

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาด้านทุนและผลตอบแทนของระบบงานสำรวจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 2 และศึกษาถึงทัศนคติของเจ้าหน้าที่รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคของระบบงานสำรวจจาก เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสำรวจ จำนวน 30 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน

ในการศึกษาด้านทุนของระบบงานสำรวจซึ่งเป็นต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ สามารถจำแนก ออกเป็น 2 ชนิด คือ ต้นทุนแจ้งชัด ประกอบด้วย ค่าตอบแทนเหมาจ่าย (เบี้ยเลี้ยง) ค่ากระดาษ และค่าหมึกพิมพ์ ต้นทุนไม่แจ้งชัด ประกอบด้วย เงินเดือนของเจ้าหน้าที่ในระบบงานสำรวจ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง และค่าซ่อมบำรุงยานพาหนะ

ผลการศึกษา พบว่าต้นทุนแจ้งชัดและต้นทุนไม่แจ้งชัดมีจำนวน 125,962.50 บาท และ จำนวน 541,399.88 บาท ตามลำดับ รวมเป็นต้นทุนทั้งสิ้น จำนวน 667,362.38 บาท

ในการศึกษาผลตอบแทน พบว่าผู้ประกอบการที่เจ้าหน้าที่เข้าสำรวจสถานประกอบการ ในปีงบประมาณ 2546 มีจำนวน 5,044 ราย เป็นผู้ประกอบการประเภทนิติบุคคล จำนวน 349 ราย ดังนั้น คงเหลือเป็นประเภทบุคคลธรรมดา จำนวน 4,695 ราย ประกอบด้วย

1. ผู้ประกอบการรายใหม่ที่สามารถนำเข้าสู่ระบบภาษีได้ จำนวน 936 ราย ชำระภาษี จำนวน 582,387.95 บาท
2. ผู้ประกอบการรายเดิมแต่ชำระภาษีเพิ่มขึ้นเนื่องจากการเข้าสำรวจสถานประกอบการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 2,933 ราย ชำระภาษีไว้จำนวน 3,641,607.80 บาท
3. เป็นผู้ประกอบการรายเดิมที่เจ้าหน้าที่เข้าสำรวจแล้วแต่ไม่มีผลทำให้การชำระภาษี เพิ่มขึ้น จำนวน 119 ราย

4. เป็นผู้ประกอบการที่เจ้าหน้าที่เข้าสำรวจแล้วแต่ไม่สามารถนำเข้าสู่ระบบภาษีได้ จำนวน 707 ราย

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ระบบงานสำรวจให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าเนื่องจากให้ผลตอบแทน (จำนวน 4,223,995.75 บาท) มากกว่าต้นทุน (จำนวน 667,362.38 บาท) เมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนของต้นทุนต่อผลตอบแทนพบว่า ผลตอบแทน 100 บาท มีต้นทุนของระบบงานสำรวจ จำนวน 15.80 บาท

### 5.1.2 ผลการศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของระบบงานสำรวจ

ผลจากการออกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่สำรวจ จำนวน 30 คน พบว่า เจ้าหน้าที่สำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.33 อายุ 41 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 70 ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการสรรพากร ร้อยละ 36.66 เป็นข้าราชการระดับ 6-7 ร้อยละ 50 ทำงานด้านสำรวจ มาเป็นเวลาประมาณ 1-3 ปี ร้อยละ 53.33 และมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 33.33 ผลการศึกษานี้จำแนกออกเป็น 2 ส่วน คือ

#### 1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาด้านการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัญหาที่พบในขั้นตอนเตรียมการสำรวจ พบว่า เจ้าหน้าที่สำรวจให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาการกำหนดจำนวนรายที่ต้องสำรวจเท่ากันทุกพื้นที่ (พื้นที่เป้าหมาย 5 ราย/คน/วัน รายเป้าหมายและ/หรือนิติบุคคลตั้งใหม่ 2 ราย/คน/วัน) โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละท้องที่มากที่สุด โดยเสนอแนะว่าควรให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา กำหนดเป้าหมายขึ้นเองตามความเหมาะสม

ส่วนที่ 2 ปัญหาที่พบในขั้นตอนขณะสำรวจ พบว่าเจ้าหน้าที่สำรวจ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาด้านการบริหารเวลาในแต่ละวันที่ออกสำรวจเพื่อให้ได้จำนวนรายตามเป้าหมายมากที่สุด หากให้พื้นที่สาขา กำหนดเป้าหมายขึ้นเองตามความเหมาะสม จะทำให้ลดปัญหาข้อนี้ได้

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในขั้นตอนสำรวจแล้วเสร็จ พบว่าเจ้าหน้าที่สำรวจให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาการติดตามผู้ประกอบการให้มาชำระภาษีตามกำหนดมากที่สุด โดยไม่มีผู้ใดให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา

#### 2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาด้านองค์ประกอบของระบบงานสำรวจ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานของกรมสรรพากร ผลการพบว่าเจ้าหน้าที่สำรวจให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาขาดมาตรการลงโทษที่เด็ดขาดและรวดเร็วต่อผู้กระทำผิดทางภาษีมากที่สุด

โดยเสนอแนะ ให้ทีมงานจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เร่งออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในรายที่มีปัญหา และดำเนินการตามระเบียบโดยเร็ว เพื่อไม่ให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้เสียภาษีรายอื่น

**ส่วนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สำรวจ** ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สำรวจให้ความสำคัญกับปัญหาต้องปฏิบัติงานอื่น ๆ อีกนอกจากงานสำรวจมากที่สุด โดยเสนอแนะว่า กรมสรรพากรควรเร่งประชาสัมพันธ์ถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี เพื่อลดปริมาณงานในสำนักงานลง เช่น การให้บริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการยื่นแบบผ่านทางธนาคาร และการให้บริการผ่านทางไปรษณีย์ เป็นต้น

**ส่วนที่ 3 ปัญหาด้านผู้ประกอบการ** ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สำรวจให้ความสำคัญกับปัญหาขาดความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีมากที่สุด โดยเสนอแนะว่า รัฐบาลควรสร้างความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรให้แก่ประชาชนโดยทั่วไป

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนของระบบงานสำรวจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 รวมทั้งศึกษาถึงทัศนคติของเจ้าหน้าที่สำรวจ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานสำรวจ นั้น สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ ดังต่อไปนี้

### 1. ข้อเสนอแนะแยกตามปัญหา จำนวน 3 ด้าน ได้แก่

#### 1.1 ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1 ปัญหาในขั้นตอนเตรียมการสำรวจ** พบว่า การกำหนดจำนวนรายที่ต้องสำรวจเท่ากันทุกพื้นที่ (พื้นที่เป้าหมาย 5 ราย/คน/วัน รายเป้าหมายและ/หรือนิติบุคคลตั้งใหม่ 2 ราย/คน/วัน) โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละท้องที่ มีความสำคัญมากที่สุด ดังนั้น กรมสรรพากรจึงควรกำหนดเป้าหมายการสำรวจออกเป็นกลุ่ม ๆ โดยอาศัยข้อมูลเศรษฐกิจรายจังหวัดของแต่ละพื้นที่ เช่น กลุ่มจังหวัดที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจสูง รองลงไปคือกลุ่มจังหวัดที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจปานกลาง และกลุ่มจังหวัดที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจค่อนข้างต่ำ โดยแต่ละกลุ่มควรสำรวจพื้นที่เป้าหมาย รายเป้าหมายและ/หรือนิติบุคคลตั้งใหม่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้ความรับผิดชอบเป็นไปด้วยความเหมาะสมและสะดวกต่อการวัดประสิทธิภาพโดยรวม

**ส่วนที่ 2 ปัญหาที่พบในขั้นตอนขณะสำรวจ** พบว่าการบริหารเวลาในแต่ละวันที่ออกสำรวจเพื่อให้ได้จำนวนรายตามเป้าหมาย มีความสำคัญมากที่สุด อาจเป็นเพราะสภาพท้องที่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งท้องที่ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 รับผิดชอบส่วนใหญ่แล้ว

ประชาชนประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นหลัก สภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูง ชุมชนมักกระจายตัวออกไปตามพื้นที่ ทำให้เจ้าหน้าที่สำรวจส่วนใหญ่มีปัญหาในการเดินทางเพื่อทำงานให้ได้ตามเป้าหมายในแต่ละวัน หากกรมสรรพากรพิจารณาดำเนินการ ดังข้อเสนอแนะในส่วนที่ 1 ก็จะช่วยให้การบริหารเวลาเป็นไปอย่างเหมาะสมเช่นกัน

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในขั้นตอนสำรวจแล้วเสร็จ พบว่าเจ้าหน้าที่สำรวจให้ความสำคัญกับปัญหาการติดตามผู้ประกอบการให้มาชำระภาษีตามกำหนดมากที่สุด ดังนั้น ควรมีการอบรมเพื่อเพิ่มเทคนิคการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่สำรวจ รวมทั้งหามาตรการสนับสนุนต่าง ๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่การเสียภาษี โดยเฉพาะการจัดอบรมผู้นำชุมชน หรืออนุมัติเงินค่าตอบแทนเหมาะสม (เบี้ยเลี้ยง) ให้เป็นไปตามที่ขอเบิก ก็จะสามารถลดปัญหาส่วนนี้ได้

