริการ อีกทั้งในผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่เห็นว่าควรมีการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่าเรื่องที่ควรได้รับการฝึกอบรมมากที่สุดเห็นจะเป็นเรื่องการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลศึกษานี้ สอดคล้องกันในส่วนของการติดตามและควบคุมผลการปฏิบัติงานที่ว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถใช้ฐานข้อมูลที่มีอยู่ได้ดีเพียงพอ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง อาจจะโดยวิธีฝึกอบรม การประชุมให้ความรู้ เป็นต้น ด้านการให้สวัสดิการขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเกณฑ์ยังไม่ดีพอ เจ้าหน้าที่เห็นว่ายังมีการดำเนินการด้านนี้น้อยเกินไป

• ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาทำให้เห็นได้ว่าเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ไม่เพียงพอ ยังไม่สามารถให้ความสะดวก รวดเร็วในการใช้งานหรือยังใช้งานไม่ได้เต็มที่เท่าที่ควร

• ปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบ

ปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบมากที่สุดก็คือผู้ประกอบการไม่มาตามและไม่มีเงินเสียภาษีเป็นอันดับรองลงมา ปัญหาอีกประการที่มีคะแนนไม่ห่างจากสองอันดับแรกก็คือ รถยนต์ที่ใช้ในการออกตรวจสถานประกอบการมีน้อยไม่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมายปัญหาอื่นๆ ที่เจ้าหน้าที่พบจากการปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ ในเรื่องการใช้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดประโยชน์สูงสุด และผู้ประกอบการไม่เข้าใจเรื่องภาษี ส่วนประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแบบรายงานการตรวจสภาพกิจการ ถือว่าเป็นปัญหาแนวทางการปฏิบัติ ทำให้ไม่ คุ่มค่าในการกำกับดูแล

ปัญหาอื่นๆ ที่เจ้าหน้าที่พบจากการปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ ในเรื่องการใช้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดประโยชน์สูงสุด และผู้ประกอบการไม่เข้าใจเรื่องภาษี ส่วนประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแบบรายงานการตรวจสภาพกิจการ ถือว่าเป็นปัญหาแนวทางการปฏิบัติ ทำให้ไม่ คุ่มค่าในการกำกับดูแล

- **ความคิดเห็นอื่นๆ**

1. เจ้าหน้าที่ไม่พยายามใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในคอมพิวเตอร์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ผู้ประกอบการไม่เข้าใจในการเสียภาษี

3. แบบรายงานการตรวจสภาพกิจการ คำนึงถึงแต่ผู้ประกอบการรายใหญ่ไม่คำนึงถึงผู้ประกอบการรายย่อย เช่น ผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา ข้างถูกข้างเพียง 1 คน จึงไม่ได้ทำบัญชีเงินเดือน เวลาให้ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือจึงต่ำ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องกำกับดูแลอยู่ตลอดเวลา

4.1.2 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในระบบปฏิบัติงานแนวใหม่ของกรมสรรพากรในจังหวัดเชียงใหม่

- **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ**

จากแบบสอบถามผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเห็นเจ้าของกิจการ จากข้อมูลส่วนมากจะเป็นประเภทห้างหุ้นส่วนมีกิจการถือได้ว่าดำเนินกิจการได้ไม่นาน ส่วนใหญ่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ประเภทผู้ผลิต การติดต่อกับเจ้าหน้าที่เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบส่วนมากที่ให้สำนักงานบัญชีดำเนินการ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งถือเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพ ในเรื่องของกรกล่าวแสดงความคิดเห็น และมีการรับรู้ข่าวสารข้อมูลตลอดจนความรู้ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา

- **ด้านโครงสร้างการติดตามและควบคุม**

ผู้ประกอบการมีความสนใจเรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรอย่างมาก ถึงแม้ว่าจะเห็นว่าอ่านเข้าใจยาก ทั้งนี้เป็นเพราะต้องการเข้าใจ ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า ปัญหาของผู้ประกอบการที่มากที่สุดเกิดจาก กฎหมายภาษีอากรศึกษาเข้าใจยาก มีความซับซ้อนมาก โดยจะเห็นได้จากกลุ่มผู้ประกอบการที่มีความเห็นเช่นนี้ มีถึง จำนวน 552 ราย(ร้อยละ 99.47) จาก 555 ราย

