

ชื่อภาคนิพนธ์ : บทบาทของทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีตามทัศนคติของเสียภาษี : ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา จังหวัดยะลา

ชื่อผู้เขียน : นางพรศรี ชำนิไพบูลย์

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2550

วัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่อง บทบาทของทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีตามทัศนคติของเสียภาษี : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา จังหวัดยะลา มีดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับบทบาทที่ได้ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวังของทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีตามทัศนคติของเสียภาษีสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของเสียภาษีต่อบทบาทที่ได้ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวังของทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เสียภาษีที่อยู่ในระบบการกำกับดูแลของทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา จำนวน 385 คน รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ 347 คน คิดเป็นร้อยละ 90.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทดสอบแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษา มีดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบธุรกิจประเภทซื้อมาขายไป เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีสถานภาพประเภทบุคคลธรรมดา มีรายได้เฉลี่ย 50,001 บาทขึ้นไป มีระยะเวลาที่เสียภาษีอากรไม่เกิน 3 ปี มีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีไม่เกิน 5 ครั้ง/ปี ไม่เคยเข้ารับการอบรม

เกี่ยวกับความรู้ด้านกฎหมายอากร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายอากร ในระดับ ปานกลาง มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากวิทยุ/โทรทัศน์/หนังสือพิมพ์

2. ระดับบทบาทที่ได้ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวังของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตามทัศนะของผู้เสียภาษี พบว่า มีทัศนะต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และ บทบาทที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก บทบาทที่ได้ปฏิบัติจริง ตามทัศนะของผู้เสียภาษีจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1.ด้านการตรวจปฏิบัติการ 2.ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ 3.ด้านการตรวจคืนภาษีอากร 4.ด้านการตรวจสอบตามหมายเรียก และ 5.ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร บทบาทที่คาดหวัง ตามทัศนะของผู้เสียภาษีจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1.ด้านการตรวจคืนภาษี 2.ด้านการตรวจ ปฏิบัติการ 3.ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ 4.ด้านการตรวจสอบตามหมายเรียก และ 5.ด้านการแนะนำ ชี้แจงด้านภาษีอากร

3. ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนะของผู้เสียภาษีต่อบทบาทที่ได้ปฏิบัติจริงและบทบาทที่ คาดหวังของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ได้แก่ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ ประเภทของ ผู้ประกอบการ รายได้ ระยะเวลาในการเสียภาษี ความถี่ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพใน การอบรม ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายฯ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาษีอากร

4. ข้อเสนอแนะ

- 1) การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ไม่ควรเลือกปฏิบัติ ควรมีความยุติธรรม
- 2) ควรให้ความรู้ที่ถูกต้องในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี
- 3) กรมสรรพากร ควรเร่งรัดการคืนภาษีให้เร็วกว่าที่เป็นอยู่

The survey was conducted for the following purposes : 1) to find out the actual role and the expected role of the Taxpayers Supervision Team according to the taxpayer attitude at the Yala Revenue Office in Yala Province, 2) to identify the factors influencing their attitude on the actual role and the expected role of the taxpayer supervision team, and 3) to indicate the problems and elicit some suggestion on the work of the taxpayer supervision team.

The data were collecting by distributing the questionnaires to 385 taxpayers under the supervision of the taxpayer supervision team under the Yala Revenue Office in Yala Province. The total of 347 questionnaires, or 90.1%, were returned. Frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test were used to analyze the data.

The findings were briefly stated below.

1. Most of the taxpayers in the study were females, aged 30-40, and had a Bachelor's degree. Their business was buying and selling. They were in the VAT registration category and were in the status of an ordinary person. The average income was 50,001 baht or higher. Their tax payment experience was not beyond 3 years. They contacted the taxpayer supervision team for fewer than 5 times a year. They had never undergone training on tax laws and had only a

moderate knowledge about them. They learned about them from the radio, television and newspapers.

2. As a whole, the taxpayer had a moderately positive attitude toward the actual role of the taxpayer supervision team but had high expectation from the team. The components of the actual role ranked from the highest to the lowest mean scores were as follows : 1) inspection process 2) inspection of the business condition 3) inspection for tax redemption, 4) inspection according to the warrant, and 5) advice on tax payment. On the other had, the components of the expected role ranked from the highest to the lowest mean score were as follows : 1) inspection for tax redemption, 2) inspection process, 3) inspection of the business condition, 4) inspection according to the warrant, and 5) advice on tax payment.

3. The factors significantly influence their attitude toward the actual role and the expected role of the taxpayer supervision team were education, type of business, type of entrepreneurs, income, years of experience in tax payment, frequency in contacting the officers, receiving training on tax laws, knowledge and understanding about tax laws, and access to information about tax laws.

4. Recommendations

1. The officers should be fair and treated everybody equally.
2. The officers should provided the taxpayers with a correct knowledge of how to fill out the tax forms.
3. The Revenue Department should accelerate the tax redemption.