

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

5.1 สรุปผลการศึกษา

กรมสรรพากรได้มีนโยบายปรับปรุงการบริหารงานโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการระบบข้อมูล เพื่อให้บริการผู้เสียภาษีในด้านต่างๆ การกำกับดูแลการเสียภาษีอย่างใกล้ชิด ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ทำให้บริการผู้เสียภาษีอย่างรวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพมากขึ้นขึ้น ในการกำหนดยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรก็ได้เน้นหนักในด้านการสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน โดยเน้นการสำรวจและติดตามผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ระบบ ซึ่งจำแนกผู้ประกอบการ เป็น 2 ประเภทคือ 1) ผู้ประกอบการนิติบุคคลตั้งใหม่ 2) ผู้ประกอบการบุคคลธรรมดา ดังนั้นผู้ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อจำนวนผู้ประกอบการรายใหม่ที่เข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การเข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ และวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการรายใหม่จำนวน 305 ราย โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากผู้ประกอบการที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ปีภาษี 2555 และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการศึกษาครั้งนี้ อีกทั้งยังรวบรวมจากข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากการรวบรวมจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งผลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจะถูกนำมาวิเคราะห์ เป็นส่วน ๆ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดยใช้ไคสแควร์ นอกจากนี้ตัวแปรต้นอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ปัจจัยขององค์กร ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ปัจจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร และทัศนคติในการจัดเก็บภาษีอากรส่วนตัวแปรตาม (Dependent Variable) การสมัครใจเข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อมูลทั่วไปขององค์กร ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการประเภทนิติบุคคลมากกว่า บุคคลธรรมดา กล่าวคือเป็นนิติบุคคลร้อยละ 59.0 และเป็นบุคคลธรรมดาร้อยละ 41.0 ประกอบกิจการในลักษณะซื้อขายไป รองลงมาคือประกอบการรับจ้าง รับเหมา และน้อยที่สุดคือกิจการอื่นๆ (คิดเป็นร้อยละ 44.9, 34.4 และ 8.5 ตามลำดับ) ผู้ประกอบการมีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 20,001 บาท และน้อยที่สุดคือมีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 26.2, 22.3 และ 13.8 ตามลำดับ)

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร พบว่า ผู้ประกอบการมากกว่า 2 ใน 3 มีความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.2 มีเพียงร้อยละ 2.0 ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ประกอบการมีความรู้ในข้อที่ 3 เรื่องสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร (สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาและธนาคารพาณิชย์ที่สำนักงานใหญ่หรือสถานประกอบการตั้งอยู่มากที่สุด ความรู้น้อยที่สุดคือ ข้อที่ 4 ท่านทราบว่าต้องใช้เอกสารและหลักฐานประเภทใดบ้างในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร พบว่า ผู้ประกอบการประมาณครึ่งมีความคิดเห็นว่าการจัดเก็บภาษีอากรอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.4 และไม่พบผู้ให้ความความคิดเห็นการจัดเก็บภาษีอากรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาความรู้แต่ละเรื่อง พบว่า ผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าเรื่องที่เหมาะสมที่สุดคือเรื่องความเป็นปัจจุบันรองลงมาคือ ความเหมาะสมของอัตราภาษีอากรต่อฐานเงินได้ ส่วนเรื่องที่มีความเหมาะสมน้อยที่สุดคือ ความชัดเจน โปร่งใส ในการเสียภาษี และบทลงโทษทางภาษีอากร

ทัศนคติในการจัดเก็บภาษีอากร พบว่า ผู้ประกอบการประมาณมากกว่า 2 ใน 3 มีความมีทัศนคติที่ดีต่อการจัดเก็บภาษีอากรอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 77.0 และไม่พบผู้มีทัศนคติที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากรในระดับน้อยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการมากที่สุด ส่วนทัศนคติที่มีต่อกรมสรรพากร ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ด้อยที่สุด

การสมัครใจเข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ พบว่า ผู้ประกอบการมากกว่า 2 ใน 3 สมัครใจที่จะเสียภาษี คิดเป็นร้อยละ 75.4 และไม่พบผู้ไม่สมัครใจเสียภาษีเลย

การทดสอบหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การสมัครใจเข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบคือ รายได้ต่อเดือน ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ค่าไคสแควร์ = 12.684, Sig = .013) และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 (ไคสแควร์ = 28.346 Exact Sig = .001)

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรายใหม่ที่เข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 สามารถพิจารณาผลการศึกษาดังกล่าวได้ ดังนี้

ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการมีความรู้ในข้อที่ 3 เรื่องสถานที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร (สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาและธนาคารพาณิชย์ที่สำนักงานใหญ่หรือสถานประกอบการตั้งอยู่มากที่สุด มีความรู้ในระดับดี เป็นเพราะว่ากรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นที่รู้จักของประชาชน ผู้ประกอบการทั่วประเทศ สำนักงานสรรพากรก็จะตั้งในตัวเมืองของจังหวัดต่างๆ ซึ่งง่ายต่อการได้เห็นทำให้สามารถทราบถึงสถานที่ในการยื่นแสดงรายการและชำระภาษี รองลงมาคือข้อที่ 2 เรื่อง กำหนดการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร เป็นเพราะว่าผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างนี้ก็มีประสบการณ์ในการยื่นแสดงรายการและชำระภาษีและทางกรมสรรพากรได้ประชาสัมพันธ์การระยะเวลาการเสียภาษีเป็นประจำ อีกทั้งระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเป็นระยะเวลาที่กำหนดไว้ระยะเวลาเดียวกันทุกปีจึงทำให้ผู้ประกอบการสามารถจำกำหนดการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ง่าย สำหรับข้อที่มีผู้ประกอบการมีความรู้น้อยที่สุดคือ ข้อที่ 4 ท่านทราบว่าต้องใช้เอกสารและหลักฐานประเภทใดบ้างในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี เนื่องจากในการยื่นแบบแสดงรายการมีรายการที่ผู้ประกอบการต้องใช้เอกสารและหลักฐานประกอบในการคำนวณการเสียภาษีหลายรายการและขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ผู้ประกอบการแต่ละที่ได้กระทำและใช้เป็นหลักฐานมาในการประกอบด้วย จึงอาจทำให้เกิดการสับสนได้ รองลงมาคือ ข้อที่ 6 เพื่อให้รัฐบาลนำไปใช้จ่ายในการบริหารพัฒนาและบริหารประเทศอาจเป็นเพราะว่าผู้ประกอบการที่มายื่นแบบและชำระภาษีอากรทราบว่าต้องมาชำระภาษีเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย อาจไม่ได้สนใจว่าจะต้องนำเงินเหล่านี้ไปใช้อะไร อีกทั้งกรมสรรพากรไม่ได้ประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศมากนัก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย = 2.75 เมื่อพิจารณาความรู้แต่ละเรื่อง พบว่าผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าเรื่องที่เหมาะสมที่สุดคือเรื่องความเป็นปัจจุบันของการจัดเก็บภาษีอากร รองลงมาคือ ความเหมาะสมของ

