

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรซึ่งเป็นแหล่งเงินได้สำคัญของรัฐบาลในการบริหารประเทศ จัดเก็บจากประชาชนผู้มีเงินได้จากการประกอบอาชีพเกือบทุกประเภทซึ่งเป็นกลุ่มคนจำนวนมากและกระจายอยู่ในแทบทุกพื้นที่เกือบทั่วทั้งประเทศ เดิมผู้เสียภาษีสามารถชำระภาษีได้ ณ หน่วยงานของกรมสรรพากรเท่านั้น คือสำนักงานสรรพากรเขตในกรุงเทพมหานครและสำนักงานสรรพากรอำเภอหรือสำนักงานสรรพากรกิ่งอำเภอในจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีสำนักงานเพียงเขตหรืออำเภอ/กิ่งอำเภอละ 1 แห่งเท่านั้น ปัจจุบันกระทรวงการคลังและกรมสรรพากรได้เพิ่มสถานที่รับชำระภาษีและวิธีการชำระภาษีเพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถเลือกที่จะชำระภาษีและได้รับความสะดวกในการชำระภาษีมากขึ้น โดยการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์ทั่วประเทศ เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถเลือกที่จะชำระภาษีได้ตามความสะดวกและความเหมาะสมในแต่ละโอกาส ซึ่งมาตรการนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีและการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร หากได้มีการปฏิบัติตามระเบียบให้บังเกิดผลตามวัตถุประสงค์

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พรรณนาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ที่มีผลต่อการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ 2) แยกแยะปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี ที่มีผลต่อการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ 3) ศึกษาระดับความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์ 4) อธิบายทัศนคติต่อการชำระภาษีอากร ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ของผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ 5) ระบุถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ และ 6) เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์

การศึกษานี้ ศึกษาจากผู้เสียภาษีที่ชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 252 คน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารคือ ผู้จัดการธนาคารพาณิชย์ของสาขาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 13 คน สรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ สรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ (สาขา) และหัวหน้าฝ่ายตรวจและประเมินผล สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการ

สัมพันธภาพ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าฐานนิยม ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) ยอมรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และวัดขนาดความสัมพันธ์ด้วยค่า Cramer's V จากการศึกษาสามารถสรุปผล อภิปรายผลและกำหนดข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีที่มีผลต่อการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ

5.1.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี

กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่ระดับอายุ 31 ถึง 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.91 การยื่นแบบแสดงรายการภาษียื่นภายในเวลาที่กฎหมายกำหนดโดยมีภาษีที่ชำระตามแบบ 4 ใช้แบบ 4 ที่กรมสรรพากรพิมพ์ชื่อและที่อยู่ให้ และเดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่าการเดินทางไปธนาคารพาณิชย์

5.1.1.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีและ การเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ คือปัจจัยอายุและปัจจัยความสะดวกในการเดินทาง

ปัจจัยอายุมีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอในระดับน้อย โดยผู้เสียภาษีที่มีอายุต่ำกว่า 41 ปี ส่วนใหญ่เลือกที่จะชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ แต่ผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เลือกที่จะชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ปัจจัยความสะดวกในการเดินทางมีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอในระดับน้อย โดยผู้เสียภาษีที่เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่าไปธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่เลือกชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ แต่ผู้เสียภาษีที่เดินทางไปธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกกว่าการเดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอและผู้เสียภาษีที่เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกเท่ากัน ส่วนใหญ่เลือกชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

จากผลการศึกษาซึ่งปรากฏว่ามีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกสถานที่ชำระภาษี จึงปฏิเสธสมมติฐานข้อ 1 คือ "ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทแบบแสดงรายการที่ผู้เสียภาษีมินหน้าที่ต้องยื่น อาชีพ ความสะดวกในการเดินทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกสถานที่ชำระภาษีของผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่"

5.1.2 ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ

5.1.2.1 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ

ก. ความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี

กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีในระดับดี ร้อยละ 39.3 รองลงมาคือระดับปานกลาง ร้อยละ 26.6 , ระดับดีมาก ร้อยละ 17.5 , ระดับต่ำ ร้อยละ 11.9 และระดับต่ำมาก ร้อยละ 4.7

เมื่อพิจารณาการตอบคำถามที่เกี่ยวกับความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี ปรากฏว่าคำถามส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างเกินกว่าร้อยละ 50 จะตอบถูกต้อง แต่ความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังเข้าใจคลาดเคลื่อน ได้แก่ความรู้เกี่ยวกับ

- ประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่ใช้ยื่น กรณีที่มีรายได้จากเงินเดือนและรายได้อื่น ๆ ด้วย คือ แบบ ฯ ก.ง.ด.90
- สามียะภรรยาสามารถเลือกที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีรวมกันหรือแยกต่างหากจากกันได้ เฉพาะเงินได้ค่าจ้างแรงงานของภรรยาเท่านั้น
- วิธีการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มี 2 วิธี คือ 1) การคำนวณโดยนำเงินได้หักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนแล้วคำนวณภาษีจากเงินได้สุทธิ และ 2) การคำนวณภาษีจากร้อยละ 0.5 ของเงินได้ก่อนหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนใด ๆ
- กำหนดเวลาการยื่นภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับรอบระยะเวลาบัญชี (12 เดือน) คือภายใน 150 วัน นับจากวันสิ้นสุดรอบระยะเวลาบัญชี
- รายการที่กรอกตามแบบ ฯ เพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล กรอกโดยใช้อยอดกำไรสุทธิหรือขาดทุนสุทธิตามงบกำไรขาดทุนซึ่งต้องปรับปรุงยอดกำไรสุทธิหรือขาดทุนสุทธิให้เป็นไปตามเงื่อนไขของประมวลรัษฎากร

- กรณีที่บริษัท ฯ หรือห้าง ฯ มีการหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่ายจากการจ่ายเงินได้อื่น ๆ ที่ไม่ใช่เงินเดือน, ค่าจ้าง จากผู้ที่เป็นนิติบุคคล ต้องนำส่งภาษีที่หักไว้ด้วยแบบ ฯ ภ.ง.ด. 53

ข. ความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.6 มีความรู้สึกพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ รองลงมาคือรู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 36.9 , รู้สึกไม่พอใจ ร้อยละ 12.3 รู้สึกพอใจมาก ร้อยละ 3.6 และรู้สึกไม่พอใจ ร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการตอบคำถามที่เกี่ยวกับความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ปรากฏว่าคำถามส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างเกินกว่าร้อยละ 50 จะมีระดับความรู้สึกพอใจหรือพอใจมาก แต่มีคำถามบางข้อที่กลุ่มตัวอย่างเกินร้อยละ 50 มีระดับความรู้สึกเฉย ๆ , ไม่พอใจ หรือไม่พอใจมาก ได้แก่

- ระยะเวลาที่ต้องรอก่อนที่จะได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรอำเภอเพื่อชำระภาษี
- ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรอำเภอ ในการรับชำระภาษี
- อธิปไตยของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรอำเภอในการให้บริการรับชำระภาษี
- เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรอำเภอให้บริการในลักษณะที่ผู้เสียภาษีเป็นผู้ให้บริการ ไม่ใช่ในลักษณะที่ผู้เสียภาษีเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย

ค. ความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 ไม่ทราบว่าสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ รองลงมาคือมีความรู้ระดับปานกลาง ร้อยละ 21.8, ระดับต่ำ ร้อยละ 21.4 , ระดับดี ร้อยละ 12.3 และระดับดีมาก ร้อยละ 1.6

เมื่อพิจารณาการตอบคำถามที่เกี่ยวกับความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ปรากฏว่าคำถามส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างเกินกว่าร้อยละ 50 ไม่ทราบคำตอบ ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับประเภทภาษีและเงื่อนไขของแบบแสดงรายการภาษีที่สามารถยื่นผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ แต่คำถามที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบถูก ได้แก่

- ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบ ฯ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ ธนาคารพาณิชย์ได้
- ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย ณ ธนาคารพาณิชย์ได้
- ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ ณ ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร

ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ร้อยละ 57.6 ทราบว่าสามารถชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้จากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร รองลงมาคือทราบจากการประชาสัมพันธ์ของธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 20.1 , ทราบจากบุคคลอื่น ร้อยละ 15.3 , ทราบจากการแนะนำของเจ้าหน้าที่สรรพากร ร้อยละ 5.6 และทราบจากการแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 1.4

5.1.2.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการและการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ

ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ คือปัจจัยความรู้สึกลดค่าบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ปัจจัยความรู้สึกลดค่าบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษีในระดับน้อย โดยผู้เสียภาษีที่มีความรู้สึกพอใจและรู้สึกพอใจมากต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ส่วนใหญ่เลือกที่จะชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ แต่ผู้เสียภาษีที่มีความรู้สึกเฉย ๆ ไม่พอใจและไม่พอใจต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ส่วนใหญ่เลือกที่จะชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

จากผลการศึกษาซึ่งปรากฏว่ามีปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกสถานที่ชำระภาษี จึงยอมรับสมมติฐานข้อ 2 คือ "ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี ได้แก่ ปัจจัยความรู้ของผู้เสียภาษีในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี ปัจจัยความรู้ของผู้เสียภาษีต่อบริการที่ได้รับจากการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ และปัจจัยความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ มีความสัมพันธ์กับการเลือกสถานที่ชำระภาษีของผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่"

5.1.3 ทศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่มีผลต่อการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ

5.1.3.1 ข้อมูลทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีซึ่งประกอบด้วยความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี และความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบ

แสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 76.2 มีทัศนคติที่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ คิดเป็นร้อยละ 23.8

5.1.3.2 ความสัมพันธ์ของทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี และการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ

ปัจจัยทัศนคติต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีของผู้เสียภาษีในระดับน้อย โดยผู้เสียภาษีที่มีทัศนคติที่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ส่วนใหญ่เลือกที่จะชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ แต่ผู้เสียภาษีที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ส่วนใหญ่เลือกที่จะชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

จากผลการศึกษาดังกล่าว จึงยอมรับสมมติฐานข้อ 3 คือ "ทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีอากรผ่านสำนักงานสรรพากรอำเภอ มีความสัมพันธ์กับการเลือกสถานที่ชำระภาษีของผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่"

5.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ที่มีผลต่อปัจจัยการให้บริการ

5.1.4.1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี และความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี คือปัจจัยเพศ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย ผู้เสียภาษีเพศหญิงมีสัดส่วนของผู้ที่มีความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการในระดับดีและดีมากสูงกว่าผู้ที่มีความรู้ ๖ ในระดับปานกลาง,ต่ำและต่ำมาก แต่ผู้เสียภาษีเพศชายมีสัดส่วนของผู้ที่มีความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการในระดับดีและดีมากต่ำกว่าผู้ที่มีความรู้ ๖ ในระดับปานกลาง,ต่ำและต่ำมาก

5.1.4.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี และความรู้เกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีที่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ คือปัจจัยอายุ ปัจจัยระดับการศึกษา และปัจจัยความสะดวกในการเดินทาง

ปัจจัยอายุมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอในระดับน้อย โดยผู้เสียภาษีที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40 ปี มีผู้ที่รู้สึกพอใจและพอใจมากน้อยกว่าผู้ที่รู้สึกเฉย ๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมาก แต่ผู้เสียภาษีที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีผู้ที่รู้สึกพอใจและพอใจมากกว่าผู้ที่รู้สึกเฉย ๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมาก

ปัจจัยระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอในระดับน้อย โดยกลุ่มที่ไม่ได้ศึกษา, ประถมศึกษา, มัธยมศึกษาตอนต้น และกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวท. มีผู้ที่รู้สึกพอใจและพอใจมากกว่าผู้ที่รู้สึกเฉย ๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมาก แต่กลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีผู้ที่รู้สึกพอใจและพอใจมากน้อยกว่าผู้ที่รู้สึกเฉย ๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมาก

ปัจจัยความสะดวกในการเดินทางมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอในระดับน้อย โดยกลุ่มผู้ที่เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่า มีผู้ที่รู้สึกพอใจและพอใจมาก มากกว่าผู้ที่รู้สึกเฉย ๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมาก แต่กลุ่มผู้ที่เดินทางไปธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกกว่าและกลุ่มผู้ที่เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกเท่ากัน มีผู้ที่รู้สึกพอใจและพอใจมากน้อยกว่าผู้ที่รู้สึกเฉย ๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมาก

5.1.4.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี และความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ คือปัจจัยประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่ต้องยื่น โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กลุ่มที่ต้องยื่นแบบ ฯ ก.ง.ด.91 และ ก.ง.ด.50 ส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ แต่กลุ่มที่ต้องยื่นแบบ ฯ ก.ง.ด.90 ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาซึ่งปรากฏว่ามีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการให้บริการ จึงยอมรับสมมติฐานข้อ 4 คือ "ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทแบบแสดงรายการที่ผู้เสียภาษีมีหน้าที่ต้องยื่น อาชีพ ความสะดวกในการเดินทาง มีความสัมพันธ์กับปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี"

5.1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขต อำเภอเมืองเชียงใหม่

ผลการศึกษาปรากฏว่าไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ จึงปฏิเสธสมมติฐานข้อ 5 คือ "ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทแบบแสดงรายการที่ผู้เสียภาษีมีย่อยที่ต้องยื่น อาชีพ ความสะดวกในการเดินทาง มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีอากรผ่านสำนักงานสรรพากรอำเภอ"

5.1.6 ความเห็นของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ และ สาเหตุที่ผู้เสียภาษีไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

5.1.6.1 ความเห็นของผู้เสียภาษีต่อระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านธนาคาร พาณิชย์

ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ร้อยละ 77.8 เห็นว่าควรมีการปรับปรุงระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์ และเห็นว่าไม่ต้องการปรับปรุงใด ๆ ร้อยละ 22.2

สิ่งที่ผู้เสียภาษีเห็นว่าควรมีการปรับปรุงสำหรับระเบียบการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่ร้อยละ 91.3 คือเพิ่มการประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือลดเงื่อนไขแบบแสดงรายการที่สามารถยื่นผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ ร้อยละ 34.2 และเพิ่มประเภทภาษีที่สามารถชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ ร้อยละ 16.8

ประเภทภาษีที่ผู้เสียภาษีเห็นว่าควรเพิ่มให้สามารถชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ได้เป็นลำดับที่ 1 ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.9 คือภาษีมูลค่าเพิ่ม รองลงมาคือภาษีธุรกิจเฉพาะ ร้อยละ 25.4 และอากรแสตมป์ ร้อยละ 17.7 ตามลำดับ

ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ร้อยละ 79.0 เห็นว่าในปัจจุบันยังมีความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ และเห็นว่าไม่มีความจำเป็น ร้อยละ 21.0

สาเหตุที่ผู้เสียภาษีเห็นว่าในปัจจุบันยังมีความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่ร้อยละ 67.3 เนื่องจากเพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากขึ้น และเนื่องจากการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอยังไม่ได้ได้รับความสะดวกพอ ร้อยละ 32.7

5.1.6.2 สาเหตุที่ผู้เสียภาษีไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

ผู้เสียภาษีที่ไม่ชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ถึงแม้ทราบว่าสามารถชำระ ได้เนื่องจากสาเหตุส่วนใหญ่ ได้แก่

- ไม่แน่ใจว่าการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์จะสมบูรณ์เหมือนกับการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ
- รู้สึกพึงพอใจต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภออยู่แล้ว จึงไม่ต้องการที่จะไปชำระภาษี ณ สถานที่อื่น
- สามารถเดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่าการเดินทางไปธนาคารพาณิชย์
- ไม่เคยเห็นสถานที่สำหรับรับชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์
- ต้องไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอเพื่อขอคำแนะนำในการกรอกแบบแสดงรายการ
เหตุผลที่ผู้เสียภาษีระบุว่าเป็นเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้เสียภาษีไม่ชำระ
ภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ถึงแม้ทราบว่าสามารถชำระ ำ ได้ ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.6 คือเหตุผลเนื่อง
จากบริการที่ได้รับ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอดีอยู่แล้ว จึงไม่ต้องการชำระภาษี ณ สถานที่อื่น
รองลงมาเนื่องจากต้องขอคำแนะนำในการกรอกแบบแสดงรายการจากเจ้าหน้าที่สรรพากรอำเภอ
ร้อยละ 38.2 , แบบแสดงรายการที่ยื่นไม่ใช่แบบฯ ที่สามารถยื่นผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ ร้อยละ
7.6 , ไม่มั่นใจว่ายื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านธนาคารแล้วจะถูกต้องสมบูรณ์ ร้อยละ 4.9 และ
เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่า ร้อยละ 0.7

5.1.7 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร

- พนักงานธนาคารไม่มีความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรและการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เพื่อใช้ในการรับแบบฯ จากผู้เสียภาษี
 - เอกสารที่ต้องจัดทำเพื่อนำส่งแบบแสดงรายการภาษีค่อนข้างมาก
 - ปัจจุบันธนาคารต้องลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ทำให้จำนวนพนักงานลดลง
หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนมากขึ้น อาจไม่สามารถให้บริการในการรับแบบแสดง
รายการภาษีแก่ผู้เสียภาษีได้เต็มที่
- ธนาคารเป็นหน่วยธุรกิจ การที่ระเบียบการชำระภาษีผ่านระบบธนาคารกำหนด
ให้ธนาคารเป็นผู้มีหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์โดยวิธีใด ๆ เพื่อให้ผู้เสียภาษีทราบว่าธนาคาร
สามารถรับชำระภาษีประเภทใดได้บ้าง และให้ธนาคารฝึกอบรมลูกจ้างของธนาคารที่ได้รับแต่งตั้ง
เป็นเจ้าพนักงานในการรับแบบแสดงรายการ โดยธนาคารไม่ได้รับค่าตอบแทนใด ๆ ในการรับ
ชำระภาษีและไม่ได้รับงบประมาณจากกรมสรรพากรเพื่อสนับสนุนในการดำเนินการ จึงเป็นภาระ
ของธนาคารพาณิชย์และไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการของธนาคารพาณิชย์

- การเบิกเอกสารต่าง ๆ เพื่อใช้ในการรับชำระภาษี ควรให้เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรเป็นผู้ติดต่อและอำนวยความสะดวก ไม่ควรให้ธนาคารต้องมีการะในการทำหนังสือขอเบิก

- บัญชีเงินฝากของสำนักงานสรรพากรอำเภอ ที่เปิดไว้เพื่อนำฝากภาษีที่รับชำระ เมื่อไม่มีการรับชำระภาษีและไม่มีการนำฝากเงินเข้าบัญชีเป็นระยะเวลานาน บัญชีเงินฝากจะถูกปิดตามเงื่อนไขทั่วไปของธนาคาร และหน่วยงานสรรพากรไม่มีการติดต่อกับทางธนาคาร จึงทำให้ในปัจจุบันบางธนาคารไม่มีบัญชีเงินฝากของสำนักงานสรรพากรอำเภอเพื่อดำเนินการในกรณีที่ผู้เสียภาษีมาชำระภาษี

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาซึ่งได้สรุปไว้ในหัวข้อ 5.1 สามารถนำมาอภิปรายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่, การบริหารงานของกรมสรรพากรเพื่อรับชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ การบริหารงานของกรมสรรพากรเพื่อนำระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารไปปฏิบัติ และ ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบ ฯ ได้ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ

5.2.1.1 ปัจจัยอายุ มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอในระดับน้อย โดยผู้เสียภาษีที่มีอายุต่ำกว่า 41 ปี ส่วนใหญ่เลือกที่จะชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ แต่ผู้เสียภาษีที่มีอายุมากกว่าส่วนใหญ่อเลือกที่จะชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ นั้น น่าจะมีสาเหตุเนื่องมาจากผู้เสียภาษีที่มีอายุมากเคยชินกับการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ซึ่งมีการปฏิบัติมาเป็นเวลานาน และอาจไม่แน่ใจว่าการเปลี่ยนไปชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์จะมีความถูกต้องสมบูรณ์เหมือนกับการชำระภาษีอากร ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอหรือไม่

5.2.1.2 ปัจจัยความสะดวกในการเดินทาง มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอในระดับน้อย โดยผู้เสียภาษีส่วนใหญ่อเลือกชำระภาษี ณ สถานที่ที่ตนมีความสะดวกในการเดินทางมากกว่า เนื่องจากผู้เสียภาษีต้องการที่จะได้รับความสะดวกในการเสียภาษี ซึ่งทำให้เสียเวลาหรือค่าใช้จ่ายในการเดินทางน้อยกว่า เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากร สำหรับผู้เสียภาษีที่เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกเท่ากัน ส่วนใหญ่เลือกชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์นั้น อาจมีสาเหตุเนื่องจากผู้เสียภาษีมักจะธุระอื่นซึ่งต้องติดต่อกับธนาคารพาณิชย์ด้วยการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์จึงทำให้ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภออีก

5.2.1.3 ปัจจัยความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอและทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ปัจจัยทัศนคติต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ และปัจจัยความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของปัจจัยทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอในลักษณะที่สอดคล้องกันคือ ผู้เสียภาษีที่มีทัศนคติที่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ และผู้เสียภาษีที่มีความรู้สึกพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบ ฯ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ส่วนใหญ่ยังคงเลือกที่จะชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอเช่นเดิม แต่ผู้เสียภาษีที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ และผู้เสียภาษีที่ไม่มีความรู้สึกพอใจต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบ ฯ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ส่วนใหญ่เลือกที่จะชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์แทน ซึ่งอาจเนื่องจากโดยปกติการไปติดต่อเพื่อรับบริการใด ๆ ไม่ว่าจากหน่วยงานราชการหรือเอกชนก็ตาม ผู้รับบริการย่อมคาดหวังและต้องการที่จะได้รับการบริการที่ตนพึงพอใจจากผู้ให้บริการ กรณีที่ผู้เสียภาษีไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอแล้วไม่ได้รับบริการที่ก่อให้เกิดความรู้สึกพอใจ ทัศนคติซึ่งเกิดจากอิทธิพลของประสบการณ์ดังกล่าวจึงเป็นทัศนคติที่ไม่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ทำให้เกิดการวางแผนปฏิบัติไว้ล่วงหน้าเพื่อแสดงออกตามความรู้สึก เมื่อมีทางเลือกที่จะยื่นแบบฯ และชำระภาษีโดยทางอื่น ผู้เสียภาษีจึงมีความต้องการที่จะเปลี่ยนสถานที่ยื่นแบบ ฯ และชำระภาษี เพื่อแสวงหาการชำระภาษีที่ทำให้ตนเกิดความรู้สึกพอใจมากที่สุด

จากการศึกษาปรากฏว่ามีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ คือ ปัจจัยอายุ ปัจจัยระดับการศึกษา และปัจจัยความสะดวกในการเดินทาง โดยมีความสัมพันธ์กันน้อย ดังนี้

ก. ปัจจัยอายุ : ผู้เสียภาษีที่มีอายุน้อยกว่ามีผู้ที่รู้สึกพอใจน้อยกว่าผู้เสียภาษีที่มีอายุมากกว่า อาจเนื่องจากผู้เสียภาษีที่มีอายุมากกว่ามีความเคยชินกับการให้บริการของบุคลากรภาครัฐในลักษณะที่เป็นอยู่ตามสภาพปัจจุบัน จึงไม่คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพสูงจากการยื่นแบบ ฯ เมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพในระดับเดียวกันจึงมีความรู้สึกพอใจมาก

กว่าผู้เสียภาษีที่มีอายุน้อยกว่า หรืออาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรอำเภอให้บริการแก่ผู้เสียภาษีที่มีอายุมากกว่าดีกว่าการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีที่มีอายุน้อยกว่า เพราะมีความรู้สึกเกรงใจหรือให้เกียรติแก่ผู้เสียภาษีที่มีความอาวุโส

ข. ปัจจัยระดับการศึกษา : ผู้เสียภาษีที่มีการศึกษาน้อยกว่ามีผู้รู้สึกพอใจมากกว่าผู้เสียภาษีที่มีการศึกษาสูงกว่า อาจเนื่องจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลเกิดจากประสบการณ์ในการเรียนรู้และสภาวะแวดล้อมจึงมีค่านิยมและการตัดสินใจที่ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล การศึกษาอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจ โดยคุณภาพของบริการที่ทำให้ผู้มีการศึกษาสูงกว่าตัดสินใจเกิดความรู้สึกพอใจน่าจะมีระดับของคุณภาพที่สูงกว่าระดับที่ผู้มีการศึกษาน้อยกว่าใช้ตัดสินใจ

ค. ปัจจัยความสะดวกในการเดินทาง : ผู้เสียภาษีที่เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่า มีความรู้สึกพอใจมากกว่าผู้ที่เดินทางไปธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกกว่า เนื่องจากการเดินทางเพื่อไปชำระภาษีต้องใช้เวลา ค่าใช้จ่าย หรือมีข้อยุ่งยากต่าง ๆ เกิดขึ้น ซึ่งทั้งหมดถือเป็นภาระ (compliance costs) ที่ผู้เสียภาษีต้องรับ ดังนั้น การเดินทางไปยังสถานที่ที่สามารถเดินทางได้สะดวกกว่า ไม่ว่าในด้านการประหยัดเวลา การประหยัดค่าใช้จ่าย หรือการมีข้อยุ่งยากน้อยกว่า ย่อมสามารถสร้างความรู้สึกพอใจในการชำระภาษีได้มากกว่าการเดินทางที่มีความสะดวกในการเดินทางน้อยกว่า เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากร

5.2.1.4 ปัจจัยความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์และการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ ปรากฏว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งน่าจะเนื่องจากมีสาเหตุอื่นที่มีผลทำให้ผู้เสียภาษีไม่เลือกชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ทั้ง ๆ ที่ทราบว่าจะสามารถชำระได้ โดยจากการศึกษาพบว่าเหตุผลที่มีความสำคัญ ได้แก่

- บริการที่ได้รับ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอดีอยู่แล้ว จึงไม่ต้องการชำระภาษี ณ สถานที่อื่น
- ต้องชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอเพื่อขอคำแนะนำในการกรอกแบบแสดงรายการจากเจ้าหน้าที่สรรพากร
- แบบแสดงรายการที่ยื่นไม่ใช่แบบฯ ที่สามารถยื่นผ่านธนาคารพาณิชย์ได้
- ไม่มั่นใจว่ายื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านธนาคารแล้วจะถูกต้องสมบูรณ์
- เดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกกว่า

5.2.2 การบริหารงานของกรมสรรพากรเพื่อรับชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากร อำเภอ

5.2.2.1 บุคลากร การกำหนดภาระกิจ และการควบคุม

- บุคลากรและการกำหนดภาระกิจ

กรมสรรพากรมีการกำหนดตำแหน่งบุคลากรและหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะสำหรับการรับชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ไว้ตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี ประจำปีงบประมาณ 2539 ถึง 2541

สำหรับการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรแก่ผู้เสียภาษี มีการกำหนดบุคลากรและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้เช่นกัน ได้แก่

- ฝ่ายประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสรรพากร
- งานบริการผู้เสียภาษีและประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานสรรพากรจังหวัด (เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร ระดับ 6 , เจ้าหน้าที่สรรพากร ระดับ 5 และระดับ 1, 2 หรือ 3)
- งานบัญชีและบริการผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรอำเภอ (เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร ระดับ 5 และเจ้าหน้าที่สรรพากร ระดับ 4)

- การควบคุม

การรับชำระภาษีของเจ้าหน้าที่สรรพากร ปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของหัวหน้างานรับชำระภาษีและสรรพากรอำเภอ และถูกตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติตามระเบียบในการรับชำระภาษีอีกชั้นหนึ่ง โดยฝ่ายตรวจและประเมินผล สำนักงานสรรพากรจังหวัด

การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีของสำนักงานสรรพากรอำเภอ ปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของสรรพากรอำเภอ การประชาสัมพันธ์ ฯ ของสำนักงานสรรพากรจังหวัด ปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปและสรรพากรจังหวัด

5.2.2.2 ผลการบริหารงานของกรมสรรพากรเพื่อรับชำระภาษี

การบริหารงานเพื่อรับชำระภาษีประกอบด้วยการบริหารงานเพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไข หลักเกณฑ์ วิธีการในการคำนวณภาษี เพื่อสามารถคำนวณภาษีและกรอกแบบแสดงรายการที่ยื่นชำระภาษีได้ และการบริหารงานเพื่อให้บริการรับชำระภาษีจากผู้เสียภาษี จากการศึกษาปรากฏว่าการบริหารงานของกรมสรรพากรสามารถให้ความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี และให้บริการรับชำระภาษี โดยทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความรู้สึกและทัศนคติต่อการชำระภาษี ดังนี้

