

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้

ของกรมสรรพากรจากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร

ทาริกา แก้วนันทชัย

นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรจากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร สำนักงานกรมสรรพากรภาค 1 มีทั้งหมด 9 เขต 17 พื้นที่มีเจ้าพนักงานสรรพากรทั้งหมด 204 คน โดยได้ศึกษาจากปัจจัย 3 ปัจจัยซึ่งประกอบด้วย 1. ปัจจัยด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ในประมวลรัษฎากรและการพัฒนาตนเอง 2. ปัจจัยด้านการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต 3. ปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษี โดยใช้เทคนิคในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้ศึกษานำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระกลุ่มใดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้มากกว่า และตัวแปรอิสระตัวใดมีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติสำหรับการทดสอบสมมติฐาน

ดังนั้นเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรจึงควรมีความรู้ความเข้าใจในประมวลรัษฎากรและการพัฒนาตนเอง, ด้านการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต, ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษี เพื่อจะทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน ได้ข้อมูลจากการจัดเก็บภาษีจากผู้เสียภาษีอย่างถูกต้อง เพื่อนำรายได้ในการจัดเก็บไปพัฒนาประเทศในด้านต่างๆสืบต่อไป

บทนำ

จากนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการรื้อโครงสร้างภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพื่อแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำเรื่องการกระจายรายได้ กรมสรรพากรจึงเสนอแนวทางด้วยการกำหนดวงเงินค่าลดหย่อนภาษีรวมกันไม่เกิน 7 แสนบาท - 1 ล้านบาทต่อปี จากเดิมที่ไม่เคยมีการกำหนดเพดานสูงสุดพร้อมทั้งปรับรายการหักค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีให้สอดคล้องกับภาวะค่าครองชีพในปัจจุบันด้วยเช่นกัน

ในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา เศรษฐกิจในไทยขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอัตราเฉลี่ย 4.4% ต่อปี และรายได้ต่อหัวของคนไทยเพิ่มขึ้น แต่ส่วนสัดส่วนรายได้จากการจัดเก็บภาษีบุคคลธรรมดา มีอัตราส่วนที่ไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก เมื่อเทียบกับรายได้ต่อหัวที่มีการปรับเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องสาเหตุสำคัญที่ทำให้การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดายังคงอยู่ในอัตราที่ทรงตัว ประการแรกน่าจะเกิดจากการปรับตัวโครงสร้างอัตราภาษีของรัฐบาลในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา มีการปรับลดอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับผู้มีรายได้เกิน 2 ล้านบาทขึ้นไป จากอดีตที่เคยเสียภาษีอยู่ที่อัตรา 65% ของเงินได้สุทธิ แต่ในปัจจุบันเสียภาษีที่อัตรา 30-37% ของเงินได้สุทธิ รวมทั้งมีนโยบายยกเว้นภาษีให้กับผู้มีรายได้ไม่ถึง 150,000 บาทต่อปี ยังเป็นการทำให้ฐานภาษีของกรมสรรพากรที่เคยจัดเก็บกลับลดลง

ประการที่สอง มาตรการเพิ่มรายการหรือประเภทค่าลดหย่อนภาษีบางประเภทที่รัฐบาล

ต้องการส่งเสริม เช่น นโยบายให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยของตนเอง โดยนำรายได้จากการเสียดอกเบี้ยมาหักภาษีได้ไม่เกิน 100,000 บาท, สนับสนุนให้บุตรเลี้ยงดูพ่อแม่ โดยให้หักลดหย่อนได้ 30,000 บาท, สนับสนุนให้ทำประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น โดยนำเบี้ยประกันมาหักภาษีได้ไม่เกิน 100,000 บาท, ส่งเสริมให้คนลงทุนในตลาดหลักทรัพย์มากยิ่งขึ้น โดยผ่านกองทุนIMFและLTFสามารถนำเงินทดมาหักภาษีได้ไม่เกิน 500,000 บาทและสนับสนุนให้คนไทยบริจาคเงินบำรุงการศึกษาและช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย โดยนำเงินบริจาคมาหักภาษีได้ไม่เกิน 10% ของเงินได้เป็นต้น