อัตราภาษีอากรต่อฐานเงินได้ ส่วนเรื่องที่มีความเหมาะสมน้อยที่สุดคือ ความชัดเจนโปร่งใส ในการ เสียภาษี และบทลงโทษทางภาษีอากรซึ่งมีระดับปานกลางทุกเรื่อง โดยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความเหมาะสมของอัตราภาษีอากรต่อฐานเงินได้ของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการให้ความ คิดเห็นการจัดเก็บภาษีอากรตามก้ำวหน้ามีความเหมาะสม(ผู้มีรายได้น้อยเสียภาษีน้อยกว่าผู้มีรายได้ มาก)มีความเหมาะสมในระดับน้อย อาจเป็นเพราะว่าการจัดเก็บภาษีรูปแบบนี้ส่งผลกระทบต่อ ผู้ประกอบการที่มีรายได้สูง ที่จะต้องชำระภาษีอากรเพิ่มขึ้นถ้ามีรายได้เพิ่มขึ้น จึงไม่เห็นด้วยกับ ระบบการจัดภาษีอากรแบบนี้ส่วนในข้ออื่นๆ ผู้ประกอบการเห็นด้วยว่ามีความเหมาะสมในระดับปาน กลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยไม่ต่างกันมาก น่าจะเป็นเรื่องที่ผู้ประกอบการพอจะยอมรับได้แต่ไม่ถึงกับเห็นว่ เหมาะสมมาก เพราะเป็นเรื่องปกติที่ผู้ประกอบการต้องพยายามลดต้นทุนต่างๆในการประกอบการ แม้แต่เรื่องการเสียภาษีอากร **ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการเสียภาษี** พบว่า เกือบทุกข้อมีความ เหมาะสมในระดับปานกลาง ที่มีความเหมาะสมน้อยที่สุดคือผู้ประกอบการเห็นว่าหน้าที่ให้การยื่น แบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรของผู้ประกอบการที่มีเงินได้จากการ ประกอบการยังมีความเท่าเทียมกันน้อย ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าผู้ประกอบการมีความรู้สึกว่าการ ให้บริการในการเสียภาษียังเอื้อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการที่มีรายได้สูง และผู้ประกอบการที่มี รายได้ต่ำสูงๆ จะมีเทคนิคในการทำให้การชำระภาษีน้อยกว่าที่ควรจะเป็น **ความชัดเจน โปร่งใสในการ เสียภาษีของผู้ประกอบการ** พบว่า เกือบทุกข้อมีคะแนนที่ไม่ค่อยดี โดยเฉพาะเรื่องที่ผู้ประกอบการ คิดว่าการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรมีกระบวนการจัดเก็บที่ปราศจากการทุจริตในระดับน้อย ส่วน ข้ออื่นๆก็มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากไม่ว่าจะเป็นเรื่องความ โปร่งใสในขั้นตอน กระบวนการจัดเก็บ ภาษีอากร หรือการตรวจสอบ ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าภาพลักษณ์การทำงานในระบบเก่าๆ ของการ จัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ผู้ประกอบการยังมีความรู้สึกว่ระบบการจัดเก็บภาษียังเป็นแบบ นั้นอยู่ **ความเป็นปัจจุบัน** พบว่า ทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่างกันน้อย มาก โดยผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าเรื่องที่เหมาะสมที่สุด คือการจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นปัจจุบัน คือ การไม่เรียกเก็บภาษีอากรย้อนหลัง(สำหรับกรณีที่ผู้ประกอบการไม่มีเจตนาหลีกเลี่ยงภาษีอากร) เป็นเรื่องที่ผู้ประกอบการเห็นชอบอยู่แล้ว เพราะไม่ต้องเสียผลประโยชน์และเป็นธรรมกับกรณีของ ผู้ประกอบการที่ไม่เจตนาหลีกเลี่ยงภาษีอากรด้วย ส่วนเรื่องการเปลี่ยนแปลงนโยบายการจัดเก็บ ภาษีอากร(โดยการออกเป็น พรก.) เกี่ยวกับภาษีอากรให้ทันต่อเหตุการณ์และสถานะเศรษฐกิจของ ประเทศเป็นความคิดเห็นทั่วไปที่ผู้ประกอบการไม่ได้ให้ความสนใจมากกว่าเรื่องที่มีผลกระทบต่อ กิจการตนเอง **บทลงโทษทางภาษีอากร** พบว่า ผู้ประกอบการคิดว่าบทลงโทษทางภาษีอากรมีความ เหมาะสมอยู่ในระดับน้อย เป็นเพราะว่าธรรมชาติของมนุษย์แล้วไม่ชอบสิ่งที่เป็นกฎเกณฑ์ การบังคับ โดยเฉพาะในเรื่องการลงโทษ แต่ก็ยังมีความเห็นด้วยว่าในกรณีที่มีผู้หลีกเลี่ยงและทำลายระบบภาษี อากรก็ควรที่จะเพิ่มบทลงโทษเรื่องนี้แสดงถึงความมีเป็นธรรมอยู่บ้าง