## 1.2 ปัญหาด้านองค์ประกอบของระบบงานสำรวจ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานของกรมสรรพากร ผลการพบว่าเจ้าหน้าที่สำรวจให้ความสำคัญกับปัญหาขาดมาตรการลงโทษที่เด็ดขาดและรวดเร็วต่อผู้กระทำผิดทางภาษีมากที่สุด ดังนั้น การเร่งดำเนินการลงโทษผู้กระทำผิดให้เห็นผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว อีกทั้งประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อชี้ให้เห็นโทษของการทำความผิดทางภาษี จะช่วยสร้างความยำเกรงต่อกฎหมายและสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่สำรวจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สำรวจ ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สำรวจให้ความสำคัญกับปัญหาต้องปฏิบัติงานอื่น ๆ อีกนอกจากงานสำรวจมากที่สุด ดังนั้น กรมสรรพากรจึงควรหาวิธีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนให้มากกว่านี้ เพื่อให้ทราบว่ามีบริการรูปแบบใหม่ โดยผู้เสียภาษีไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เช่น การยื่นแบบแสดงรายการ การทำบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะ ผู้เสียภาษีสามารถดำเนินการได้ทางระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อลดภาระงานภายในสำนักงาน ทำให้เจ้าหน้าที่สำรวจได้ทำหน้าที่อย่างเต็มที่ตามที่กรมสรรพากรต้องการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาด้านผู้ประกอบการ ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สำรวจให้ความสำคัญกับปัญหาขาดความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีมากที่สุด ดังนั้น นอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในหน้าที่การเสียภาษีดังกล่าวแล้ว ในระดับรัฐบาลควรตระหนักถึงวิธีการที่จะปลูกฝังค่านิยมในการเสียภาษีเพื่อประเทศชาติให้แก่เยาวชนไทย โดยการนำวิชาภาษีอากรเข้าบรรจุในหลักสูตรการศึกษาภาคบังคับ เพราะการจัดเก็บภาษี

ตามประมวลรัษฎากรมีผลกระทบต่อคนทั้งประเทศ หากได้รับความร่วมมือจากประชาชน ย่อมทำให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทัวถึง และเป็นธรรม อีกทั้งสามารถ สร้างประโยชน์ในการพัฒนาประเทศได้นานัปการ

## 2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.1 ควรมีการปรับปรุงอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมกับลักษณะงานและให้ครอบคลุมทุก ๆ พื้นที่ โดยเจ้าหน้าที่สำรวจควรมีคุณสมบัติตรงตามที่กรมสรรพากรกำหนด คือตำแหน่งนักวิชาการ สรรพากร เพื่อป้องกันปัญหาการมีบุคลากรด้านสำรวจที่ไม่เพียงพอ

2.2 พัฒนาความรู้และเทคนิคในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่สำรวจทุก ๆ ด้านที่จำเป็น ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร ระเบียบและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ความรู้ในการนำข้อมูล ข่าวสารภายในที่มีอยู่ในระบบเครือข่ายราชการ (intranet) มาเชื่อมโยงกับข้อมูลหน่วยงานภายนอก รวมทั้งการอบรมให้ความรู้ทางด้านจิตวิทยาในการทำงานสำรวจ

## 5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

เนื่องจากการปฏิบัติงานตามระบบงานสำรวจ โดยส่วนใหญ่จะเป็นหน้าที่ของทีมงานหลักจำนวน 3 ทีม ได้แก่ ทีมสำรวจ ทีมบริหารการสำรวจและทีมกำกับดูแล แต่การศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาเฉพาะต้นทุนการปฏิบัติงานของทีมสำรวจและทีมบริหารการสำรวจ ไม่ได้ครอบคลุมถึงต้นทุนการปฏิบัติงานที่ทีมกำกับดูแลใช้ในการติดตามดูแลผู้เสียภาษีประเภทนิติบุคคลหรือผู้ประกอบการที่ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะ เนื่องจากมีความสัมพันธ์ค่อนข้างมากกับงานกำกับดูแลที่ต้องปฏิบัติเป็นปกติ อีกทั้งการทำงานของทั้ง 3 ทีม อยู่ภายใต้การควบคุมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ดังนั้น จึงมีค่าใช้จ่ายบางรายการ ที่ไม่สามารถนำมาแสดงให้เห็นชัดเจนแยกออกจากค่าใช้จ่ายรวมของสำนักงานได้ เช่น ค่าจัดส่งเอกสาร ค่าเสื่อมยานพาหนะ ค่าวัสดุเครื่องเขียน รวมทั้งค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ได้แก่ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า เป็นต้น

ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาทัศนคติในด้านเจ้าหน้าที่ทีมบริหารการสำรวจและผู้ประกอบการที่ถูกสำรวจด้วย เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุม อีกทั้งสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น