ก. ความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี

ผลการศึกษาความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีของผู้เสียภาษี มีกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ในการคำนวณภาษี ๖ ในระดับดีและดีมากถึงร้อยละ 56.8 สูงกว่าผู้มีความรู้ในการคำนวณภาษี ๖ ในระดับปานกลาง, ต่ำ และต่ำมาก แสดงให้เห็นว่ากรมสรรพากรสามารถบริหารงานเพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไข หลักเกณฑ์ วิธีการในการคำนวณภาษีได้ดี โดยอาจเป็นผลมาจากการมีบุคลากรรับผิดชอบโดยตรง ซึ่งมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในหลายลักษณะได้แก่ การประชาสัมพันธ์ทางสื่อโทรทัศน์วิทยุ การให้บริการตอบคำถาม ณ หน่วยงานของกรมสรรพากรและการตอบคำถามทางโทรศัพท์ รวมถึงการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้ในช่วงเวลาที่กำหนดการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี อย่างไรก็ตาม การที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ในการคำนวณภาษี ๖ ในระดับดีและดีมาก อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากการประสบการณ์ในการยื่นแบบแสดงรายการของผู้เสียภาษีเองด้วย

สำหรับผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการ ซึ่งปรากฏว่าปัจจัยเพศมีความสัมพันธ์กับความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการ คือผู้เสียภาษีเพศหญิงมีความรู้ในการคำนวณภาษีมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจากมีลักษณะงานที่มีโอกาสเกี่ยวข้องกับการชำระภาษีมากกว่าลักษณะงานของเพศชาย หรือคุณสมบัติเฉพาะของเพศหญิงที่มีความละเอียดและตระหนักถึงสิทธิหน้าที่ของตนมากกว่าเพศชาย จึงสนใจและมีการศึกษาเพื่อทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการคำนวณภาษี ดังนั้น การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษีซึ่งน่าจะมีสัดส่วนของผู้เสียภาษีเพศหญิงมากกว่าเพศชายตามผลการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ น่าจะสามารถส่งผลให้ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความรู้ในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีดีขึ้น

ข. ความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ผลการศึกษาความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ กลุ่มตัวอย่างถึงร้อยละ 49.2 มีความรู้สึกพอใจถึงพอใจมากต่อบริการที่ได้รับ ๖ แสดงให้เห็นว่ากรมสรรพากรสามารถบริหารงานเพื่อให้บริการในการรับชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอได้ในระดับที่น่าพอใจ โดยอาจเป็นผลมาจากการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบไว้โดยเฉพาะและมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบไว้ชัดเจน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการแต่ละข้อปรากฏว่ายังมี

การให้บริการบางด้านซึ่งเป็นส่วนสำคัญของลักษณะการให้บริการ ที่ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความรู้สึกเฉย ๆ และไม่พอใจ เช่น

- ระยะเวลาที่ต้องรอก่อนที่จะได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่และความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับชำระภาษี ซึ่งน่าจะเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาใกล้หมดกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการ เนื่องจากมีผู้เสียภาษีมาติดต่อชำระภาษีพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอแก่การให้บริการ จึงเกิดความล่าช้าซึ่งเป็นไปได้ทั่วไปในทุกบริการ โดยสาเหตุหนึ่งที่ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่นิยมที่จะยื่นแบบ ฯ และชำระภาษีในช่วงระยะเวลาใกล้หมดกำหนดการยื่นแบบ ฯ เพราะต้องการที่จะยืดระยะเวลาการจ่ายชำระเงินภาษีให้นานที่สุด ซึ่งในกรณีนี้กรมสรรพากรได้เพิ่มวิธีการชำระภาษีล่วงหน้าขึ้น คือให้ผู้เสียภาษีซึ่งต้องการชำระภาษีในวันสุดท้ายของกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษี แต่ไม่ต้องการเดินทางมา ณ สำนักงานสรรพากร ฯ ในวันดังกล่าว ฝากแบบแสดงรายการภาษีพร้อมเช็คลงวันที่ล่วงหน้า ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ แต่กรณีนี้จะทำได้เฉพาะการยื่นชำระภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตั้งแต่ 10,000 บาท เท่านั้น
- อรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการรับชำระภาษีและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในลักษณะที่ผู้เสียภาษีเป็นผู้ใช้บริการไม่ใช่การให้บริการในลักษณะที่ผู้เสียภาษีเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย การที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้สึกเฉย ๆ และไม่พอใจต่อบริการนี้ แสดงว่าอาจมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีอรรถาธิบายไม่ดีและมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในลักษณะที่ถือว่าผู้เสียภาษีเป็นเพียงผู้ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งอาจมีสาเหตุจากเจ้าหน้าที่มีความคิดว่าตนเองมีความสำคัญมากกว่าผู้เสียภาษี ตามค่านิยมดั้งเดิมในเรื่องการยกย่องอำนาจ อันเป็นผลมาจากระบบศักดินาและวัฒนธรรมทางการเมืองการปกครองในอดีต (ไพฑูริย์ ช่างเขียน, 2532 : 87) เมื่อเห็นว่าผู้เสียภาษีมีความจำเป็นต้องมาชำระภาษีกับตนเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้ จึงไม่มีความจำเป็นที่เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการอย่างดี เพียงแต่รับชำระภาษีให้แล้วเสร็จก็เพียงพอแล้ว

ค. ทักษะคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีอากร ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ผลการศึกษาทัศนคติต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือร้อยละ 76.2 มีทัศนคติที่ดีต่อการชำระภาษี แสดงให้เห็นว่ากรมสรรพากรสามารถบริหารงานเพื่อรับชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอได้ดี ซึ่งเป็นผลมา

จากการบริหารงานที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้ในการคำนวณภาษีแก่ผู้เสียภาษีและการให้บริการรับชำระภาษี ซึ่งเป็นองค์ประกอบของทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษี

อนึ่ง การที่สามารถบริหารงานเพื่อรับชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอได้ดี ทำให้ผู้เสียภาษีมีทัศนคติที่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้เสียภาษีไม่เลือกที่จะชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์

5.2.3 การบริหารงานของกรมสรรพากรเพื่อนำระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารไปปฏิบัติ

การที่จะมีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้นั้น สิ่งที่มีความสำคัญคือผู้เสียภาษีจะต้องทราบว่าสามารถชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ ในที่นี้กล่าวถึงการบริหารงานของกรมสรรพากรเพื่อนำระเบียบการชำระภาษีผ่านระบบธนาคารไปปฏิบัติโดยแยกเป็น 2 ส่วน คือ การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์แก่ผู้เสียภาษี และการบริหารงานเพื่อการรับชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

5.2.3.1 การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์แก่ผู้เสียภาษี

ก. การดำเนินการประชาสัมพันธ์

ตามแผนอัตราค่าจ้าง 3 ปี ประจำปีงบประมาณ 2539 ถึง 2541 ของกรมสรรพากร ซึ่งเป็นการกำหนดตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะสำหรับตำแหน่ง มีการกำหนดตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี แต่ไม่ปรากฏการกำหนดตำแหน่งบุคลากรและระบุหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ไว้ โดยเฉพาะแต่อย่างใด ดังนั้น การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์จึงถือเป็นหน้าที่ส่วนหนึ่งของบุคลากรที่มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี ซึ่งมีหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องคือ ฝ่ายประชาสัมพันธ์และเผยแพร่สำนักงานเลขานุการกรม กรมสรรพากร, งานบริการผู้เสียภาษีและประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานสรรพากรจังหวัด และงานบัญชีและบริการผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรอำเภอ

ในส่วนของหน่วยงานสังกัดกรมสรรพากรได้มีการดำเนินการเพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ดังนี้

- การประชาสัมพันธ์ทางสื่อโทรทัศน์พร้อมกับการประชาสัมพันธ์กำหนดการและรายละเอียดการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ โดยแจ้งว่าสถานที่รับชำระภาษีคือสำนักงานสรรพากรอำเภอ

และธนาคารพาณิชย์ทั่วประเทศ

- จัดทำเอกสารเผยแพร่ในลักษณะแผ่นพับ เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2540 เพื่อแจกแก่ผู้เสียภาษี ณ หน่วยงานของกรมสรรพากร โดยมีข้อมูลเกี่ยวกับประเภทภาษีที่ชำระได้ หลักเกณฑ์และวิธีการชำระภาษีผ่านธนาคาร
 - ชื่อนำส่งแบบฟอร์มแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ มีการระบุไว้ว่าสถานที่รับชำระภาษีคือ สำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์ทั่วประเทศ
 - เอกสารคำแนะนำ "วิธีการออกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้" ซึ่งส่งให้ผู้เสียภาษีพร้อมกับแบบฟอร์มแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ แจ้งว่าสถานที่รับชำระภาษีคือสำนักงานสรรพากรอำเภอและธนาคารพาณิชย์ทั่วประเทศ และแจ้งหลักเกณฑ์ภาษีที่ชำระผ่านธนาคารได้
- สำหรับในส่วนของธนาคารพาณิชย์ซึ่งตามระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการปฏิบัติของธนาคารในการรับชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารในจังหวัดต่าง ๆ นอกเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2539 ข้อ 5 ระบุให้ธนาคารดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีทราบดังนี้
- จัดเตรียมสถานที่ในการรับแบบแสดงรายการและการรับเงินภาษีอากร โดยมีป้ายแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจน
 - จัดทำป้ายปิดหรือแสดงไว้หน้าสถานที่ทำการของธนาคารให้เห็นได้อย่างชัดเจน หรือทำการประชาสัมพันธ์โดยวิธีใด ๆ เพื่อให้ผู้เสียหรือนำส่งภาษีทราบว่าธนาคารนั้น ๆ สามารถรับชำระภาษีอากรประเภทใดได้บ้าง

