

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไปพัฒนาวิธีการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในการจัดเก็บเงินภาษีอากรของรัฐบาลมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์โดยรวมของ ประเทศชาติ

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้มีเงินได้ที่ มีหน้าที่ในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ ได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 56.3 เป็นเพศชาย ร้อยละ 43.7 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 31.3 รองลงมา อายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 29.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.5 ระดับเงินได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 34.8 รองลงมา เงินได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 29.5 มีอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจ ร้อยละ 35.5 และมีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 54.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ไปยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่สำนักงานสรรพากรอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองเชียงใหม่ ร้อยละ 62.8 โดยได้ไปยื่นแบบแสดงรายการด้วยตนเอง ร้อยละ 61.3 และมักยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาประจำปีในเดือนมีนาคม ร้อยละ 62.3 ส่วนใหญ่คำนวณภาษีและกรอกแบบด้วยตนเอง ร้อยละ 40.0 และทราบกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี รวมทั้งทราบหลักเกณฑ์การหักค่าใช้จ่ายในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ร้อยละ 90.0 และ 79.8 ตามลำดับ

ด้านหลักเกณฑ์รายการลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบค่าลดหย่อนส่วนตัวในฐานะผู้มีเงินได้ ร้อยละ 86.8 โดยไม่ได้นำค่าลดหย่อนบางรายการที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณภาษีไปหักเป็นค่าลดหย่อน เพื่อบรรเทาภาระภาษี ร้อยละ 69.2 เนื่องจากไม่ได้เก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐาน ไม่ทราบรายการที่สามารถนำมาลดหย่อนในการคำนวณภาษี และไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขของกฎหมายในการหักค่าลดหย่อนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประจำปี 2544 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้แบบ ภ.ง.ด.90 ร้อยละ 54.3 และชำระภาษีจำนวนระหว่าง 1,001 บาท ถึง 5,000 บาท ร้อยละ 32.0 โดยไม่เคยขอคืนภาษี ร้อยละ 66.3 ไม่เคยเข้าฟังการบรรยายหรืออบรมทางด้านกฎหมายภาษี ร้อยละ 80.5 เคยอ่านคำแนะนำการกรอกแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี ร้อยละ 62.8 และไม่เคยถูกประเมินหรือเรียกเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มเติม ร้อยละ 82.0

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.80 โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ การตีความเงินได้ว่าเป็นเงินได้ยกเว้นหรือเป็นเงินได้ที่ต้องเสียภาษี ค่าเฉลี่ย 3.06 รองลงมาคือ การวิเคราะห์และจำแนกประเภทเงินได้ (1) ถึง (8) ค่าเฉลี่ย 2.98 การประเมินเงินได้และจำนวนเงินค่าภาษีของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 2.91 ซึ่งเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.01 โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ แบบแสดงรายการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.80 รองลงมาคือ การเลือกใช้แบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด. 90 91 93 94 ค่าเฉลี่ย 2.64 และไม่สามารถกรอกแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 91 93 94 ด้วยตนเอง ค่าเฉลี่ย 2.63 ซึ่งเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาเกี่ยวกับการต้องเสียเงินเป็นค่าจ้างในการกรอกแบบ เป็นปัญหาในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.98

ปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.56 โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ จำนวนเข้าพนักงานไม่เพียงพอต้องเสียเวลาคอย ค่าเฉลี่ย 2.80 รองลงมา คือ ไม่สะดวกที่จะไปยื่นแบบด้วยตนเอง ค่าเฉลี่ย 2.78 และอยากยื่นแบบทาง Internet แต่ยังไม่เป็น ค่าเฉลี่ย 2.70 ซึ่งเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.50 โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่คือระยะเวลาในการได้รับแจ้งคืนต้องใช้เวลาานพอควร ค่าเฉลี่ย 2.74 รองลงมาคือการได้รับคืนเป็นเช็คก่อให้เกิดความยุ่งยากในการเปลี่ยนเป็นเงินสด ค่าเฉลี่ย 2.41 และ

การขอคืนภาษี คิดว่าจะต้องถูกตรวจสอบหรือเชิญไปพบจากกรมสรรพากรก่อนที่จะได้รับคืนภาษี
ค่าเฉลี่ย 2.35 ซึ่งเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามเพศ

ปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามเพศ พบว่าปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการ
คำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รวมทั้งรายละเอียดของปัญหาในการคำนวณภาษีโดยรวมมี
ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยพบ
ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การเลือกใช้แบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด. 90 91
93 94 แบบแสดงรายการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล และ ไม่สามารถกรอกแบบแสดง
รายการ ภ.ง.ด. 90 91 93 94 ด้วยตนเอง ส่วนปัญหาที่ต้องเสียเงินเป็นค่าจ้างในการกรอกแบบ
มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
ปานกลาง โดย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่
ไม่สะดวกที่จะไปยื่นแบบด้วยตนเอง จำนวนเจ้าพนักงานไม่เพียงพอต้องเสียเวลาคอย และ
อยากยื่นแบบทาง Internet แต่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่
ระยะทางไกล ที่จอดรถไม่สะดวก และไม่มีเงินหรือค่าภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง
พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนเจ้าพนักงานไม่เพียงพอต้องเสียเวลาคอย
ไม่สะดวกที่จะไปยื่นแบบด้วยตนเอง และอยากยื่นแบบทาง Internet แต่ยังใช้ Internet ไม่เป็น
ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ระยะทางไกลและไม่มีเงินหรือค่าภาษี

ปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบ
แบบสอบถามเพศชายพบปัญหาทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง
พบปัญหาที่มี ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาในการได้รับแจ้งคืนต้องใช้เวลานานพอควร
และการได้รับคืนเป็นเช็คก่อให้เกิดความยุ่งยากในการเปลี่ยนเป็นเงินสด ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย
ระดับน้อย ได้แก่ การขอคืนภาษี ท่านคิดว่าจะต้องถูกตรวจสอบหรือเชิญไปพบจากกรมสรรพากร
ก่อนที่จะได้รับคืนภาษี

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามระดับเงินได้ต่อเดือน

ปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามระดับเงินได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับเงินได้ต่อเดือนพบปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามระดับเงินได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และเงินได้ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท พบปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามระดับเงินได้ต่อเดือน 20,001-50,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การวิเคราะห์และจำแนกประเภทเงินได้ (1) ถึง (8) การตีความเงินได้ว่าเป็นเงินได้ยกเว้นหรือเป็นเงินได้ที่ต้องเสียภาษี การประเมินเงินได้ และจำนวนเงินค่าภาษีของเจ้าพนักงาน ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ การคำนวณเงินค่าภาษีที่ต้องชำระ (ขอคืน) ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับเงินได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การวิเคราะห์และจำแนกประเภทเงินได้ (1) ถึง (8) การตีความเงินได้ว่าเป็นเงินได้ยกเว้นหรือเป็นเงินได้ที่ต้องเสียภาษี การประเมินเงินได้ และจำนวนเงินค่าภาษีของเจ้าพนักงาน ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ การหักค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษี การคำนวณเงินค่าภาษีขั้นต่ำ และการคำนวณเงินค่าภาษีที่ต้องชำระ (ขอคืน)

ปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามระดับเงินได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท เงินได้ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท และเงินได้ตั้งแต่ 20,001-50,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การเลือกใช้แบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด. 90 91 93 94 และแบบแสดงรายการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ ต้องเสียเงินเป็นค่าจ้างในการกรอกแบบ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับเงินได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท พบทุกปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย

ปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับเงินได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท เงินได้ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท เงินได้ตั้งแต่ 20,001-50,000 บาท พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับเงินได้ต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับเงินได้ต่อเดือน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สะดวกที่จะไปยื่นแบบด้วยตนเอง จำนวนเจ้าพนักงานไม่เพียงพอต้องเสียเวลาลากอ ย และสถานที่รับยื่นแบบคับแคบ ไม่สะดวกส่วนผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับเงินได้ต่อเดือน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ไม่มีเงินหรือค่าภาษี

ปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับเงินได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และเงินได้ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับเงินได้ต่อเดือน 20,001-50,000 บาท และเงินได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับเงินได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท พบปัญหาการขอคืนภาษีทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับเงินได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาในการได้รับแจ้งคืนต้องใช้เวลาานพอควร และการได้รับคืนเป็นเช็คก่อให้เกิดความยุ่งยากในการเปลี่ยนเป็นเงินสด ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยได้แก่ การขอคืนภาษี ท่านคิดว่าจะต้องถูกตรวจสอบหรือเชิญไปพบจากกรมสรรพากรก่อนที่จะได้รับคืนภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามระดับเงินได้ต่อเดือน 20,001-50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท พบปัญหาการขอคืนภาษีทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพพบปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การวิเคราะห์และจำแนกประเภทเงินได้ (1) ถึง (8) การตีความเงินได้ว่าเป็นเงินได้ยกเว้นหรือเป็นเงินได้ที่ต้องเสียภาษี การประเมินเงินได้ และจำนวนเงินค่าภาษีของเจ้าพนักงาน การคำนวณเงินค่าภาษีขั้นต่ำ และ การคำนวณเงินค่าภาษีที่ต้องชำระ (ขอคืน) ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยได้แก่ การหักค่าใช้จ่ายในการคำนวณภาษี การหักค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษี และอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของธุรกิจ และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ พบทุกปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

ปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของธุรกิจและผู้ประกอบอาชีพอิสระ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การเลือกใช้แบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด.90 91 93 94 แบบแสดงรายการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล และ ไม่สามารถกรอกแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 91 93 94 ด้วยตนเอง ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ ต้องเสียเงินเป็นค่าจ้างในการกรอกแบบผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ แบบแสดงรายการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การเลือกใช้แบบแสดงรายการภาษี

ภ.ง.ด.90 91 93 94 ไม่สามารถกรอกแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 91 93 94 ด้วยตนเอง และต้องเสียเงินเป็นค่าจ้างในการกรอกแบบ

ปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเจ้าของธุรกิจ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการอาชีพอิสระ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สะดวกที่จะไปยื่นแบบด้วยตนเอง ระยะเวลาไกล ที่จอดรถไม่สะดวก จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต้องเสียเวลาคอย เจ้าพนักงานบริการไม่สุภาพ สถานที่รับยื่นแบบคับแคบไม่สะดวก ยากยื่นแบบทาง Internet แต่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ ยากยื่นแบบทาง Internet แต่ยังใช้ Internet ไม่เป็น ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ ไม่มีเงินหรือค่าภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สะดวกที่จะไปยื่นแบบด้วยตนเอง ที่จอดรถไม่สะดวก จำนวนเจ้าพนักงานไม่เพียงพอต้องเสียเวลาคอย สถานที่รับยื่นแบบคับแคบไม่สะดวก ยากยื่นแบบทาง Internet แต่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และยากยื่นแบบทาง Internet แต่ยังใช้ Internet ไม่เป็น ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ ระยะเวลาไกล เจ้าพนักงานบริการไม่สุภาพ และไม่มีเงินหรือค่าภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็น เจ้าของธุรกิจ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สะดวกที่จะไปยื่นแบบด้วยตนเอง จำนวนเจ้าพนักงานไม่เพียงพอต้องเสียเวลาคอย สถานที่รับยื่นแบบคับแคบไม่สะดวก ยากยื่นแบบทาง Internet แต่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และยากยื่นแบบทาง Internet แต่ยังใช้ Internet ไม่เป็น ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ ระยะเวลาไกล ที่จอดรถไม่สะดวก และไม่มีเงินหรือค่าภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการอาชีพอิสระ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สะดวกที่จะไปยื่นแบบด้วยตนเอง ยากยื่นแบบทาง Internet แต่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และยากยื่นแบบทาง Internet แต่ยังใช้ Internet ไม่เป็น ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ ระยะเวลาไกล ที่จอดรถไม่สะดวก จำนวนเจ้าพนักงานไม่เพียงพอต้องเสียเวลาคอย เจ้าพนักงานบริการไม่สุภาพ สถานที่รับยื่นแบบคับแคบไม่สะดวก และไม่มีเงินหรือค่าภาษี

ปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของธุรกิจ และผู้ประกอบการอาชีพอิสระพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน และเจ้าของธุรกิจพบปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษีมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

ได้แก่ ระยะเวลาในการได้รับแจ้งคืนต้องใช้เวลาานพอควร ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ การได้รับคืนเป็นเช็คก่อให้เกิดความยุ่งยากในการเปลี่ยนเป็นเงินสด และการขอคืนภาษี ท่านคิดว่าจะต้องถูกตรวจสอบหรือเชิญไปพบจากกรมสรรพากรก่อนที่จะได้รับคืนภาษี ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาในการได้รับแจ้งคืนต้องใช้เวลาานพอควร และการได้รับคืนเป็นเช็คก่อให้เกิดความยุ่งยากในการเปลี่ยนเป็นเงินสด ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ การขอคืนภาษี ท่านคิดว่าจะต้องถูกตรวจสอบหรือเชิญไปพบจากกรมสรรพากรก่อนที่จะได้รับคืนภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการอาชีพอิสระ พบปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษี ทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ส่วนที่ 7 ข้อมูลปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี

ปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปีพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปีแต่ละสถานที่ พบปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองเชียงใหม่ สำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ (สาขา) ใกล้สถานีรถไฟ สำนักงานสรรพากรอำเภออื่นๆ ที่มีไซ้ในห้องที่จังหวัดเชียงใหม่ และขึ้นทาง Internet ส่วนปัญหาโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ สำนักงานสรรพากรอำเภออื่นๆ ในห้องที่จังหวัดเชียงใหม่ ขึ้นผ่านธนาคาร และส่งทางไปรษณีย์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองเชียงใหม่ สำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่(สาขา)ใกล้สถานีรถไฟ และขึ้นทาง Internet พบปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทุกปัญหา มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภออื่นๆ ในห้องที่จังหวัดเชียงใหม่ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การวิเคราะห์และจำแนกประเภทเงินได้ (1) ถึง (8) การตีความเงินได้ว่าเป็นเงินได้ยกเว้นหรือเป็นเงินได้ที่ต้องเสียภาษี และการประเมินเงินได้และจำนวนเงินค่าภาษีของเจ้าพนักงาน ส่วนปัญหาที่มี ค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ การหักค่าใช้จ่ายในการคำนวณภาษี การหักค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษี อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การคำนวณเงินค่าภาษีขั้นต่ำ และการคำนวณเงินค่าภาษีที่ต้องชำระ (ขอคืน) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปีผ่านธนาคาร พบปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ทุกปัญหามีค่าเฉลี่ย ระดับน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี ส่งทางไปรษณีย์ พบปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทุกปัญหา มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ยกเว้น ปัญหาด้านการวิเคราะห์และจำแนกประเภทเงินได้ (1) ถึง (8) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปีแต่ละสถานที่ พบปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภออื่นๆ ที่มีไซในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนปัญหาโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองเชียงใหม่ สำนักงานสรรพากรที่ว่าการอำเภอเมืองเชียงใหม่(สาขา)ใกล้สถานีรถไฟ สำนักงานสรรพากรอำเภออื่นๆ ในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ ยื่นผ่านธนาคาร ส่งทางไปรษณีย์ และยื่นทาง Internet โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองเชียงใหม่ และสำนักงานสรรพากรที่ว่าการอำเภอเมืองเชียงใหม่ (สาขา) ใกล้สถานีรถไฟ พบปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การเลือกใช้แบบแสดงรายการภาษี ได้แก่ ภ.ง.ด.90 91 93 94 แบบแสดงรายการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล และไม่สามารถกรอกแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.90 91 93 94 ด้วยตนเอง ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ต้องเสียเงินเป็นค่าจ้างในการกรอกแบบ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภออื่นๆ ในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ พบปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ แบบแสดงรายการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การเลือกใช้แบบแสดงรายการภาษี ได้แก่ ภ.ง.ด. 90 91 93 94 ไม่สามารถกรอกแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 91 93 94 ด้วยตนเอง และต้องเสียเงินเป็นค่าจ้างในการกรอกแบบ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการส่งทางไปรษณีย์ พบปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ต้องเสียเงินเป็นค่าจ้างในการกรอกแบบ ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ การเลือกใช้แบบแสดงรายการภาษี ได้แก่ ภ.ง.ด. 90 91 93 94 แบบแสดงรายการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล และไม่สามารถกรอกแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 91 93 94 ด้วยตนเอง

ปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปีแต่ละสถานที่ พบปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองเชียงใหม่ สำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่(สาขา)ใกล้สถานีรถไฟ

การยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภออื่นๆ ที่มีใช้ในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ และ
ยื่นทาง Internet ส่วนปัญหาโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ สำนักงานสรรพากรอำเภอ
อื่นๆ ในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ ยื่นผ่านธนาคาร และส่งทางไปรษณีย์ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่ยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบปัญหา
การยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สะดวกที่จะไป
ยื่นแบบด้วยตนเอง ที่จอดรถไม่สะดวก จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต้องเสียเวลารอคอย
เจ้าพนักงานบริการไม่สุภาพ สถานที่รับยื่นแบบคับแคบไม่สะดวก ยากยื่นแบบทาง Internet
แต่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และอยากยื่นแบบทาง Internet แต่ยังใช้ Internet ไม่เป็น ส่วนปัญหาที่มี
ค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ ระยะทางไกล และไม่มีเงินหรือค่าภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบ
แสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่(สาขา)ใกล้สถานีรถไฟพบปัญหาการ
ยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สะดวกที่จะไป
ยื่นแบบด้วยตนเอง ที่จอดรถไม่สะดวก จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต้องเสียเวลารอคอย ยาก
ยื่นแบบทาง Internet แต่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และอยากยื่นแบบทาง Internet แต่ยังใช้ Internet
ไม่เป็น ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ ระยะทางไกล เจ้าพนักงานบริการไม่สุภาพ สถานที่
รับยื่นแบบคับแคบไม่สะดวก และไม่มีเงินหรือค่าภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการ
ณ สำนักงานสรรพากรอำเภออื่นๆ ในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ พบปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการ
และการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สะดวกที่จะไปยื่นแบบด้วยตนเอง
อยากยื่นแบบทาง Internet แต่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และอยากยื่นแบบทาง Internet แต่ยังใช้
Internet ไม่เป็น ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ระยะทางไกล ที่จอดรถไม่สะดวก
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต้องเสียเวลารอคอย เจ้าพนักงานบริการไม่สุภาพ สถานที่รับยื่นแบบ
คับแคบไม่สะดวก และไม่มีเงินหรือค่าภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการ
ณ สำนักงานสรรพากรอำเภออื่นๆ ที่มีใช้ในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ พบปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบ
แสดงรายการและการชำระภาษี ทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบ
แสดงรายการผ่านธนาคาร พบปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี ทุกปัญหา
มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการส่งทางไปรษณีย์ พบปัญหาการ
ยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สะดวกที่จะไปยื่นแบบ
ด้วยตนเอง ระยะทางไกล ที่จอดรถไม่สะดวก ยากยื่นแบบทาง Internet แต่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์
และอยากยื่นแบบทาง Internet แต่ยังใช้ Internet ไม่เป็น ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ จำนวน
เจ้าพนักงาน ไม่เพียงพอต้องเสียเวลารอคอย เจ้าพนักงานบริการไม่สุภาพ และไม่มีเงินหรือค่าภาษี
ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่รับยื่นแบบคับแคบไม่สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่ขึ้นแบบแสดงรายการทาง Internet พบปัญหาการขึ้นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี
ทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ปัญหาที่อยากขึ้นแบบทาง Internet แต่ยังใช้
Internet ไม่เป็น มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย

ปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้
บุคคลธรรมดาประจำปีแต่ละสถานที่ พบปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับปานกลาง ได้แก่ การขึ้นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่
(สาขา)โกสัฒนารถไฟ สำนักงานสรรพากรอำเภออื่นๆ ที่มีใช้ในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ และ
ส่งทางไปรษณีย์ ส่วนปัญหาโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ การขึ้นแบบแสดงรายการ
ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองเชียงใหม่ สำนักงานสรรพากรอำเภออื่นๆ
ในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ ขึ้นผ่านธนาคาร และขึ้นทาง Internet โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ขึ้น
แบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบปัญหาเกี่ยวกับ
การขอคืนภาษี มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาในการได้รับแจ้งคืนต้องใช้เวลาาน
พอสมควร ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ การได้รับคืนเป็นเช็คก่อให้เกิดความยุ่งยากในการ
เปลี่ยนเป็นเงินสด และการขอคืนภาษี ท่านคิดว่าจะต้องถูกตรวจสอบหรือเชิญไปพบจาก
กรมสรรพากรก่อนที่จะได้รับคืนภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขึ้นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงาน
สรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่(สาขา)โกสัฒนารถไฟ พบปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษี
ทุกปัญหา มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ยกเว้น การขอคืนภาษี ท่านคิดว่าจะต้องถูกตรวจสอบหรือเชิญ
ไปพบจากกรมสรรพากรก่อนที่จะได้รับคืนภาษี มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขึ้นแบบ
แสดงรายการ สำนักงานสรรพากรอำเภออื่นๆ ในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ พบปัญหาการขอคืนภาษี
ทุกปัญหา มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ยกเว้น ระยะเวลาในการได้รับแจ้งคืนต้องใช้เวลาานพอสมควร มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขึ้นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากร
อำเภออื่นๆ ที่มีใช้ในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ พบปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษี ทุกปัญหา มีค่าเฉลี่ย
ระดับปานกลาง ยกเว้น ระยะเวลาในการได้รับแจ้งคืนต้องใช้เวลาานพอสมควร มีค่าเฉลี่ยระดับมาก
ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขึ้นแบบแสดงรายการผ่านธนาคาร พบปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษีทุกปัญหา
มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขึ้นแบบแสดงรายการส่งทางไปรษณีย์ พบปัญหา
เกี่ยวกับการขอคืนภาษีทุกปัญหา มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขึ้นแบบแสดง
รายการ ทาง Internet พบปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษี มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การได้รับ
คืนเป็นเช็คก่อให้เกิดความยุ่งยากในการเปลี่ยนเป็นเงินสด ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่
ระยะเวลาในการได้รับแจ้งคืนต้องใช้เวลาานพอสมควร และการขอคืนภาษี ท่านคิดว่าจะต้อง
ถูกตรวจสอบหรือเชิญไปพบจากกรมสรรพากรก่อนที่จะได้รับคืนภาษี

ส่วนที่ 8 ข้อมูลปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามผู้คำนวณภาษีและกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำแนกตามผู้คำนวณภาษีและกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ จ้างผู้อื่นคำนวณภาษีและกรอกแบบให้ เจ้าหน้าที่ของบริษัท/หน่วยราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่สรรพากรช่วยคำนวณภาษี และกรอกแบบให้ ส่วนปัญหาโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่คำนวณภาษีและกรอกแบบด้วยตนเอง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่คำนวณภาษีและกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยตนเอง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การวิเคราะห์และจำแนกประเภทเงินได้ (1) ถึง (8) และการตีความเงินได้ว่าเป็นเงินได้ยกเว้นหรือเป็นเงินได้ที่ต้องเสียภาษี ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ การประเมินเงินได้และจำนวนเงินค่าภาษีของพนักงาน การหักค่าใช้จ่ายในการคำนวณภาษี การหักลดหย่อนในการคำนวณภาษี อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การคำนวณเงินภาษีขั้นต่ำ และการคำนวณเงินภาษีที่ต้องชำระ(ขอคืน) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพนักงานเป็นผู้คำนวณภาษีและกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีเจ้าหน้าที่สรรพากรช่วยคำนวณภาษีและกรอกแบบให้ จ้างผู้อื่นคำนวณและกรอกแบบให้ และเจ้าหน้าที่ของบริษัท/หน่วยราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ผู้เกี่ยวข้อง พบปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

ปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีพนักงานคำนวณให้ จ้างผู้อื่นคำนวณภาษีและกรอกแบบให้ พบปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่คำนวณภาษีและกรอกแบบด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่สรรพากรช่วยคำนวณภาษีและกรอกแบบให้ และเจ้าหน้าที่ของบริษัท/หน่วยราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ผู้เกี่ยวข้อง และที่มีเจ้าหน้าที่ของบริษัท/หน่วยราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ผู้เกี่ยวข้องเป็นผู้คำนวณภาษีและกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่คำนวณภาษีและกรอกแบบด้วยตนเอง พบปัญหาทุกปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพนักงานคำนวณภาษีให้ พบปัญหาทุกปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเจ้าหน้าที่สรรพากรช่วยคำนวณภาษีและกรอกแบบให้ จ้างผู้อื่นคำนวณภาษีและกรอกแบบให้ และมีเจ้าหน้าที่ของบริษัท/หน่วยราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ผู้เกี่ยวข้อง พบปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การเลือกใช้แบบ

แสดงรายการภาษีได้แก่ ภ.ง.ด. 90 91 93 94 แบบแสดงรายการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล และไม่สามารถกรอกแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 91 93 94 ด้วยตนเอง ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ ต้องเสียเงินเป็นค่าจ้างในการกรอกแบบ

ปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพนักงานคำนวณให้ จ้างผู้อื่นคำนวณภาษีและกรอกแบบให้ และมีเจ้าหน้าที่ของบริษัท/หน่วยราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ผู้เกี่ยวข้อง พบปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่คำนวณภาษีและกรอกแบบด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่สรรพากรช่วยคำนวณภาษีและกรอกแบบให้

ปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพนักงานคำนวณให้ เจ้าหน้าที่สรรพากรช่วยคำนวณภาษีและกรอกแบบให้ จ้างผู้อื่นคำนวณภาษีและกรอกแบบให้ และเจ้าหน้าที่ของบริษัท/หน่วยราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ผู้เกี่ยวข้อง พบปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษีโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่คำนวณภาษี และกรอกแบบด้วยตนเอง

อภิปรายผล

1. ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับปานกลางในทุกปัญหา ได้แก่ การตีความเงินได้ว่าเป็นเงินได้ ยกเว้นหรือเป็นเงินได้ที่ต้องเสียภาษี การวิเคราะห์และจำแนก ประเภทเงินได้ (1) ถึง (8) การประเมินเงินได้และจำนวนเงินภาษีของเจ้าพนักงาน การหักค่าใช้จ่าย ในการคำนวณภาษี การคำนวณภาษีขั้นต่ำ การคำนวณเงินค่าภาษีที่ต้องชำระ(ขอคืน) และการหัก ค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษี ตามลำดับ ซึ่งทุกปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จินตนา สุนทรธรรม (2526) ที่ได้ ศึกษาบทบัญญัติที่ควรแก้ไขในกฎหมายภาษีอากร ที่ว่าด้วยภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีหัก ณ ที่จ่าย ซึ่งพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในบทบัญญัติเกี่ยวกับประมวล รัษฎากรในเรื่องภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเท่าที่ควร

ผลการศึกษา ไม่มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ พัทธราภรณ์ ธนารุณ (2545) ที่ได้ ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของการเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดเชียงราย ซึ่งพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจในประมวลรัษฎากรของเจ้าหน้าที่สรรพากรทำให้ไม่สามารถตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากรให้ประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ในด้าน ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะเกิดจากผู้เสียภาษี เนื่องจากไม่ยอมรับหรือแจ้งยอดรายได้ ที่แท้จริง และไม่มีความเข้าใจในโครงสร้างภาษีอากร

แสดงว่าผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับบทบัญญัติประมวลรัษฎากรในเรื่องภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาดีพอควร

2. ปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ แบบแสดง รายการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล การเลือกใช้แบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ภ.ง.ด. 90 91 93 94 และไม่สามารถกรอกแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 91 93 94 ด้วยตนเอง ในระดับ ปานกลาง ส่วนปัญหาเกี่ยวกับต้องเสียภาษีเงินเป็นค่าจ้างในการกรอกแบบ พบปัญหาในระดับน้อย

ผลการศึกษา ไม่มีความสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ จินตนา สุนทรธรรม (2526) ที่ได้ ศึกษาบทบัญญัติที่ควรแก้ไขในกฎหมายภาษีอากร ที่ว่าด้วยภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษี หัก ณ ที่จ่าย พบว่าการคำนวณภาษีและกรอกแบบแสดงรายการภาษีมียุวิธีกรคำนวณที่ยุ่งยาก และเข้าใจยาก อีกทั้งยังมีการเปลี่ยนแปลงแบบแสดงรายการเสียภาษีบ่อยทำให้ประชาชนไม่คุ้นเคย ซึ่งแสดงว่า ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถกรอกแบบแสดง รายการได้ดีพอควร

3. ปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนเจ้าพนักงานไม่เพียงพอต้องเสียเวลาคอย ไม่สะดวกที่จะไปยื่นแบบด้วยตนเอง อยากยื่นแบบทาง Internet แต่ยังไม่พร้อมใช้ Internet ไม่เป็น อยากยื่นแบบทาง Internet แต่ไม่มีคอมพิวเตอร์ และที่จอตลอดไม่สะดวก ส่วนปัญหาเกี่ยวกับเจ้าพนักงานบริการไม่สุภาพ ระยะทางไกล และไม่มีเงินหรือค่าภาษี พบปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชรภรณ์ ธารุณ (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของการเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดเชียงราย และเห็นด้วยกับการให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษผ่านทาง Internet เสนอให้มีการปรับปรุงการหักภาษี ที่จ่ายให้ครอบคลุมทุกลักษณะกิจการและทุกประเภทเงิน ได้ เพื่อเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีให้มากขึ้น เนื่องจากการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีและสร้างทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพากร

4. ปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษี

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษีอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาในการได้รับแจ้งคืนต้องใช้เวลาานพอควร ส่วนปัญหาการได้รับคืนเป็นเช็คก่อให้เกิดความยุ่งยากในการเปลี่ยนเป็นเงินสด และการขอคืนภาษี คิดว่าจะต้องถูกตรวจสอบหรือเชิญไปพบกรมสรรพากรก่อนที่จะได้รับคืนภาษี พบว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ดังนั้น

ผลการศึกษาจึงอนุมานได้ว่าผู้เคยขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนแต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

- ปัญหาที่พบจากการศึกษา

1. ผู้เสียภาษีไม่สามารถจำแนกประเภทเงินได้ตามมาตรา 40(1) ถึง (8) ได้อย่างแม่นยำ
2. ผู้เสียภาษีไม่สามารถวิเคราะห์ประเภทเงินได้ที่ยกเว้น ไม่ต้องนำมาคำนวณภาษีได้อย่างแม่นยำ
3. ผู้เสียภาษียังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการหักค่าใช้จ่ายในการคำนวณภาษีรายการค่าลดหย่อน อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การคำนวณค่าภาษีที่ต้องชำระหรือที่ขอคืน อยู่เป็นจำนวนมาก

- แนวทางในการแก้ไขปัญหา

1. ให้การศึกษา โดยรัฐบาลต้องนำความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา บรรจุไว้ในหลักสูตรการศึกษาในแต่ละระดับการศึกษาอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นระดับประถม มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายและระดับอุดมศึกษาต้องกำหนดให้เป็นวิชาบังคับกับทุกสาขาวิชาของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เมื่อสำเร็จการศึกษาออกไปประกอบอาชีพ ในสาขาวิชาของตน จะสามารถคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามมาตรา 40 (1) ถึง (8) แห่งประมวลรัษฎากรได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

2. ให้การอบรม กรมสรรพากรต้องเผยแพร่ อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แก่ผู้เสียภาษีให้มากขึ้นกว่าปัจจุบันที่ได้ปฏิบัติ และสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยต้องให้เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ซึ่งจะไปเป็นวิทยากร บรรยาย แก่ผู้เสียภาษีต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นอย่างดี และถูกต้องแม่นยำเพื่อให้ผู้เสียภาษี ได้รับความรู้เกี่ยวกับ การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ถูกต้อง และรับฟังอย่างเข้าใจเป็นอย่างดี เพื่อประหยัดเวลาของผู้เสียภาษีที่ได้เสียสละเวลาเข้ามาเข้ารับการอบรมจากกรมสรรพากร

2. ด้านการกรอกแบบแสดงรายการ

- ปัญหาที่พบจากการศึกษา

1. ผู้เสียภาษี ยังขาดความแม่นยำในการเลือกใช้แบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 91 93 94
2. ผู้เสียภาษี ไม่สามารถกรอกแบบแสดงรายการด้วยตนเองได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ

- แนวทางในการแก้ไขปัญหา

1. ให้การอบรม ความรู้เกี่ยวกับแบบแสดงรายการภาษีให้ผู้เสียภาษีอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยกรมสรรพากรต้องทำการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆ รวมทั้งจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับแบบแสดงรายการภาษีควบคู่กับความรู้ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2. กรมสรรพากรต้องออกแบบแสดงรายการภาษีให้ง่าย สะดวกแก่ผู้เสียภาษีในการกรอกแบบแสดงรายการด้วยตนเอง กรมสรรพากรต้องไม่ปรับปรุงแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. 90 91 93 94 ที่ก่อความยุ่งยากให้แก่ผู้เสียภาษี กรมสรรพากรควรลดปริมาณจำนวนรายการที่ต้องกรอกในแบบแต่ละหน้า ของแบบ ภ.ง.ด. 90 ให้น้อยลงกระชับ กะทัดรัด ง่ายต่อการกรอกแบบของผู้เสียภาษี

