

การพัฒนาความร่วมมือของผู้ประกอบการต่อการชำระภาษีให้กับอากร
แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
DEVELOPMENT OF THE COOPERATION OF ENTREPRENEURS
ON TAX PAYMENT FOR TAX PROVINCIAL DEPARTMENT,
CHAMPASAK PROVINCE, LAO PDR

¹สุกหวัน สีสุลาดและ ²วัชรภรณ์ จันทนุกูล และ³ไพศาล พากเพียร

¹Sukwanh Sisulad, ²Watcharaporn Jantanukul and ³Paisarn Phakphian

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ประเทศไทย

Ubon Ratchathani Rajabhat University, Thailand.

¹Susan_19@gmail.com

Received December 25, 2020; Revised February 12, 2021; Accepted March 20, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สภาพปัญหาการชำระภาษีของผู้ประกอบการให้กับ
อากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และแนวทางการพัฒนาความ
ร่วมมือของผู้ประกอบการต่อการชำระภาษีให้กับอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐ
ประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 361 คน, กลุ่มเป้าหมาย
จำนวน 15 คน. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์. วิเคราะห์
ข้อมูลด้วยสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา
ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาในการชำระภาษีของผู้ประกอบการ โดยภาพรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง, ด้านระบบการบริหารงาน มีป้ายบอกขั้นตอนและหลักฐานในการชำระภาษี,
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่เหมาะสมและสะดวกในการบริการ
ประชาชน, ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ประชาชนทราบและเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษี

¹ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

และด้านจิตสำนึกในการชำระภาษี ประชาชนเต็มใจชำระภาษีแก่แขวงจำปาสัก; 2) แนวทางการพัฒนาความร่วมมือของผู้ประกอบการในการชำระภาษีแก่อากร ควรส่งเสริมความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตน ทักษะคติในการบริการประชาชน การเตรียมความพร้อมศักยภาพการบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายด้านภาษี ความเชื่อมั่นและไว้วางใจกันในองค์กร ความรู้การชำระภาษีออนไลน์ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การใช้กฎระเบียบกฎหมายอย่างเด็ดขาด การสร้างจิตสำนึกในหน้าที่การพัฒนาการบริการที่น่าพอใจแก่ประชาชน ปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะในการจัดเก็บภาษีให้โปร่งใส ควรพัฒนาระบบการชำระภาษีผ่านแอปพลิเคชัน และพัฒนาบุคลากรให้มีจรรยาบรรณสูงเป็นเอกภาพทั่วประเทศ

คำสำคัญ : การพัฒนา, ความร่วมมือ, การชำระภาษี

Abstract

The purpose of this research was to study the problems of tax payment of the entrepreneurs for tax provincial department of Champasak Province, Lao PDR and also the guidelines for developing the cooperation of the entrepreneurs in tax payment for tax provincial department of Champasak Province, Lao PDR. Sample of this research consisted of 361 people and 15 key informants. The research instruments were questionnaires and interview forms. Data were statistically analyzed in percentage, mean, standard deviation and content analysis. The results of this research were as the followings. 1) The overall condition of problems in paying tax of the entrepreneurs was at a moderate level and could be considered by aspect as follows: in administration, there were signs of steps and needed documents for paying tax; in building and facilities, they were suitable and convenient in providing public service; in knowledge of the people on tax, the people knew and understood information on tax payment; and in the consciousness of tax payment, people were willing to pay tax for Champasak province. 2) In guidelines for the development of cooperation of entrepreneurs in paying taxes, there were areas of promotion and improvement as the followings: awareness and attitude of officials' roles in providing service; preparation of service potentials; knowledge and understanding on tax regulations and laws; confidence and trust in the organization; knowledge on online tax payment; the use of modern technology in providing information; the strict enforcement of laws and regulations; awareness on the duty in developing satisfactory services for the people; improvement of the public service system in transparent tax collection, development of tax payment systems through the application; and personnel development with ethics and unity throughout the country.

Keywords : Development, Cooperation, Tax Payment

บทนำ

การพัฒนาประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้นำรายได้หลักของประเทศมาจากภาษีอากร ภาษีอากรเป็นสิ่งที่รัฐบังคับจัดเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปใช้จ่ายในกิจการอันเป็นสาธารณประโยชน์ส่วนรวม โดยผู้เสียภาษีอากรไม่ได้รับประโยชน์ตอบแทนโดยตรง การจัดเก็บภาษีอากรของประเทศจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินกิจการต่างๆ ของรัฐ นอกจากนี้ภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโตธุรกิจการค้า รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน ในการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐนั้น วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีอากรได้เพื่อเป็นรายได้ของรัฐ วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการจัดเก็บภาษีอากรก็เพื่อหารายได้เข้ารัฐเพื่อจัดสรรเป็นงบประมาณรายจ่ายสำหรับนำไปใช้ในกิจการที่จำเป็นต่าง ๆ เป็นต้น สำหรับกรมศุลกากรมีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรจากการนำเข้าสินค้าและส่งออกสินค้า และกรมสรรพากรมีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์และภาษีเงินได้ปิโตรเลียม (พันธน์นท์ กิจพ่วงสุวรรณ, 2554 : 1-3)

ปัจจุบันการจัดเก็บรายได้จากภาษีอากรของแต่ละแขวงในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ย่อมมีปัญหาไม่มากนักน้อยแตกต่างกันออกไป เช่น ผู้ชำระภาษีอากรอาจมีรายได้น้อย ไม่พอเพียงต่อการชำระภาษี สถานที่ในการชำระภาษีอากรไม่อำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่รับชำระภาษีอากรไม่ให้บริการเท่าที่ควร การกรอกแบบฟอร์มในการชำระภาษีอากรมีความยุ่งยาก ประชาชนไม่ทราบระยะเวลาในการชำระภาษีอากร หรืออาจเป็นได้ว่าประชาชนขาดจิตสำนึกที่ดีต่อการชำระภาษีอากร เหล่านี้ถือว่าเป็นปัญหาอย่างหนึ่งที่ทำให้การจัดเก็บภาษีอากรได้ไม่มากเท่าที่ควร การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษี เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายกรมสรรพากรได้ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ตามแนวทางปฏิบัติการกรมสรรพากรเลขที่ 05/สพข. การกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันมาใช้ โดย มุ่งเน้นการกำกับดูแลผู้เสียภาษีที่อยู่ในระบบภาษี ผู้เสียภาษีรายใหม่ เพื่อจัดเก็บภาษีให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง ทำให้สามารถแก้ปัญหาด้านการเสียภาษีในส่วนที่เสียภาษีไม่ ถูกต้อง ทั้งที่เจตนาและไม่เจตนา เป็นการสร้างฐานภาษีที่มั่นคงในระยะยาว สร้างทรัพยากรทาง ข้อมูลทำให้สามารถติดตามการจัดเก็บภาษีได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งกรมสรรพากรได้วางแนวทางในการปฏิบัติ ที่ชัดเจนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ (มิติตกลงสภาแห่งชาติ. 2554 : 1)

ดังนั้นอากรแขวงจำปาสัก จึงมีหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ภาษีมูลค่าเพิ่มจะคำนวณจากยอดมูลค่าสินค้าก่อนหักรายจ่าย ตามอัตราภาษีที่กำหนดในการคำนวณภาษี ผู้ประกอบการจดทะเบียนจะนำภาษีที่เรียกเก็บจากผู้ซื้อสินค้า

หรือให้บริการหรือที่เรียกว่าภาษีขายตั้งแล้วหักด้วยภาษีที่ถูกเก็บโดยผู้ประกอบการรายอื่น เมื่อผู้ประกอบการค้าซื้อวัตถุดิบหรือวัสดุขั้นกลางมาทำการผลิต การเสียภาษีมูลค่าเพิ่มในขั้นตอนนี้ เรียกว่าภาษีซื้อ และเมื่อผู้ประกอบการนำสินค้าที่ผลิตไปจำหน่ายจะต้องเรียกเก็บภาษีขายจากผู้ซื้อซึ่งอาจเป็นผู้ขายส่ง ปลีกหรือผู้บริโภคนขั้นสุดท้ายเมื่อถึงเวลาที่ต้องชำระภาษีผู้ประกอบการสามารถนำภาษีซื้อมาหักลบภาษีขาย ถ้าภาษีขายมากกว่าภาษีซื้อผู้ประกอบการต้องนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่มในส่วนที่เกินแต่ถ้าในกรณีที่ผู้ประกอบการซื้อวัตถุดิบมาเพื่อผลิตหรือซื้อสินค้ามาเพื่อจำหน่ายมากกว่าการขายสินค้าภายในเดือนที่ซื้อสินค้า ส่งผลให้ภาษีซื้อมากกว่าภาษีขายผู้ประกอบการต้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในส่วนที่ภาษีซื้อมากกว่าภาษีขาย (สันติสุข ออแก้วเตโช, 2561 : สัมภาษณ์)

จากสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันส่งผลให้ผลของการจัดเก็บภาษีมียอดลูกหนี้ค้างเป็นจำนวนมากขึ้นมาโดยตลอด ซึ่งปัจจัยที่สำคัญหลักๆ ก็คือปัญหาจากการให้บริการแก่ประชาชนที่ไม่อาจสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีชำระภาษีท้องถิ่นได้ตรงเวลาถูกต้องครบถ้วน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารแผนกอากรแขวง ที่ต้องมีการศึกษาค้นหาปัญหาในระบบการทำงาน เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการทำงานของการชำระภาษีท้องถิ่นให้มีความสะดวกรวดเร็ว ต่อรับให้บริการโดยให้เกิดความประทับใจในบริการและเป็นการศึกษาแนวความคิดเห็นในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการชำระภาษี ผู้ศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญในข้อนี้จึงสนใจศึกษาการพัฒนาความร่วมมือของผู้ประกอบการต่อการชำระภาษีให้กับอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อสามารถจัดเก็บภาษีให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่สำคัญคือเพื่อประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพิ่มทางเลือกให้การและนำผลที่จะได้จากการศึกษานี้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับเสนอแนะผู้ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากร แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการชำระภาษีของผู้ประกอบการให้กับอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาความร่วมมือของผู้ประกอบการต่อการชำระภาษีให้กับอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่รัฐและผู้ประกอบการที่ชำระภาษีให้กับอาคารแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 5,735 คน (สถิติการชำระภาษี แผนกอาคาร แขวงจำปาสัก, 2560)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่รัฐและผู้ประกอบการที่ชำระภาษีให้กับอาคารแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 361 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางเครจซี่และมอร์แกน (ธีรภูมิ เอกะกุล, 2543)

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ คือ เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 5 คน ผู้ประกอบการ จำนวน 10 คน รวมทั้งหมด 15 คน เพื่อให้ข้อมูลการพัฒนาความร่วมมือของผู้ประกอบการต่อการชำระภาษีให้กับอาคารแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

สภาพปัญหาการชำระภาษีของผู้ประกอบการให้กับอาคารแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านระบบการบริหารงาน 3) ด้านจิตสำนึกในการชำระภาษีอากร และ 4) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

3.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาการชำระภาษีของผู้ประกอบการให้กับอาคารแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยใช้แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประเภทธุรกิจ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพปัญหาการชำระภาษีของผู้ประกอบการให้กับอาคารแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะปัญหาการชำระภาษีของผู้ประกอบการให้กับอาคารแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

3.2 แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาความร่วมมือของผู้ประกอบการต่อการชำระภาษีให้กับอาคารแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะใช้สถิติเชิงบรรยายเป็นหลักในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และเสนอค่าสถิติเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปผู้ให้ข้อมูลวิเคราะห์ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถามสภาพปัญหาการชำระภาษีของผู้ประกอบการให้กับอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เป็นรายข้อ รายด้าน และโดยรวมทั้งฉบับเพื่อใช้ในการประเมินค่าและแปลความหมายของคะแนน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3. แบบสอบถามแนวทางการพัฒนาความร่วมมือของผู้ประกอบการต่อการชำระภาษีให้กับอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอแบบความเรียงและพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัย

1. สภาพปัญหาที่มีผลต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการให้กับอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว แสดงดังตาราง 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 สภาพปัญหาที่มีผลต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการให้กับอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ลำดับ	สภาพปัญหาที่มีผลต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการให้กับอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{x}$	SD	แปลผล
1	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.5	1.13	ปานกลาง
2	ด้านระบบการบริหารงาน	3.58	1.07	มาก
3	ด้านจิตสำนึกในการชำระภาษีอากร	3.29	1.09	ปานกลาง
4	ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร	3.39	1.17	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม		3.44	1.12	ปานกลาง

จากตาราง 1 พบว่า สภาพปัญหาที่มีผลต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการให้กับอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 เมื่อพิจารณารายด้าน คือ ด้านระบบการบริหารงาน

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และด้านจิตสำนึกในการชำระภาษีอากร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ดังตาราง ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัญหาที่มีผลต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการให้กับอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สรุปในรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงคือ สถานที่ชำระภาษีอากรเหมาะสมและสะดวกต่อการบริการประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีการพูดคุยกับผู้มาชำระภาษีอย่างสุภาพเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

1.2 ด้านระบบการบริหารงาน โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดทำป้ายบอกขั้นตอนและหลักฐานประกอบในการชำระภาษีอากร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อากรแขวงจำปาสัก ได้มีการจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบและง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

1.3 ด้านจิตสำนึกในการชำระภาษีอากร โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในปีที่ผ่านมาท่านเต็มใจชำระภาษีให้กับอากรแขวงจำปาสัก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หลังจากมาชำระภาษีอากรแล้วได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้อื่นมาชำระภาษีอากรด้วย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90

1.4 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทราบและเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับภาษีที่จะต้องชำระ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทราบว่าถ้าไม่ชำระภาษีอากรภายในกำหนดเวลาจะต้องเสียค่าปรับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

2. แนวทางการพัฒนาความร่วมมือของผู้ประกอบการต่อการชำระภาษีให้กับอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ควรเสริมสร้างความตระหนักในการรับรู้บทบาทหน้าที่ของตน สนับสนุนเจ้าหน้าที่ออกสำรวจข้อมูล ข่าวสารการชำระภาษี พนักงานต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตงานหน้าที่ ควรมีทัศนคติที่ดีและจรรยาบรรณต่อวิชาชีพของตนเอง ต้องมีการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูล ข่าวสารการชำระภาษี ควรเสริมสร้างปรับทัศนคติของบุคลากรในการให้บริการประชาชน บุคลากรภาครัฐต้องเตรียมความพร้อมมีศักยภาพในการให้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายทางด้านภาษี ด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจ ควรส่งเสริมการสร้างเชื่อมั่นและไว้วางใจซึ่งกันและกันภายในองค์กร กำหนดให้เป็นรูปธรรมและเป็นวัฒนธรรมขององค์กร ต้องมีการยกระดับความรู้ความสามารถบุคลากร ในการอบรมให้ความรู้การชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์ มีการนำใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายต่อการชำระภาษี และป้องกันปัญหา ที่เกิดขึ้นจากการชำระภาษี ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูล

ข่าวสารควรส่งเสริมการสร้างกลไกเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ระหว่างเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีกับประชาชนผู้เสียภาษี ให้เข้าใจถึงข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องและชัดเจนเหมาะสม มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่าน เว็บไซต์ ต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานและด้านการนำใช้กฎระเบียบกฎหมายให้เด็ดขาดและเข้มงวดต่อผู้ประกอบการที่ละเมิด ควรมีการปฏิสัมพันธ์ปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายในองค์กรและ ประชาชน มีการจัดกิจกรรมรณรงค์การชำระภาษีอย่างต่อเนื่อง ควรมีการพัฒนาการให้บริการชำระภาษีผ่านระบบธนาคารและต้องให้ ผู้ประกอบการมีความเข้าใจต่อการชำระภาษี มีจิตสำนึกที่ดีเอาใจใส่ต่อภาระตนเอง ด้านความประสงค์หรือความมุ่งหมาย ต่อการมีส่วนร่วม ผ่านการพัฒนาความร่วมมือการให้บริการอย่างรวดเร็วและเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง ต้องพัฒนาการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษีอากร ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม โปร่งใสและซื่อสัตย์คนดี ส่วนตัวออกได้มากที่สุด ปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะในการจัดเก็บภาษี โดยเสริมสร้างการมีส่วนร่วมให้มีความโปร่งใส ประชาชนมีโอกาสตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ได้เสมอและรวดเร็ว ควรส่งเสริมให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์และเจ้าหน้าที่ควรใช้เหตุผลและควบคุมอารมณ์ของตนเอง ภาครัฐควรจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีเข้าร่วมรับการอบรม การสัมมนา ในเรื่องเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น เพื่อเป็นการนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการชำระภาษี จะต้องมีการพัฒนาระบบการชำระภาษีผ่านเทคโนโลยี Application และการพัฒนาบุคลากรให้เป็นพนักงานที่มีจรรยาบรรณสูง มีการบริการที่เป็นเอกภาพทั่วทั้งขอบเขตระดับประเทศ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาความร่วมมือของผู้ประกอบการต่อการชำระภาษีให้กับอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีประเด็นที่สามารถนำผลมาอภิปรายได้ ดังนี้

สภาพปัญหาที่มีผลต่อการชำระภาษีของผู้ประกอบการให้กับอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเจ้าหน้าที่มีการพูดคุยกับผู้มาชำระภาษีอย่างสุภาพเรียบร้อย ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐถือได้ว่าเป็นหน่วยงานบริการประชาชนเจ้าหน้าที่รัฐต้องเอาใจใส่อย่างดีต่อการให้บริการ ต้องบริการอย่างสุภาพ ตอบสนองต่อความต้องการอย่างรวดเร็ว ดังที่มธุรา เกรียงโกมล (2555 : 14) กล่าวว่า การให้บริการประชาชน คือ การให้บริการสาธารณะของภาครัฐ ประการหนึ่งในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและถือได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่หน่วยงานต่างๆ พยายามที่จะจัดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ได้แก่ ลูกค้า ประชาชน

หน่วยงาน ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนผู้ เข้ารับบริการได้รับความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการมากที่สุด โดยการบริการที่ด้นั้นจำเป็นต้องมีหลักในการควบคุมการบริการที่แน่นอนเพื่อให้การบริการนั้นสามารถดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน ได้เป็นอย่างดี มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้รูปแบบของการให้บริการนั้น เป็นไปตามความต้องการของประชาชน และทำให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงด้านการบริการของหน่วยงานรัฐนั้น ได้เกิดขึ้นจากแนวความคิดเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานหลายๆ ด้านของหน่วยงานภาครัฐ ด้านระบบการบริหารงานอกรแขวงจำปาสัก ได้มีการจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบและง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล ทั้งหน่วยงานอกรแขวงจำปาสักยังไม่มีกรนำใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูล การเสียภาษีอากร ทำให้การสืบค้นข้อมูลยังไม่สะดวกเท่าที่ควร ดังนั้นแนวทางการพัฒนาจึงต้องมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเป็นสิ่งสำคัญของการบริหารงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการของอกรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มักจะมีขั้นตอนหลายขั้นตอนจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานขึ้น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันทั่วทั้ง ดังนั้นจึงมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการขึ้น โดยในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบเป็นขั้นเป็นตอน ทั้งนี้ เพื่อสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและก่อให้เกิดความอยู่ดีมีสุขของประชาชนในสังคมและความมั่นคงของประเทศชาติ วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548 : 272-275) ได้กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารระบบภาษีอากรตามเหมาะสมเพื่อช่วย เพิ่มประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีให้ครบถ้วนตามเป้าหมายที่ได้ประมาณการซึ่งความก้าวหน้า ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบการจัดเก็บภาษีย่อมช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการชำระภาษี การบันทึกข้อมูล การตรวจสอบและการวิเคราะห์รายงานผลการจัดเก็บ ทั้งนี้การนำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีความถูกต้องใช้ขั้นตอนการบริหาร จัดเก็บภาษีทุกขั้นตอนเพื่อประสิทธิผลสูงสุดของการจัดเก็บภาษี การศึกษาวิเคราะห์ระบบ การบริหารจัดการเก็บภาษีควรกระทำอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อจะได้เลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมกับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานที่จัดเก็บรายได้ได้ตามต้องการ ด้านจิตสำนึกในการชำระภาษีอากร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือหลังจากมาชำระภาษีอากรแล้วได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้อื่นมาชำระภาษีอากรด้วย ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์ หน่วยงานภาครัฐต้องจัดคนลงข้อมูลเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ตามสำนักงานต่างๆ ให้ทั่วถึง การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์วิทยุหรือสื่อออนไลน์เทคโนโลยีต่างๆที่ประชาชนหรือผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงได้ ง่ายนอกจากนั้น ควรให้มีการแจ้ง เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่สื่อวิทยุไม่สามารถกระจายไปอย่างทั่วถึง หน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ในลักษณะดังกล่าว ด้าน

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทราบว่าถ้าไม่ชำระภาษีอากรภายในกำหนดเวลาจะต้องเสียค่าปรับ ดังนั้นหน่วยงานอากรต้องประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงอัตราการชำระภาษีและค่าปรับกรณีเกินกำหนดการชำระ อีกทั้งต้องหาแนวทางในการปรับขยายช่วงระยะเวลาในชำระภาษีเพื่อให้ประชาชนได้ชำระภาษี การจัดเก็บภาษีได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยรวมทั้งสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุดภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ตลอดจนการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เสียภาษีให้มีความเต็มใจในการชำระภาษีและ ความพึงพอใจขององค์กรในการ ปฏิบัติงานด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของลักษณา ขาญচিতปรีชา (2554 : 89) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร แยกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้ ผู้ที่ใช้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระภาษีของ สำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ผู้ที่ใช้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระภาษีของ สำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผู้ที่ใช้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระภาษีของ สำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผู้ที่ใช้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระ ภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผู้ที่ใช้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระภาษี ของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 การวิจัยครั้งนี้ได้เสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนาการให้บริการชำระภาษี ของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร ด้านสถานที่ให้บริการและ ด้านการประชาสัมพันธ์

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

ผลจากการวิจัย การพัฒนาความร่วมมือของผู้ประกอบการต่อการชำระภาษีให้กับ อากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น ควรติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี การจัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เพื่อเป็นการเชิญชวนประชาชน ผู้ประกอบให้ความสำคัญต่อการชำระภาษี ควรมีการจัดประชุมเพื่อชี้แจงหน้าที่ของการชำระภาษี รายละเอียดของภาษีแต่ละประเภทและประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการชำระภาษี พร้อมทั้งบทลงโทษตามกฎหมายกรณีที่มีการละเมิด ส่วนในด้านการให้บริการควรมีการปรับปรุงการให้บริการทั้งการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ การคำนวณภาษี การจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรมและเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้ประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐต้องมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดข้อมูลเก็บภาษี เพิ่มช่องทางการชำระภาษีผ่านธนาคาร ผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชนที่จะชำระภาษี และพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพต่อการจัดเก็บภาษี อากร แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*.
 อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- พนันันท์ กิจพวงสุวรรณ. (2554). *ความรู้ความเข้าใจการเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร
- มธุรา เกรียงไกลม. (2555). *การเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษี*. บัณฑิตวิทยาลัย :
 มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลักขณา ชาญชิตปรีชา. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). *การบริหารภาษีอากรและรายได้ของรัฐ : หลักการและแนวทางปฏิบัติสำหรับนักรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สภาแห่งชาติ. (2554). *มติดกลงเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยส่วยสาอากร*. สาธารณรัฐ
 ประชาธิปไตยประชาชนลาว.

สันติสุข ออแก้วโตโซ. (2561). การจัดเก็บภาษีของอากรแขวงจำปาสัก. แขวงจำปาสัก
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว, สัมภาษณ์ 25 พฤศจิกายน 2561.