ข. ผลของการประชาสัมพันธ์ที่พบจากการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ สำหรับผู้ที่ทราบว่ามีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์นั้น ส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับปานกลางและต่ำ มีผู้ที่มีความรู้ในระดับดีและดีมากเพียงร้อยละ 13.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่านั้น แสดงให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ความรู้แก่ผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

จากผลการศึกษาซึ่งปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่ามีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ ส่วนใหญ่คือร้อยละ 57.6 ทราบว่ามีการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารจากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร เมื่อพิจารณาประกอบกับข้อมูลจากการสังเกตสถานที่ของธนาคารในขณะที่เข้าทำการสัมภาษณ์ผู้จัดการธนาคารพาณิชย์ ไม่พบธนาคารที่มีการดำเนินการ

ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกรมสรรพากรข้างต้นและไม่พบการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับชำระภาษีในลักษณะอื่น แสดงว่าการประชาสัมพันธ์โดยธนาคารพาณิชย์อาจจะมีไม่มากนัก

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ปรากฏว่าปัจจัยประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่ต้องยื่น มีความสัมพันธ์กันน้อยกับความรู้ ๔ โดยกลุ่มที่มีความรู้ดีกว่ากลุ่มอื่นคือกลุ่มที่ต้องยื่นแบบ ๔ ภ.ง.ด.90 ส่วนใหญ่มีความรู้ ๔ ในระดับปานกลาง ผู้มีหน้าที่ต้องยื่นแบบ ๔ ภ.ง.ด.90 คือผู้มีเงินได้จากการประกอบกิจการประเภทอื่น ๆ ทุกประเภท ไม่ใช่ผู้มีเงินได้จากค่าจ้างแรงงานเพียงอย่างเดียว โดยปกติผู้มีหน้าที่ต้องยื่นแบบ ๔ ภ.ง.ด.90 จะต้องมีการติดต่อกับสำนักงานสรรพากรอำเภอมากกว่าผู้มีหน้าที่ต้องยื่นแบบ ๔ ภ.ง.ด.91 เนื่องจากผู้มีหน้าที่ต้องยื่นแบบ ๔ ภ.ง.ด.90 มักจะมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี (ภ.ง.ด.94) หรือแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) กรณีที่เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มซึ่งต้องยื่นแบบ ๔ ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอทุกเดือน การที่ต้องติดต่อกับสำนักงานสรรพากรอำเภอบ่อยครั้งอาจทำให้มีโอกาสรับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์มากกว่ากลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการประเภทอื่น

การประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่เป็นการประชาสัมพันธ์โดยหน่วยงานของกรมสรรพากร ซึ่งผู้ที่รับทราบอาจไม่ใช่ผู้ที่มักจะมีการติดต่อกับธนาคารพาณิชย์ จึงทำให้การชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์เกิดขึ้นน้อย ประกอบกับการประชาสัมพันธ์โดยหน่วยงานของกรมสรรพากรยังไม่สามารถเผยแพร่รายละเอียดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการได้มากนัก ดังจะเห็นได้จากผลการตอบคำถามเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งส่วนใหญ่ไม่ทราบคำตอบที่เกี่ยวกับประเภทภาษีที่สามารถชำระได้และหลักเกณฑ์ของแบบแสดงรายการภาษีที่สามารถชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ เมื่อผู้เสียภาษียังไม่มีความรู้ในรายละเอียดและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ มากพอ จึงมีความเป็นไปได้น้อยที่ผู้เสียภาษีจะตัดสินใจยื่นชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

5.2.3.2 การบริหารงานเพื่อการรับชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

ก. บุคลากรและการกำหนดภาระกิจ

กรมสรรพากรไม่มีการกำหนดตำแหน่งบุคลากรสำหรับรับผิดชอบงานเกี่ยวกับการรับชำระภาษีผ่านธนาคารโดยเฉพาะ แต่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการรับชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ให้เจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานสรรพากรจังหวัด ปฏิบัตินอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบตามปกติ โดยให้มีหน้าที่ในการ

ตรวจการรับชำระภาษีผ่านธนาคาร การจัดทำบัญชีควบคุมการรับชำระภาษีผ่านธนาคาร และ การจัดทำรายงานการรับชำระภาษีผ่านธนาคาร

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการรวบรวม ข้อมูลภาษีที่รับชำระผ่านธนาคารและการตรวจการปฏิบัติของธนาคาร ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ เมื่อมีการรับชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์เกิดขึ้นแล้ว นอกเหนือจากนี้ไม่มีการกำหนด ตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ไม่ว่าในส่วนของการเบิกจ่ายใบนำฝาก, ใบเสร็จรับเงินและแบบพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นวิทยากรให้การอบรมแก่เจ้าหน้าที่ธนาคาร หรือการประสานงานและติดตามดูแล เพื่อให้มีการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารดำเนินไปด้วยดี

ข. การควบคุมและติดตามผล

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ฝ่ายตรวจและประเมินผล สำนักงานสรรพากรจังหวัด ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประมาณการ การติดตามผล การวิเคราะห์และการรายงานผลการจัดเก็บภาษีอากรของจังหวัด ตามที่ได้รับมอบนโยบายจากกรมสรรพากรและสำนักงานสรรพากรภาค ไม่ปรากฏว่ามีการสั่งการหรือสอบถามเพื่อติดตามผลเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร นอกเหนือจากการควบคุมและติดตามผลการจัดเก็บภาษีโดยปกติของสำนักงานสรรพากรอำเภอ สำหรับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการธนาคารพาณิชย์ ปรากฏว่ามีสำนักงานใหญ่ของ 3 ธนาคารที่มีการสั่งการให้ธนาคารให้ความร่วมมือในการช่วยรับชำระภาษี โดยไม่มีการติดตามผลว่ามีการรับชำระภาษีหรือไม่

ค. ผลของการบริหารงานเพื่อการรับชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

หากพิจารณาความสำเร็จของการนำระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารไปปฏิบัติ จากเงื่อนไขที่ว่าระเบียบนั้นได้ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติในระยะสั้น (short-run performance) โดยมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของระเบียบ และในระยะยาวก่อให้เกิดผลกระทบ (impact) ที่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ อาจกล่าวได้ว่ากรมสรรพากรยังไม่สามารถบริหารงานเพื่อนำระเบียบการชำระภาษีผ่านระบบธนาคารไปปฏิบัติให้บังเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์คือให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีได้ดีเท่าที่ควร ไม่ว่าจะในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้เสียภาษีทราบอย่างทั่วถึงว่าสามารถชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้หรือการให้ความรู้เกี่ยวกับประเภทภาษีและหลักเกณฑ์ที่สามารถชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ หรือการบริหารงานเพื่อการรับชำระภาษี ซึ่งยังไม่มี การปฏิบัติตามระเบียบอย่างจริงจังกล่าวคือ

- การเตรียมการของหน่วยงานกรมสรรพากรเพื่อให้ธนาคารพร้อมที่จะรับชำระภาษีนั้น ในปัจจุบันยังมีธนาคารพาณิชย์ที่ไม่ได้รับการประสานงาน ติดตามสอบถาม เพื่อให้มีบัญชีเงินฝากหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องที่จำเป็นต้องใช้ในการรับชำระภาษี และไม่มีการประสานงานเพื่อให้การอบรมแก่เจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อให้มีความรู้ที่จำเป็นสำหรับการรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี

- ไม่มีการติดตาม สอบถามข้อขัดข้อง หรือให้การสนับสนุนธนาคารพาณิชย์เพื่อเตรียมการเพื่อการรับชำระภาษีตามระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการปฏิบัติของธนาคารในการรับชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารในจังหวัดต่าง ๆ นอกเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2539 เช่น การจัดเตรียมสถานที่ในการรับแบบแสดงรายการและการรับเงินภาษีอากร โดยมีป้ายแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจน และการจัดทำป้ายปิดหรือแสดงไว้หน้าสถานที่ทำการของธนาคารให้เห็นได้อย่างชัดเจน หรือทำการประชาสัมพันธ์โดยวิธีใด ๆ เพื่อให้ผู้เสียหรือนำส่งภาษีทราบว่าธนาคารนั้น ๆ สามารถรับชำระภาษีอากรประเภทใดได้บ้าง ซึ่งการเตรียมการดังกล่าวจะทำให้เกิดการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์แก่ผู้เสียภาษีอย่างแพร่หลาย เป็นส่วนสำคัญที่จะสนับสนุนให้ผู้เสียภาษีมีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

ในปัจจุบัน ระเบียบกรมสรรพากรเกี่ยวกับการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารส่วนที่มีการปฏิบัติอย่างสมบูรณ์คือ การตรวจการปฏิบัติในการรับชำระภาษีของธนาคาร ซึ่งเป็นกระบวนการเพื่อควบคุมและตรวจสอบการรับชำระภาษีของธนาคารให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ไม่ใช่กระบวนการที่มีความสำคัญต่อประสิทธิผลของการนำระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารไปปฏิบัติ

การที่ระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารไม่สามารถก่อให้เกิดผลบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ อาจพิจารณาถึงสาเหตุได้โดยใช้ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (rational model) คือการนำนโยบายไปปฏิบัติต้องมุ่งเน้นการสร้างประสิทธิภาพในการวางแผน และควบคุม มีพฤติกรรมที่เน้นวัตถุประสงค์เป็นแนวทาง (goal-directed behavior) เพื่อให้องค์กรสามารถสร้างผลงานให้ได้ใกล้เคียงกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หลักมากที่สุด ซึ่งฐานคติ (assumption) ของตัวแบบนี้คือ โครงการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ และภารกิจที่ชัดเจน มีการมอบหมายงานและกำหนดมาตรฐานการทำงานให้แก่หน่วยย่อยต่าง ๆ ขององค์การ มีระบบวัดผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนระบบการให้คุณให้โทษ จะเห็นได้ว่าการนำระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารไปปฏิบัติของกรมสรรพากร ยังไม่มีการกำหนดภารกิจ การมอบหมายงานและการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจนให้แก่หน่วยงานของกรม