3. ด้านการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี

- ปัญหาที่พบจากการศึกษา

1. ผู้เสียภาษีไม่ได้รับความสะดวก และบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่สรรพากร
2. ผู้เสียภาษี เสียเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี พอสมควร
3. ผู้เสียภาษี อยากยื่นแบบทาง Internet มากกว่าที่จะเดินทางไป ณ สถานที่

ที่กรมสรรพากรกำหนดให้เป็นหน่วยรับแบบ และรับชำระเงินภาษีอากร

- แนวทางในการแก้ไขปัญหา

1. การยื่นแบบทาง Internet กรมสรรพากรต้องใช้มาตรการให้ผู้เสียภาษีที่มีเงินได้ตามมาตรา 40 (1) ถึง (8) สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษี Internet ได้มากขึ้นและสามารถยื่นแบบแสดงรายการทาง Internet โดยใช้คอมพิวเตอร์ได้ทั้ง สถานที่ทำงานของผู้เสียภาษี ธนาคารที่ผู้เสียภาษีใช้บริการอยู่ หรือ ร้านค้าที่มีบริการให้ใช้คอมพิวเตอร์ทั่วไป เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการของผู้เสียภาษี

2. กรมสรรพากร ควรจัดส่งเจ้าหน้าที่สรรพากรไปรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ ห้างสรรพสินค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นสถานที่ที่ผู้เสียภาษีไปใช้บริการเป็นจำนวนมากเพื่อ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี ไม่ต้องเดินทางไป ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ และสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ (สาขา) ซึ่งจะสร้างความสนใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระเงินภาษีอากรมากขึ้นอีกทั้งยังเป็นบริการที่ดี ที่ให้แก่ ผู้เสียภาษีด้วย

4. ด้านการขอคืนภาษี

- ปัญหาที่พบจากการศึกษา

1. ผู้ขอคืนภาษีได้รับแจ้งคืนภาษีล่าช้า ต้องใช้เวลานานพอสมควร
2. ผู้ขอคืนภาษีได้รับคืนเป็นเช็คสร้างความยุ่งยากในการเปลี่ยนเป็นเงินสด พอควร

- แนวทางในการแก้ไขปัญหา

1. กรมสรรพากรต้องกำหนดเวลาในการคืนเงินภาษีอากรให้แน่นอน โดยมีระยะเวลาที่สั้น เพื่อให้ผู้ขอคืนภาษีได้รับคืนเงินภาษีรวดเร็วขึ้น
2. กรมสรรพากรควรกำหนดจำนวนเงินที่ขอคืนให้ชัดเจน หากขอคืนเงินเป็นจำนวนไม่มากนัก ควรจ่ายเป็นเงินสดแต่หากขอคืนเงินเป็นจำนวนมาก การคืนเงินเป็นเช็ค จะเป็นวิธีที่ดีแก่ผู้ขอคืนเงินก่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ขอคืนเงิน ไม่เสี่ยงต่อการถูกปล้นระหว่างการเปลี่ยนเช็คเป็นเงินสด เพราะเช็คสามารถนำเข้าบัญชีธนาคารของผู้ขอคืนเงิน แล้วทยอยเบิกออกมาใช้ตามความต้องการของผู้ได้รับคืนเงินภาษีอากร

ข้อเสนอแนะในการบริหารการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้มีข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. ควรมีคู่มือแจกสำหรับผู้เสียภาษีอย่างละเอียด
2. ควรให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ความรู้กับประชาชนอย่างเต็มใจและเต็มที่มีมากกว่านี้
3. ควรจัดการฝึกอบรมแก่นักเรียน นักศึกษา บุคคลทั่วไปเพื่อให้เข้าใจ การจัดเก็บภาษีให้มากขึ้น
4. ควรจัดเก็บภาษีให้อยู่หน่วยเดียวกัน เพื่อจะได้ลดความซ้ำซ้อนของการเสียภาษี
5. ขอให้มีการจัดเก็บภาษีให้ครอบคลุมทุกสาขาอาชีพได้มากที่สุด
6. ควรตรวจสอบธุรกิจที่จะมีการเลี้ยงภาษีให้มากขึ้น
7. ควรชี้แจงให้ผู้เสียภาษีเข้าใจวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษี
8. เจ้าหน้าที่สรรพากรควรใช้ทริค วาจา ที่สุภาพเรียบร้อยในการชี้แจงกับผู้เสียภาษี