ทัศนคติในการจัดเก็บภาษีอากร

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติในการจัดเก็บภาษีอากรในภาพรวมพบว่าผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดีต่อการจัดเก็บภาษีอากรในระดับมากค่าเฉลี่ย = 3.41 เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการมากที่สุด ส่วนทัศนคติที่มีต่อกรมสรรพากรผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ด้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.71 และ 2.85 ตามลำดับ) โดยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านทัศนคติที่มีต่อสรรพากร พบว่า ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่มีต่อกรมสรรพากรในเรื่องเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อให้รัฐบาลนำมาใช้จ่ายในการบริหารและพัฒนาประเทศมีการจัดเก็บภาษีที่ทันสมัย มีมาตรฐานสู่ระบบสากล และมีความทันสมัยด้านระบบ IT และมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการจ้างงาน การส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ในครอบครัว หรือการช่วยเหลือสังคมผ่านนโยบายทางด้านภาษี เช่น การลดหย่อนภาษี สำหรับผู้เลี้ยงดูบิดามารดา การบริจาคเพื่อสาธารณะ การส่งเสริมการจ้างงานผู้พิการ เป็นต้น ซึ่งทัศนคติในเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่ประชาชนหรือผู้ประกอบการต่างๆ ทราบนานที่และบทบาทของกรมสรรพากรผ่านทางสื่อต่างๆ กันอยู่แล้ว ทำให้ผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อกรมสรรพากรในระดับกลางๆ ส่วนเรื่องที่กรมสรรพากรมีการจัดเก็บภาษีอากรที่ชัดเจน โปร่งใส ทัวถึง และเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ นั้นผู้ประกอบการยังมีทัศนคติต่อกรมสรรพากรในระดับน้อย เพราะยังมีความคิดภาพลักษณ์การทำงานในระบบเก่าๆ ของการจัดเก็บภาษีอากรตามที่ได้กล่าวมาแล้ว **ด้านทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่สำรวจและผู้ปฏิบัติงาน** พบว่า ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่สำรวจและผู้ปฏิบัติงานในระดับมากทุกข้อ และมีความเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่สำรวจและปฏิบัติงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับหน้าที่ทางภาษีอากรการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรเป็นอย่างดีการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจนในแต่ละขั้นตอนมีอัธยาศัยดี และมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ซึ่งกรมสรรพากรได้มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการให้บริการแก่ผู้รับบริการจึงทำให้มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกข้อ **ด้านทัศนคติที่มีต่อการให้บริการ** พบว่า เกือบทุกข้อมีทัศนคติที่ดีในระดับมากคือการนำระบบ IT มาใช้ทำให้มีความสะดวกในการในการเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร เนื่องจากสามารถชำระภาษีอากรได้ทุกพื้นที่สาขาทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการตลอดจนบริการอื่นๆ ทางอินเตอร์เน็ตทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาในการยื่นแบบ ซึ่งการให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยทำให้ระบบการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นนี้ กรมสรรพากรได้เริ่มทำมาตั้งแต่ปีภาษี 2544 แล้ว จึงทำให้ผู้ประกอบการมีความสะดวกและประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการนี้ จะมีอยู่บ้างก็เรื่อง ความเข้าใจง่ายในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรที่มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ประกอบการ

อาจจะยังสับสนกับความหมายในการรายการที่แสดงรายการอยู่บ้าง ทำให้รู้สึกว่าจะไม่พึงพอใจเท่าที่ควร

การสมัครใจเข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสมัครใจเข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ ของผู้ประกอบการพบว่า ผู้ประกอบการมากกว่า 2 ใน 3 สมัครใจที่จะเสียภาษี คิดเป็นร้อยละ 75.4 และไม่พบผู้ไม่สมัครใจเสียภาษีเลย อาจเป็นเพราะว่าการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรเป็นหน้าที่ตามกฎหมายที่ผู้ประกอบการจะต้องพึงกระทำ ถ้าไม่กระทำก็จะเกิดผลเสียหายแก่ผู้ประกอบการเอง จึงทำให้สมัครใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรเพื่อเข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กร (ประเภทของผู้ประกอบการ ลักษณะการประกอบกิจการ รายได้ต่อเดือน) ความรู้ความเข้าใจในการเก็บภาษีอากร ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร ทศนคติในการให้บริการจัดเก็บภาษีอากร และการสมัครใจเข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการสมัครใจเข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบคือ รายได้ต่อเดือน และความรู้ความเข้าใจในการเก็บภาษีอากร สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้คือ