สรรพากรโดยเฉพาะในส่วนของสำนักงานสรรพากรอำเภอและสำนักงานสรรพากรจังหวัดซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในส่วนที่มีความสำคัญในการปฏิบัติตามระเบียบ ฯ

5.2.4 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร

ในปัจจุบันธนาคารส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการติดต่อชำระภาษีจากผู้เสียภาษี จึงยังไม่เกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการใด ๆ เพื่อปฏิบัติตามระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร ไม่ว่าในด้านของความเพียงพอของบุคลากร การเพิ่มภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร ภาระและข้อยุ่งยากในการจัดทำเอกสารเพื่อนำส่งแบบแสดงรายการภาษีซึ่งเจ้าหน้าที่ธนาคารบางส่วนเห็นว่ามีจำนวนเอกสารที่ต้องจัดทำมากเกินไป รวมถึงความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรและการยื่นแบบแสดงรายการของเจ้าหน้าที่ธนาคารว่าเพียงพอที่จะสามารถให้บริการรับชำระภาษีจากผู้เสียภาษีได้หรือไม่ ซึ่งเป็นปัญหาของธนาคารพาณิชย์ที่เคยให้บริการรับชำระภาษี

ปัญหาของระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารที่สำคัญที่สุดคือการที่บุคลากรกรมสรรพากรไม่มีการดำเนินการใด ๆ เพื่อให้มีการนำระเบียบ ฯ ไปปฏิบัติ ไม่ว่าในส่วนของหน่วยงานสรรพากรเอง หรือส่วนที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุโดยใช้ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล การที่ไม่มีการดำเนินการใด ๆ เพื่อให้มีการนำระเบียบ ฯ ไปปฏิบัติน่าจะมีสาเหตุจากการที่ผู้บริหารในระดับสูงยังไม่มีการควบคุมและติดตามผลมากนัก ทำให้เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรไม่มีการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องและไม่มีการประสานงาน ติดตามการปฏิบัติของธนาคารพาณิชย์ จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์ไม่มีการดำเนินการใด ๆ

การที่เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบตามปกติของตน โดยไม่ได้รับการประสานงานหรือให้การสนับสนุนใด ๆ ในการดำเนินการจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร โอกาสที่เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์จะให้ความร่วมมือและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงจากวิธีการปฏิบัติงานที่ทำอยู่เดิมย่อมเป็นไปได้ยาก หากพิจารณาโดยใช้ตัวแบบทั่วไปในด้านของความร่วมมือสนับสนุนของผู้ปฏิบัติ กรณีนี้เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การนำระเบียบการชำระภาษีผ่านระบบธนาคารไปปฏิบัติไม่ประสบความสำเร็จ

เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุที่การนำระเบียบการชำระภาษีผ่านระบบธนาคารไปปฏิบัติไม่ประสบความสำเร็จโดยใช้ตัวแบบทางด้านการจัดการ การไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ฯ ในส่วนของการอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการรับชำระภาษีแก่เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ ทำให้เจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีหน้าที่ในการนำระเบียบไปปฏิบัติไม่มีความรู้ความ

สามารถเพียงพอ ทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้เสียภาษีได้หรือไม่สามารถให้บริการที่ทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความมั่นใจในการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปผลการศึกษาและการอภิปรายผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร การปรับปรุงการรับชำระภาษีอากร ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ และข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อเนื่อง ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร

5.3.1.1 การกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและการกำหนดภารกิจ

จากผลการศึกษาซึ่งพบว่านอกเหนือจากการกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ มีหน้าที่ในการตรวจการปฏิบัติในการรับชำระภาษีของธนาคารพาณิชย์แล้ว กรมสรรพากรยังไม่มี การกำหนดภารกิจและตำแหน่งของเจ้าหน้าที่เพื่อรับผิดชอบการดำเนินการในขั้นตอนอื่นของ ระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารแต่อย่างใด โดยเฉพาะในส่วนของสำนักงาน สรรพากรอำเภอและสำนักงานสรรพากรจังหวัดซึ่งเป็นหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการนำ ระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารไปปฏิบัติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ธนาคาร พาณิชย์ต้องทำการติดต่อเพื่อให้การรับชำระภาษีตามระเบียบ ฯ สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี เมื่อ ไม่มีการกำหนดชัดเจนว่าตำแหน่งใดมีหน้าที่ต้องดำเนินการในส่วนใด ทำให้ขั้นตอนที่ต้องดำเนิน การตามระเบียบ ฯ หลายส่วนไม่ถูกนำมาปฏิบัติ

การกำหนดให้ชัดเจนว่าบุคลากรตำแหน่งใดมีหน้าที่ในงานส่วนใด และ การกำหนดภารกิจของแต่ละตำแหน่งที่ชัดเจน จะทำให้เจ้าหน้าที่สรรพากรทราบถึงหน้าที่ที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของตนและทราบสิ่งที่ตนจะต้องปฏิบัติ และเมื่อเจ้าหน้าที่สรรพากรได้ปฏิบัติหน้าที่ ตามความรับผิดชอบของตนแล้วจะเป็นการเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติมากขึ้นด้วย เช่น ตามระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการปฏิบัติของ ส่วนราชการสังกัดกรมสรรพากรในการรับชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร ในจังหวัดต่าง ๆ นอก เขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2539 ข้อ 11.1(5) ให้สำนักงานสรรพากรจังหวัดประสานงานและติด ตามดูแล เพื่อให้มีการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารในจังหวัดที่รับผิดชอบดำเนินไปด้วยดี แต่ในปัจจุบันยังไม่มีเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรดำเนินการในส่วนนี้ ดังนั้น เมื่อธนาคารมีปัญหา

เกี่ยวกับการรับชำระภาษี เช่น เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่มีความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรเพียงพอเพื่อรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี อาจทำให้ธนาคารจำเป็นต้องปฏิเสธการชำระภาษีของผู้เสียภาษีที่มาติดต่อ แม้ว่าธนาคารจะมีความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการรับชำระภาษีก็ตาม ในกรณีดังกล่าว หากมีการกำหนดไว้ชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรตำแหน่งใดที่มีหน้าที่ในการติดต่อประสานงานและติดตามดูแล เมื่อมีการติดต่อประสานงานและรับทราบปัญหาจากทางธนาคารก็จะทำให้เกิดแนวทางแก้ไข เช่น จัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นวิทยากรให้การอบรมแก่เจ้าหน้าที่ธนาคาร ตามระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการปฏิบัติของส่วนราชการสังกัดกรมสรรพากร ในการรับชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร ในจังหวัดต่าง ๆ นอกเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2539 ข้อ 11.1(4)

5.3.1.2 การควบคุมและติดตามผล

การควบคุมและติดตามผลเป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารงาน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างถูกต้องสมบูรณ์ การปฏิบัติงานโดยขาดการควบคุมและติดตามผล มีโอกาสสูงที่จะทำให้การปฏิบัติงานไม่เกิดผลสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การที่ผู้บริหารในระดับนโยบายของกรมสรรพากรไม่มุ่งเน้นการควบคุมและติดตามผลการดำเนินการตามระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารมากนัก มีผลทำให้ผู้บริหารของหน่วยงานในระดับปฏิบัติ ไม่มีการกำหนดบุคลากรสำหรับการดำเนินการซึ่งตามระเบียบ ฯ ไม่ได้ระบุไว้ชัดเจน รวมถึงไม่มีการควบคุมและติดตามผลการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ มีเพียงการควบคุมและติดตามผลของเจ้าหน้าที่ในการตรวจการปฏิบัติในการรับชำระภาษีของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งกรมสรรพากรมีการกำหนดบุคลากรและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้แล้วเท่านั้น

ถึงแม้ว่าระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารจะไม่ใช่วิธีแบบที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีโดยตรง แต่วัตถุประสงค์ของการกำหนดระเบียบ ฯ เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ก็สามารถส่งผลทางอ้อมให้เกิดผลดีต่อการจัดเก็บภาษีได้ทางหนึ่ง เนื่องจากเมื่อผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกในการชำระภาษีไม่ว่าในด้านของการประหยัดเวลาหรือค่าใช้จ่ายที่ต้องเดินทางไปเสียภาษี จะทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการชำระภาษี เป็นการเพิ่มความสมัครใจที่จะให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และทำให้กรมสรรพากรสามารถบริหารจัดการเก็บภาษีอากรได้ง่ายขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารในระดับนโยบายของกรมสรรพากรและผู้บริหารของหน่วยงานในระดับปฏิบัติ จะต้องดำเนินการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติตามระเบียบ ฯ ให้มากขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สรรพากรมีการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

ผิดชอบและเป็นไปตามระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารอย่างถูกต้องสมบูรณ์ เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

5.3.1.3 การประชาสัมพันธ์การชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์

ก. การประชาสัมพันธ์โดยหน่วยงานสังกัดกรมสรรพากร

ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์จากที่ดำเนินการในปัจจุบัน เพื่อให้ผู้เสียภาษีทราบว่ามีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์อย่างทั่วถึง รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีมีความรู้ในรายละเอียด ได้แก่ ประเภทภาษีที่ชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ และเงื่อนไขของแบบแสดงรายการที่ชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ เช่น

