

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษา เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของการจัดเก็บภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาในจังหวัด เชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ในการจัดเก็บภาษีเงิน ได้บุคคล ธรรมดา จากเจ้าหน้าที่สรรพากร พร้อมข้อเสนอแนะ และทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อโครงสร้าง ภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีอากร และเพื่อ ปรับปรุงการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การรวบรวมข้อมูลได้มาจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา โดยมีกลุ่ม ตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 615 ราย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์สรุปแยกเป็นกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม 3 ประเภท ดังนี้

กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่สรรพากรในจังหวัดเชียงราย จำนวน 65 ราย แบบสอบถามที่ใช้มี รายละเอียด ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นจากประเด็นคำถามต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บ
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร โครงสร้างภาษีและ การคำนวณภาษี ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการปฏิบัติงาน

กลุ่มที่ 2 ผู้มีหนี้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่จังหวัด เชียงราย ประกอบด้วยผู้มีเงิน ได้ที่ต้องยื่นแบบ 2 ประเภทคือ ภ.ง.ด.90, 91 คือ

1. ผู้มีเงิน ได้ที่ต้องยื่นเสียภาษีตามแบบภ.ง.ด.91จากผู้มีเงิน ได้ที่เป็นข้าราชการ 150 ราย และจากลูกจ้างเอกชน จำนวน 100 ราย รวม 250 ราย

2. ผู้มีเงิน ได้ที่ต้องยื่นแบบตาม ภ.ง.ด. 90 จำนวน 300 ราย

แบบสอบถามที่ใช้มีรายละเอียด ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาษี และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นจากคำถาม ที่จะ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการ จัดเก็บภาษีอากร

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการติดต่อเสียภาษี

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

รายละเอียดของการอภิปรายผลการศึกษา มีดังต่อไปนี้

4.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1.1 เพศของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	19	29.2
หญิง	46	70.8
รวม	65	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.2

ตารางที่ 4.1.2 อายุของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	4	6.2
25 - 35 ปี	23	35.4
36 - 45 ปี	25	38.5
46 - 55 ปี	12	18.5
56 ปีขึ้นไป	1	1.5
รวม	65	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงช่วงอายุของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งกระจายกันออกไป โดยที่ช่วงของอายุระหว่าง 36-45 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 25-35 ปี มีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.4 ช่วงอายุระหว่าง 46-55 ปี มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.5 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.2 และช่วงอายุ 56 ปีขึ้นไป มีจำนวนเพียง 1 ราย เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุดของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	16	24.6
อนุปริญญา	8	12.3
ปริญญาตรี	40	61.5
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.5
รวม	65	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงระดับการศึกษาสูงสุด ของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้ เริ่มจากจำนวนที่มีมากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.5 ซึ่งส่วนใหญ่จะมีวุฒิการศึกษาทางบริหารธุรกิจ, การบัญชี และ เศรษฐศาสตร์ รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.6 อนุปริญญา มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.3

ตารางที่ 4.1.4 สถานภาพการสมรสของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	25	38.5
สมรส, มีบุตรแล้ว	31	47.7
สมรส, ยังไม่มีบุตร	5	7.7
หม้าย	4	6.2
รวม	65	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงสถานภาพการสมรสของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้ เริ่มจากจำนวนที่มากที่สุด คือ สมรส , มีบุตรแล้ว มีจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาคือเป็นโสด จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5 สมรส , ยังไม่มีบุตร จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.7 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือหม้าย จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.2

ตารางที่ 4.1.5 ตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่สรรพากร	24	36.9
เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร	12	18.5
นักวิชาการสรรพากร	13	20.0
สรรพากรอำเภอ	8	12.3
อื่น ๆ (ลูกจ้าง, ชุรการ)	8	12.3
รวม	65	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงการกระจายของตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถามที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้ เริ่มจากจำนวนที่มีมากที่สุดคือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สรรพากร มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมาได้แก่ตำแหน่ง นักวิชาการสรรพากร จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตำแหน่งสรรพากรอำเภอและตำแหน่งอื่นๆ ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่อำเภอเช่น เจ้าหน้าที่ธุรการ , ลูกจ้างประจำ,ชั่วคราว มีจำนวนเท่ากัน คือ 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.3

เมื่อพิจารณาดำเนินการผู้ตอบแบบสอบถาม จะเห็นว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีมากที่สุดจะเป็นตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สรรพากร ซึ่งถือว่าเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและเป็นตำแหน่งที่มีการติดต่ออย่างใกล้ชิดกับผู้เสียภาษี ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้เสียภาษี น่าจะเป็นคำตอบที่เชื่อถือได้และเป็นปัญหาที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ประสบอยู่

ตารางที่ 4.1.6 ระดับของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับ (ซี)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 1 – 3	12	18.5
ระดับ 4 – 5	26	40.0
ระดับ 6 – 7	23	35.4
อื่น ๆ (ลูกจ้างประจำ, ชั่วคราว)	4	6.2
รวม	65	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงระดับตำแหน่งของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ส่วนใหญ่ เป็นระดับ 4 – 5 ซึ่งจะเป็นเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติ มีจำนวน 26 ราย คิดเป็น ร้อยละ 40.0 รองลงมาเป็นระดับ 6 – 7 ซึ่งเป็นระดับผู้บังคับบัญชาขั้นต้นและหัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.4 ระดับ 1 – 3 ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติขั้นต้น จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.5 จึงเห็นว่าข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม น่าจะเชื่อถือได้ เพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับ 4 – 5 ขึ้นไป และมีประสบการณ์ในการทำงานเพียงพอที่จะให้ข้อมูลได้

ตารางที่ 4.1.7 ระยะเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	12	18.5
มากกว่า 3 ปี-5 ปี	2	3.1
มากกว่า 5 ปี-10 ปี	8	12.3
มากกว่า 10 ปี-15 ปี	18	27.7
มากกว่า 15 ปี-20 ปี	6	9.2
มากกว่า 20 ปี-25 ปี	8	12.3
มากกว่า 25 ปีขึ้นไป	11	16.9
รวม	65	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงระยะเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถามจนถึงปัจจุบัน อยู่ในช่วงมากกว่า 10-15 ปี มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมา คือ น้อยกว่า 3 ปี มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.5 มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.9 ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 5-10 ปี และ มากกว่า 20-25 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.3 มากกว่า 15-20 ปี มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.2 และน้อยที่สุดคือระยะเวลาการทำงานมากกว่า 3-5 ปี มีจำนวนเพียง 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.1

จากข้อมูลดังกล่าว จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานด้านภาษีอากร และมีความเชี่ยวชาญในการจัดเก็บภาษีอากร เพราะมีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในช่วงมากกว่า 10-15 ปี และมากกว่า 25 ปี ซึ่งมีจำนวนรวม 29 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.6 คำตอบที่ได้จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม น่าจะเป็นคำตอบที่เชื่อถือได้ค่อนข้างสูง ถึงแม้จะมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 3 ปีถึง 12 คน

ตารางที่ 4.1.8 รายได้ต่อเดือนของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000.- บาท	8	12.3
5,001 - 10,000.- บาท	16	24.6
10,001 - 15,000.- บาท	23	35.4
15,001 - 20,000.- บาท	15	23.1
20,001 - 25,000.- บาท	3	4.6
มากกว่า 25,001.- บาท	-	-
รวม	65	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงรายได้ต่อเดือนของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน อยู่ในระดับ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมา คือรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.6 รายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.1 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.3 รายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1.9 การได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานในหน้าที่หรืองานที่เกี่ยวข้องของเจ้าหน้าที่
สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม

การฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
เคย	57	87.7
ไม่เคย	8	12.3
รวม	65	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงว่าเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่
เกี่ยวข้องกับผู้เสียภาษีโดยตรงส่วนใหญ่จะได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับหน้าที่ที่ตนเองได้
รับผิดชอบหรืองานที่เกี่ยวข้องกัน โดยมีจำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.7 ส่วนผู้ที่ไม่เคย
เข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวนเพียง 8 ราย เท่านั้นหรือคิดเป็นร้อยละ 12.3

ตารางที่ 4.1.10 ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร	จำนวน	ร้อยละ
อ่านเข้าใจดี ไม่มีปัญหา	4	6.2
อ่านเข้าใจบ้าง ยังมีปัญหาบางมาตรา	56	86.2
ไม่เข้าใจเลย	3	4.6
อื่น ๆ (เข้าใจเพียงเล็กน้อย)	1	1.5
ไม่ตอบ	1	1.5
รวม	65	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อ่านประมวลรัษฎากรเข้าใจบ้าง ยังมีปัญหาบางมาตรา มีจำนวนถึง 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.2 อ่านเข้าใจดี ไม่มีปัญหาเพียง 4 รายเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 6.2 อ่านไม่เข้าใจเลยมีจำนวน 3 คน ซึ่งเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้จะเป็นลูกจ้างตำแหน่งพนักงานขับรถที่สำนักงานสรรพากรอำเภอบางแห่ง จำเป็นต้องให้ช่วยงานเกี่ยวกับผู้เสียภาษีในเรื่องการออกเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร เนื่องจากขาดอัตราค่าจ้าง โดยปกติจะไม่ได้ใช้ความรู้จากประมวลรัษฎากรมาปฏิบัติหน้าที่ จึงไม่ได้ให้ความสนใจ เพราะภาษากฎหมายอ่านแล้วทำความเข้าใจยาก และส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาสูงสุดเพียงระดับมัธยมศึกษา

เมื่อพิจารณาจากคำตอบแล้ว แสดงให้เห็นว่าประมวลรัษฎากรนั้น มีความซับซ้อนพอสมควร เพราะ แม้แต่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกรมสรรพากรมาหลายปี และจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ยังอ่านแล้วเข้าใจบ้าง

ตารางที่ 4.1.11 ความสามารถในการตอบปัญหาภาษีอากรให้แก่ผู้เสียภาษี

ความสามารถการตอบปัญหาภาษีอากร	จำนวน	ร้อยละ
สามารถตอบปัญหาได้ทุกปัญหา	7	10.8
ตอบได้บางปัญหา	56	86.2
ไม่กล้าตอบ	2	3.1
ไม่สามารถตอบได้	-	-
ไม่แน่ใจ	-	-
รวม	65	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงถึงความสามารถในการตอบปัญหาภาษีอากรของเจ้าหน้าที่สรรพากร ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งส่วนใหญ่จะตอบได้บางปัญหา มีจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.2 สามารถตอบได้ทุกปัญหามีจำนวนเพียง 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.8 ไม่กล้าตอบ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.1 ซึ่งสาเหตุที่ไม่กล้าตอบก็จะเป็นจากกลุ่มลูกจ้าง และการที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ตอบได้บางปัญหานั้น ได้ให้เหตุผลว่าคำถามบางคำถาม เจ้าหน้าที่ของอำเภอไม่ได้ปฏิบัติโดยตรงเกรงว่าตอบแล้วอาจผิดพลาด จึงไม่สามารถให้คำตอบได้ และความรู้ความเข้าใจในประมวลรัษฎากรยังไม่เพียงพอ ในการที่จะตอบปัญหาในประเด็นที่ซับซ้อน

ตารางที่ 4.1.12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	48	73.8
ไม่เห็นด้วย	5	7.7
ไม่แน่ใจ	12	18.5
รวม	65	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม กรณีที่กรมสรรพากรอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี โดยให้มีการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตจะมีผลต่อการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีและช่วยให้การชำระภาษีมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งในการตอบแบบสอบถามมีผู้ที่เห็นด้วยมีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 12 รายคิดเป็นร้อยละ 18.5 และไม่เห็นด้วย จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.7

โดยผู้ที่เห็นด้วยให้ความเห็นว่า ทำให้เกิดความสะดวก ลดความแออัดของสถานที่ยื่นแบบ ประหยัดเวลาและเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี ผู้เสียภาษีจะเกิดความรู้สึกชอบมีการเรียนรู้การคำนวณภาษีด้วยตนเอง ส่วนผู้ที่ไม่เห็นด้วยนั้นได้ให้เหตุผลว่า ข้อมูลที่ผู้เสียภาษีกรอกลงในการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต อาจไม่ใช่ข้อมูลที่ต้องการ เพราะไม่ต้องแนบเอกสารใดๆ เลย การขอหักค่าลดหย่อน เช่น เบี้ยประกันชีวิต ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม อาจไม่มีจริงก็ได้ และกรมสรรพากรก็คงไม่มีเวลาเรียกเอกสารไปตรวจสอบครบถ้วนทุกราย จะใช้วิธีการสุ่มตรวจ ส่วนที่ตอบว่าไม่แน่ใจ มีเหตุผลสนับสนุนว่า เนื่องจากเป็นวิธีการใหม่ ยังไม่ทราบว่าจะมีปัญหาอะไรเกิดขึ้นในภายหลัง จึงยังไม่อาจให้ข้อสรุปได้

ตารางที่ 4.1.13 ปัญหาทางภาษีกาจรที่เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบสอบถามประสบส่วนใหญ่

ปัญหาทางภาษีกาจร	จำนวน	ร้อยละ
จากผู้ร่วมงาน	5	7.7
จากตัวผู้เสียภาษีเอง	52	80.0
จากผู้บังคับบัญชาโดยตรง	1	1.5
จากหน่วยงานอื่น ๆ	3	4.6
ไม่ตอบ	4	6.2
รวม	65	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นปัญหาทางภาษีกาจรที่เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ตอบแบบสอบถามประสบส่วนใหญ่จะเกิดจากสาเหตุใด ซึ่งแยกได้ดังนี้ เกิดจากตัวผู้เสียภาษีเอง จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาจะเป็นปัญหาที่เกิดจากผู้ร่วมงาน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.7 ปัญหาจากหน่วยงานอื่น จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.6 และปัญหาจากผู้บังคับบัญชามีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

โดยความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่ตอบว่าปัญหาเกิดจากตัวผู้เสียภาษีเอง เพราะผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ไม่พยายามทำความเข้าใจและยอมรับในรายได้ที่ตนได้รับ ไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้รายจ่ายของตนเอง พยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษี ไม่เต็มใจที่จะเสียภาษีไม่ศึกษาและทำความเข้าใจในการกรอกแบบแสดงรายการ เมื่อมีข้อผิดพลาดต้องประเมินเพิ่มจะไม่ค่อยยอมรับผลการประเมินภาษีกาจรนั้น ส่วนผู้ที่ตอบว่าเกิดจากเพื่อนร่วมงานก็เนื่องจากขาดความสามัคคี ไม่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และปัญหาจากหน่วยงานอื่น ก็จะเป็นปัญหาเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลซึ่งไม่ทำความเข้าใจในการกรอกแบบแสดงรายการ

ตารางที่ 4.1.14 วิธีการยื่นแบบชำระภาษีส่วนใหญ่ของผู้เสียภาษี

วิธีการยื่นแบบชำระภาษี	จำนวน	ร้อยละ
ยื่นแบบด้วยตนเอง	53	81.5
สำนักงานบัญชียื่นให้	9	13.8
ฝากคนรู้จักมายื่น	2	3.1
ทุกวิธีเท่า ๆ กัน	1	1.5
รวม	65	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบที่อำเภอส่วนใหญ่จะมายื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีด้วยตนเอง โดยมีเจ้าหน้าที่ตอบแบบสอบถามว่ามีผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีด้วยตนเอง ที่สำนักงานสรรพากรอำเภอ จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.5 ผู้ตอบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ให้สำนักงานบัญชียื่นแบบเสียภาษีให้ มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.8 ผู้ที่ตอบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ฝากคนรู้จักมายื่นแบบเสียภาษีให้ มีจำนวนเพียง 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.1 และมายื่นทุกวิธีข้างต้นเท่า ๆ กันมีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4.1.15 วิธีได้มาซึ่งจำนวนเงินภาษีที่รับชำระในรูปแบบแสดงรายการ

วิธีการ	จำนวน	ร้อยละ
จากยอดรายได้ของผู้เสียภาษีเอง	33	50.8
เจ้าหน้าที่กำหนดให้ชำระ	19	29.2
เกิดจากการประเมิน	9	13.8
สำนักงานบัญชีทำให้	2	3.1
อื่น ๆ	2	3.1
รวม	65	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ตอบว่าจำนวนเงินภาษีที่ผู้เสียภาษีชำระในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีนั้นเกิดจากยอดรายได้ที่ผู้เสียภาษีแจ้งเองในรูปแบบแสดงรายการ โดยมีผู้ตอบจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาเกิดจากเจ้าหน้าที่กำหนดให้ชำระ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.2 เกิดจากการประเมินของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.8 และจากการทำบัญชีของสำนักงานบัญชี และจากกรณีอื่น เช่นการได้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นและสอบถามผู้เสียภาษี มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.1

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.1.16 ความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

ปัจจัยภายใน หน่วยงาน	ระดับความสำคัญ								เฉลี่ย ความ สำคัญ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่ สุด (1)	ไม่ ตอบ	รวม	ลำ ดับ ที่	
ความรู้เกี่ยวกับระบบงาน ของกรมสรรพากร	32 49.2 %	26 40.0%	6 9.3%	- -	- -	1 1.5%	65 100.0%	2	4.34 มาก
ความรู้เกี่ยวกับงานใน หน้าที่	30 46.1%	31 47.7%	4 6.2%	- -	- -	- -	65 100.0%	1	4.40 มาก
การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่	29 44.6%	19 29.3%	11 16.9%	3 4.6%	2 3.1%	1 1.5%	65 100.0%	9	4.03 มาก
วัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวย ต่อการทำงาน	35 53.8%	16 24.6%	8 12.3%	3 4.6%	1 1.5%	2 3.1%	65 100.0%	6	4.15 มาก
ข้อกฎหมายและบทลงโทษ สำหรับผู้เสียภาษี	32 49.2%	19 29.2%	8 12.3%	6 9.3%	- -	- -	65 100.0%	5	4.18 มาก
จำนวนบุคลากรในหน่วย งานของท่าน	17 26.2%	27 41.5%	16 24.6%	4 6.2%	1 1.5%	- -	65 100.0%	10	3.85 มาก
การประชาสัมพันธ์ของ กรมสรรพากร	32 49.2%	18 27.7%	9 13.9%	4 6.2%	1 1.5%	1 1.5%	65 100.0%	7	4.12 มาก
การให้บริการผู้เสียภาษีและ การอำนวยความสะดวก	29 44.6%	28 43.1%	7 10.8%	1 1.5%	- -	- -	65 100.0%	3	4.31 มาก
การแสดงความคิดเห็นและ การมีส่วนร่วมในองค์กร	12 18.5%	27 41.6%	22 33.8%	2 3.1%	1 1.5%	1 1.5%	65 100.0%	12	3.68 มาก
สวัสดิการและขวัญกำลังใจ ในการทำงาน	34 52.3%	14 21.5%	8 12.3%	6 9.3%	3 4.6%	- -	65 100.0%	8	4.08 มาก
การให้ความรู้ความเข้าใจ ต่อผู้เสียภาษี	34 52.4%	18 27.7%	11 16.9%	1 1.5%	1 1.5%	- -	65 100.0%	4	4.28 มาก
อำนาจในการประเมินภาษี	15 23.0%	26 40.0%	17 26.2%	5 7.7%	2 3.1%	- -	65 100.0%	11	3.72 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.5 – 5.0 สำคัญมากที่สุด , 3.50 - 4.49 สำคัญมาก , 2.50 – 3.49 ปานกลาง , 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย , 1.0 – 1.49 น้อยที่สุด

ตาราง ให้แสดงความคิดเห็นว่า ปัจจัยภายในที่กำหนดให้มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรมากหรือน้อยเพียงใด หรือมีเพียงพอหรือไม่ โดย

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	:	สำคัญมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วย	:	สำคัญ
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ	:	ปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย	:	น้อย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	:	น้อยที่สุด

จากตาราง เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความสำคัญแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่มีความเห็นต่อปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของจังหวัดเชียงราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทั้ง 12 ปัจจัยในระดับสำคัญมาก ไม่มีปัจจัยตัวใดมีค่าความสำคัญเฉลี่ยที่สุด และเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่สำคัญมากเป็นลำดับแรก มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.40 รองลงมาจะเป็นความรู้เกี่ยวกับระบบงานของกรมสรรพากร มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.34 การให้บริการผู้เสียภาษี และการอำนวยความสะดวก มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.31 การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษี มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.28 ข้อกฎหมายและบทลงโทษสำหรับผู้หลบเลี่ยงภาษี มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.18 วัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.15 การประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.12 สวัสดิการ หรือ ขวัญกำลังใจในการทำงาน มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.08 การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.03 จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 3.85 อำนาจในการประเมินภาษี มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 3.72 และการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในองค์กร มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1.17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้เสียภาษีที่มีผลต่อการจัดเก็บ

ปัจจัยทางด้านผู้เสียภาษี	ระดับความสำคัญ							ลำดับที่	เฉลี่ยความสำคัญ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ตอบ	รวม		
ความสนใจในการเสียภาษี	28 43.1%	8 12.3%	16 24.6%	12 18.5%	1 1.5%	- -	65 100.0%	10	3.77 มาก
การให้บริการที่ดี	33 50.8%	24 36.9%	7 10.8%	- -	- -	1 1.5%	65 100.0%	2	4.34 มาก
การประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้	30 46.2%	14 21.5%	15 23.1%	5 7.7%	1 1.5%	- -	65 100.0%	4	4.03 มาก
ผู้มีอิทธิพล นักการเมือง	8 12.3%	13 20.0%	26 40.0%	12 18.5%	6 9.2%	- -	65 100.0%	12	3.08 ปานกลาง
ความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรมของเจ้าหน้าที่	37 56.9%	19 29.2%	9 13.9%	- -	- -	- -	65 100.0%	1	4.43 มาก
ความเคียดแค้นของบพทลงโทษผู้ที่หลีกเลี่ยงภาษีอากร	23 35.4%	21 32.3%	12 18.5%	6 9.2%	1 1.5%	2 3.1%	65 100.0%	9	3.82 มาก
ค.ย.ข้อมูลการเสียภาษีของบุคคลระดับผู้นำ	21 32.3%	23 35.4%	12 18.5%	8 12.3%	1 1.5%	- -	65 100.0%	8	3.85 มาก
อัตราภาษี	17 26.2%	29 44.6%	18 27.7%	- -	1 1.5%	- -	65 100.0%	6	3.92 มาก
ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ	23 35.4%	19 29.2%	17 26.2%	5 7.7%	1 1.5%	- -	65 100.0%	7	3.89 มาก
งบประมาณและการใช้จ่ายเงินภาษีอากร	16 24.6%	23 35.4%	18 27.7%	7 10.8%	1 1.5%	- -	65 100.0%	11	3.71 มาก
การให้ความรู้ความเข้าใจต่อผู้เสียภาษี	30 46.2%	14 21.5%	15 23.1%	5 7.7%	1 1.5%	- -	65 100.0%	4	4.03 มาก
ทัศนคติต่อกรมฯ และการปลูกฝังให้รู้จักหน้าที่ในการเสียภาษี	31 47.7%	19 29.2%	10 15.4%	5 7.7%	- -	- -	65 100.0%	3	4.17 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.5 - 5.0 สำคัญมากที่สุด , 3.50 - 4.49 สำคัญมาก , 2.50 - 3.49 ปานกลาง , 1.50 - 2.49 สำคัญน้อย , 1.0 - 1.49 สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางข้างต้น พบว่าปัจจัยย่อยทางด้านผู้เสียหายที่เจ้าหน้าที่เห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บ ไม่มีปัจจัยย่อยตัวใดมีค่าเฉลี่ยความสำคัญมากที่สุด ปัจจัยส่วนใหญ่จะมีค่าความสำคัญเฉลี่ย ระดับสำคัญมาก เรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ความซื่อสัตย์ และเที่ยงธรรมของเจ้าหน้าที่ มีระดับความสำคัญมากเฉลี่ยสูงสุด มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.43 รองลงมาเป็นปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.34 ทศนคติต่อกรมสรรพากร และการปลูกฝังให้รู้จักหน้าที่ในการเสียภาษี มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.17 การให้ความรู้ ความเข้าใจต่อผู้เสียหาย มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.03 เท่ากับการประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้แก่ผู้เสียหาย อัตราภาษี มีค่าเฉลี่ยความสำคัญ 3.92 ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 3.89 ตัวอย่างข้อมูลการเสียภาษีของบุคคลระดับผู้นำ มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 3.85 ความเด็ดขาดของบทลงโทษผู้ที่หลีกเลี่ยงภาษีอากร มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 3.82 ความสมัครใจในการเสียภาษี มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 3.77 งบประมาณและการใช้จ่ายเงินภาษีอากรของรัฐบาล มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 3.71 ส่วนผู้มีอิทธิพล นักการเมือง ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ก. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร

เจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า

- กรมสรรพากรต้องสร้างความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี โดยจัดเก็บให้ทั่วถึงและเป็นธรรม เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี
- ควบคุมการหักภาษี ณ ที่จ่าย ให้ครบถ้วน ถูกต้อง และมีบทลงโทษที่เด็ดขาดสำหรับผู้มีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย แต่ไม่หักนำส่ง เพื่อจะได้เกรงกลัวในบทลงโทษ เพราะการหักภาษี ณ ที่จ่ายให้ทั่วถึง จะทำให้การบริหารการจัดเก็บง่ายขึ้น และได้เงินภาษีเต็มเม็ดเต็มหน่วย
- ปรับปรุงแบบแสดงรายการเสียภาษีให้กรองง่าย สะดวก เพื่อถ่ายต่อผู้เสียหายในการทำความเข้าใจ

ข. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงสร้างภาษี และวิธีการคำนวณภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาตลอดถึงอัตราภาษี มีความเหมาะสมและเป็นธรรมอย่างไร ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ให้ลดประเภทเงินได้พึงประเมินจาก 40 (1) - 40 (8) ให้เหลือเพียง 4 ประเภทหลัก เช่น เหลือเพียงเงินได้ประเภท เงินเดือน , ดอกเบี้ย , ค่าเช่า และ รายได้จากการพาณิชย์ ไม่ควรให้มีการหักค่าใช้จ่ายเป็นการเหมา แต่ให้หักจริงเพียงกรณีเดียว หรือเลือกเสียภาษีตาม

อัตราที่กำหนดให้ โดยเลือกให้เหมาะสมกับประเภทเงินได้ เช่น 0.1 % หรือ 0.5 % เพราะที่ กำหนดประเภทเงินได้และการหักค่าใช้จ่ายในปัจจุบันแยกละเอียดมากเกินไป ทำให้สืบสวน

- ควรปรับปรุง การหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนของผู้ที่มีเงินได้ตามมาตรา 40 (1) เพื่อให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ และอัตราเงินเดือนของผู้มีเงินได้ โดยกำหนดขั้นเงินได้สุทธิ ให้แต่ละชั้น เพื่อเป็นการกำหนดให้หัก ค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนได้จำนวนเท่าไร โดยอาจแยก เป็นกรณีคนโสด, สมรส มีบุตรหรือไม่มีบุตร และค่าลดหย่อนอื่นๆ เช่น เบี้ยประกันชีวิต ดอกเบี้ย เงินกู้ยืม จะกำหนดจำนวนเงินที่จะให้หักออกจากเงินได้พึงประเมิน ไม่ว่าบุคคลนั้น มีการประกันชีวิตหรือไม่

- ให้มีการสอบยัน การขอหักลดหย่อนเงินบริจาค เพื่อตรวจสอบดูว่า ได้มีการ บริจาคจริงหรือไม่ เนื่องจากในการรับแบบแสดงรายการในปัจจุบัน ผู้เสียภาษี จะมียอดเงิน บริจาคค่อนข้างสูงมาก โดยจะบริจาคให้โรงเรียน หรือวัด เป็นส่วนใหญ่ และอาจใช้เป็นวิธีการ หนึ่งใน การหลบเลี่ยงภาษี โดยเฉพาะในกลุ่มของผู้มีเงินได้ประเภทเงินเดือน

ค. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ ให้ข้อเสนอแนะว่า

- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น อาจทำโดยให้มีการจัดรายการทางสถานีวิทยุ หรือโทรทัศน์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของกรมสรรพากร ให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง เปิดโอกาสให้ผู้เสียภาษีสอบถาม เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพากรและเจ้าหน้าที่สรรพากร เพื่อเป็นการจูงใจให้คนเสียภาษี และให้เห็นว่าการเสียภาษีให้ถูกต้อง เป็นเรื่องที่นายกองควร ถือเป็นเชิงอย่าง

- ปลุกฝังให้เด็กรู้จักหน้าที่ในการเสียภาษีอากร โดยจัดให้มีการศึกษาให้ความรู้ในเรื่องภาษีในสถานศึกษา จัดนิทรรศการเผยแพร่กิจกรรมของกรมสรรพากร มีการเล่นเกมส์, การแข่งขันพร้อมสอดแทรกความรู้และความจำเป็นที่รัฐบาลต้องเก็บภาษีอากรจากประชาชน

- นำข้อมูลภายในที่กรมสรรพากรมีอยู่ เช่น ข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่าย ทุกประเภท ข้อมูลการส่งออกและนำเข้ามาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ โดยสามารถนำมาสอบยันกันได้ภายในระบบและติดตามผู้อยู่นอกระบบให้เข้ามาให้ได้มากที่สุด

- ขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น เช่น องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงอุตสาหกรรม กรมการพัฒนาชุมชน ฯลฯ เพื่อขอสนับสนุนข้อมูลในเบื้องต้น เช่น แผนที่ภาษี ข้อมูลผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมเบื้องต้น โดยเป็นการขอความร่วมมือในระดับกรม ไม่ใช่ให้แต่ละหน่วยงานย่อยประสานงานกันเอง เพื่อจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ อันจะเป็นประโยชน์ในการจัดเก็บภาษี

- เพิ่มช่องทางการอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบเพื่อชำระภาษีให้มากขึ้น เช่น ให้ผู้เสียภาษีสามารถชำระภาษีได้ตามเคาน์เตอร์ เซอร์วิส ในร้านสะดวกซื้อ เช่นเดียวกับการชำระค่าสาธารณูปโภค

- เน้นการให้บริการที่ดี ให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติเสมือนกับร้านค้าที่ถือคติพจน์ว่า " ผู้เสียภาษี คือลูกค้าของเรา " โดยต้องจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการสร้างมนุษยสัมพันธ์ และเรียนรู้จิตวิทยาในการหาข้อมูลจากผู้เสียภาษี

ง. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่เจ้าหน้าที่พบในการปฏิบัติหน้าที่ ในประเด็นปัญหานี้ เจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แยกออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่

- ปัญหาด้านบุคลากรของกรมสรรพากร ขาดความรู้ ความเข้าใจ และความแม่นยำในข้อกฎหมาย จึงทำให้มีความรู้ไม่เพียงพอที่จะให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้เสียภาษี

- จำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อย บางอำเภอมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่เพียงคนเดียว เมื่อต้องไปติดต่อราชการจังหวัด ต้องปิดสำนักงานทำให้ผู้เสียภาษีที่ต้องการเสียภาษีเดือนร้อน เพราะมาแล้ว ไม่พบเจ้าหน้าที่

- ขาดข้อมูลสนับสนุนการจัดเก็บ และไม่มีอำนาจเด็ดขาดในการดำเนินการกับผู้เสียภาษี เช่นเดียวกับกรมหารายได้กรมอื่น เช่น กรมสรรพสามิต , กรมศุลกากร ที่สามารถยึดของกลางมาได้ และอำนาจในการประเมินมีไม่เพียงพอ

- ข้อกฎหมายมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป หากเจ้าหน้าที่ไม่ติดตามก็อาจมีผลให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ และการตอบข้อหารือเพื่อจะใช้เป็นแนวทางปฏิบัติค่อนข้างช้าและบางครั้งไม่ชัดเจน ไม่มีบรรทัดฐานที่แน่นอน ใช้อ้างอิงไม่ได้

- เจ้าหน้าที่ขาดสวัสดิการ ,ขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน เนื่องจากงานสรรพากร เป็นงานที่เสี่ยงต่อการตกเป็นจำเลยของสังคม อยากให้มีกฎหมายรองรับที่ชัดเจน

2. ด้านผู้เสียภาษี

- ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ไม่สามารถกรอกแบบแสดงรายการ และคำนวณภาษีด้วยตนเองได้ เนื่องจากแบบแสดงรายการมีรายละเอียดที่ต้องแสดงมาก เจ้าหน้าที่ต้องช่วยดำเนินการให้ ทำให้ใช้เวลามากในการรับแบบแต่ละราย

- ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายรับ - รายจ่าย จากการดำเนินกิจการ ทำให้ยากแก่การจัดเก็บภาษี ควรมีบทบังคับที่ชัดเจน สำหรับผู้เสียภาษีที่ในการจัดทำบัญชีรายรับ - รายจ่าย เพื่อสะดวกต่อการคำนวณภาษีและลดปัญหาระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่

- ผู้เสียหายจะมาเสียหายในช่วงสัปดาห์สุดท้ายก่อนสิ้นสุดการเสียหายทำให้การคำนวณผิดพลาด และเมื่อมีการประเมินเพิ่มมักไม่ยินยอม ทำให้เกิดปัญหาข้อโต้แย้ง

4.2 กลุ่มผู้เสียหายอากร

ในส่วนแบบสอบถามของผู้เสียหายอากรนี้จะแบ่งกลุ่มผู้สอบถามออกเป็น 3 กลุ่ม คือ
กลุ่มที่ 1 จะเป็นผู้เสียหายอากรที่ขึ้นแบบแสดงการเสียหายที่มีเงินเดือนแต่เพียงอย่างเดียวและเป็นข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 ราย

กลุ่มที่ 2 จะเป็นผู้เสียหายอากรที่ขึ้นแบบแสดงการเสียหายที่มีเงินเดือนแต่เพียงอย่างเดียวและเป็นลูกจ้างหรือพนักงานของบริษัทเอกชน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 ราย

กลุ่มที่ 3 จะเป็นผู้เสียหายอากรที่ขึ้นแบบแสดงรายการเสียหายที่เป็นผู้ประกอบการหรือประกอบอาชีพอิสระ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย

4.2.1 กลุ่มผู้เสียหายอากรที่เป็นข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2.1.1 เพศของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	72	48.0
หญิง	78	52.0
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงเพศของผู้เสียหายที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.0

ตารางที่ 4.2.1.2 อายุของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	-	-
21 - 30 ปี	24	16.0
31 - 40 ปี	64	42.7
41 - 50 ปี	49	32.7
50 - 60 ปี	13	8.7
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งกระจายกันออกไป โดยที่ช่วงของอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีจำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.7 ช่วงอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0 ช่วงอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีน้อยที่สุด มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.7

เมื่อพิจารณาจากคำตอบแล้ว แสดงว่าข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามน่าจะเป็นคำตอบที่เชื่อถือได้ และใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาเพื่อหาข้อสรุปและแนวทางเพื่อการปฏิบัติได้ เพราะกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.2.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	2	1.3
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	10	6.7
อนุปริญญา	6	4.0
ปริญญาตรี	103	68.7
สูงกว่าปริญญาตรี	23	15.3
อื่น ๆ (ปวช.)	4	2.7
ไม่ตอบ	2	1.3
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงระดับการศึกษาสูงสุด (รวมทั้งที่กำลังศึกษาอยู่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้ เริ่มจากจำนวนที่มีมากที่สุด คือ ระดับ ปริญญาตรี มีจำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.7 รองลงมา คือ ระดับ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.3 ระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.7 ระดับอนุปริญญา มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0

จากข้อมูล จะเห็นว่าระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ดังนั้น คำตอบที่ได้จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม น่าจะมีความเชื่อถือได้สูง และสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ได้

ตารางที่ 4.2.1.4 สถานภาพการสมรสของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	51	34.0
สมรส, มีบุตรแล้ว	38	25.3
สมรส, ยังไม่มีบุตร	60	40.0
หม้าย	1	0.7
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา: จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้ เริ่มจากจำนวนที่มากที่สุด คือ สมรส,ยังไม่มีบุตร มีจำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาได้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานภาพ โสด มีจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0 สมรส , มีบุตรแล้ว มีจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.3 และเป็นหม้ายมีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตารางที่ 4.2.1.5 จำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
หนึ่งคน	11	7.3
สองคน	15	10.0
สามคน	45	30.0
มากกว่าสามคน	79	52.7
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางแสดงให้เห็นว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า 3 คน มีจำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมามีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 คน จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.3

ตารางที่ 4.2.1.6 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 6,000 บาท	10	6.7
6,000 - 10,000 บาท	17	11.3
10,001 - 15,000 บาท	38	25.3
15,001 - 20,000 บาท	50	33.3
20,001 - 25,000 บาท	19	12.7
25,001 บาทขึ้นไป	16	10.7
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางแสดงถึงรายได้ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งกระจายกันออกไป ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน อยู่ในระดับ 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท มีจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.3 รายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.7 รายได้ต่อเดือน 6,001 – 10,000 บาทมีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.3 รายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.7 และน้อยที่สุดคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 6,000 บาท มีจำนวน 10ราย คิดเป็นร้อยละ 6.7

ตารางที่ 4.2.1.7 รายได้ของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 6,000 บาท	10	6.7
6,000 - 10,000 บาท	11	7.3
10,001 - 15,000 บาท	6	4.0
15,001 - 20,000 บาท	26	17.3
20,001 - 25,000 บาท	33	22.0
25,001 บาทขึ้นไป	56	37.3
ไม่ตอบ	8	5.3
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

แสดงถึงรายได้ต่อครัวเรือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท คือมีจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 22.0 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.3 และน้อยที่สุดคือมีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ให้ข้อมูลในเรื่องนี้ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาษี และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 4.2.1.8 การรู้จักกรมสรรพากรของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	148	98.7
ไม่รู้จัก	2	1.3
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะรู้จักกรมสรรพากร และรู้จักโดยการเป็นผู้เสียภาษีและจากการศึกษา มีเพียง 2 รายเท่านั้นที่ตอบ ไม่รู้จักกรมสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 1.3 และเหตุผลที่ไม่รู้จักคือ ไม่เคยเสียภาษี เนื่องจากมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

ตารางที่ 4.2.1.9 ความสนใจอยากรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรของกลุ่มข้าราชการ, พนักงาน
รัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
สนใจมาก	32	21.3
สนใจพอสมควร	95	63.3
ไม่สนใจ	13	8.7
อยากสนใจแต่ไม่มีเวลา	10	6.7
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางแสดงความสนใจ อยากรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรของผู้เสียภาษีที่ตอบแบบ
สอบถาม ส่วนใหญ่จะมีความสนใจพอสมควร มีจำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.3
รองลงมาสนใจมาก มีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.3 ไม่สนใจ มีจำนวน 13 ราย คิดเป็น
ร้อยละ 8.7 อยากสนใจแต่ไม่มีเวลา 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.7 สาเหตุที่ทำให้ความสนใจนั้น
ส่วนใหญ่ให้เหตุผลเพราะ มีหน้าที่ต้องไปเสียภาษีอากร ต้องการรู้ในส่วนที่ตัวเองต้องปฏิบัติ
ความรับผิดชอบที่จะเกิดขึ้นและกลัวการเรียกเก็บภาษีย้อนหลัง

ตารางที่ 4.2.1.10 การเสียภาษีต่อกรมสรรพากรของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
เสียภาษีทุกปี	133	88.7
ไม่เคยเสียเลย	9	6.0
เสียภาษีบางปี	8	5.3
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะเสียภาษีเป็นประจำทุกปี
มีจำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.7 ไม่เคยเสียเลย มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0
เสียภาษีบางปี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 4.2.1.11 สาเหตุของการที่ไม่เคยเสียภาษีอากรกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ
(สืบเนื่องจากตารางที่ 4.2.1.10 จะสอบถามเฉพาะผู้ที่ไม่เคยเสียภาษีเท่านั้น)

	จำนวน	ร้อยละ
เงินได้ไม่ถึงเกณฑ์	9	100.0
ไม่ทราบว่าต้องมีหน้าที่ต้องเสียภาษี	-	-
ไม่ยอมเสียภาษี	-	-
ไม่เคยได้รับหนังสือแจ้งให้เสียภาษี	-	-
รวม	9	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยเสียภาษี มีจำนวนทั้งสิ้น 9 ราย เหตุผลที่
ไม่เสียคือมีเงินได้ไม่ถึงเกณฑ์ทั้ง 9 ราย

ตารางที่ 4.2.1.12 – ตารางที่ 4.2.1.15 ใช้สอบถามเฉพาะผู้เสียภาษีทุกปีและเสียภาษีบางปีเท่านั้น
มีจำนวน 141 ราย

ตารางที่ 4.2.1.12 ประเภทของภาษีที่เสียต่อกรมสรรพากรของกลุ่มข้าราชการ, พนักงาน
รัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	138	97.9
ภาษีเงินได้นิติบุคคล	-	-
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ภาษีมูลค่าเพิ่ม	2	1.4
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ภาษีธุรกิจเฉพาะ	1	0.7
อื่น ๆ (ไม่ต้องตอบ)	9	-
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นเสียภาษีต่อกรมสรรพากรมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 141 ราย ภาษีที่เสียต่อกรมสรรพากรส่วนใหญ่จะเป็นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแต่เพียงลักษณะเดียว มีจำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.9 เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ภาษีมูลค่าเพิ่ม มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.4 เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ภาษีธุรกิจเฉพาะ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตารางที่ 4.2.1.13 ความรู้เกี่ยวกับภัยพิบัติของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
ดีมาก	13	9.2
ดี	18	12.8
พอสมควร	97	68.8
ไม่มีความรู้เลย	13	9.2
ไม่ต้องตอบ	9	-
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงถึงความรู้เกี่ยวกับภัยพิบัติที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเลี้ยว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้เรื่องภัยพิบัติที่ตนเองต้องเลี้ยวดีพอสมควร มีจำนวน 97 คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมามีความรู้ดี จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.8 มีความรู้ดีมากและไม่มีความรู้เลย มีจำนวน เท่ากัน คือ 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.2 โดยความรู้เรื่องภัยพิบัติส่วนใหญ่จะมาจาก เจ้าหน้าที่สรรพากรให้คำอธิบาย , จากเอกสารเผยแพร่ , คำแนะนำที่แนบมา กับแบบแสดงรายการและจากสื่อโฆษณาต่างๆ ที่กรมสรรพากรทำออกเผยแพร่

ตารางที่ 4.2.1.14 การดำเนินการกับแบบแสดงรายการเสียภาษีกลุ่มข้าราชการ, พนักงาน
รัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
กรอกแบบเสียภาษีด้วยตนเอง	87	61.7
เจ้าหน้าที่สรรพากรกรอกให้	45	31.9
จ้างสำนักงานบัญชีทำให้	2	1.4
ให้ผู้รู้, คนรู้จักทำให้	7	4.7
ไม่ต้องตอบ	9	-
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางแสดงการดำเนินการกับแบบแสดงรายการเสียภาษีของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกรอกแบบเสียภาษีด้วยตนเอง มีจำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมา เจ้าหน้าที่สรรพากรกรอกให้ จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.9 ให้ผู้รู้, คนรู้จักทำให้ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7 และจำนวนจ้างสำนักงานบัญชีทำให้ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.4

ตารางที่ 4.2. 1.15 ความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของภาคีที่ยื่นเสียแก่รัฐบาลของกลุ่มข้าราชการ,
พนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
เต็มใจอย่างยิ่ง	115	81.6
ไม่เต็มใจ (แต่ต้องเสีย)	20	14.2
เฉยๆ ไม่มีความเห็น	3	2.1
ไม่ตอบ	3	2.1
ไม่ต้องตอบ	9	-
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เต็มใจอย่างยิ่งที่จะเสียภาษีให้แก่รัฐบาล มีจำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.6 ทั้งนี้เพราะเป็นหน้าที่ต้องเสีย , รัฐบาลต้องการเงินมาพัฒนาประเทศ และเป็นคนไทยไม่เต็มใจเสีย มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.2 ทั้งนี้เพราะไม่มีความเป็นธรรมในการจัดเก็บ , ไม่อยากให้พวกคอรัปชั่นได้ใช้เงินงบประมาณจากภาษีอากรของประชาชน ผู้ตอบเฉยๆ และไม่มีคำตอบ มีจำนวนอย่างละ 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.1

ตารางที่ 4.2.1. 16 หลักฐานที่ควรให้มีการศึกษาวิชาภาษาอังกฤษในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ,
พนักงานรัฐวิสาหกิจ

	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	20	13.3
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	69	46.0
อนุปริญญา	30	20.0
ปริญญาตรี	21	14.0
อื่น ๆ (ทุกระดับชั้น)	10	6.7
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าควรจะให้มีการศึกษาวิชาภาษาอังกฤษในระดับชั้นมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.0 ทั้งนี้เพราะอยู่ในวัยที่พร้อมจะเรียนรู้, เริ่มมีความเข้าใจในหน้าที่, กำลังเข้าสู่ความเป็นผู้ใหญ่ รองลงมา เป็นระดับอนุปริญญา มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 โดยเห็นว่าในระดับนี้เมื่อจบออกไปแล้ว พร้อมทั้งจะทำงานได้ จะได้นำความรู้ในเรื่องภาษาอังกฤษไปปฏิบัติให้ถูกต้อง เพื่อรู้หน้าที่ของผู้มีเงินได้ และเห็นว่าควรจัดให้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 นอกจากนี้ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าควรจัดให้มีการศึกษาวิชาภาษาอังกฤษในทุกระดับชั้น จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.7 ทั้งนี้ เพราะภาษาเป็นสิ่งสำคัญ เป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน ต้องปลูกจิตสำนึก

ตารางที่ 4.2. 1.17 ลักษณะของกฎหมายภาษีอากรในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ,
พนักงานรัฐวิสาหกิจ

	จำนวน	ร้อยละ
อ่านเข้าใจง่าย	13	8.7
อ่านเข้าใจยาก ซับซ้อน	116	77.3
อื่น ๆ (ไม่เคยอ่าน)	20	13.3
ไม่ตอบ	1	0.7
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางแสดงถึงลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้คำตอบว่า อ่านเข้าใจยาก ซับซ้อน มีจำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.3 อ่านเข้าใจง่าย มีจำนวนเพียง 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.7 แสดงให้เห็นว่าประมวลรัษฎากรนั้นยากมากแก่การที่จะให้ผู้เสียภาษีเข้าใจ

ตารางที่ 4.2. 1.18 บุคลากรของหน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงราย ควรได้รับการพัฒนา
ปรับปรุงด้านใดในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ

	จำนวน	ร้อยละ
ความรู้ในด้านภาษีอากร	29	19.3
ความซื่อสัตย์สุจริต	16	10.7
การตรงต่อเวลา	28	18.7
ความมีอรรถาสัยที่ดีต่อผู้เสียภาษี	53	35.3
อื่น ๆ (ทุก ๆ ด้าน, ดีหมดแล้ว)	16	10.7
ไม่ตอบ	8	5.3
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า บุคลากรของหน่วยงานสรรพากร
ในจังหวัดเชียงรายควรได้รับการปรับปรุงในเรื่อง ความมีอรรถาสัยที่ดีต่อผู้เสียภาษี มีจำนวน
53 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาควรปรับปรุงเรื่องความรู้ในด้านภาษีอากร มีจำนวน
29 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 ควรปรับปรุงในเรื่องการตรงต่อเวลา มีจำนวน 28 ราย คิดเป็น
ร้อยละ 18.7 และควรปรับปรุงในเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริต จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ
10.7 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายมีความเห็นว่าควรปรับปรุงในทุกด้าน และบางราย
เห็นว่าดีแล้วในทุกๆ ด้าน ไม่ต้องปรับปรุงในเรื่องใด ทั้ง 2 กรณีนี้มีจำนวน 16 ราย คิดเป็น
ร้อยละ 10.7

ตารางที่ 4.2. 1.19 การปรับปรุงด้านอื่นๆ ของหน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงราย นอกจาก
ด้านบุคลากรในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ

	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ติดต่อเสียภาษี	16	10.7
ด้านประชาสัมพันธ์	51	34.0
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	38	25.3
ด้านข้อมูลการเสียภาษีที่ทันสมัย	26	17.3
ดีทุกอย่างแล้วไม่ต้องปรับปรุง	5	3.3
อื่น ๆ (ควรปรับปรุงทุกด้าน)	6	4.0
ไม่ตอบ	8	5.3
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่านอกจากการปรับปรุงในด้านบุคลากรแล้ว หน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงราย ควรปรับปรุงในด้านการประชาสัมพันธ์มากที่สุด ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาควรปรับปรุงในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.3 ควรปรับปรุงในด้านข้อมูลการเสียภาษีที่ทันสมัย จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.3 และควรปรับปรุงในเรื่องของสถานที่ติดต่อเสียภาษี จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.7

ตารางที่ 4.2.1.20 ช่วงระยะเวลาในการจัดให้มีการบรรยายการให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาษีอากร
แก่ประชาชนในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ

	จำนวน	ร้อยละ
ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย	86	57.3
ปีละครั้ง	28	18.7
ปีละ 2 ครั้ง	18	12.0
ไม่ต้องจัด เพราะสิ้นเปลืองงบประมาณ	14	9.3
ไม่ตอบ	4	2.7
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ากรมสรรพากรควรมีการจัดบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรแก่ประชาชน ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย มีจำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมา มีความเห็นว่าควรจัดปีละครั้ง มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.7 และส่วนใหญ่เห็นว่าควรบรรยายในเรื่องกฎหมายใหม่, การเปลี่ยนแปลงในเรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้เสียภาษี ในรอบปีนั้นๆ และเห็นว่าควรจัดปีละ 2 ครั้ง มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0 ไม่ควรจัด เพราะสิ้นเปลืองงบประมาณ มีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.3

ส่วนที่ 3. ความเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกรมสรรพากรที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อ
ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.2.1.21 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บ
ภาษีในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ปัจจัยที่กำหนด	ระดับความสำคัญ							ลำดับ ที่	เฉลี่ย ความ สำคัญ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่ สุด (1)	ไม่ ตอบ	รวม		
ความสนใจในการเสีย ภาษีของประชาชน	80 53.3 %	40 26.7%	23 15.3%	6 4.0%	1 0.7%	- -	150 100.0%	5	4.28 มาก
การให้บริการที่ดีต่อผู้ เสียภาษี	85 56.7%	39 26.0%	26 17.3%	- -	- -	- -	150 100.0%	2	4.39 มาก
การประชาสัมพันธ์และ การให้ความรู้	79 52.7%	43 28.7%	26 17.3%	2 1.3%	- -	- -	150 100.0%	3	4.33 มาก
กฎหมายภาษีอากรต้องมี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	85 56.7%	34 22.7%	26 17.3%	3 2.0%	2 1.3%	- -	150 100.0%	4	4.31 มาก
ความซื่อสัตย์และเที่ยง ธรรมของเจ้าหน้าที่	97 64.6%	26 17.3%	25 16.7%	1 0.7%	1 0.7%	- -	150 100.0%	1	4.43 มาก
ความเด็ดขาดของบทลง โทษผู้ที่หลีกเลี่ยงภาษี อากร	76 50.6%	42 28.0%	22 14.7%	6 4.0%	3 2.0%	1 0.7%	150 100.0%	9	4.19 มาก
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้	64 42.7%	45 30.0%	36 24.0%	5 3.3%	- -	- -	150 100.0%	10	4.12 มาก
ค.ย. ข้อมูลการเสียภาษี ของบุคคลระดับผู้นำ	78 52.0%	42 28.0%	27 18.0%	- -	3 2.0%	- -	150 100.0%	5	4.28 มาก
ความรู้เรื่องผลตอบแทน จากการใช้เงินภาษีอากร ของรัฐต่อประชาชน	73 48.7%	46 30.6%	26 17.3%	4 2.7%	- -	1 0.7%	150 100.0%	8	4.23 มาก
ภาวะเศรษฐกิจของ ประเทศ	69 46.0%	54 36.0%	22 14.7%	5 3.3%	- -	- -	150 100.0%	7	4.25 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.5 – 5.0 สำคัญมากที่สุด , 3.50 - 4.49 สำคัญมาก , 2.50 – 3.49 ปานกลาง , 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย ,
1.0 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด

จากตาราง ให้ผู้เสียหาย ซึ่งเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ แสดงความคิดเห็นว่าสิ่งที่กำหนดให้มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรมากหรือน้อยเพียงใด โดย

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	:	สำคัญมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วย	:	สำคัญ
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ	:	ปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย	:	น้อย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	:	น้อยที่สุด

จากตารางถ้าพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัว จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ลำดับความสำคัญ ในระดับสำคัญมากเท่านั้น ไม่มีปัจจัยตัวใดมีความสำคัญเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญ และเที่ยงธรรมของเจ้าหน้าที่สำคัญมากเป็นลำดับแรก มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.43 รองลงมาจะเป็นการให้บริการที่ดีต่อผู้เสียหายของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บ มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.39 การประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้แก่ผู้เสียหาย เป็นลำดับต่อมา มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.33 กฎหมายภาษีอากรต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.31 ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน และ ตัวอย่างของบุคคลระดับผู้นำที่เป็นตัวอย่างที่ดีในการเสียภาษี มีค่าความสำคัญเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.28 และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการบริหารจัดการ เช่นการให้บริการเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.12 ซึ่งอยู่ในลำดับสุดท้ายของปัจจัยทั้งหมดที่กำหนดให้

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้เสียหายได้รับจากการติดต่อเสียหาย

ตารางที่ 4.2.1.22 ปัญหาจากการให้บริการและการอำนวยความสะดวกในความเห็นของ
กลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ

	จำนวน	ร้อยละ
มี	73	48.7
ไม่มี	77	51.3
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงปัญหาและอุปสรรคของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไปติดต่อเสียหาย ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาจากการให้บริการ และการอำนวยความสะดวก ซึ่งมีจำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.3 มีเหตุผลสนับสนุนการตอบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ในการกรอกแบบแสดงรายการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะเป็นคนในพื้นที่ รู้จักกัน เป็นการส่วนตัว หรือบางท่านอยู่มานานจนสนิทสนมกัน ส่วนมีปัญหา มีจำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.7 โดยปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น เหตุผลส่วนใหญ่จะมาจาก การให้บริการที่ล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม และมีจำนวนเจ้าหน้าที่น้อยไม่เพียงพอ

ตารางที่ 4.2.1.23 ปัญหาสถานที่ที่ยื่นแบบแสดงรายการ หรือ สถานที่กำหนดให้เสียภาษี
 ในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ

	จำนวน	ร้อยละ
มี	61	40.7
ไม่มี	89	59.3
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงปัญหาและอุปสรรคของสถานที่ยื่นแบบ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในเรื่องสถานที่ยื่นแบบ ซึ่งมีจำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.3 เนื่องจากสามารถยื่นแบบได้ทุกอำเภอ และฝากบุคคลอื่นมายื่นให้ได้ ส่วนที่ตอบว่า มีปัญหามีจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.7 เหตุผลส่วนใหญ่ของปัญหา เนื่องมาจากสถานที่คับแคบ ทำให้แออัด ในช่วงการยื่นแบบเมื่อสิ้นปีภาษี ควรให้แยกออกมาอยู่เป็นหน่วยงานเดียวเหมือนสำนักงานที่ดิน

ตารางที่ 4.2.1.24 ปัญหาจากการกรอกแบบแสดงรายการเสียภาษีในความเห็นของ
กลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ

	จำนวน	ร้อยละ
มี	67	44.7
ไม่มี	83	55.3
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการกรอกแบบแสดงรายการเสียภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มีปัญหา มีจำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.3 เพราะส่วนใหญ่จะให้เจ้าหน้าที่สรรพากรหรือเจ้าหน้าที่การเงินของหน่วยงานกรอกให้ และบางส่วนศึกษาวิธีการจากเอกสารคำแนะนำการกรอกแบบแสดงรายการที่ได้รับ สำหรับผู้ที่มีปัญหา มีจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.7 มีเหตุผลสนับสนุนการตอบ คือแบบแสดงรายการเสียภาษีมักมีการเปลี่ยนแปลงทุกปี มีช่องให้ลงรายละเอียดเยอะมาก และอ่านไม่เข้าใจ ฯลฯ

ตารางที่ 4.2.1.25 ปัญหาจากการคำนวณภาษีในความเห็นของกลุ่มข้าราชการ,
พนักงานรัฐวิสาหกิจ

	จำนวน	ร้อยละ
มี	77	51.3
ไม่มี	73	48.7
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการคำนวณภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีปัญหาในการคำนวณ จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.3 เนื่องจากการหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อนต่างๆ เงินได้ที่ได้รับการยกเว้น และอัตราภาษีมักมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ยากแก่การจดจำและทำความเข้าใจ ส่วนผู้ที่ไม่มีปัญหา มีจำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.7 เนื่องจากให้เจ้าหน้าที่สรรพากรคำนวณให้

ตารางที่ 4.2.1.26 ปัญหาจากการขอคำปรึกษา และการให้ความรู้เรื่องภาษีอากรในความเห็นของ
กลุ่มข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ

	จำนวน	ร้อยละ
มี	56	37.3
ไม่มี	94	62.7
รวม	150	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการขอคำปรึกษา และการให้ความรู้เรื่อง
ภาษีอากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา มีจำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.7
ส่วนที่มีปัญหา มีจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.3 โดยปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดจาก เจ้าหน้าที่
ให้คำตอบไม่ชัดเจน ขาดความแม่นยำในการตอบ

4.2.2 กลุ่มผู้เสียภาษีอากรที่เป็นลูกจ้าง หรือพนักงานบริษัทเอกชน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2.2.1 เพศของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	42	42.0
หญิง	58	58.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงเพศของผู้เสียภาษีที่เป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชนที่
ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.0 และเป็น
เพศชาย จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.0

ตารางที่ 4.2.2.2 อายุของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	1	1.0
21 - 30 ปี	48	48.0
31 - 40 ปี	35	35.0
41 - 50 ปี	14	14.0
51 - 60 ปี	2	2.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งกระจายกันออกไป โดยที่ช่วงของอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.0 ช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 ช่วงอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 อายุต่ำกว่า 21 ปี มีน้อยที่สุด มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.2.2.3 ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3	3.0
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	7	7.0
อนุปริญญา	32	32.0
ปริญญาตรี	47	47.0
สูงกว่าปริญญาตรี	10	10.0
อื่น ๆ (ปวช.)	1	1.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงระดับการศึกษาสูงสุด (รวมทั้งที่กำลังศึกษาอยู่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้ เริ่มจากจำนวนที่มีมากที่สุด คือ ระดับ ปริญญาตรี มีจำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ ระดับ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 ระดับอนุปริญญา มีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.0 ระดับต่ำกว่าอนุปริญญา มีจำนวนเพียงเล็กน้อย

จากข้อมูล จะเห็นว่าระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ดังนั้น คำตอบที่ได้จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม น่าจะมีความเชื่อถือได้สูง และสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ได้

ตารางที่ 4.2.2.4 สถานภาพการสมรสของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	46	46.0
สมรส, มีบุตรแล้ว	14	14.0
สมรส, ยังไม่มีบุตร	35	35.0
หม้าย	4	4.0
ไม่ตอบ	1	1.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้ เริ่มจากจำนวนที่มากที่สุด คือ สถานภาพโสด มีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา สมรส,ยังไม่มีบุตร มีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.0 สมรส, มีบุตรแล้ว มีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 และเป็นหม้ายมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 4.2.2.5 จำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท
ผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
หนึ่งคน	7	7.0
สองคน	18	18.0
สามคน	27	27.0
มากกว่าสามคน	48	48
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางแสดงให้เห็นว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า 3 คน มีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมามีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 คน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 4.2.2.6 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท
ผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 6,000 บาท	22	22.0
6,000 - 10,000 บาท	34	34.0
10,001 - 15,000 บาท	10	10.0
15,001 - 20,000 บาท	15	15.0
20,001 - 25,000 บาท	9	9.0
25,001 บาทขึ้นไป	10	10.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางแสดงถึงรายได้ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งกระจายกันออกไป ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน อยู่ในระดับ 6,000 – 10,000 บาท มีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 6,000 บาท มีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0 รายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 รายได้ต่อเดือน 25,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 และน้อยที่สุดคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0

ตารางที่ 4.2.2.7 รายได้ของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท
ผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 6,000 บาท	13	13.0
6,000 - 10,000 บาท	36	36.0
10,001 - 15,000 บาท	9	9.0
15,001 - 20,000 บาท	9	9.0
20,001 - 25,000 บาท	8	8.0
25,001 บาทขึ้นไป	24	24.0
ไม่ตอบ	1	1.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

แสดงถึงรายได้ต่อครัวเรือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 6,000 - 10,000 บาท มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 24.0 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 6,000 บาท มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 9 ราย เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ให้ข้อมูลในเรื่องนี้ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาษี และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 4.2.2.8 การรู้จักกรมสรรพากรของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	94	94.0
ไม่รู้จัก	6	6.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะรู้จักกรมสรรพากร จากการไปยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี , ติดต่อขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี และการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ มีจำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.0 ไม่รู้จักมีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 สาเหตุเพราะ ไม่เคยไปติดต่อ และไม่ได้ให้ความสนใจ

ตารางที่ 4.2.2.9 ความสนใจ อยากรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท
ผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
สนใจมาก	18	18.0
สนใจพอสมควร	53	53.0
ไม่สนใจ	4	4.0
อยากสนใจแต่ไม่มีเวลา	25	25.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางแสดงความสนใจ ของผู้เสียภาษี ที่อยากรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีอากร ผู้เสียภาษี ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะมีความสนใจพอสมควร มีจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมา อยากรู้แต่ไม่มีเวลา มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 ผู้ที่สนใจมาก มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 สาเหตุที่ทำให้ความสนใจนั้น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลเพราะ มีหน้าที่ต้องไปเสียภาษีอากร ต้องการรู้ในส่วนที่ตัวเองต้องปฏิบัติ ความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นและ ก้าวการเรียกเก็บภาษีย้อนหลัง ส่วนที่อยากรู้แต่ไม่มีเวลา จะเป็นเหตุผลที่ว่า การทำความเข้าใจในเรื่องภาษีต้องใช้เวลามาก อ่านเองไม่เข้าใจ ต้องไปขอคำแนะนำ จากเจ้าหน้าที่ แต่ผู้เสียภาษีต้องทำงาน จึงไม่อาจไปขอคำแนะนำได้

ตารางที่ 4.2.2.10 การเสียภาษีต่อกรมสรรพากรของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท

ผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
เสียภาษีทุกปี	59	59.0
ไม่เคยเสียเลย	39	39.0
เสียภาษีบางปี	2	2.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะเสียภาษีเป็นประจำทุกปี มีจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.0 ไม่เคยเสียเลย มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.0 เสียภาษีบางปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.2.2.11 สาเหตุของการที่ไม่เคยเสียภาษีอากรของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท

(สืบเนื่องจากตารางที่ 4.2.2.10 จะสอบถามเฉพาะผู้ที่ไม่เคยเสียภาษีเท่านั้น)

	จำนวน	ร้อยละ
เงินได้ไม่ถึงเกณฑ์	26	66.7
ไม่ทราบว่าหน้าที่ต้องเสียภาษี	7	17.9
ไม่เคยได้รับหนังสือแจ้งให้เสียภาษี	2	5.1
อื่น ๆ (เพิ่งเริ่มทำงาน)	4	10.3
รวม	39	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยเสียภาษี มีจำนวนทั้งสิ้น 39 ราย เหตุผลที่ไม่เสียที่มีมากที่สุด คือมีเงินได้ไม่ถึงเกณฑ์ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาไม่ทราบว่าหน้าที่ต้องเสีย มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.9 เพิ่งเข้าทำงานในปี นี้ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3 ไม่เคยได้รับหนังสือแจ้งให้เสียภาษี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.1

ตารางที่ 4.2.2. 12 – ตารางที่ 4.2.2.15 ใช้สอบถามเฉพาะผู้เสียภาษีทุกปีและเสียภาษีบางปีเท่านั้น
มีจำนวน 61 ราย

ตารางที่ 4.2.2.12 ประเภทของภาษีกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามเสียต่อ
กรมสรรพากร

	จำนวน	ร้อยละ
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	61	100.0
ภาษีเงินได้นิติบุคคล	-	-
ภาษีมูลค่าเพิ่ม	-	-
ภาษีธุรกิจเฉพาะ	-	-
รวม	61	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นเสียภาษีต่อกรมสรรพากรมีจำนวนรวมทั้งสิ้น
61 ราย ภาษีที่เสียต่อกรมสรรพากรจะเป็นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแต่เพียงลักษณะเดียว

ตารางที่ 4.2.2. 13 ความรู้เกี่ยวกับภาษีสรรพากร ในความเห็นของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท

	จำนวน	ร้อยละ
ดี	11	18.0
พอสมควร	41	67.2
ไม่มีความรู้เลย	9	14.8
ไม่ต้องตอบ	39	-
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงถึงความรู้เกี่ยวกับภาษีที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเสีย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้เรื่องภาษีที่ตนเองต้องเสียดีพอสมควร มีจำนวน 41 คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมา มีความรู้ดี จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 และ ไม่มีความรู้เลย มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.8 โดยความรู้เรื่องภาษีอากรนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่สรรพากร , จากเอกสารเผยแพร่ , จากคำแนะนำที่แนบมากับแบบแสดงรายการและจากสื่อโฆษณาต่างๆ ที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้น

ตารางที่ 4.2.2. 14 การดำเนินการกับแบบแสดงรายการเสียภาษีของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท

	จำนวน	ร้อยละ
กรอกแบบเสียภาษีด้วยตนเอง	27	44.3
เจ้าหน้าที่สรรพากรกรอกให้	18	29.5
จ้างสำนักงานบัญชีทำให้	-	-
ให้ผู้รู้, คนรู้จักทำให้	16	26.2
ไม่ต้องตอบ	39	-
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางแสดงการดำเนินการกับแบบแสดงรายการเสียภาษีของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกรอกแบบเสียภาษีด้วยตนเอง มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมา เจ้าหน้าที่สรรพากรกรอกให้ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.5 ให้ผู้รู้, คนรู้จักทำให้ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.2

ตารางที่ 4.2.2.15 ความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของภาคีที่ขึ้นเสียแก่รัฐบาลของกลุ่มลูกจ้าง,
พนักงานบริษัท

	จำนวน	ร้อยละ
เต็มใจอย่างยิ่ง	33	54.1
ไม่เต็มใจ (แต่ต้องเสีย)	20	32.8
เฉย ๆ ไม่มีความเห็น	8	13.1
ไม่ต้องตอบ	39	-
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เต็มใจอย่างยิ่งที่จะเสียภาษีให้แก่รัฐบาล โดยมีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.1 เหตุผลที่เต็มใจเพราะเป็นหน้าที่, ช่วยให้รัฐบาลมีรายได้ และต้องไม่เต็มใจเสีย มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.8 ที่ไม่เต็มใจเสียเพราะไม่มีความเป็นธรรมในการจัดเก็บ, ผู้ที่หลบเลี่ยงภาษีก็ยังมีอยู่จำนวนมาก ผู้ตอบเฉยๆ และไม่มีคำตอบ มีจำนวนอย่างละ 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.1

ตารางที่ 4.2.2. 16 หลักสูตรที่ควรให้มีการศึกษาวิชาภาษาอังกฤษของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท

	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	5	5.0
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	47	47.0
อนุปริญญา	29	29.0
ปริญญาตรี	12	12.0
อื่น ๆ (ทุกระดับชั้น)	6	6.0
ไม่ตอบ	1	1.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าควรจะให้มีการศึกษาวิชาภาษาอังกฤษในระดับชั้นมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0 ทั้งนี้เพราะอยู่ในวัยที่พร้อมจะเรียนรู้ ถึงหน้าที่ของคนไทย รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญา มีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.0 โดยเห็นว่าในระดับนี้เมื่อทำงาน จะได้นำความรู้ในเรื่องภาษาไปปฏิบัติให้ถูกต้อง เพื่อรู้หน้าที่ของผู้มีเงินได้ และเห็นว่าควรจัดให้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0 นอกจากนี้ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าควรจัดให้มีการศึกษาวิชาภาษาอังกฤษในทุกระดับชั้น จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 ทั้งนี้ เพราะควรปลูกฝังให้รู้หน้าที่ ตั้งแต่เด็ก และเป็นการย้ำเตือน

ตารางที่ 4.2.2. 17 ลักษณะของกฎหมายภาษีอากรในความเห็นกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท

	จำนวน	ร้อยละ
อ่านเข้าใจง่าย	9	9.0
อ่านเข้าใจยาก ซับซ้อน	61	61.0
อื่น ๆ (ไม่เคยอ่าน)	28	28.0
ไม่ตอบ	2	2.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางแสดงถึงลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้คำตอบว่า อ่านเข้าใจยาก ซับซ้อน มีจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาไม่เคยอ่าน มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 ส่วนอ่านเข้าใจง่าย มีเพียง 9 คน เท่านั้น แสดงให้เห็นว่าประมวลรัษฎากรนั้น ยากมาก แก่การที่จะให้ผู้เสียภาษีเข้าใจ เพราะมีผู้อ่านเข้าใจง่าย เพียง 9 คน ทั้งๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ตารางที่ 4.2.2.18 บุคลากรของหน่วยงานสรรพากร ในจังหวัดเชียงราย ควรได้รับการพัฒนา
ปรับปรุงด้านใด ในความเห็นกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท

	จำนวน	ร้อยละ
ความรู้ในด้านภาษีอากร	13	13.0
ความซื่อสัตย์สุจริต	15	15.0
การตรงต่อเวลา	13	13.0
ความมีอหังการที่ติดต่อผู้เสียภาษี	36	36.0
อื่น ๆ (ปรับปรุงทุกๆ ด้าน, ดีหมดแล้ว)	21	21.0
ไม่ตอบ	2	2.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า บุคลากรของหน่วยงานสรรพากร ในจังหวัดเชียงรายควรได้รับการปรับปรุงในเรื่อง ความมีอหังการที่ติดต่อผู้เสียภาษี มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาควรปรับปรุงในเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริต จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 ควรปรับปรุงในเรื่องของความรู้ในด้านภาษีอากร และการตรงต่อเวลา เท่าๆ กัน คือ จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 13 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายมีความเห็นว่าควรปรับปรุงในทุกด้าน และบางรายเห็นว่าดีแล้วในทุกๆ ด้าน ไม่ต้องปรับปรุงในเรื่องใด ทั้ง 2 กรณีนี้มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0

ตารางที่ 4.2.2.19 การปรับปรุงด้านอื่นๆ ของหน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงราย นอกจาก
ด้านบุคลากรในความเห็นกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท

	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ติดต่อเสียภาษี	10	10.0
ด้านการประชาสัมพันธ์	18	18.0
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	30	30.0
ด้านข้อมูลการเสียภาษีที่ทันสมัย	16	16.0
ดีทุกอย่างแล้วไม่ต้องปรับปรุง	14	14.0
อื่นๆ (ควรปรับปรุงทุกด้าน)	10	10.0
ไม่ตอบ	2	2.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่านอกจากการปรับปรุงในด้านบุคลากรแล้ว หน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงราย ควรปรับปรุงในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาควรปรับปรุงในด้านการประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 ควรปรับปรุงด้านข้อมูลการเสียภาษีที่ทันสมัย จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0 ควรปรับปรุงในเรื่องของสถานที่ติดต่อเสียภาษี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4.2.2.20 ช่วงระยะเวลาในการจัดให้มีการบรรยายการให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาษีอากร
แก่ประชาชนในความเห็นกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท

	จำนวน	ร้อยละ
ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย	39	39.0
ปีละครั้ง	24	24.0
ปีละ 2 ครั้ง	10	10.0
ไม่ต้องจัดเพราะสิ้นเปลืองงบประมาณ	25	25.0
ไม่ตอบ	2	2.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ากรมสรรพากรควรมีการจัดบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรแก่ประชาชน ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมา มีความเห็นว่าควรจัดปีละครั้ง มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 และส่วนใหญ่เห็นว่าควรบรรยายในเรื่องกฎหมายใหม่ , การเปลี่ยนแปลงในเรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้เสียภาษี ในรอบปีนั้นๆ และเห็นว่าควรจัดปีละ 2 ครั้ง มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 ไม่ควรจัด เพราะสิ้นเปลืองงบประมาณ มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีผู้ไม่ตอบจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

ส่วนที่ 3. ความเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกรมสรรพากรที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.2.2.21 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท

ปัจจัยที่กำหนด	ระดับความสำคัญ							เฉลี่ยความสำคัญ	
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ตอบ	รวม		
ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน	64 64.0%	22 22.0%	10 10.0%	2 2.0%	2 2.0%	- -	100 100.0%	3	4.44 มาก
การให้บริการที่ดีต่อผู้เสียภาษี	52 52.0%	35 35.0%	11 11.0%	1 1.0%	1 1.0%	- -	100 100.0%	5	4.36 มาก
การประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้	60 60.0%	29 29.0%	9 9.0%	2 2.0%	- -	- -	100 100.0%	1	4.47 มาก
กฎหมายภาษีอากรต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	37 37.0%	21 21.0%	30 30.0%	9 9.0%	3 3.0%	- -	100 100.0%	10	3.80 มาก
ความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรมของเจ้าหน้าที่	45 45.0%	21 21.0%	27 27.0%	7 7.0%	- -	- -	100 100.0%	7	4.04 มาก
ความเด็ดขาดของบทลงโทษผู้ที่หลีกเลี่ยงภาษีอากร	60 60.0%	30 30.0%	6 6.0%	4 4.0%	- -	- -	100 100.0%	2	4.46 มาก
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	34 34.0%	28 28.0%	28 28.0%	9 9.0%	1 1.0%	- -	100 100.0%	9	3.85 มาก
ค.ย. ข้อมูลการเสียภาษีของบุคคลระดับผู้นำ	36 36.0%	24 24.0%	33 33.0%	6 6.0%	1 1.0%	- -	100 100.0%	8	3.88 มาก
ความรู้เรื่องผลตอบแทนจากการใช้เงินภาษีอากรของรัฐต่อประชาชน	37 37.0%	39 39.0%	22 22.0%	2 2.0%	- -	- -	100 100.0%	6	4.11 มาก
ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ	54 54.0%	32 32.0%	12 12.0%	1 1.0%	1 1.0%	- -	100 100.0%	4	4.38 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.5 – 5.0 สำคัญมากที่สุด , 3.50 - 4.49 สำคัญมาก , 2.50 – 3.49 ปานกลาง ,

1.50 – 2.49 สำคัญน้อย , 1.0 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ให้ผู้เสียหาย ซึ่งเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ แสดงความคิดเห็นว่าสิ่งที่กำหนดให้มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรมากหรือน้อยเพียงใด โดย

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	:	สำคัญมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วย	:	สำคัญ
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ	:	ปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย	:	น้อย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	:	น้อยที่สุด

จากตารางถ้าพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัว จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ลำดับความสำคัญ ในระดับสำคัญมากเท่านั้น ไม่มีปัจจัยตัวใดมีค่าความสำคัญเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความซื่อสัตย์ และเที่ยงธรรมของเจ้าหน้าที่ สำคัญมากเป็นลำดับแรก มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.43 รองลงมาจะเป็นการให้บริการที่ดีต่อผู้เสียหายของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บ มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.39 การประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้แก่ผู้เสียหาย เป็นลำดับต่อมา มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.33 กฎหมายภาษีอากร ต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.31 ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน และ ตัวอย่างของบุคคลระดับผู้นำที่เป็นตัวอย่างที่ดีในการเสียภาษี มีค่าความสำคัญเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.28 และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการบริหารจัดการ เช่นการให้บริการเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.12 ซึ่งอยู่ในลำดับสุดท้ายของปัจจัยทั้งหมดที่กำหนดให้

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้เสียหายได้รับจากการติดต่อเสียหาย

ตารางที่ 4.2.2.22 ปัญหาจากการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกในความเห็นกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท

	จำนวน	ร้อยละ
มี	38	38.0
ไม่มี	61	61.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงปัญหาและอุปสรรคของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไปติดต่อเสียหาย ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาจากการให้บริการ และการอำนวยความสะดวก ซึ่งมีจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.0 มีเหตุผลสนับสนุนการตอบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการกรอกแบบแสดงรายการและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี บางส่วนไม่มีปัญหาเนื่องจากเจ้าหน้าที่บัญชีและการเงินของสำนักงาน หรือบริษัทเป็นผู้ไปติดต่อดำเนินการให้ ส่วนที่มีปัญหา มีจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 โดยปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น เหตุผลส่วนใหญ่จะมาจาก การให้บริการที่ล่าช้า มีจำนวนเจ้าหน้าที่น้อยไม่เพียงพอ มาทำงานสาย เป็นต้น

ตารางที่ 4.2.2.23 ปัญหาสถานที่ที่ขึ้นแบบแสดงรายการ หรือ สถานที่กำหนดให้เสียภาษี
 ในความเห็นกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท

	จำนวน	ร้อยละ
มี	36	36.0
ไม่มี	63	63.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา: จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงปัญหาและอุปสรรคของสถานที่ขึ้นแบบ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในเรื่องสถานที่ขึ้นแบบ ซึ่งมีจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.0 เนื่องจากสามารถขึ้นแบบได้ทุกอำเภอ และฝ่ายบัญชีของสถานที่ทำงานเป็นผู้ขึ้นแบบให้ ส่วนที่ตอบว่า มีปัญหามีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.0 เหตุผลส่วนใหญ่ของปัญหา เนื่องจากสถานที่คับแคบ ทำให้แออัด ในช่วงการขึ้นแบบเมื่อสิ้นปีภาษี ควรให้แยกออกมาอยู่เป็นหน่วยงานเดียวเหมือนสำนักงานที่ดิน

ตารางที่ 4.2.2.24 ปัญหาจากการกรอกแบบแสดงรายการเสียภาษีในความเห็นกลุ่มลูกจ้าง,
พนักงานบริษัท

	จำนวน	ร้อยละ
มี	42	42.0
ไม่มี	56	56.0
ไม่ตอบ	2	2.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการกรอกแบบแสดงรายการเสียภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มีปัญหา มีจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.0 เพราะส่วนใหญ่จะให้เจ้าหน้าที่สรรพากรหรือเจ้าหน้าที่การเงินของหน่วยงานกรอกให้ และบางส่วนศึกษาวิธีการจากเอกสารคำแนะนำการกรอกแบบแสดงรายการที่ได้รับ สำหรับผู้ที่มีปัญหา มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 มีเหตุผลสนับสนุนการตอบ คือแบบแสดงรายการเสียภาษีมีการเปลี่ยนแปลงทุกปี ทำให้สับสน มีช่องโหว่ให้ลงรายละเอียดเยอะมาก และอ่านไม่เข้าใจ ฯลฯ

ตารางที่ 4.2.25 ปัญหาจากการคำนวณภาษีในความเห็นกลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท

	จำนวน	ร้อยละ
มี	39	39.0
ไม่มี	59	59.0
ไม่ตอบ	2	2.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการคำนวณภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการคำนวณ จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.0 เนื่องจากให้ เจ้าหน้าที่สรรพากรคำนวณให้ ส่วนผู้ที่มีปัญหาในการคำนวณภาษี มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.0 เนื่องจาก การหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อนต่างๆ เงินได้ที่ได้รับยกเว้น และอัตราภาษีมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ยากแก่การจดจำและทำความเข้าใจ

ตารางที่ 4.2.2.26 ปัญหาจากการขอคำปรึกษา และการให้ความรู้เรื่องภาษีอากรในความเห็น
กลุ่มลูกจ้าง, พนักงานบริษัท

	จำนวน	ร้อยละ
มี	24	24.0
ไม่มี	74	74.0
ไม่ตอบ	2	2.0
รวม	100	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการขอคำปรึกษา และการให้ความรู้เรื่อง
ภาษีอากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา มีจำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.0
ส่วนที่มีปัญหา มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 โดยปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดจาก เจ้าหน้าที่
ให้คำตอบไม่ชัดเจน ขาดความแม่นยำในการตอบ

4.2.3 กลุ่มผู้เสียภาษีที่เป็นผู้ประกอบการพาณิชย์ (ยื่นเสียภาษีตามแบบ ภ.ง.ด.90)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2.3.1 เพศของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์ผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	147	49.0
หญิง	153	51.0
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มี
จำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ
49.0

ตารางที่ 4.2.3.2 อายุของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์ผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	7	2.3
21 - 30 ปี	81	27.0
31 - 40 ปี	119	39.7
41 - 50 ปี	67	22.3
51 - 60 ปี	17	5.7
61 ปีขึ้นไป	7	2.3
ไม่ตอบ	2	0.7
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา: จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งกระจายกันออกไป โดยที่ช่วงของอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 22-30 ปี มีจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0 ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.3 ช่วงอายุระหว่าง 50-60 ปี มีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.7 อายุต่ำกว่า 21 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 ส่วนผู้ไม่ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตารางที่ 4.2.3.3 ระดับการศึกษาสูงสุดในความเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	13	4.3
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	39	13.0
อนุปริญญา	96	32.0
ปริญญาตรี	139	46.3
สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.3
อื่น ๆ (ปวช.)	2	0.7
ไม่ตอบ	1	0.3
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแยกได้ ดังนี้ เริ่มจากจำนวนที่มีมากที่สุด คือ ระดับ ปริญญาตรี มีจำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา คือ ระดับ อนุปริญญา มีจำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.0 ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3

จากข้อมูล จะเห็นว่าระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุปริญญา จนถึงระดับปริญญาตรี ที่มีจำนวนสูงสุด ดังนั้น คำตอบที่ได้จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม น่าจะมีความเชื่อถือได้สูง เพราะส่วนใหญ่จะเป็นผู้มีความรู้ และสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์เพื่อให้งานจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้

ตารางที่ 4. 2. 3.4 สถานภาพการสมรสของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	89	29.7
สมรส, มีบุตรแล้ว	35	11.7
สมรส, ยังไม่มีบุตร	155	51.7
หม้าย	21	7.0
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้ เริ่มจากจำนวนที่มากที่สุด คือ สถานภาพสมรส, ยังไม่มีบุตร มีจำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมา คนโสด มีจำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.7 สมรส, มีบุตรแล้ว มีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7 และเป็นหม้ายมีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 4.2. 3. 5 จำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

สมาชิกในครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
หนึ่งคน	18	6.0
สองคน	42	14.0
สามคน	97	32.3
มากกว่าสามคน	143	47.7
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า 3 คน มีจำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมา มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.3 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน มีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 คน จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 4.2.3.6 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

รายได้ส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 6,000 บาท	20	6.7
6,000 - 10,000 บาท	83	27.7
10,001 - 15,000 บาท	55	18.3
15,001 - 20,000 บาท	39	13.0
20,001 - 25,000 บาท	41	13.7
25,001 บาทขึ้นไป	58	19.3
ไม่ตอบ	4	1.3
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางแสดงถึงรายได้ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งกระจายกันออกไป ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน อยู่ในระดับ 6,000 - 10,000 บาท มีจำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 รายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.3 รายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท มีจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.7 รายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 และน้อยที่สุดคือผู้มีรายได้ต่ำกว่า 6,000 บาท มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 4.2.3.7 รายได้ของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 6,000 บาท	18	6.0
6,000 - 10,000 บาท	41	13.7
10,001 - 15,000 บาท	51	17.0
15,001 - 20,000 บาท	32	10.7
20,001 - 25,000 บาท	39	13.0
25,001 บาทขึ้นไป	115	38.3
ไม่ตอบ	4	1.3
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

แสดงถึงรายได้ต่อครัวเรือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 6,000 - 10,000 บาท มีจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.7 มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 มีรายได้ของครอบครัวและ 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.7 มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 6,000 บาท มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ให้ข้อมูลในเรื่องนี้ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาษี และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 4.2.3.8 การรู้จักกรมสรรพากรของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	277	92.3
ไม่รู้จัก	22	7.3
ไม่ตอบ	1	3
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา: จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะรู้จักกรมสรรพากร จากการไปยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี , ติดต่อขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี และการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ มีจำนวน 277 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.3 ผู้ที่ไม่รู้จักมีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.3 สาเหตุเพราะไม่เคยไปติดต่อและไม่ได้ให้ความสนใจ ส่วนผู้ไม่ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.2.3.9 ความสนใจ อยากรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
สนใจมาก	49	16.3
สนใจพอสมควร	192	64.0
ไม่สนใจ	13	4.3
อยากสนใจแต่ไม่มีเวลา	45	15.0
ไม่ตอบ	1	0.3
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางแสดงความสนใจ ของผู้เสียภาษี ที่อยากรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีอากร ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะมีความสนใจพอสมควร มีจำนวน 192 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมา สนใจมาก จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.3 สาเหตุที่ทำให้ความสนใจมากนั้น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า มีหน้าที่ต้องไปเสียภาษีอากร ต้องการรู้หน้าที่ในส่วนที่ตัวเองต้องปฏิบัติ ความรับผิดชอบที่จะเกิดขึ้นในภายหลังและกลัวการเรียกเก็บภาษีย้อนหลัง ดังนั้นจึงให้ความสนใจศึกษา และภาษีก็เป็นเรื่องที่ยาก อยากรู้แต่ไม่มีเวลา 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 สาเหตุเพราะ การทำความเข้าใจในเรื่องภาษีต้องใช้เวลามาก อ่านเองไม่เข้าใจ ต้องไปขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ แต่ผู้เสียภาษีต้องทำงาน จึงไม่อาจไปขอคำแนะนำได้ ไม่สนใจ จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3 และไม่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.2.3.10 การเสียภาษีต่อกรมสรรพากรในความเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
เสียภาษีทุกปี	200	66.7
ไม่เคยเสียเลย	81	27.0
เสียภาษีบางปี	19	6.3
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะเสียภาษีเป็นประจำทุกปี มีจำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.7 ไม่เคยเสียเลย มีจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0 เสียภาษีบางปี จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตารางที่ 4.2.3.11 สาเหตุของการที่ไม่เคยเสียภาษีอากรของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์
(สืบเนื่องจากตารางที่ 4.2.3.10 จะสอบถามเฉพาะผู้ที่ไม่เคยเสียภาษีเท่านั้น)

	จำนวน	ร้อยละ
เงินได้ไม่ถึงเกณฑ์	22	27.2
ไม่ทราบว่าต้องมีหน้าที่ต้องเสียภาษี	29	35.8
ไม่อยากเสีย	1	1.2
ไม่เคยได้รับหนังสือแจ้งให้เสียภาษี	27	33.3
อื่นๆ (เพิ่มเริ่มทำงาน)	2	2.5
ไม่ต้องตอบ	219	-
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ใช้สอบถามเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คำตอบในข้อข้างต้น ไม่เคยเสียภาษีอากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ตอบว่าไม่ทราบว่าต้องมีหน้าที่ต้องเสียภาษี มีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.8 ไม่เคยได้รับหนังสือแจ้งให้เสียภาษี จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 เงินได้ไม่ถึงเกณฑ์ จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.2 อื่นๆ (เพิ่มเริ่มทำงาน) จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5 ส่วนไม่อยากเสีย มีจำนวน 1 ราย คิดเป็น ร้อยละ 1.2 โดยผู้ที่ไม่อยากเสียนั้น ให้เหตุผลว่า เพราะรัฐบาลนำเงินภาษีไปให้กลุ่มนักการเมืองใช้ในทางไม่เกิดประโยชน์ต่อประเทศ มีการคอร์รัปชัน

ตารางที่ 4.2.3. 12 – ตารางที่ 4.2.3.15 ใช้สอบถามเฉพาะผู้เสียภาษีทุกปีและเสียภาษีบางปีเท่านั้น
มีจำนวน 219 ราย

ตารางที่ 4.2.3.12 ประเภทของภาษีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสียต่อกรมสรรพากรของกลุ่ม
ผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	184	84.0
ภาษีมูลค่าเพิ่ม	3	1.4
ภาษีธุรกิจเฉพาะ	2	0.9
บุคคลธรรมดา+มูลค่าเพิ่ม	20	9.1
บุคคลธรรมดา+นิติบุคคล+มูลค่าเพิ่ม	9	4.1
ไม่ตอบ	1	0.5
ไม่ต้องตอบ	81	-
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นเสียภาษีต่อกรมสรรพากรมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 219 ราย ส่วนใหญ่จะเสีย ภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาแต่เพียงประเภทเดียว มีจำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมา เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.1 เสียภาษีบุคคลธรรมดา, ภาษีเงินได้นิติบุคคลและมูลค่าเพิ่ม จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.1 เสียภาษีมูลค่าเพิ่มแต่เพียงประเภทเดียว จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.4 ภาษีธุรกิจเฉพาะประเภทเดียวจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.9 และ ไม่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.2.3. 13 ความรู้เกี่ยวกับภาษีสรรพากรในความเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
ดีมาก	4	1.8
ดี	46	21.0
พอสมควร	148	67.7
ไม่มีความรู้เลย	20	9.1
ไม่ตอบ	1	0.4
ไม่ต้องตอบ	81	-
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงถึงความรู้เกี่ยวกับภาษีที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเสีย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้เรื่องภาษีที่ตนเองต้องเสียดีพอสมควร มีจำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมามีความรู้ดี จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0 และไม่มีความรู้เลย มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.1 โดยความรู้เรื่องภาษีอากรนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่สรรพากร , จากเอกสารเผยแพร่ , จากคำแนะนำที่แนบมา กับแบบแสดงรายการและจากสื่อโฆษณาต่างๆ ที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้น มีความรู้ดี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.8 และไม่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 4.2.3.14 การดำเนินการกับแบบแสดงรายการเสียภาษีของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
กรอกแบบเสียภาษีด้วยตนเอง	104	47.5
เจ้าหน้าที่สรรพากรกรอกให้	79	36.1
จ้างสำนักงานบัญชีทำให้	25	11.4
ให้ผู้อื่น, คนรู้จักทำให้	10	4.6
ไม่ตอบ	1	0.4
ไม่ต้องตอบ	81	-
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงการดำเนินการกับแบบแสดงรายการเสียภาษีของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกรอกแบบเสียภาษีด้วยตนเอง มีจำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมา เจ้าหน้าที่สรรพากรกรอกให้ จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.1 จ้างสำนักงานบัญชีทำให้ จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.4 ให้ผู้อื่น, คนรู้จัก ทำให้ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.6 และไม่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 4.2.3. 15 ความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของภาษีที่ยื่นเสียแก่รัฐบาลของกลุ่มผู้ประกอบการ
พาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
เต็มใจอย่างยิ่ง	143	47.7
ไม่เต็มใจ (แต่ต้องเสีย)	54	18.0
เฉย ๆ ไม่มีความเห็น	22	7.3
ไม่ต้องตอบ	81	27.0
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เต็มใจอย่างยิ่งที่จะเสียภาษีให้แก่รัฐบาล โดยมีจำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.7 เหตุผลที่เต็มใจเพราะถือเป็นหน้าที่, ช่วยให้รัฐบาลมีรายได้ อยากเห็นประเทศพัฒนา เพราะรัฐบาลจะได้นำเงินจากภาษีอากรไปส่งเสริมการลงทุนมากขึ้น ทำให้คนมีงานทำมากขึ้น ไม่เต็มใจเสีย (แต่ต้องเสีย) มีจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 ที่ไม่เต็มใจเสียเพราะไม่มีความเป็นธรรมในการจัดเก็บ, ผู้ที่หลบเลี่ยงภาษียังมีอยู่จำนวนมาก ผู้ตอบเฉย ๆ ไม่มีความเห็น มีจำนวน 22 คิดเป็นร้อยละ 7.3

ตารางที่ 4.2.3.16 หลักสูตรที่ควรให้มีการศึกษาวิชาภาษาอังกฤษในความเห็นของกลุ่ม
ผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	29	9.7
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	149	49.7
อนุปริญญา	79	26.3
ปริญญาตรี	15	5.0
อื่น ๆ (ทุกระดับชั้น)	26	8.7
ไม่ตอบ	2	0.7
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าควรจะให้มีการศึกษาวิชาภาษาอังกฤษในระดับชั้นมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.7 ทั้งนี้เพราะอยู่ในวัยที่พร้อมจะเรียนรู้และควรให้ทราบถึงหน้าที่ของคนไทย รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญา มีจำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.3 โดยเห็นว่าในระดับนี้เมื่อทำงาน จะได้นำความรู้ในเรื่องภาษาอังกฤษไปปฏิบัติให้ถูกต้อง เพื่อรู้หน้าที่ของผู้มีเงินได้ เห็นควรจัดให้มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.7 เห็นควรจัดให้มีการศึกษาทุกระดับชั้น จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.7 โดยผู้ที่ให้เหตุผลว่าควรบรรจุในหลักสูตรการศึกษาทุกระดับชั้น เพราะเป็นการปลูกฝังและย้ำเตือนให้รู้ถึงหน้าที่ของคนไทยทุกคน เมื่อเป็นผู้มีเงินได้แล้ว เห็นควรจัดให้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 และไม่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตารางที่ 4.2.3. 17 ลักษณะของกฎหมายภาษีอากรในความเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
อ่านเข้าใจง่าย	49	16.3
อ่านเข้าใจยาก ซับซ้อน	227	75.7
อื่น ๆ (ไม่เคยอ่าน)	24	8.0
ไม่ตอบ	2	0.7
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงถึงลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้คำตอบว่า อ่านเข้าใจยาก ซับซ้อน มีจำนวน 227 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.7 รองลงมา อ่านเข้าใจง่าย จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.3 ส่วนไม่เคยอ่าน จำนวน 24 ราย คิดเป็นจำนวน 8.0 แสดงให้เห็นว่าประมวลรัษฎากรนั้น ยากมากแก่การที่จะให้ผู้เสียภาษีเข้าใจ เพราะมีผู้อ่านเข้าใจง่าย เพียง 49 คนทั้งๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

ตารางที่ 4.2.3.18 บุคลากรของหน่วยงานสรรพากร ในจังหวัดเชียงราย ควรได้รับการพัฒนา
ปรับปรุงด้านใดในความเห็นกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
ความรู้ในด้านภาษีอากร	45	15.0
ความซื่อสัตย์สุจริต	107	35.7
การตรงต่อเวลา	31	10.3
ความมีอรรถมาลย์ที่ดีต่อผู้เสียภาษี	88	29.3
อื่น ๆ (ปรับปรุงทุกๆ ด้าน, ดีหมดแล้ว)	24	8.0
ไม่ตอบ	5	1.7
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า บุคลากรของหน่วยงานสรรพากร ในจังหวัดเชียงรายควรได้รับการปรับปรุงในเรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริตจำนวน 107 ราย คิดเป็น ร้อยละ 35.7 รองลงมาควรปรับปรุงในเรื่องของความมีอรรถมาลย์ที่ดีต่อผู้เสียภาษี จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.3 ควรปรับปรุงในเรื่องของความรู้ในด้านภาษีอากร จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 ควรปรับปรุงในเรื่องของการตรงต่อเวลา จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3 และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 มีความเห็นว่าควรปรับปรุง ในทุกด้าน และไม่ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 4.2.3.19 การปรับปรุงด้านอื่นๆ ของหน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงราย
นอกจากด้านบุคลากรในความเห็นกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ติดต่อเสียภาษี	15	5.0
ด้านการประชาสัมพันธ์	121	40.3
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	68	22.7
ด้านข้อมูลการเสียภาษีที่ทันสมัย	47	15.7
ดีทุกอย่างแล้วไม่ต้องปรับปรุง	27	9.0
อื่นๆ (ควรปรับปรุงทุกด้าน)	22	7.3
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่านอกจากหน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงรายการปรับปรุงในด้านบุคลากรแล้ว ยังควรต้องทำการปรับปรุงในด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีจำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.7 ควรปรับปรุงในด้านข้อมูลการเสียภาษีที่ทันสมัย จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.7 ควรปรับปรุงด้านสถานที่ติดต่อเสียภาษี จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ดีทุกอย่างแล้วไม่ต้องปรับปรุง จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 และควรปรับปรุงทุกด้าน จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.3

ตารางที่ 4.2.3.20 ช่วงระยะเวลาในการจัดให้มีการบรรยายการให้ความรู้เกี่ยวกับ
เรื่องภาษีอากรแก่ประชาชน ในความเห็นกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย	147	49.0
ปีละครั้ง	68	22.7
ปีละ 2 ครั้ง	43	14.3
ไม่ต้องจัดเพราะสิ้นเปลืองงบประมาณ	41	13.7
ไม่ตอบ	1	0.3
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ากรมสรรพากรควรมีการจัดบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรแก่ประชาชน ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย มีจำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมา มีความเห็นว่าการจัดปีละครั้ง มีจำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.7 ที่เห็นว่าควรจัดให้มีการบรรยายปีละครั้งนั้น ควรบรรยายในเรื่องกฎหมายใหม่, การเปลี่ยนแปลงในเรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้เสียภาษี ควรจัดปีละ 2 ครั้ง มีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3 ไม่ควรจัด เพราะสิ้นเปลืองงบประมาณ มีจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.7 มีผู้ไม่ตอบจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3

ส่วนที่ 3. ความเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกรมสรรพากรที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.2.3.21 ความเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

ปัจจัยที่กำหนด	ระดับความสำคัญ							ลำดับที่	เฉลี่ยความสำคัญ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ตอบ	รวม		
ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน	138 46.0%	102 34.0%	54 18.0%	5 1.7%	1 0.3%	-	300 100.0%	4	4.24 มาก
การให้บริการที่ดีต่อผู้เสียภาษี	110 36.7%	117 39.0%	58 19.3%	13 4.3%	2 0.7%	-	300 100.0%	8	4.07 มาก
การประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้	120 40.0%	115 38.4%	43 14.3%	19 6.31%	3 1.0%	-	300 100.0%	7	4.10 มาก
กฎหมายภาษีอากรต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	135 45.0%	98 32.6%	47 15.7%	18 6.0%	2 0.7%	-	300 100.0%	5	4.15 มาก
ความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรมของเจ้าหน้าที่	161 53.7%	73 24.3%	49 16.3%	14 4.7%	2 0.7%	1 0.3%	300 100.0%	3	4.25 มาก
ความเดือดร้อนของบทลงโทษผู้ที่หลีกเลี่ยงภาษีอากร	157 52.3%	96 32.0%	38 12.7%	8 2.7%	1 0.3%	-	300 100.0%	1	4.33 มาก
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	115 38.3%	99 33.0%	70 23.3%	14 4.7%	2 0.7%	-	300 100.0%	9	4.04 มาก
ท.ย.ข้อมูลการเสียภาษีของบุคคลระดับผู้นำ	100 33.3%	92 30.7%	88 29.3%	17 5.7%	1 0.3%	2 0.7%	300 100.0%	10	3.89 มาก
ความรู้เรื่องผลตอบแทนจากการใช้เงินภาษีอากรของรัฐต่อประชาชน	143 47.6%	108 36.0%	42 14.0%	5 1.7%	-	2 0.7%	300 100.0%	2	4.28 มาก
ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ	126 42.0%	112 37.3%	45 15.0%	12 4.0%	3 1.0%	2 0.7%	300 100.0%	6	4.13 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.5 – 5.0 สำคัญมากที่สุด , 3.50 - 4.49 สำคัญมาก , 2.50 – 3.49 ปานกลาง , 1.50 – 2.49 สำคัญน้อย ,