ประการสุดท้ายตัวผู้เสียภาษีเองมีรายได้ไม่ถึงเกณฑ์การเสียภาษี ถึงแม้ว่ารายได้ต่อหัวของคนไทยจะเพิ่มขึ้นตามอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ แต่รายได้ของคนไทยกลับไม่เพิ่ม กลุ่มที่ได้รับประโยชน์จากการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจคือ กลุ่มคนที่มีรายได้สูง ส่วนกลุ่มคนระดับล่างซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่ของประเทศกลับถูกกดค่าแรงมาโดยตลอด สะท้อนจากฐานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรที่โตค่อนข้างช้ามาก ข้อมูลจากกรมสรรพากรระบุในรายละเอียดว่า กลุ่มผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 2 ล้านคนนั้น มีผู้มีรายได้เกินกว่า 4 ล้านบาทต่อปี เสียภาษีในอัตราสูงสุดที่ 37% ของรายได้สุทธิ อยู่ประมาณ 30,000 คน ซึ่งจ่ายภาษีคิดเป็นสัดส่วนถึง 50% ของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่จัดเก็บได้ อย่างใน

ปีงบประมาณ 2554 กรมสรรพากรเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 236,339 ล้านบาท ซึ่งมีผู้มีรายได้สูงประมาณ 30,000 คนนี้ จ่ายภาษีประมาณ 120,000 ล้านบาท เฉลี่ยจ่ายภาษีคนละ 4 ล้านบาทต่อปี ส่วนผู้เสียภาษีที่เหลืออีกประมาณเกือบ 2 ล้านคน จ่ายภาษีได้ประมาณ 120,000 ล้านบาท เฉลี่ยต่อหัวจ่ายภาษีคนละประมาณ 60,000 บาทต่อปี ดังนั้น ประเทศไทยมีบุคคลธรรมดาที่จ่ายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพียงแค่ 2 ล้านคนเท่านั้น ทั้งๆ ที่มีมนุษย์เงินเดือน 11.7 ล้านคน (ไทยพับลิก้า, www.thaipublica.org)

จากข้อมูลเบื้องต้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร จากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตกรุงเทพมหานคร ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการจัดเก็บเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้ในประมวลรัษฎากรกร, ปัจจัยด้านการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตและปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษี เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาในการจัดเก็บรายได้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเก็บภาษีของกรมสรรพากร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลต่อความรู้ของเจ้าหน้าที่ในด้านประมวลรัษฎากร ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร จากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลต่อการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร จากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลต่อการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษี ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร จากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 เพศของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรแตกต่างกันมีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ในประมวลรัษฎากรกร และการพัฒนาตนเอง,ด้านการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต,ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุของของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรแตกต่างกันมีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ในประมวลรัษฎากรกร และการพัฒนาตนเอง,ด้านการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต,ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรแตกต่างกันมีผลกระทบต่อ

จัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ในประมวลรัษฎากรและการพัฒนาตนเอง, ด้านการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต, ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรแตกต่างกันมีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้กรมสรรพากรด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ในประมวลรัษฎากรและการพัฒนาตนเอง, ด้านการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต, ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษีแตกต่างกัน

ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แสงจันทร์ พิทักษ์กำพล (2545) ศึกษาประสิทธิภาพในด้านการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร โดย 1) วิเคราะห์ค่าความสามารถในการเสียภาษีของผู้เสียภาษีในแต่ละจังหวัด 2) วิเคราะห์ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีโดยหาค่าดัชนีความพยายามเป็นรายจังหวัด เป็นการศึกษายกเฉพาะยอดภาษีอากรรวมระหว่างปีงบประมาณ 2535-2539 และ 2540-2542 พร้อมทั้งแบ่งกลุ่มจังหวัดเป็นช่วงการใช้ค่าเฉลี่ยผลการจัดเก็บแต่ละช่วงเป็นเกณฑ์คือกลุ่มที่ 1 จัดเก็บรายได้ต่ำกว่า 1,000 ล้านบาท กลุ่มที่ 2 จัดเก็บรายได้ตั้งแต่ 1,000 – 1,999 ล้านบาท กลุ่มที่ 3 จัดเก็บรายได้ตั้งแต่ 2,000 ล้านบาทขึ้นไป โดยวิเคราะห์ค่าความสามารถในการเสียภาษีด้วยวิธีถอยพหุคูณ และกำหนดค่า