- การประชาสัมพันธ์ทางสื่อโทรทัศน์ สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์โดยเฉพาะ เพราะการประชาสัมพันธ์พร้อมกับความรู้อื่น อาจไม่ได้ผลเท่าที่ควร
- จัดทำเอกสารเผยแพร่ เพื่อแจกแก่ผู้เสียภาษี ณ หน่วยงานของกรมสรรพากรและธนาคารพาณิชย์ อย่างสม่ำเสมอ

หากพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างผู้เสียภาษีที่สามารถชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ ตามประเภทแบบแสดงรายการที่ต้องยื่น คือ แบบ ๙ ภ.ง.ด.91 ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.50 ผู้วิจัยเห็นว่ากลุ่มผู้เสียภาษีที่ต้องยื่นแบบ ๙ ภ.ง.ด.91 เป็นกลุ่มที่มีความเหมาะสมต่อการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์มากกว่าผู้เสียภาษีกลุ่มอื่น เนื่องจาก :-

- ผู้เสียภาษีที่มีหน้าที่ยื่นแบบ ๙ ภ.ง.ด.91 คือผู้มีเงินได้ประเภทค่าจ้างแรงงานเพียงประเภทเดียว มีวิธีการในการคำนวณภาษีเพียงหนึ่งวิธีคือการคำนวณภาษีจากเงินได้หักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อน ไม่ต้องนำไปเปรียบเทียบกับภาษีที่คำนวณจากฐานเงินได้ก่อนหักค่าใช้จ่ายดังเช่นผู้ที่มีหน้าที่ต้องยื่นแบบ ๙ ภ.ง.ด.90
- การคำนวณภาษีตามแบบ ๙ ภ.ง.ด.91 กฎหมายได้กำหนดอัตราค่าใช้จ่ายที่สามารถหักได้ไว้ชัดเจน ไม่สามารถเลือกหักค่าใช้จ่ายตามที่เกิดขึ้นจริงได้ดังเช่นการคำนวณภาษีตามแบบ ๙ ภ.ง.ด.90 ทำให้เจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ทำหน้าที่รับชำระภาษีไม่มีการะหรือข้อยุ่งยากที่จะต้องพิจารณาเกี่ยวกับการหักค่าใช้จ่าย
- แบบ ๙ ภ.ง.ด.91 ไม่ค่อยมีความซับซ้อนของรายการที่ต้องกรอกและมีรายการที่ผู้เสียภาษีต้องกรอกเพียง 1 หน้า ในขณะที่แบบ ๙ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.50 มีรายการที่ผู้เสียภาษีต้องกรอกถึง 4 หน้า และ 8 หน้า ตามลำดับ และการกรอกรายละเอียดมีความซับซ้อนมากกว่า
- เจ้าหน้าที่ธนาคารซึ่งมีหน้าที่ในการรับชำระภาษี เป็นผู้ที่มีเงินได้ค่าจ้างแรงงานและหากไม่มีเงินได้ประเภทอื่น ก็เป็นผู้ที่มีหน้าที่ต้องยื่นแบบ ๙ ภ.ง.ด.91 เช่นกัน จึงน่าจะมีความคุ้นเคยและมี

ความรู้เกี่ยวกับการกรอรายการและการคำนวณภาษีตามแบบ ๙ ภ.ง.ด.91 มากกว่าแบบแสดงรายการประเภทอื่น

จากเหตุผลดังกล่าว กลุ่มผู้เสียภาษีที่ต้องยื่นแบบ ๙ ภ.ง.ด.91 จึงเป็นกลุ่มที่มีความเหมาะสมต่อการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์มากกว่าผู้เสียภาษีกลุ่มอื่น และจากข้อมูลประชากรผู้เสียภาษีที่ชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2540 ทั้งหมด จำนวน 61,872 ราย เป็นผู้ที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.91 จำนวน 44,939 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.6 ของผู้เสียภาษีทั้งหมด แต่จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่ต้องยื่นและความรู้ของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ปรากฏว่ากลุ่มผู้เสียภาษีที่ต้องยื่นแบบ ๙ ภ.ง.ด.91 ส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 48.1 ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ควรมุ่งเน้นไปที่กลุ่มผู้เสียภาษีที่ต้องยื่นแบบ ๙ ภ.ง.ด.91 นอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์โดยรวม ซึ่งจะทำให้มีความเป็นไปได้สูงที่ผลของการประชาสัมพันธ์จะทำให้เกิดการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้

ข. การประชาสัมพันธ์โดยธนาคารพาณิชย์

การดำเนินการของธนาคารพาณิชย์ ตามระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการปฏิบัติของธนาคารในการรับชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารในจังหวัดต่าง ๆ นอกเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2539 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การจัดทำป้ายแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจน ณ สถานที่สำหรับรับชำระภาษี การจัดทำป้ายแสดงไว้หน้าสถานที่ทำการของธนาคารให้เห็นได้อย่างชัดเจน หรือการประชาสัมพันธ์โดยวิธีอื่นเพื่อให้ผู้เสียภาษีทราบว่าธนาคารนั้น ๆ สามารถรับชำระภาษีอากรประเภทใดได้บ้าง ไม่ควรให้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์เพียงฝ่ายเดียว เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ให้บริการรับชำระภาษีโดยไม่ได้รับค่าตอบแทนใด ๆ จึงควรได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานของกรมสรรพากรทั้งในด้านของการดำเนินการและค่าใช้จ่าย เช่น การจัดทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์แจกให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ

5.3.1.4 การปรับปรุงระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง ซึ่งปรากฏว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ที่เลือกที่จะชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์ได้แก่

- ผู้เสียภาษีที่มีอายุต่ำกว่า 41 ปี
- ผู้เสียภาษีที่เดินทางไปธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกกว่า และผู้เสียภาษีที่เดินทางไปธนาคาร

พาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอได้สะดวกเท่ากัน

- ผู้เสียภาษีที่มีความรู้สึกเฉย ๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมาก ต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ
- ผู้เสียภาษีที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

และการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อการบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ปรากฏว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. มีความรู้สึกเฉย ๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมาก ต่อบริการที่ได้รับ ฯ

เมื่อพิจารณาถึงความจำเป็นของระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร จากผลการศึกษาดังกล่าวภายใต้หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากร ผู้วิจัยเห็นว่ายังมีความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร ด้วยเหตุผลดังนี้

ก. เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถเลือกสถานที่ในการชำระภาษีที่ทำให้ได้รับความสะดวกมากที่สุด

จากการศึกษาปรากฏว่าผู้เสียภาษีที่เลือกชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ได้แก่

- กลุ่มผู้เสียภาษีที่มีอายุต่ำกว่า 41 ปี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ที่อายุต่ำกว่า 41 ปี มีจำนวนถึงร้อยละ 62.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สัดส่วนดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าจำนวนประชากรของผู้เสียภาษีที่เลือกจะชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์น่าจะมีเป็นจำนวนมากเช่นกัน

- กลุ่มผู้เสียภาษีที่เดินทางไปธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกกว่าหรือสะดวกเท่ากับการเดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอ มีจำนวนร้อยละ 32.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนดังกล่าวประกอบกับการพิจารณาความสะดวกในการเดินทางในด้านของระยะทางในการเดินทาง โดยการเปรียบเทียบจำนวนของธนาคารพาณิชย์กับจำนวนสำนักงานสรรพากรอำเภอ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด 77 แห่ง แต่มีสำนักงานสรรพากรอำเภอเพียง 2 แห่ง แสดงว่ามีผู้เสียภาษีจำนวนไม่น้อยที่สามารถเดินทางไปยังธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกกว่าการเดินทางไปสำนักงานสรรพากรอำเภอ

เมื่อพิจารณาจำนวนผู้เสียภาษีที่ปรากฏตามผลการศึกษาลักษณะการเลือกจะชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์แล้วนับว่าเป็นกลุ่มของผู้เสียภาษีจำนวนมาก ดังนั้น การจัด

ให้มีการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร ย่อมทำให้ผู้เสียภาษีจำนวนมากมีโอกาสเลือกสถานที่ชำระภาษี เพื่อให้ตนได้รับความสะดวกในการชำระภาษีมากที่สุด

ข. เพื่อให้ผู้เสียภาษีมีทางเลือกในการชำระภาษีนอกเหนือจากการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ

จากการศึกษาปรากฏว่าผู้เสียภาษีที่เลือกชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ ได้แก่

- กลุ่มผู้เสียภาษีที่มีความรู้สึกเฉย ๆ ไม่พอใจและไม่พอใจมาก ต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้เป็นผู้ที่มีความรู้สึกดังกล่าว ถึงร้อยละ 50.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
- กลุ่มผู้เสียภาษีที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ไม่ดี ๔ ร้อยละ 23.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการให้บริการในการชำระภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรอำเภอยังไม่สามารถให้บริการให้ผู้เสียภาษีจำนวนมากเกิดความรู้สึกพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการชำระภาษี ซึ่งการที่ผู้เสียภาษีไม่รู้สึกพอใจและไม่มีความพึงพอใจต่อการชำระภาษี อาจทำให้ผู้เสียภาษีไม่มีความสนใจในการเสียภาษีเท่าที่ควร ดังนั้น นอกเหนือจากการปรับปรุงการให้บริการรับชำระภาษีของเจ้าหน้าที่สรรพากรแล้ว ควรจัดให้มีการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารอีกทางหนึ่งเพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระภาษีซึ่งน่าจะทำให้ผู้เสียภาษีมีความสนใจในการเสียภาษีเพิ่มมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นประกอบกับผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับความจำเป็นของระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร ตามตาราง 4.16 ซึ่งปรากฏว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ คือร้อยละ 79.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เห็นว่ามีความจำเป็นที่จะต้องมีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน ผู้วิจัยเห็นว่ายังสมควรที่จะให้มีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ แต่ควรปรับปรุงระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติ และเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีได้มากขึ้น ดังนี้

