

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาร่วมเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือประมวลรัษฎากรและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง จำนวน 41 คน กลุ่มผู้ประกอบการบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 100 ราย และกลุ่มเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 16 คน ผลการศึกษาจึงเป็นผลจากจำนวนตัวอย่างของการศึกษา จำนวน 157 ตัวอย่าง

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาได้ทำการแยกสรุปตามวัตถุประสงค์และวิธีการศึกษา ดังนี้

##### 5.1.1 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย

ในการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย ได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสรุปผลการศึกษาดังนี้

##### 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี

จากผลการศึกษาจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี จำนวน 41 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 58.54 มีระดับตำแหน่ง 6-7 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 53.66 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 82.93 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 80.49 มีระยะเวลา

การปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแล 5 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 70.73 มี  
ประสบการณ์การอบรมเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 95.10

การทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายตามประมวลรัษฎากร ซึ่งแบ่ง  
ความรู้ออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ด้านอัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย  
และด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายภาษีหัก ณ ที่จ่าย พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความรู้  
ความเข้าใจแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยลำดับที่หนึ่ง คือ ด้านแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่  
จ่าย ลำดับที่สอง คือ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายภาษีหัก ณ ที่จ่าย และลำดับที่สาม คือ ด้าน  
อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการจัดเก็บภาษีหัก ณ  
ที่จ่าย ซึ่งแบ่งปัญหาออกเป็น 4 ด้าน พบว่าปัญหาด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก  
สะดวก ลำดับที่หนึ่ง คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่มีงานที่ต้องปฏิบัติมาก มีระดับของปัญหามาก ลำดับที่  
สอง คือ ปัญหาด้านการขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านภาษีหัก ณ ที่จ่าย มีระดับของปัญหา  
ปานกลาง และลำดับที่สาม คือ ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีระดับของ  
ปัญหাপานกลาง

ปัญหาด้านการกำกับดูแลผู้เสียภาษี ลำดับที่หนึ่ง คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่มีความรู้  
ความสามารถไม่เพียงพอ ลำดับที่สอง คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่เห็นความสำคัญของภาษีหัก ณ ที่  
จ่าย และลำดับที่สาม คือ ขาดการตรวจสอบและนำบทลงโทษมาใช้ที่จริงจัง มีระดับของปัญหาอยู่  
ในระดับปานกลางทั้ง 3 ปัญหา

ปัญหาด้านผู้มีหน้าที่หักและผู้ถูกหัก ภาษีหัก ณ ที่จ่าย ลำดับที่หนึ่ง คือ ปัญหาผู้มีหน้าที่  
เกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายของกิจการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายไม่เพียงพอ  
ลำดับที่สอง คือ ปัญหาผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย ยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ถูกหักไว้ไม่  
ถูกต้อง และลำดับที่สาม คือ ปัญหาผู้มีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย ไม่ต้องการหักเนื่องจากคิดว่ามีความ  
ยุ่งยากซับซ้อน มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ปัญหา

ปัญหาด้านกฎหมายภาษีอากร ลำดับที่หนึ่ง คือ ปัญหาการใช้บทกำหนดโทษเกี่ยวกับ  
เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม และโทษอาญายังมีน้อยไม่เด็ดขาด ลำดับที่สอง คือ ปัญหากฎหมายภาษีอากร  
ความยุ่งยากซับซ้อนและเข้าใจยาก และลำดับที่สาม คือ ปัญหาความไม่ชัดเจนของกฎหมายทำให้มี  
การตีความเกี่ยวกับข้อกฎหมายที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีระดับ  
ของปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ปัญหา

## 2) กลุ่มผู้ประกอบการ

จากผลการศึกษากลุ่มผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ไม่เคยมีประสบการณ์การอบรมเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานในด้านการหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 เป็นนิติบุคคลและบุคคลธรรมดาที่มีจำนวนเท่ากันคือประเภทละ 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 ประเภทกิจการส่วนใหญ่ประกอบกิจการซื้อขายไป จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.00 ประเภทการหักภาษี ณ ที่จ่ายของกิจการเป็นทั้งผู้มีหน้าที่หักและผู้ถูกหักภาษีหัก ณ ที่จ่าย จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.00 การดำเนินการทางการบัญชีและภาษีอากร ผู้ประกอบการจ้างสำนักงานบัญชีในการดำเนินการทางการบัญชีและภาษีอากร จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.00

การทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายตามประมวลรัษฎากร ซึ่งแบ่งความรู้ออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ด้านอัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย และด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายภาษีหัก ณ ที่จ่าย พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับที่หนึ่ง คือ ด้านแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ลำดับที่สอง คือ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายภาษีหัก ณ ที่จ่าย และลำดับที่สาม คือ ด้านอัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการหัก และนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย ซึ่งแบ่งปัญหาออกเป็น 4 ด้าน พบว่า ปัญหาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ลำดับที่หนึ่ง คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ตรงกันทำให้เกิดความสับสน ลำดับที่สอง คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านข้อกฎหมายไม่เพียงพอต่อการให้คำอธิบายแก่ผู้ประกอบการ โดยมีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านการคำนวณภาษีและการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ลำดับที่หนึ่ง คือ ด้านประเภทเงินได้ที่ต้องหักและนำส่งภาษี ลำดับที่สอง คือ ปัญหาด้านความรู้เกี่ยวกับอัตราภาษีที่ต้องหักและนำส่ง และลำดับที่สาม คือ ปัญหาวิธีการคำนวณจำนวนภาษีที่ต้องหัก มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ปัญหา

ปัญหาด้านข้อกฎหมายภาษีอากร ลำดับที่หนึ่ง คือ ปัญหากฎหมายภาษีอากรมีความยุ่งยากซับซ้อนและเข้าใจยาก มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับมาก ลำดับที่สอง คือ ปัญหาความชัดเจนในการออกกฎหมายภาษีอากร มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และลำดับที่สาม คือ

ปัญหากฎหมายภาษีอากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งจนผู้ปฏิบัติตามไม่ทัน มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ลำดับที่หนึ่ง คือ ปัญหาการจัดอบรม/สัมมนาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านภาษีหัก ณ ที่จ่ายมีน้อยเกินไป ลำดับที่สอง คือ ปัญหาการเผยแพร่ข่าวสารเน้นเผยแพร่ความรู้มากกว่าการสร้างความรู้ความเข้าใจ และลำดับที่สาม คือ ปัญหาการเผยแพร่ข่าวสารด้านภาษีหัก ณ ที่จ่ายผ่านทางสื่อต่าง ๆ มีน้อยเกินไป มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ปัญหา

### 3) กลุ่มส่วนราชการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากผลการศึกษากลุ่มเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 16 คน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นเจ้าพนักงานการเงิน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 เคยมีประสบการณ์การอบรมเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 ประเภทของหน่วยงานเป็นหน่วยงานองค์กรบริหารส่วนตำบล จำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 68.75

การทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายตามประมวลรัษฎากร ซึ่งแบ่งความรู้ออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ด้านอัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย และด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายภาษีหัก ณ ที่จ่าย พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความรู้ความเข้าใจแต่ละด้านอยู่ระดับปานกลาง ลำดับที่หนึ่ง คือ ด้านแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย และด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายภาษีหัก ณ ที่จ่าย และลำดับที่สอง คือ ด้านอัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย ซึ่งแบ่งปัญหาออกเป็น 4 ด้าน พบว่า ปัญหาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ลำดับที่หนึ่ง คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ตรงกันทำให้เกิดความสับสน ลำดับที่สอง คือ ปัญหาไม่ได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ เช่น การพูดจาไม่สุภาพ มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านการคำนวณภาษีและการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ลำดับที่หนึ่ง คือ ปัญหาด้านวิธีการคำนวณจำนวนภาษีที่ต้องหักและนำส่ง ลำดับที่สอง คือ ปัญหาด้านการนำภาษีที่ถูกหักไปใช้ในการเครดิตภาษีเงินได้ มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านข้อกฎหมายภาษีอากร ลำดับที่หนึ่ง คือ ปัญหากฎหมายภาษีอากรมีความยุ่งยากซับซ้อนและเข้าใจยาก ลำดับที่สอง คือ ปัญหาด้านกฎหมายภาษีอากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งจนผู้ปฏิบัติตามไม่ทัน และปัญหาด้านความชัดเจนในการออกกฎหมายภาษีอากร ลำดับที่สาม คือ ปัญหาด้านกฎหมายภาษีอากรมีช่องว่างทำให้เกิดการหลบเลี่ยงในการชำระภาษี มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ลำดับที่หนึ่ง คือ ปัญหาการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อที่ยากแก่การเข้าถึง ลำดับที่สอง คือ ปัญหาการเผยแพร่ข่าวสารด้านภาษีหัก ณ ที่จ่ายผ่านทางสื่อต่าง ๆ มีน้อยเกินไป ลำดับที่สาม คือ ปัญหาการเผยแพร่ข่าวสารเน้นเผยแพร่ความรู้มากกว่าการสร้าง ความเข้าใจ และปัญหาการจัดอบรม/สัมมนาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านภาษีหัก ณ ที่จ่าย มีน้อยเกินไป มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