ความสามารถในการเสียภาษีของแต่ละจังหวัดให้ขึ้นอยู่กับรายได้ในสาขาการผลิตต่างๆ 4 สาขาใหญ่คือ สาขาเกษตรกรรม สาขาอุตสาหกรรม พาณิชยกรรมและการบริการ ผลการศึกษาของประสิทธิภาพด้านการจัดเก็บซึ่งดูจากค่าความพยายามในการจัดเก็บภาษี (Tax Effort Index) โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มพบว่า กลุ่ม 1 ในช่วงแรกค่าดัชนีความพยายามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.5543-1.5732 หรือสามารถจัดเก็บภาษีได้ของค่าความสามารถโดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 101.33 ของค่าความสามารถ ในช่วงหลังดัชนีค่าความพยายามได้เพิ่มสูงสุดและต่ำสุดมีค่าอยู่ระหว่าง 0.5902-1.6034 หรือสามารถจัดเก็บภาษีได้คิดเป็นร้อยละ 59.02-160.34 กลุ่มที่ 2 ในช่วงแรกกลุ่มที่ 2 ค่าดัชนีความพยายามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.5952-1.3659 หรือสามารถจัดเก็บภาษีได้เป็นร้อยละ 59.52-136.59 ของค่าความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.16 ของค่าความสามารถ ในช่วงหลังค่าดัชนีความพยายามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.5061-1.5228 หรือสามารถจัดเก็บภาษีได้เป็นร้อยละ 50.61-152.28 ของค่าความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.65 ของค่าความสามารถ กลุ่มที่ 3 ในช่วงแรกดัชนีความพยายามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.6540-1.5203 หรือสามารถจัดเก็บภาษีเป็นร้อยละ 65.40-152.03 ของค่าความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 100.42 ของค่าความสามารถ ส่วนช่วงหลังดัชนีความพยายามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.4421-2.7043 หรือ

สามารถจัดเก็บภาษีได้เป็นร้อยละ 108.28 ของค่าความสามารถ สำหรับทั้งประเทศค่าดัชนีความพยายามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.5543-1.5732 หรือสามารถจัดเก็บภาษีได้เป็นร้อยละ 55.43-157.32 ของค่าความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 101.01 ของค่าความสามารถ ในช่วงหลังดัชนีความพยายามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.4421- 2.7043 หรือสามารถจัดเก็บภาษีได้เป็นร้อยละ 44.21-2.7403 ของค่าความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 101.47 ของค่าความสามารถ

ประไพพร อุตมา (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายจังหวัดของประเทศไทย วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อวัดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีรายจังหวัดของประเทศไทย ทำการศึกษาข้อมูลมูลทุติยภูมิ โดยรวบรวมจากเอกสาร รายงานการศึกษา บทความ ผลงานศึกษาข้อมูล 60 ด้าน ของหน่วยงานราชการ ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต สำนักงานคณะกรรมการ -พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยจากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายจังหวัดของประเทศไทยมีเพียง 5 จังหวัด ที่มีประสิทธิภาพ โดยมีค่าดัชนีประสิทธิภาพเชิงเทคนิคสัมพัทธ์ที่ดีที่สุดคือเท่ากับ 1 ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ชลบุรี ระยอง กำแพงเพชร และได้แบ่งระดับประสิทธิภาพเป็น 5 ระดับ คือ ระดับที่มี

ประสิทธิภาพสูงมาก (0.9 – 1.0) มีทั้งหมด 6 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 7.89 ของจำนวนจังหวัดทั้งหมด ระดับประสิทธิภาพสูง (0.7 – 0.8) มีทั้งหมด 5 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 6.57 ระดับประสิทธิภาพปานกลาง (0.5 – 0.6) มีทั้งหมด 2 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 2.63 ระดับประสิทธิภาพต่ำ (0.3 – 0.4) ทั้งหมด 6 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 7.89 และระดับประสิทธิภาพต่ำมาก (ต่ำกว่า 0.3) มีทั้งหมด 57 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 75 ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้

พรศิริ มั่นปาน(2550, หน้า127-137) ได้ประเมินระบบการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองแม่สอด จ.ตากวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อประเมินระบบจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองแม่สอดใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) การประเมินความเหมาะสมของปัจจัยเบื้องต้นที่สนับสนุนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองแม่สอด ได้แก่ เจ้าหน้าที่, ข้อมูล, วัสดุอุปกรณ์, อาคารสถานที่, แบบพิมพ์, เครื่องมือเครื่องและเทคโนโลยีที่ทันสมัย 2) การประเมินความเหมาะสมของกระบวนการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองแม่สอดอันได้แก่ขั้นเตรียมการ ขั้นจัดเก็บภาษี และการดำเนินคดีเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงภาษี 3) การประเมินผลผลิตของการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองแม่สอด อันได้แก่ภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเองมีอัตราเพิ่มขึ้น และ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีของ

เทศบาลเมืองแม่สอด ประชากร ได้แก่ 1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานกองคลัง เทศบาลเมืองแม่สอด จำนวน 24 คน 2. ประชาชนผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษี ในเขตเทศบาลเมืองแม่สอด จำนวน 3,067 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานกองคลัง เทศบาลเมืองแม่สอด จำนวน 24 คน 2. ประชาชนอยู่ในเกณฑ์เสียภาษี ในเขตเทศบาลเมืองแม่สอด จำนวน 348 คน จากการศึกษาพบว่า ผลการประเมินปัจจัยเบื้องต้นที่สนับสนุนต่อการจัดเก็บภาษี พบว่า ด้านที่เหมาะสมได้แก่ พนักงานเทศบาล คือ ข้อมูลภาษี วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผลการประเมินกระบวนการจัดเก็บภาษี พบว่า ด้านที่เหมาะสม ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี และขั้นจัดเก็บภาษี และผลการประเมินผลผลิตของการจัดเก็บภาษี พบว่าการจัดเก็บภาษีทั้ง 3 ประเภท มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

วิธีการศึกษา

รูปแบบการศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาเอกสารและการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากร (Population) ของการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ส่วนจัดเก็บรายได้ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำนักงานกรมสรรพากรภาค 1 ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ

เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ส่วนจัดเก็บรายได้ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำนักงานกรมสรรพากรภาค 1 มีทั้งหมด 9 เขต 17 พื้นที่ที่มีเจ้าพนักงานสรรพากรทั้งหมด 204 คน การเลือกวิธีการนี้ เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของเวลา และความเหมาะสมในแง่ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา และความเป็นไปได้ของการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ (Qualitative Study)

ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้ในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรโดยแบบสอบถามนั้นประกอบด้วยมาตรวัดหรือเครื่องมือวัด (Instrument) ตัวแปรหลักที่อยู่ในกรอบแนวความคิด โดยมาตรวัดทุกมาตรวัดจะมีการทดสอบความถูกต้องในเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องในการสร้าง (Construct Validity) ความใช้ได้ทางปฏิบัติ (Practicality) ก่อนนำข้อมูลไปใช้ในทางสถิติหรือหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ดำเนินการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้กรมสรรพากร ดังต่อไปนี้

แบบสอบถามปลายปิด ซึ่งมีข้อความเป็นคำถาม และมีคำตอบที่กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว

ให้ผู้ตอบเลือกตอบ โดยแบบสอบถามนี้จะแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะของข้อคำถาม เป็นแบบ Checklist

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรด้วยการประเมินค่าแบบ Likert Scale โดยให้ค่าคะแนนตามความสำคัญของตัวแปรในลักษณะที่เรียกว่า Weight Rating

4.1 การทดสอบเครื่องมือ เมื่อผู้ศึกษาออกแบบ แบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด เพื่อทดสอบว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้มีความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของมาตรวัดมากน้อยเพียงใด โดยผู้ศึกษาดำเนินการดังต่อไปนี้

4.2 นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา ตรวจสอบความถูกต้อง ของเนื้อหาและความเหมาะสมของแบบสอบถาม แล้วนำกลับมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม(Questionnaires) ปลายปิด โดยมีวิธีการและขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

5.1 จัดเตรียมแบบสอบถามและทำการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ หรือ Email (Mailed Questionnaire) ให้แก่ เจ้าหน้าที่กรม

สรรพากร ส่วนจัดเก็บรายได้ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

5.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลโดยแบบสอบถามที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์จะดำเนินการโทรศัพท์ไปสอบถามใหม่อีกครั้ง รวมทั้งทำการติดตามทวงถามแบบสอบถามที่ส่งไปและยังไม่ได้รับกลับคืนมา ครั้งที่ 1 โดยทางโทรศัพท์ และผู้ศึกษาเดินทางไปขอรับแบบสอบถามด้วยตนเอง

5.3 ทำการติดตามทวงถามแบบสอบถามที่ส่งไปและยังไม่ได้รับกลับคืนมา ครั้งที่ 2 โดยทางโทรศัพท์และผู้ศึกษาเดินทางไปขอรับแบบสอบถามด้วยตนเอง

5.4 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล สรุปเป็นแนวทางเบื้องต้น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล และนำมาดำเนินการดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้ศึกษานำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระกลุ่มใดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้มากกว่า และตัวแปรอิสระตัวใดมีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ส่วนจัดเก็บรายได้ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร จากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ในประมวลรัษฎากร, การยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต, การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษี วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3. ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีค่าย่อย 2 ค่า ได้แก่ เพศ

4. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีค่าย่อยมากกว่า 2 ค่าขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา, ประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว (One way analysis of variance)

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) การตัดสินใจถ้าผลต่างของค่าเฉลี่ยคู่ที่เปรียบเทียบกันมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับค่า เอสเอฟ (SF) จากการ

คำนวณแสดงว่า ค่าเฉลี่ยคู่นั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การสรุปผลข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรจากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน เป็นเพศหญิงมีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 และเพศชายมีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีอายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 30 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 น้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 ตามลำดับ และเมื่อแยกตามระดับการศึกษาพบว่า มากที่สุดคือปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมา ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 น้อยที่สุดคือ ตั้งแต่ระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ และเมื่อแยกตามประสบการณ์ในการทำงานพบว่า ผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 และน้อยที่สุดคือ มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรจากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ในประมวลรัษฎากรและการพัฒนาตนเอง พบว่า วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากรคือเป็นเครื่องมือในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ($\bar{X}=3.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเสียหายทางฟ่งจากสัญญาเงินกู้ถือเป็นเงินได้พึงประเมินที่ได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหรือไม่ ($\bar{X}=3.58$) ,กรณีเครดิตเงินปันผลตามประมวลรัษฎากรกำหนดขึ้นมามีวัตถุประสงค์เพื่อจัดหรือบรรเทาภาระภาษีซ้ำซ้อนของเงินปันผลในเชิงเศรษฐกิจ ($\bar{X}=3.76$) , กรณีแหล่งเงินได้นอกประเทศ หากมีเงินได้ในต่างประเทศและไม่ได้นำเงินได้เข้ามาในประเทศไทยเลยจะต้องเสียภาษีเงินได้ในประเทศไทยด้วย ($\bar{X}=3.86$) , หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาต่อและเข้าอบรมเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.52$)และหน่วยงานของท่านมีการจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=3.60$)

2. ด้านการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ในการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้

สะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการตรวจสอบ ($\bar{X}=3.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หลังจกมีการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้เสียภาษีชำระภาษีผ่านช่องทางนี้มากขึ้น ($\bar{X}=3.58$) , ผู้ที่ยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จะได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน นับแต่วันสุดท้ายของกำหนดเวลายื่นแบบฯ ($\bar{X}=3.76$) , การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทำให้ท่านได้รับข้อมูลที่รวดเร็วทันต่อการประเมินภาษี ($\bar{X}=3.86$) , การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทำให้ท่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ($\bar{X}=3.52$) , การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตยังมีขั้นตอนที่ยุ่งยากทำให้ผู้กรอกแบบยังสงสัยในการกรอกข้อมูล ($\bar{X}=3.60$) และการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตยังจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบให้ผู้ยื่นเสียภาษียื่นชำระผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ง่ายมากขึ้นกว่าปัจจุบัน ($\bar{X}=3.48$)

3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษี พบว่าหน่วยงานของท่านได้มีการส่งเสริมให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษีอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.52$)และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานของท่านมีการเพิ่มเติมข้อมูลใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน ($\bar{X}=3.58$) , ในการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตหน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ที่ให้ความรู้กับผู้เสียภาษีเมื่อมีปัญหาและตอบ

คำถามผู้เสียภาษีได้อย่างถูกต้อง, แม่นยำ และครบถ้วน ($\bar{X}=3.43$) และผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบภาษีในหน่วยงานของท่านมีความสนใจในข่าวสารการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ($\bar{X}=3.67$) ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์พบว่า

1. เพศของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรแตกต่างกันมีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ในประมวลรัษฎากรและการพัฒนาตนเอง, ด้านการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต, ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อายุของของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรแตกต่างกันมีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ในประมวลรัษฎากรและการพัฒนาตนเอง, ด้านการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต, ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรแตกต่างกันมีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ในประมวลรัษฎากรและการพัฒนาตนเอง, ด้านการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต, ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสีย

ภาษีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ประสบการณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรแตกต่างกันมีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้กรมสรรพากรด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ในประมวลรัษฎากรและการพัฒนาตนเอง, ด้านการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต, ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรจากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้ ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรจากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่า สภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรในด้านต่างๆ 3 ด้านที่ทำการศึกษาดังนี้ 1. ด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ในประมวลรัษฎากรและการพัฒนาตนเองมีผลต่อการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร ซึ่งการให้บริการทางวิชาการแก่เจ้าหน้าที่สรรพากรในประเด็นภาษีถือเป็นเรื่องสำคัญ

เนื่องจากกฎหมายภาษีอากรเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก อาจทำให้การนำไปใช้กฎหมายไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอันขาดต่อหลักความแน่นอน(Principle of Certainty) ของกฎหมายภาษีอากรที่ถือเป็นหลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีหลักหนึ่งอันเป็นที่ยอมรับในหมู่นักภาษีอากรทั่วไป โดยบุคลากรของสรรพากรยังคงต้องการการอบรมและฝึกฝนการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อจะได้จัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องตามประมวลรัษฎากร 2. ด้านการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตนี้มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรในการที่ผู้เสียภาษียื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ส่งผลให้ได้รับข้อมูลที่รวดเร็วครบถ้วน ทำให้ง่ายต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บมากยิ่งขึ้น 3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ นพมาศ การิสุข(2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษีในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากรต้องให้บริการประชาชนจึงจำเป็นต้องมีระบบการประสานงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีทราบถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร โดยมี

การประชาสัมพันธ์โดยรถโฆษณาและรายการวิทยุต่างๆ รวมถึงการเข้าถึงเว็บไซต์ของกรมสรรพากรในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมสรรพากรไปสู่ผู้เสียภาษี

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรจากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะจากการศึกษาดังนี้

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านสภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ แตกต่างกันมีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าความพร้อมด้านทักษะและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ตลอดจนความเข้าใจ เป็นปัจจัยที่ควรสนับสนุน ควรดำเนินการดังนี้

1. ฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของกรมสรรพากรในการจัดเก็บภาษีอากร
2. ศึกษา และพัฒนาวิชาการด้านภาษีอากรเพื่อสนับสนุนการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร
3. ข้อมูลการยื่นแบบภาษีควรมีการเตรียมพร้อมก่อนการยื่นภาษีเพื่อความถูกต้องและลดความเสี่ยงที่จะถูกตรวจสอบจากหน่วยงานราชการ

4. ให้บริการวิชาการด้านภาษีแก่ประชาชน

5. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับภาษีอากร

6. ปรับปรุงระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

ประไพร อุดมา. (2550). การประเมินการ

จัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองแม่สอด.

การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริพร มั่นปาน. (2550). การประเมิน

ระบบการจัดเก็บภาษีเทศบาลแม่สอด.

การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

แสงจันทร์ พิทักษ์กำพล. (2545). ศึกษา

ประสิทธิภาพในด้านการจัดเก็บภาษี

ของกรมสรรพากร. การค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.