ก. ปรับปรุงระเบียบ ฯ เพื่อลดภาระของธนาคารพาณิชย์

เนื่องจากการปฏิบัติตามระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร หน่วยงานที่มีส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดการปฏิบัติตามระเบียบ ฯ ได้ คือ ธนาคาร

พาณิชย์ ซึ่งไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใด ๆ กับภารกิจของกรมสรรพากร แต่ให้ความร่วมมือที่จะให้บริการในการชำระภาษีแทนกรมสรรพากรโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการใด ๆ ไม่ว่าจากกรมสรรพากรและผู้เสียภาษี ทั้งที่ธนาคารพาณิชย์เป็นหน่วยธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการประกอบกิจการเพื่อหากำไร ดังนั้น หน่วยงานของกรมสรรพากรควรจะอำนวยความสะดวกและให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์มีภาระในการให้บริการในการชำระภาษีน้อยที่สุด

ในระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการปฏิบัติของธนาคารในการรับชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารในจังหวัดต่าง ๆ นอกเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2539 ยังมีการดำเนินการที่หน่วยงานของกรมสรรพากรน่าจะสามารถแบ่งเบาภาระของธนาคารพาณิชย์ได้ ดังนี้

- ข้อ 5(1),(2) ระบุให้ธนาคารพาณิชย์จัดเตรียมป้ายแสดงไว้ ณ บริเวณรับชำระภาษี และบริเวณด้านหน้าสถานที่ทำการของธนาคารพาณิชย์ ควรปรับปรุงระเบียบ ฯ ให้สำนักงานสรรพากรอำเภอหรือสำนักงานสรรพากรจังหวัดเป็นผู้จัดเตรียมป้ายและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง
- ข้อ 5(3) ระบุให้ธนาคารพาณิชย์จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยกรมสรรพากรจะให้ความสนับสนุนในด้านวิทยากร ควรปรับปรุงระเบียบ ฯ ให้สำนักงานสรรพากรจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดฝึกอบรม ตามความต้องการของธนาคารพาณิชย์
- ข้อ 9 ระบุให้ธนาคารพาณิชย์ส่งแบบแสดงรายการที่รับชำระภาษีให้สำนักงานสรรพากรอำเภอ พร้อมกับการนำส่งบัญชีกระแสรายวัน โดยจัดทำหนังสือนำส่งแบบแสดงรายการภาษีตามแบบที่กรมสรรพากรกำหนด (ตัวอย่างตามภาคผนวก จ) ควรปรับปรุงระเบียบ ฯ ไม่ต้องให้มีการจัดทำหนังสือนำส่งแบบแสดงรายการภาษี เนื่องจากข้อมูลที่ต้องระบุตามหนังสือนำส่งคือจำนวนแบบ ฯ แยกตามประเภทภาษีนั่น สามารถทราบข้อมูลได้จากจำนวนรายการตามบัญชีกระแสรายวัน ซึ่งมีแยกตามประเภทภาษีอยู่แล้ว เพื่อลดความยุ่งยากทางด้านการจัดทำเอกสารของธนาคารพาณิชย์

อนึ่ง หากเปรียบเทียบกับบริการของธนาคารพาณิชย์ในการรับชำระค่าบริการให้กับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการ จำนวน 5 บาทต่อผู้ให้บริการหนึ่งราย จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการให้บริการดังกล่าวหน่วยงาน ฯ จะแจ้งรายชื่อผู้ใช้บริการพร้อมทั้งจำนวนเงินค่าโทรศัพท์หรือค่าไฟฟ้าให้ธนาคารพาณิชย์ทราบ ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะมีหน้าที่เพียงการบันทึกรายการหักบัญชีและนำฝากเข้าบัญชีเท่านั้น เมื่อพิจารณาถึงภาระหรือหน้าที่ที่ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการจะเห็นได้ว่า

กรณีการให้บริการในการชำระภาษีให้กรมสรรพากรจะมีภาระข้อยุ่งยากมากกว่าการให้บริการรับชำระค่าบริการให้หน่วยงานอื่น เช่น การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้เสียภาษีทราบว่าธนาคาร ๔ รับชำระภาษี การตรวจว่าแบบแสดงรายการภาษีที่ผู้เสียภาษีติดต่อยื่นเป็นแบบ ๔ ที่สามารถชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้หรือไม่ การตรวจความถูกต้องเบื้องต้นของแบบแสดงรายการภาษี และการจัดทำใบนำฝาก/ใบเสร็จรับเงิน การส่งแบบแสดงรายการภาษีให้สำนักงานสรรพากรอำเภอ แต่หากพิจารณาในด้านผลตอบแทนที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับ ธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลตอบแทนจากการให้บริการรับชำระค่าบริการให้หน่วยงานอื่นแต่ไม่ได้รับผลตอบแทนจากการให้บริการในการชำระภาษีให้กรมสรรพากร

กรณีดังกล่าวอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ยังไม่ให้ความสำคัญกับการให้ความร่วมมือแก่กรมสรรพากรเท่าที่ควรในการให้บริการในการชำระภาษีตามที่ได้ทำความตกลงกันได้ และในส่วนของเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ที่มีหน้าที่ในการให้บริการในการชำระภาษีอาจไม่มีความเต็มใจที่จะดำเนินการให้บริการในการชำระภาษีมากนัก หากมีผู้เสียภาษีมาติดต่อเพื่อชำระภาษีในอนาคต ผู้วิจัยเห็นว่าหากกรมสรรพากรไม่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณและต้องการให้ระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารถูกนำมาปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ การให้ผลตอบแทนแก่ธนาคารพาณิชย์สำหรับการให้บริการในการชำระภาษีจะเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์มีการดำเนินการตามระเบียบ ๔ มากขึ้น ซึ่งหากมีการดำเนินการโดยเฉพาะในส่วนของการประชาสัมพันธ์จะสามารถประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มผู้เสียภาษีที่มีฐานะที่ต้องติดต่อกับธนาคารพาณิชย์อยู่แล้ว น่าจะเป็นกลุ่มที่มีความเป็นไปได้สูงที่จะเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์

ข. ปรับปรุงระเบียบ ๔ เพื่อเพิ่มแบบแสดงรายการที่สามารถยื่นผ่านธนาคารพาณิชย์ได้

ควรเพิ่มให้สามารถยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ เนื่องจากเป็นแบบ ๔ ที่ผู้เสียภาษีต้องยื่นทุกเดือน หากสามารถยื่นผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ทำให้ผู้เสียภาษีที่มีความประสงค์จะชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับแบบ ๔ ภ.พ.30 ซึ่งใช้ในการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นแบบ ๔ ที่ไม่มีรายละเอียดซับซ้อนเท่าแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่สามารถกรอกได้ด้วยตนเอง ไม่จำเป็นต้องขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรอำเภอ นอกจากนี้ จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างถึงประเภทภาษีที่เห็นว่าควรเพิ่ม ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเพิ่มประเภทภาษีมูลค่าเพิ่มเช่นกัน

การที่กระทรวงการคลังออกระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคารขึ้น เป็นการแสดงให้เห็นถึงความพยายามของรัฐในฐานะของผู้ให้บริการที่เห็นความสำคัญของประชาชน ต้องการให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีจากรัฐ ดังนั้น เมื่อมีการกำหนดนโยบายที่มีวัตถุประสงค์ที่ดีขึ้นแล้ว และกรมสรรพากรซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการนำระเบียบมาปฏิบัติก็ได้มีการออกระเบียบเพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ รวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบที่กระทรวงการคลังกำหนดขึ้นแล้ว จึงควรจะให้ความสำคัญในการควบคุมและติดตามผลเพื่อให้ระบียบดังกล่าวเกิดผลในทางปฏิบัติ และพิจารณาแก้ไขปรับปรุงระเบียบเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เสียภาษี ซึ่งจากผลการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่ายังมีความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการรับชำระภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

5.3.2.1 ปรับปรุงอรรถยาศัยของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

จากการศึกษาความรู้สึกของผู้เสียภาษีต่อบริการที่ได้รับจากการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ พบว่ายังมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีอรรถยาศัยไม่ดีและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในลักษณะที่ผู้เสียภาษีเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายไม่ใช่ผู้ที่เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการ ซึ่งอาจมีสาเหตุจากเจ้าหน้าที่ดังกล่าวมีค่านิยมที่รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญมากกว่าผู้เสียภาษี จึงควรพยายามปลูกฝังค่านิยมที่ถูกต้องให้แก่เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร และสร้างสำนึกในหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีให้ได้รับความพึงพอใจในการติดต่อราชการ

5.3.2.2 ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษี

จากการศึกษาความรู้ของผู้เสียภาษีในการคำนวณภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี ซึ่งปรากฏว่ายังมีความรู้ในบางด้านที่ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ตอบผิดหรือไม่ทราบ โดยเฉพาะความรู้ที่เกี่ยวกับการคำนวณภาษีกรณีที่มีเงินได้หลายประเภท และสิทธิในการยกเว้นแบบแสดงรายการกรณีที่ทั้งสามีและภรรยาต่างฝ่ายต่างมีเงินได้ ดังนั้น จึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในเรื่องดังกล่าวให้ผู้เสียภาษีมีความรู้ที่ถูกต้องเพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาดในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อเนื่อง

5.3.3.1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรเขต ในกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบว่ามีความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรเขต ในพื้นที่ที่มีความแตกต่างในด้านปัญหาการเดินทางหรือไม่

5.3.3.2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ ในจังหวัดอื่นซึ่งมีการชำระภาษีผ่านธนาคารพาณิชย์โดยผู้เสียภาษีอื่นที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระภาษี

5.3.3.3 ประเมินผลระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร ในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อทราบภาพรวมของการนำระเบียบไปปฏิบัติ