ในเรื่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้ประกอบการในการปฏิบัติงานในระบบการระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายสถานประกอบการ และข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาษีอื่นๆ พบว่า ส่วนใหญ่จะทราบจากเจ้าหน้าที่ ทั้งที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน และที่ออกตรวจสถานประกอบการ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความรู้ ข่าวสารแก่ผู้ประกอบการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก และมองอีกด้านหนึ่งได้ว่า การปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแล สามารถเข้าถึงตัวของผู้ประกอบการ โดยจะเห็นได้จากการรับรู้ข่าวสารของผู้ประกอบการ และจะผลการศึกษาที่ชี้ให้

เห็นได้ยิ่งกว่าผู้ประกอบการมีความเต็มใจที่จะเสียภาษี และมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนที่ตอบว่าเต็มใจเสียภาษี ด้วยเหตุผลที่ว่าต้องการพัฒนาประเทศ และมีความมั่นใจว่ารัฐจะนำภาษีไปใช้พัฒนาประเทศ ถือว่าเป็นบรรยากาศที่ดีในการที่ผู้ประกอบการเข้าใจ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการเสียภาษี อันจะเป็นแนวทางที่ดีในการปฏิบัติงานโดยใกล้ชิดและสร้างความรู้สึที่ดีต่อกผู้ประกอบการ

กรณีการออกหนังสือเชิญพบ การออกตรวจสอบสถานประกอบการของเจ้าหน้าที่ผู้ประกอบการเห็นว่ามีเหมาะสมแล้ว ซึ่งทั้งการเชิญพบและการออกตรวจสอบสถานประกอบการนั้น ถือว่ามีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานมาก และมีผลกระทบต่อการค้าดำเนินงานตามขั้นตอน ผลการศึกษาเห็นว่าขั้นตอนการกำหนดระยะเวลาในการออกหนังสือเชิญพบและการออกตรวจฯ มีความเหมาะสมแล้ว มีความชัดเจน ละเอียดและกำหนดระยะเวลานัดได้เหมาะสมดีแล้ว

• ด้านบุคลากร

กรณีการรับทราบเกี่ยวกับการตรวจแนะนำ หรือชี้แจง เกี่ยวกับการดำเนินการทางด้านภาษีในลักษณะการปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้รับการตรวจแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ณ สถานประกอบการ ส่วนผู้ที่ไม่ทราบเรื่องการปฏิบัติงานระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด สาเหตุเพราะการดำเนินกิจการอาจให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดการ ส่วนความเห็นในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เห็นได้ชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ผล จะมีส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขบ้างในเรื่องความรู้ในเรื่องกฎหมายภาษีอากร เพราะมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และจากผลการศึกษาเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะขอคำแนะนำในเรื่องภาษีอากรโดยตรง เรื่องการให้บริการที่ดี มีอัตราสัย ซึ่งแม้จะมีผู้แสดงความเห็นมาว่าควรแก้ไข แต่ก็เห็นจากกลุ่มคนจำนวนไม่มาก แต่ก็ควรได้รับรู้ว่าควรปรับปรุงแก้ไข ซึ่งจะเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ประกอบการในการให้บริการที่ดี นอกเหนือไปจากการสร้างความมั่นใจให้ผู้ประกอบการเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ดีสามารถนำไปปฏิบัติได้ พร้อมและยินดีที่จะให้บริการ

• การดำเนินงานบัญชีของผู้ประกอบการ

กรณีการดำเนินการทางบัญชี ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจะมีการจัดทำบัญชี โดยจ้างสำนักงานบัญชี เพราะเห็นว่าเป็นเรื่องยุ่งยาก ไม่มีความรู้เพียงพอ กลัวความผิดพลาด การปฏิบัติงานแนวใหม่นี้ถือว่า เป็นการปฏิบัติงานในลักษณะเข้าไปทำหน้าที่คล้ายพี่เลี้ยง คอยให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ กรณีการเพิ่มภาระให้ผู้ประกอบการกรณีปฏิบัติงานในแนวใหม่ ผลปรากฏว่าไม่ได้เพิ่มภาระให้ผู้ประกอบการแต่อย่างใด

• วัตถุประสงค์ เครื่องมือ เครื่องใช้และเทคโนโลยี

ผลการศึกษา พบว่า การใช้โทรศัพท์ติดต่อเรื่องภายในหน่วยงานมีความสะดวกพอใช้ ไม่ต้อติดยากแล้วด้วยปัจจุบันมีการเพิ่มสายโทรศัพท์ให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะในทีมกำกับดูแล อย่างน้อยจะมีทีมละ 1 เครื่อง ซึ่งไม่เฉพาะความสะดวกในเรื่องการใช้โทรศัพท์ติดต่อกับหน่วยงาน แต่ในการปฏิบัติงานกำกับดูแล จากการศึกษาผลปรากฏว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ข้อมูลของกิจการจากคอมพิวเตอร์มีความเชื่อถือได้ปานกลาง ซึ่งแสดงถึงความเชื่อถือในข้อมูลของผู้ประกอบการ แต่ข้อมูลในปัจจุบันบางทีก็ไม่ทันสมัย ปัญหานี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานแนวใหม่นี้ ยังเป็นช่วงเริ่มทดลองปฏิบัติ ยังมีข้อบกพร่องในเรื่องข้อมูลบ้าง แต่ก็ถือว่าสามารถหาได้รวดเร็วกว่าเดิม

4.2 การอภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคของระบบกำกับดูแล ผู้เสียหายอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการนี้ พบว่า การที่กรมสรรพากรได้นำเอามาตรการการจัดเก็บภาษีแนวใหม่เข้ามาใช้ โดยวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรเหมาะสมตามสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศ และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องครบถ้วนให้เป็นปัจจุบัน โดยไม่ก่อให้เกิดหนี้อากรค้าง ตลอดจนมุ่งเน้นถึงการปฏิบัติงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญที่การกำกับดูแลผู้ประกอบการอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ เพื่อให้ทราบถึงสภาพกิจการที่แท้จริงของผู้ประกอบการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม

ผลที่ได้จากการศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ามีการปฏิบัติงานได้ผล โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ประกอบการ มีความเห็นว่าสอดคล้องกันถึงการปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแลผู้เสียหายอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดขั้นตอนการทำงานได้ระดับหนึ่ง ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสพบกัน สามารถทราบถึงสถานะที่แท้จริงของกิจการ เจ้าหน้าที่มีการออกตรวจเพื่อให้คำแนะนำเป็นรายสถานประกอบการ อย่างสม่ำเสมอทำให้ผู้ประกอบการได้รับรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีอากร ปัญหา และแนวทางแก้ไข ซึ่งแต่เดิมเจ้าหน้าที่กับผู้ประกอบการไม่มีโอกาสพบกัน เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำได้เป็นการเฉพาะเจาะจงในปัญหาของผู้ประกอบการ เพราะมิได้มีการกำกับดูแลเป็นรายสถานประกอบการและไม่มีข้อมูล อีกประการหนึ่งเมื่อมีการเชิญพบในระบบงานเดิม ผู้ประกอบการมักจะไม่ได้ไปพบ

เจ้าหน้าที่ โดยจัดให้สำนักงานบัญชีไปแทน ผลการศึกษาในด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการร่วมมือ มีความเข้าใจในหน้าที่ของตน เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา แนะนำหรือตอบปัญหา จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานและให้บริการ ในด้านผู้ประกอบการจะเห็นว่าผู้ประกอบการมีความเต็มใจที่จะเสียภาษี และมีความเชื่อมั่นว่าเมื่อเสียภาษีแล้วรัฐจะนำกลับมาพัฒนาประเทศ

ผลการศึกษาในด้านผู้ประกอบการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและจ้างสำนักงานบัญชีเป็นผู้ดำเนินการภาษีอากรแทน เมื่อมีการเชิญพบสำนักงานบัญชี จึงเป็นผู้มาพบ ดังนั้น จึงเกิดปัญหาเจ้าของหรือผู้ประกอบการไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติทางภาษีอากร เมื่อเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบสภาพกิจการจึงทำให้เกิดปัญหาด้านเอกสาร เช่น เอกสารสูญหาย เอกสารไม่ได้อยู่ที่ตัวผู้ประกอบการ

จากการศึกษา พบว่า ปัญหาเจ้าหน้าที่ คือไม่มีความสะดวก เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ การใช้ฐานข้อมูลและโปรแกรมในการปฏิบัติงานยังถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง ด้านขวัญและกำลังใจเจ้าหน้าที่เห็นว่ายังมีสวัสดิการน้อยเกินไป ผู้ประกอบการไม่ไปตามนัด รถยนต์ไม่เพียงพอในการออกตรวจ

ปัญหาของผู้ประกอบการที่มากที่สุดเกิดจาก กฎหมายภาษีอากรภาษีอากรศึกษา เข้าใจยาก มีความซับซ้อนมาก ไม่มีเงินเสียภาษี ปัญหาด้านเศรษฐกิจก็ถือว่ามีผลกระทบอย่างมาก ในด้านการเสียภาษีอากรของผู้ประกอบการ

4.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งดูจากมุมมองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและผู้ประกอบการซึ่งได้รับการกำกับดูแล อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงและแก้ไขของผู้ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้ยังมีรายละเอียดอื่นๆที่จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในโอกาสต่อไป จึงขอเสนอแนะประเด็นที่น่าสนใจที่ได้จากการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้ค่าเบี้ยเลี้ยงอย่างน้อยวันละ 100 - 200 บาท ต่อคน ถ้านารถยนต์ส่วนตัวไปใช้ในงานให้เบิกค่าน้ำมันได้ ตามข้อเท็จจริง จัดให้มีการประกันภัยรถยนต์สำหรับรถยนต์ส่วนตัวที่นำมาใช้ในงาน จัดให้มีการประกันชีวิตสำหรับเจ้าหน้าที่เฉพาะในเขตจังหวัดที่มีรอยต่อของอำเภอห่างไกลกัน จัดให้มีคอมพิวเตอร์ใช้อย่างเพียงพออย่างน้อยทีละ 3 เครื่อง (ปัจจุบันมีทีละ 1 เครื่อง) ซึ่งไม่เพียงพอ

2. ด้านการฝึกอบรมให้ความรู้เฉพาะเรื่อง เฉพาะประเด็น ในการปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแล ปรับปรุงความพร้อมของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในการที่จะแนะนำให้ผู้ประกอบการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจไปในทางเดียวกันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนด

3. จัดอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4. ด้านการจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ ซึ่งให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการในด้านการเสียภาษี ตลอดจนสร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีให้ถูกต้อง โดยจัดทำแผ่นพับ ลงโฆษณาตามสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ด้านการประชาสัมพันธ์ ต้องให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในด้านนี้โดยเฉพาะ โดยอาจจะส่งเจ้าหน้าที่ไปทำการอบรมด้านการประชาสัมพันธ์ ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของแต่ละจังหวัดไม่มีศักยภาพเท่าที่ควร

5. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

4.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

เนื่องจากกลุ่มประชากรเป้าหมายในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นข้อปัญหาที่ค้นพบจึงอาจจะมีประโยชน์สำหรับการปรับปรุงแก้ไขเฉพาะกลุ่มในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ เพราะความเห็นปัญหา อุปสรรคที่ได้จากการศึกษามีอยู่ในขอบเขตจำกัด ดังนั้น ในการศึกษาโอกาสต่อไป ควรเพิ่มกลุ่มประชากรกลุ่มอื่น เช่น ศึกษาผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่ในระดับภาค เพื่อนำประโยชน์ของการศึกษามาปรับปรุงแก้ไขและใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด