

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัด เชียงราย มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ในการจัดเก็บ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จากเจ้าหน้าที่สรรพากร พร้อมข้อเสนอแนะ 2) เพื่อศึกษาทัศนคติ ของผู้เสียภาษีต่อโครงสร้างภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการศึกษาเน้นการใช้ข้อมูลจากการออก แบบสอบถาม ออกเก็บข้อมูลภาคสนาม สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่ม เจ้าหน้าที่สรรพากร จำนวน 65 ราย และกลุ่มผู้มีเงินได้ จำนวน 550 ราย โดยแบ่งกลุ่มผู้มี เงินได้ออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มผู้มีเงินได้ประเภทเงินเดือนอย่างเดียว ที่เป็นข้าราชการ จำนวน 150 ราย เป็นลูกจ้างเอกชน จำนวน 100 ราย และผู้มีเงินได้จากการประกอบกิจการพาณิชย์ จำนวน 300 ราย โดยใช้วิธีศึกษาเชิงพรรณนาวิเคราะห์

ผลของการศึกษาพบว่า ในด้านเจ้าหน้าที่สรรพากรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจ ในประมวลรัษฎากร (86.2%) สามารถตอบปัญหาเรื่องภาษีอากรได้บางปัญหา (86.2%) และ เห็นด้วยกับการให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีทางอินเตอร์เน็ต (73.8%) เพราะจะเป็นช่อง ทางหนึ่งในการปรับปรุงด้านการบริหาร ปัญหาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะเกิดจากผู้เสียภาษี เนื่องจากไม่ยอมรับหรือแจ้งยอดรายได้ที่แท้จริง และไม่มีความเข้าใจในโครงสร้างภาษีอากร มี ความเห็นว่าวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน สวัสดิการหรือขวัญกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งการให้ความรู้ความเข้าใจต่อผู้เสียภาษี ความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรมของเจ้าหน้าที่ ตลอด

จนการประชาสัมพันธ์และการให้บริการที่ดีต่อผู้เสียหาย จะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ควรให้มีการปรับปรุงให้มีการหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่ายให้ครอบคลุมทุกลักษณะกิจการและทุกประเภทเงินได้ เพื่อสร้างความเป็นธรรม ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากและเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีให้มากขึ้น เพราะการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียหาย เป็นปัจจัยสำคัญที่จะเสริมสร้างความสนใจในการเสียภาษีและสร้างทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพากร

ในด้านผู้มีเงินได้ส่วนใหญ่มีความสนใจ อยากรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรพอสมควร (61.8%) และเสียภาษีเงินได้เป็นประจำทุกปี (71.3%) ส่วนใหญ่เต็มใจที่จะเสียภาษีให้รัฐ (69.2%) แต่เห็นว่ากฎหมายภาษีอากรอ่านเข้าใจยากซับซ้อน (73.5%) เสนอให้มีการจัดการศึกษาวิชาภาษีอากรในหลักสูตรระดับมัธยมศึกษา (48.4%) ความรู้เกี่ยวกับภาษีสรรพากรที่เสียได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ อยากให้มีการบรรยายและให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรแก่ประชาชนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย (49.5%) เห็นว่าความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรมของเจ้าหน้าที่ ความเด็ดขาดของบทลงโทษผู้ที่หลีกเลี่ยงภาษีอากร ตลอดจนความสนใจในการเสียภาษีของประชาชน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร เสนอแนะให้ปรับปรุงบุคลากรในสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงรายให้มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีอรรถาธิบายที่ดีต่อผู้เสียหาย รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์และความรวดเร็วในการให้บริการ หาวิธดำเนินการกับผู้มีเงินได้ที่ยังอยู่นอกระบบ ให้เสียภาษีให้ทั่วถึง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และมีบทลงโทษที่เด็ดขาด เพื่อแก้ปัญหาการหลบเลี่ยงภาษีอากร ปรับปรุงโครงสร้างภาษีในเรื่องของค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อนและอัตราภาษีให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ควรแก้ไขกฎหมายและหลักเกณฑ์การขึ้นแบบรวมกันของกลุ่มสมรรถณียกรภาษีเงินได้ประเภทอื่นนอกจากมาตรา 40 (1) ปรับปรุงแบบแสดงรายการภาษีเพื่อให้สะดวกและง่ายต่อการปฏิบัติ

There are two objectives in this study of "Problems and Obstacles of Personal Income Tax Collection in Chiang Rai Province". First is to study the problems and obstacles as well as recommendations from the revenue officers perspective. The other is to study the taxpayer's attitudes toward personal income tax structure.

The questionnaire interview was applied to 65 revenue officers and 550 taxpayers. The taxpayers were divided into three groups. The first group consisted of 150 government workers. The second was 100 private sectors employees. The last was 300 private business operators.

The results of the study on the part of the revenue officers indicated that most of the revenue officers (86.2%) did not understand the Revenue Code correctly. Some of them (86.2%) could answer some tax questions. Meanwhile, 73.8 % of them were pleased with Internet tax payment service because they believed that it could help improve administrative process. The problems the revenue officers most often encountered in dealings with the taxpayers were the avoidance to report actual income figures and the lack of correct understanding on tax structures on the part of the latter.

The majority of the revenue officers were of the opinion that there were many factors important for improving tax collection efficiency such as appropriate office equipment and facilities welfare and supportive system in the work place, provision of knowledge and

understanding to taxpayers, the officers' honesty and fairness, as well as good public relation and service quality. Recommendation was also made on the improvement of withholding income tax law to cover all types of business and all kinds of income, to be fair. More information provided through various medias and more alternative methods for making tax payment were believed to be important factors making taxpayers become willing to pay tax and have a good attitude towards the Revenue Department.

On the part of taxpayers the study found that some taxpayers (61.8%) wanted to know more about tax law. Some paid their taxes (71.3%) and quite a majority of 69.2 % were willing to pay tax . However, most taxpayers (73.5%) agreed that tax law was too complicated to understand. Some of them (48.4%) wanted to have tax law as a course in high school curriculum. Some of them (49.5%) would like to be advised about tax law and be informed about any amendments that had been made to the law. To raise the efficiency in tax collection, most of the taxpayers agreed that the honesty and impartiality of the officers were the most important factors. Nevertheless, strong penalty to all tax invasions and the willingness of the taxpayers were considered almost equally important. From the study, the taxpayers suggested that there should be some improvement in the mannered behaviors of the Chiang Rai Revenue office's personnel. Good public relation and speedy service were also what the taxpayers found to be necessary. Furthermore strong penalty to any tax invasions and tax law improvement were raised as potential to solve certain problems and to be compatible with current economic situation, particularly the revision of tax structure such as expenditure, tax reduction, tax rate, the requirement concerning spouse tax returns and so on.