1.0 – 1.49 สำคัญน้อยที่สุด

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง ให้ผู้เสียหาย ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการพาณิชย์ที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี ตามแบบ ภ.ง.ด. 90 แสดงความคิดเห็นว่า สิ่งที่กำหนดให้มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการจัด เก็บภาษีอากรมากหรือน้อยเพียงใด โดย

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	:	สำคัญมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วย	:	สำคัญ
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ	:	ปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย	:	น้อย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	:	น้อยที่สุด

จากตารางถ้าพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัว จะเห็นว่าผู้ตอบแบบ สอบถามให้ลำดับความสำคัญ ในระดับสำคัญมากเท่านั้น ไม่มีปัจจัยตัวใดมีค่าความสำคัญเฉลี่ย ในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญของบทลงโทษผู้ที่หลีกเลี่ยง ภาษีอากร สำคัญมากเป็นลำดับแรก มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.33 รองลงมาจะเป็นความรู้เรื่อง ผลตอบแทนจากการใช้จ่ายเงินภาษีอากรของรัฐบาลต่อประชาชน มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.28 ความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรมของเจ้าหน้าที่ มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.25 ความสมัครใจ ในการเสียภาษีของประชาชน เป็นลำดับต่อมา มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.24 กฎหมาย ภาษีอากรต้องมีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.15 ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.13 การประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษี มีค่าความสำคัญ เฉลี่ย 4.10 การให้บริการที่ดีต่อผู้เสียภาษีของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บ มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.07 และการนำเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาช่วยในการบริหารจัดการเก็บ เช่นการให้บริการเสียภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 4.04 ส่วนตัวอย่างของบุคคลระดับผู้นำที่เป็นตัวอย่าง ที่ดีในการเสียภาษี มีค่าความสำคัญเฉลี่ย 3.89 ซึ่งอยู่ในลำดับสุดท้ายของปัจจัยทั้งหมด ที่กำหนดให้

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้เสียหายได้รับจากการติดต่อเสียหาย

ตารางที่ 4.2.3.22 ปัญหาจากการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกในความเห็นกลุ่ม
ผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
มี	107	35.7
ไม่มี	193	64.3
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับจากการไปติดต่อเสียหาย โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาจากการให้บริการ และการอำนวยความสะดวก ซึ่งมีจำนวน 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.3 มีเหตุผลสนับสนุนการตอบว่าเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการกรอกแบบแสดงรายการและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี บางส่วนไม่มีปัญหาเนื่องจากเจ้าหน้าที่บัญชีและการเงินของสำนักงาน หรือบริษัทเป็นผู้ไปติดต่อดำเนินการให้ ส่วนที่มีปัญหา มีจำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น เหตุผลส่วนใหญ่จะมาจากการให้บริการที่ล่าช้า มีจำนวนเจ้าหน้าที่น้อยไม่เพียงพอมาทำงานสาย เป็นต้น

ตารางที่ 4.2.3.23 ปัญหาสถานที่ที่ยื่นแบบแสดงรายการ หรือ สถานที่กำหนดให้เสียภาษี
 ในความเห็นกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
มี	90	30.0
ไม่มี	209	69.7
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงปัญหาและอุปสรรคของสถานที่ที่ยื่นแบบ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในเรื่องสถานที่ที่ยื่นแบบ ซึ่งมีจำนวน 209 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.7 เนื่องจากสามารถยื่นแบบได้ทุกอำเภอ และฝ่ายบัญชีของสถานที่ทำงานเป็นผู้ยื่นแบบให้ ส่วนที่ตอบว่า มีปัญหามีจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 เหตุผลส่วนใหญ่ของปัญหา เนื่องจากสถานที่คับแคบ ทำให้แออัด ในช่วงการยื่นแบบเมื่อสิ้นปีภาษี ควรให้แยกออกมาอยู่เป็นหน่วยงานเดียวเหมือนสำนักงานที่ดิน

ตารางที่ 4.2.3.24 ปัญหาจากการกรอกแบบแสดงรายการเสียภาษีในความเห็นกลุ่ม
ผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
มี	117	39.0
ไม่มี	183	61.0
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการกรอกแบบแสดงรายการเสียภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มีปัญหา มีจำนวน 183 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.0 เพราะส่วนใหญ่จะให้เจ้าหน้าที่สรรพากรหรือเจ้าหน้าที่การเงินของหน่วยงานกรอกให้ และบางส่วนศึกษาวิธีการจากเอกสารคำแนะนำการกรอกแบบแสดงรายการที่ได้รับ สำหรับผู้ที่มีปัญหา มีจำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.0 มีเหตุผลสนับสนุนการตอบ คือแบบแสดงรายการเสียภาษีมักมีการเปลี่ยนแปลงทุกปี ทำให้สับสน มีช่องให้ลงรายละเอียดเยอะมาก และอ่านไม่เข้าใจ ฯลฯ

ตารางที่ 4.2.3.25 ปัญหาจากการคำนวณภาษีในความเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
มี	121	40.3
ไม่มี	179	59.7
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการคำนวณภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการคำนวณ จำนวน 179 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.7 เนื่องจากให้ เจ้าหน้าที่สรรพากรคำนวณให้ ส่วนผู้ที่มีปัญหาในการคำนวณภาษี มีจำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.3 เนื่องจาก การหักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อนต่างๆ เงินได้ที่ได้รับการยกเว้น และอัตราภาษีมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ยากแก่การจดจำและทำความเข้าใจ

ตารางที่ 4.2.3.26 ปัญหาจากการขอคำปรึกษา และการให้ความรู้เรื่องภาษีอากรในความเห็นของ
กลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์

	จำนวน	ร้อยละ
มี	80	26.7
ไม่มี	220	73.3
ไม่ตอบ	2	2.0
รวม	300	100.0

แหล่งที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง แสดงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการขอคำปรึกษา และการให้ความรู้เรื่อง
ภาษีอากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา มีจำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.3
ส่วนที่มีปัญหา มีจำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.7 โดยปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดจาก เจ้าหน้าที่
ให้คำตอบไม่ชัดเจน ขาดความแม่นยำในการตอบ

4.3 ข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษี

ก. ข้อเสนอแนะวิธีแก้ไขปัญหาการหลบเลี่ยงการเสียภาษีอากร ผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนใหญ่เสนอแนะให้ใช้ความเสมอภาค ความเป็นธรรม กระจายการจัดเก็บภาษีให้ทั่วถึง
ครอบคลุมในทุกพื้นที่ เพราะยังมีผู้ที่ย่นอกระบบอีกเป็นจำนวนมาก ผู้ที่อยู่ในระบบอยู่แล้ว
ไม่ควรติดตามหรือเข้มงวด เพราะเขาเหล่านั้นเต็มใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการเสียภาษีให้
รัฐบาล ถึงแม้ว่าจะเสียไม่ครบถ้วนถูกต้อง ก็ถือว่าได้เสียภาษีช่วยรัฐแล้ว หากเข้มงวดมากๆ
ท้ายที่สุด กลุ่มคนเหล่านี้อาจจะออกไปจากระบบภาษี เพราะเห็นว่าคนที่ไม่เคยเสียก็ยังคง
ไม่ต้องเสียต่อไป นอกจากนี้ความโปร่งใสในเรื่องของการใช้จ่ายจากเงินภาษีอากรก็มี
ส่วนสำคัญ ในการเสริมสร้างความสมัครใจและเต็มใจในการที่จะเสียภาษีอากร และเมื่อมี
ผู้หลบเลี่ยงการเสียภาษีอากร ควรมิบหลงโทษที่เด็ดขาด จับไว ทันเหตุการณ์ และปฏิบัติให้
ทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ หากผู้หลีกเลี่ยงภาษีที่ได้รับโทษที่เหมาะสม ก็จะส่งผลให้บุคคลอื่น
ไม่อยากเอาเยี่ยงอย่าง และควรมีการให้รางวัลแก่ผู้เสียภาษีที่ดี ซึ่งอาจเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะใช้
แก้ปัญหการหลบเลี่ยงภาษีอากร

ข. การกำหนดค่าลดหย่อนต่าง ๆ ในการคำนวณภาษีอากร ผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนใหญ่ เห็นว่าควรปรับปรุง ในส่วนของค่าลดหย่อนส่วนตัว คู่สมรส และบุตร เพราะ
ปัจจุบันค่าครองชีพสูงขึ้นจากเดิมมาก ควรทำการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและ

สังคมในปัจจุบัน และควรแยกเป็นระดับชั้นของเงินได้พึงประเมิน เนื่องจากผู้มีเงินได้ต่อเดือนในอัตราสูง ภาระต่าง ๆ ในทางสังคมจะมีมากกว่าเดิม ควรได้รับการหักลดหย่อนมากกว่า ไม่ควรไปเพิ่มค่าลดหย่อนในส่วนของเบี่ยประกันชีวิต

ค. การกำหนดอัตราภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสมแล้ว แต่ก็มีส่วนที่เห็นว่าไม่เป็นธรรม เพราะการคิดภาษีในอัตราก้าวหน้านี้ ภาระภาษีจะตกแก่ผู้เสียภาษีที่มีเงินได้สุทธิสูง ๆ จะต้องรับภาระภาษีจำนวนมาก ควรพิจารณาปรับปรุงอัตราภาษีใหม่ให้มีอัตราเดียว เหมือนกันทั้งหมด เพราะผู้ที่ขยัน ตั้งใจปฏิบัติงาน เมื่อมีเงินได้มาก ภาษีก็ต้องเสียมากอยู่แล้วเมื่อเป็นอัตราก้าวหน้ามีความเห็นว่าเสียมากเกินไปหรือไม่เช่นนั้นก็ควรปรับปรุงให้มีอัตราก้าวหน้าลดลงและมีช่วงเงินได้สุทธิต่างขึ้น

ง. แบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าค่อนข้างยาก ควรปรับปรุงให้มีรายละเอียดน้อยลง ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนให้คำแนะนำว่าไม่ควรให้กรอกรายละเอียด แต่ให้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้วให้ผู้เสียภาษีกรอกเฉพาะตัวเลขเงินได้ รายละเอียดส่วนตัว ค่าลดหย่อนต่าง ๆ และให้โปรแกรมคำนวณให้จนสำเร็จ แล้วสรุปผลออกมาเฉพาะเงินภาษีที่ต้องชำระให้ผู้เสียภาษีนำไปชำระเงินได้ตามสถานที่รับชำระภาษีทั่วไป โดยโปรแกรมนั้นอาจอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ลักษณะเหมือนตู้เอ.ที.เอ็ม. ติดตั้งไว้ตามสถานที่ราชการหรือในเขตชุมชนที่มีผู้เสียภาษีหนาแน่น หรือในที่ที่เห็นว่าเหมาะสม หรืออาจขอความร่วมมือกับธนาคารใช้ ตู้เอที เอ็ม ของธนาคาร เลย ถ้าเป็นไปได้

จ. ข้อเสนอแนะอื่น มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ อันเป็นประโยชน์ด้านการจัดเก็บภาษี สรุปได้ดังนี้

- เรื่องการหักค่าใช้จ่าย ในกรณีผู้เสียภาษีที่มีเงินได้พึงประเมินประเภทเงินเดือนเพียงอย่างเดียว ควรจะเพิ่มค่าใช้จ่ายจากร้อยละ 40 ไม่เกิน 60,000 บาท เพื่อให้สามารถหักค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น เพราะผู้ที่มีเงินเดือนสูง ส่วนใหญ่จะเป็นระดับผู้บังคับบัญชา ที่มีภาระภาษีทางสังคมและความรับผิดชอบค่อนข้างสูง และค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ไม่สามารถเบิกจ่ายจากหน่วยงานได้ จึงสมควรทำการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง

- ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีโดยต้องนำเงินได้ของภรรยามารวมคำนวณเป็นเงินได้ของสามี เนื่องจากตามประมวลรัษฎากรบัญญัติให้ภรรยาที่มีเงินได้ประเภทอื่นนอกจากเงินได้ตามมาตรา 40(1) ต้องนำเงินได้นั้นมารวมคำนวณกับสามี เห็นว่ามีความไม่เป็นธรรม เพราะสามีไม่ได้มีส่วนรู้เห็นในการประกอบกิจการของภรรยา และเมื่อนำเงินได้นั้นมารวมกัน หลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนต่างๆ แล้ว จะทำให้มีเงินได้สุทธิสูง ต้องชำระ

ภายในอัตราที่กำหนด ทำให้ต้องรับภาระภาษีเพิ่มขึ้น กรมสรรพากรควรจะทบทวนหลักเกณฑ์
 นี้ใหม่ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

- ควรณรงค์ทำการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์และทัศนคติ ที่ดีต่อ
 กรมสรรพากร ซึ่งครั้งหนึ่งกรมสรรพากรเคยทำรายการใบกำกับภาษีพาโชค อยากให้มันมีเสน่ห์อีก
 เพื่อจูงใจให้คนมาเสียภาษีและร่วมสนุกสนาน และยังเป็นการสร้างความสมัครใจและเต็มใจใน
 การเสียภาษี นอกจากนี้ควรขอความร่วมมือสื่อต่างๆ ช่วยเผยแพร่สิ่งสาธารณะประโยชน์ที่เกิด
 จากเงินภาษีอากร เพื่อให้เขารู้ถึงความสำคัญ และความจำเป็นในการที่รัฐต้องจัดเก็บภาษี

- ผู้ที่เสียภาษีอยู่ในระบบแล้วไม่ควรเรียกตรวจสอบบ่อย ๆ ควรจะหาวิธีทำ
 อย่างไม่ให้ผู้ที่ไม่เสียภาษีเข้าสู่ระบบการเสียภาษีให้ถูกต้อง อันจะเป็นการสร้าง
 ความเป็นธรรมและก่อให้เกิดความสมัครใจและเต็มใจเสียภาษีมากขึ้น

- ควรเน้นความโปร่งใสในการจัดเก็บภาษี โดยให้มีการเปิดเผยจำนวนเงิน
 ที่แต่ละคนยื่นเสียภาษี เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนในการเสียภาษีไปในตัว
 เพราะผู้ที่อยู่ในแวดวงธุรกิจเดียวกัน หรือคนในกลุ่มเดียวกันจะช่วยกันตรวจสอบและให้ข้อมูล
 อันจะเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพากร เพราะกรมสรรพากรไม่ต้องไปตรวจสอบหาอคตขายเอง
 ผู้เสียภาษีแต่ละคนช่วยกันให้ข้อมูล ทำให้ผู้มีเงินได้แต่ละคนเกิดความสบาย ไม่กล้าหลบเลี่ยง
 การเสียภาษี