### 5.1.2 ผลการศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย ความต้องการปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย ผลการศึกษาจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพบว่า ลำดับที่หนึ่ง คือ ต้องการให้มีการจัดอบรม/สัมมนาให้ผู้มีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายและผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ลำดับที่สอง คือ การจัดตั้งหน่วยให้บริการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามโดยเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษีหัก ณ ที่จ่าย และลำดับที่สาม คือ การจัดอบรม/สัมมนาให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย สำหรับผู้ประกอบการพบว่า ลำดับที่หนึ่ง คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ออกไปให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ลำดับที่สอง คือ การเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายของกรมสรรพากร และลำดับที่สาม คือ การปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการเสียภาษีให้แก่ผู้มีหน้าที่หักและนำส่งภาษี ณ ที่จ่าย และผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย สำหรับเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า ลำดับที่หนึ่ง คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ออกไปให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ลำดับที่สอง คือ การจัดอบรม/สัมมนาให้ผู้มีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายและผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย และลำดับที่สาม คือ การจัดอบรม/สัมมนาให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุปผลการศึกษาด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ด้านปัญหาและอุปสรรค ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่ายของ 3 กลุ่ม

|   | กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน  | กลุ่มผู้ประกอบการ   | กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น   |
|---|--|---|---|
| ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายตามประมวลรัษฎากร | มีความรู้โดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก   | มีความรู้โดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง  | มีความรู้โดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง  |
| ปัญหาและอุปสรรค   | <p>ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก</p> <p>1.เจ้าหน้าที่มีงานที่ต้องปฏิบัติมาก มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับมาก</p> <p>2.ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>3.จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานมีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>ด้านการกำกับดูแลผู้เสียภาษี</p> <p>1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> | <p>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>1.เจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ตรงกันทำให้เกิดความสับสน มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านข้อกฎหมายไม่เพียงพอต่อการให้คำอธิบายแก่ผู้ประกอบการ มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>ด้านการคำนวณและการยื่นแบบแสดงรายการภาษี</p> <p>1. ประเภทเงินได้ที่ต้องหักและนำส่งภาษี มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> | <p>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>1. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ตรงกันทำให้เกิดความสับสน มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>2. ไม่ได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>ด้านการคำนวณและการยื่นแบบแสดงรายการภาษี</p> <p>1. วิธีการคำนวณจำนวนภาษีที่ต้องหักและนำส่ง มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> |

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

|  | กลุ่มเจ้าหน้าที่<br>ผู้ปฏิบัติงาน   | กลุ่มผู้ประกอบการ  | กลุ่มเจ้าหน้าที่ของ<br>หน่วยงานองค์กร<br>ปกครองส่วนท้องถิ่น  |
|--|---|--|--|
|  | <p>2. เจ้าหน้าที่ที่ไม่เห็นความสำคัญของภาษีหัก ณ ที่จ่าย มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>3. ขาดการตรวจสอบและนำบทลงโทษมาใช้ที่จริงจัง มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p><b>ด้านผู้มีหน้าที่หักและผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย</b></p> <p>1. ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายของกิจการมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอ มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>2. ผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ถูกหักไว้ไม่ถูกต้อง มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>3. ผู้มีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายไม่ต้องการหักเนื่องจากคิดว่ามี</p> | <p>2. ความรู้เกี่ยวกับอัตราภาษีที่ต้องหักและนำส่ง มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>3. วิธีการคำนวณจำนวนภาษีที่ต้องหักและนำส่ง มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p><b>ด้านข้อกฎหมายภาษีอากร</b></p> <p>1. กฎหมายภาษีอากรมีความยุ่งยากซับซ้อนและเข้าใจยาก มีของปัญหาอยู่ในระดับมาก</p> <p>2. ความชัดเจนในการออกกฎหมายภาษีอากรมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>3. กฎหมายภาษีอากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งจนผู้ปฏิบัติตามไม่ทันมีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> | <p>2. การนำภาษีที่ถูกหักไปใช้ในการเครดิตภาษีเงินได้ มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p><b>ด้านข้อกฎหมายภาษีอากร</b></p> <p>1. กฎหมายภาษีอากรมีความยุ่งยากซับซ้อนและเข้าใจยาก มีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>2. กฎหมายภาษีอากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งจนผู้ปฏิบัติตามไม่ทันมีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>3. ความชัดเจนในการออกกฎหมายภาษีอากรมีระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง</p> |

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

|  | กลุ่มเจ้าหน้าที่<br>ผู้ปฏิบัติงาน   | กลุ่มผู้ประกอบการ  | กลุ่มเจ้าหน้าที่ของ<br>หน่วยงานองค์กร<br>ปกครองส่วนท้องถิ่น   |
|--|---|--|---|
|  | ความยุ่งยากและ<br>ซับซ้อน มีระดับของ<br>ปัญหาอยู่ในระดับปาน<br>กลาง   |  |   |
|  | <p><b>ด้านกฎหมายภาษีอากร</b></p> <p>1. การใช้ใบกำกับ<br/>โทษเกี่ยวกับเบี้ยปรับ<br/>เงินเพิ่มและโทษอาญา<br/>ยังมีน้อยและไม่<br/>เด็ดขาด มีระดับของ<br/>ปัญหาอยู่ในระดับปาน<br/>กลาง</p> <p>2. กฎหมายภาษีอากรมี<br/>ความยุ่งยากซับซ้อน<br/>และเข้าใจยาก มีระดับ<br/>ของปัญหาอยู่ในระดับ<br/>ปานกลาง</p> <p>3. ความไม่ชัดเจนของ<br/>กฎหมายภาษีอากรทำ<br/>ให้มีการตีความ<br/>เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่<br/>แตกต่างกันส่งผลให้<br/>เกิดความผิดพลาดใน<br/>การปฏิบัติงาน มีระดับ<br/>ของปัญหาอยู่ในระดับ<br/>ปานกลาง</p> | <p><b>การประชาสัมพันธ์ของ<br/>หน่วยงาน</b></p> <p>1. การจัดอบรม/สัมมนาเพื่อ<br/>สร้างความรู้ความเข้าใจด้าน<br/>ภาษีหัก ณ ที่จ่ายมีน้อย<br/>เกินไป มีระดับของปัญหา<br/>อยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>2. การเผยแพร่ข่าวสารเน้น<br/>เผยแพร่ความรู้มากกว่าการ<br/>สร้างความรู้ความเข้าใจ มีระดับ<br/>ของปัญหาอยู่ในระดับปาน<br/>กลาง</p> <p>3. การเผยแพร่ข่าวสารด้าน<br/>ภาษีหัก ณ ที่จ่ายผ่านสื่อต่าง<br/>ๆ มีน้อยเกินไป<br/>มีระดับของปัญหาอยู่ใน<br/>ระดับปานกลาง</p> | <p><b>การประชาสัมพันธ์ของ<br/>หน่วยงาน</b></p> <p>1. การเผยแพร่ข่าวสาร<br/>ผ่านสื่อที่ยากแก่การเข้าถึง<br/>มีระดับของปัญหาอยู่ใน<br/>ระดับปานกลาง</p> <p>2. การเผยแพร่ข่าวสาร<br/>ด้านภาษีหัก ณ ที่จ่ายผ่าน<br/>สื่อต่างๆ มีน้อยเกินไป<br/>มีระดับของปัญหาอยู่ใน<br/>ระดับปานกลาง</p> <p>3. การเผยแพร่ข่าวสาร<br/>เน้นเผยแพร่ความรู้<br/>มากกว่าการสร้างความรู้<br/>เข้าใจ มีระดับของปัญหา<br/>อยู่ในระดับปานกลาง</p> |



ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

|   | กลุ่มเจ้าหน้าที่<br>ผู้ปฏิบัติงาน  | กลุ่มผู้ประกอบการ  | กลุ่มเจ้าหน้าที่ของ<br>หน่วยงานองค์กร<br>ปกครองส่วนท้องถิ่น   |
|---|--|--|---|
| ความคิดเห็นเกี่ยวกับ<br>แนวทางในการเพิ่ม<br>ประสิทธิภาพการจัดการ<br>ในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่<br>จ่าย | 1. การจัดอบรม/สัมมนา<br>ให้ผู้มีหน้าที่หักภาษี ณ ที่<br>จ่ายและผู้ถูกหักภาษี ณ ที่<br>จ่าย มีความรู้ความเข้าใจ<br>เกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย   | 1. การให้เจ้าหน้าที่ออกไป<br>ให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีหัก<br>ณ ที่จ่าย   | 1. การให้เจ้าหน้าที่ออกไป<br>ให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีหัก<br>ณ ที่จ่าย  |
|   | 2. การจัดตั้งหน่วย<br>ให้บริการให้คำแนะนำ<br>และตอบข้อซักถามโดย<br>เจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้าน<br>ภาษีหัก ณ ที่จ่าย<br>3. การจัดอบรม/สัมมนา<br>เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้<br>ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี<br>หัก ณ ที่จ่าย | 2. การเพิ่มการ<br>ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ<br>ภาษีหัก ณ ที่จ่ายของ<br>สรรพากร<br>3. การปลูกฝังและการ<br>สร้างจิตสำนึกที่ดีในการ<br>เสียภาษีให้แก่ผู้มีหน้าที่<br>หักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่<br>จ่าย และผู้ถูกหักภาษี ณ ที่<br>จ่าย | 2. การจัดอบรม/สัมมนา<br>ให้ผู้มีหน้าที่หักภาษี ณ ที่<br>จ่ายและผู้ถูกหักภาษี ณ ที่<br>จ่าย มีความรู้ความเข้าใจ<br>เกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย<br>3. การจัดอบรม/สัมมนา<br>เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้<br>ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี<br>หัก ณ ที่จ่าย |

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่ายและทราบถึงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงและแก้ไขทั้งระบบการทำงานและตัวบุคคลากร เพื่อให้เกิด

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย โดยมีรายละเอียดและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

จากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย ได้แยกข้อเสนอแนะตามปัญหาแต่ละด้านดังนี้

ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายตามประมวลรัษฎากร พบว่าทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้ความเข้าใจในด้านอัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นกรมสรรพากรควรมี

การทบทวนในเรื่องอัตราภาษีที่ต้องหัก จากที่มีจำนวนหลายอัตราควรจะพิจารณาให้มีจำนวนอัตรา ภาษีน้อยลงเพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายและปฏิบัติได้ถูกต้อง

ด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่ายของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กรมสรรพากรควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับเรื่องภาษีหัก ณ ที่จ่ายให้เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและมีความเชี่ยวชาญในภาษีหัก ณ ที่จ่าย ซึ่งจะเพิ่มศักยภาพในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านผู้ประกอบการและส่วนราชการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น กรมสรรพากรควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับเรื่องภาษีหัก ณ ที่จ่ายพร้อมทั้งปลูกฝังและสร้าง จิตสำนึกที่ดีในการเสียภาษี และควรมีการปรับปรุงกฎหมายภาษีอากรให้มีความชัดเจนเข้าใจง่ายไม่ ยุ่งยากซับซ้อน

### 5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย เป็น การศึกษาเฉพาะกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ส่วนทางด้านผู้ประกอบการ ศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตความรับผิดชอบของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ลำปาง ซึ่งใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเพียง 100 ราย ซึ่งอาจไม่กระจายทั้ง 11 อำเภอ และในส่วนของส่วนราชการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการศึกษา เฉพาะเขตท้องที่อำเภอเมืองลำปางเท่านั้น อาจทำให้ผลการศึกษาที่ได้อยู่ในขอบเขตที่จำกัด

ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรให้ความสำคัญในเรื่องนี้ โดยควรเพิ่มประชากร กลุ่มตัวอย่าง ให้กว้างขึ้นเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมถึงผู้ประกอบการโดยรวมทั้งหมดและเกิดความ คลาดเคลื่อนน้อยที่สุดเพื่อสามารถนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่ายของกรมสรรพากรต่อไป