รายได้ต่อเดือน จากการทดสอบพบว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือนมากจะสมัครใจเข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบมากกว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า เป็นเพราะว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือนมากจะมีความมั่นคงทางธุรกิจ ทำให้มีศักยภาพในการจ่ายภาษีได้ดีและไม่ส่งผลกระทบต่อกำไรหรือการลงทุนที่เกิดจากการนำเงินมาชำระภาษีอากร

ความรู้ความเข้าใจในการเก็บภาษีอากร จากการทดสอบพบว่าผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจในการเก็บภาษีอากรมากจะสมัครใจเข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบมากกว่าผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจในการเก็บภาษีอากรน้อยกว่า เป็นเพราะว่าการรับรู้และความเข้าใจในการเก็บภาษีอากรว่าจะเกิดผลประโยชน์อย่างไรกับการพัฒนาประเทศชาติ และทราบถึงวิธีการชำระภาษีอากร จึงทำให้เกิดความตระหนักถึงหน้าที่ของตนเอง จึงมีความสมัครใจในการเสียภาษีอากร และสามารถชำระภาษีอากรได้ง่ายเนื่องจากเข้าใจในวิธีการชำระภาษีอากรนั่นเอง

5.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เนื่องจากผลการวิจัยที่ได้พบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ประกอบการและความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรของผู้ประกอบการมีผลต่อการสมัครใจเข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ เพื่อเพิ่มความสมัครใจในการเสียภาษีและผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบภาษีอากรกรมสรรพากรมีนโยบายเกี่ยวกับการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเชิงรุก ดังนี้

5.3.1 กรมสรรพากรควรมีการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้ประกอบการ โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่มีรายได้ไม่สูงนัก โดยสร้างความตระหนักในการเสียภาษีอากร วิธีการเสียภาษีอากร แบบฟอร์มในการยื่นชำระภาษีอากร การใช้ระบบ IT ในการเสียภาษีอากร ผ่านสื่อต่างๆ เช่น การจัดประชุม เอกสาร ป้ายประกาศ ศูนย์บริการสอบถามทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจสมัครใจ และให้ความร่วมมือในการเข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

5.3.2 สำนักงานสรรพากรควรมีการประเมินผลการให้บริการแก่ผู้ประกอบการที่ได้เข้าสู่ระบบสำรวจและการติดตามธุรกิจนอกระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้รับการบริการ และนำข้อมูลมาพัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3.4 กรมสรรพากร หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่แต่ละพื้นที่ต้องมีกิจกรรมที่จะให้ควรรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีอากร เพื่อสร้างความตระหนักในการสมัครใจเสียภาษีอากร เช่นการยกย่องผู้ประกอบการที่ให้ความร่วมมือกับสำนักงานสรรพากรอย่างต่อเนื่อง จัดประชุมสร้างความเข้าใจ เป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ให้มีการทำงานเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีผู้ประกอบการรายใหม่ที่สมัครใจเข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบเป็นจำนวนมาก

2. ควรมีการศึกษาในกลุ่มผู้ประกอบการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้เกิดความครอบคลุมและ ทราบปัญหาในแต่ละพื้นที่

3. เปรียบเทียบการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรที่มีประสิทธิภาพดีและไม่ดี เพื่อนำมาปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน

5.5 สรุป

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรายใหม่ที่เข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเพิ่มผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ และวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการรายใหม่จำนวน 305 ราย ผลการศึกษาในครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ในการวางแผนการบริหารเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ประกอบการรายใหม่ให้เข้าสู่ระบบอย่างถูกต้อง และเป็นแนวทางสร้างความพึงพอใจและความสนใจในการเสียภาษีอากรของผู้ประกอบการ ผลการทดสอบปรากฏว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสนใจเข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบคือ รายได้ต่อเดือน และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved