

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษานี้ มี 2 วัดอุประสงค์ วัดอุประสงค์แรก เพื่อศึกษาประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงานตามระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และวัดอุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานตามระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน

ลำดับในการนำเสนอผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

4.1 บทนำ

4.1.1 ลักษณะการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร

4.1.2 ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีสรรพากร

4.2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพผลการจัดเก็บภาษี

4.2.1 ภาษีเงินได้นิติบุคคล

4.2.2 ภาษีมูลค่าเพิ่ม

4.3 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานตามระบบการกำกับดูแลฯ

4.3.1 ในทัศนคติของผู้ประกอบการ

4.3.2 ในทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

4.3.3 สรุปปัญหาและอุปสรรคในมุมมองทั้งสองด้าน

4.1 บทนำ

4.1.1 ลักษณะจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร

การจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร สามารถแยกตามลักษณะการจัดเก็บได้ 7 ประเภท

- 1) ภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดา
- 2) ภาษีเงินได้นิติบุคคล
- 3) ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 4) ภาษีธุรกิจเฉพาะ
- 5) อากรแสตมป์

6) ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม

7) รายได้อื่น

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีวัตถุประสงค์ในการวัดประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีตามแนวระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน และการกำกับดูแลผู้เสียภาษีนั้น เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลจะต้องกำกับดูแลผู้เสียภาษีที่ตนรับผิดชอบในทุกประเภทภาษีที่ผู้เสียภาษีต้องมีหน้าที่ชำระ การจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรนั้นมีผลจัดเก็บเพิ่มขึ้นโดยตลอด แต่ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีมูลค่าเพิ่ม เนื่องจากภาษีทั้ง 2 ประเภท มีความสัมพันธ์โดยตรงกับระบบงานกำกับดูแลฯ ฉะนั้นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของระบบงานได้

4.1.2 ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีสรรพากร

ผลการจัดเก็บภาษีอากรที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง ในช่วงระยะเวลาปี 2540 ถึง 2546 อาจจะมีสาเหตุจากปรากฏการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังต่อไปนี้

- ปี 2540 เกิดวิกฤติเศรษฐกิจ เศรษฐกิจฟองสบู่แตก
- ปี 2541 ประกาศให้ค่าเงินบาทลอยตัว มีผลทำให้เกิดสถานะเศรษฐกิจฝืดเคืองทั่วประเทศ ประชาชนลดการใช้จ่ายใช้สอย นิติบุคคลจำนวนมากมีผลการดำเนินงานขาดทุน
- ปี 2542 ได้มีการใช้มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจโดยใช้นโยบายการคลัง เพิ่มค่าใช้จ่ายของรัฐ ลดภาษี และลดราคาพลังงาน เช่น ใช้เงินกองทุนมิยาซาวา ลดภาษีเงินบุคคลธรรมดา สำหรับเงินได้ 50,000 บาทแรก (ซึ่งเริ่มใช้ 1 มกราคม 2542 และปรับให้เป็น 80,000 บาท ในปีภาษี 2547) ลดอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม จากร้อยละ 10 เป็นร้อยละ 7 และยกเลิกการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากยอดรายรับในอัตราร้อยละ 1.5 สำหรับผู้ประกอบการขนาดย่อม(รายรับเกิน 600,000บาท แต่ไม่เกิน 1,200,000 บาท ต่อปี)
- ปี 2543 กรมสรรพากรได้เริ่มวางรากฐานระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด โดยใช้ชื่อแผนงานว่า โครงการขยายฐานภาษี ซึ่งเป็นการขยายฐานภาษี ทั้งด้านจำนวนราย ผู้ประกอบการ และฐานรายได้ของผู้ประกอบการ ซึ่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ได้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน จะเน้นการติดตามขยายฐานในรายที่มีศักยภาพในการชำระภาษีอันดับแรกๆ ก่อน
- ปี 2544 มีการก่อวินาศกรรมทั่วโลก และเหตุการณ์ที่สำคัญคือ การถล่มตึกเวิลด์เทรดที่สหรัฐอเมริกา มีผลกระทบไปถึงธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นจะมีผลต่อการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีเงินได้นิติบุคคล ปี 2545

- ปี 2546 กรมสรรพากร ได้ลดภาษีเงินได้นิติบุคคลให้กับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำหรับรอบระยะเวลาที่เริ่มต้น 1 มกราคม 2545 จะทำให้ภาษีที่ต้องชำระในปี 2545 ลดลง เนื่องจาก ธุรกิจในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ส่วนใหญ่ได้รับการลดอัตราภาษีดังกล่าว นอกจากนี้ในปี 2546 นี้ยังเกิดการระบาดของโรคซาร์ ซึ่งมีผลต่อธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ ในจังหวัดเชียงใหม่

4.2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีภายใต้ระบบงานกำกับดูแลฯ

ในการศึกษานี้ต้องการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบภาษีที่จัดเก็บได้ กับประมาณการจัดเก็บภาษี มูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัดเชียงใหม่(GPP) และค่าใช้จ่ายสำนักงาน ดังนั้นจึงได้แสดงผลของการศึกษาประสิทธิภาพโดยแบ่งเป็นแต่ละประเภทภาษีดังนี้

4.2.1 ภาษีเงินได้นิติบุคคล

1) วัดประสิทธิภาพจากค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บภาษี

ผลการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ดังตารางที่ 4-1 พบว่าปีงบประมาณ 2543 -2546 มีการจัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการทุกปี โดยมีค่าความพยายามในการจัดเก็บ ที่ 1.02 1.08 1.44 1.20 และ 1.02 ตามลำดับ

หากพิจารณาในช่วงก่อนและหลังการนำระบบการกำกับดูแลมาปฏิบัติ พบว่าช่วงปีงบประมาณ 2542-2544 ซึ่งเป็นช่วงก่อนนำระบบการกำกับดูแลมาใช้ และช่วงปีงบประมาณ 2545-2546 ซึ่งเป็นช่วงหลังการใช้ระบบการกำกับดูแล เห็นได้ว่าผลการจัดเก็บในปี 2542 มีค่าดัชนีความพยายามเท่ากับ 1.02 ปี 2543เพิ่มขึ้นเป็น1.08 ปี2544 ค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บที่ 1.44 ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าเป็นปีที่ได้เริ่มใช้แผนงานขยายฐานภาษีเพื่อวางแผนเข้าสู่ระบบงานกำกับดูแล ในปีต่อมาทำให้จัดเก็บได้ในอัตราที่สูงกว่าทุกๆปี ปี 2545 ที่มีการนำระบบงานกำกับดูแลเข้ามาใช้ พบว่าอัตราเพิ่มของการจัดเก็บร้อยละ 14.179 และมีค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บภาษี 1.20 ซึ่งอัตราการเพิ่มของการจัดเก็บและค่าความพยายามในการจัดเก็บภาษีลดลง อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากสถานะเศรษฐกิจขุ่นเคือง ซึ่งผลต่อเนื่องจากเหตุการณ์ก่อวินาศกรรมทั่วโลก ทำให้ธุรกิจการให้บริการและท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ได้รับผลกระทบไปด้วย ผู้ประกอบการต่างก็มีผลการดำเนินงานขาดทุนจึงไม่มีภาษีชำระ ปี 2546 พบว่าอัตราเพิ่มของการจัดเก็บภาษีเป็นร้อยละ 13.758 และมีค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บภาษี 1.02 ซึ่งการลดลงจากปีก่อนดังกล่าวเนื่องจากการลดภาษีเงินได้นิติบุคคลให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งส่งผลให้การจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลลดลง

เมื่อพิจารณาจากค่าความพยายามในการจัดเก็บภาษีแล้วพบว่าการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีค่าความพยายามมากกว่า 1 ซึ่งถือว่าการจัดเก็บภาษีมียุทธประสิทธิภาพ แต่ต่ำกว่าค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บเฉลี่ย

ตารางที่ 4-1 แสดงการเปรียบเทียบการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล กับประมาณการจัดเก็บภาษี

ปี	ผลจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล (ล้านบาท)	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	ประมาณการจัดเก็บ (ล้านบาท)	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	ดัชนีความพยายาม
2542	215.015	-	210.204	-	1.02
2543	266.608	23.995	246.900	17.457	1.08
2544	385.312	44.523	266.668	8.006	1.44
2545	439.948	14.179	367.557	37.833	1.20
2546	500.477	13.758	417.675	13.635	1.02
ค่าเฉลี่ย	361.472	-	301.800	-	1.15

ที่มา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 (2542, 2543, 2544, 2545, 2546)

2) วัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบภาษีเงินได้นิติบุคคล กับมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัดเชียงใหม่(GPP)

ผลการเปรียบเทียบการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลกับมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัด(GPP) ดังตารางที่ 4-2 พบว่า อัตราการเพิ่มขึ้นของการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลสูงกว่าอัตราการเพิ่มของมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัดทุกปี ยกเว้นปี 2545 ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากในปี 2544 ได้มีการก่อวินาศกรรมทั่วโลกซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจจังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาช่วงก่อนและหลังการใช้ระบบกำกับดูแลในปี 2543 การจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลมีอัตราเพิ่มในรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าเนื่องจากเศรษฐกิจฟื้นตัว ปี 2544 ได้นำระบบการกำกับดูแลมาใช้ ดังนั้นนอกจากฐานภาษีขยายใหญ่ขึ้นเนื่องจากการนำระบบกำกับดูแลมาใช้แล้ว เศรษฐกิจที่อยู่ในช่วงขาขึ้นอย่างต่อเนื่องจึงทำให้ฐานภาษีปี 2544 ขยายใหญ่ขึ้นมาก ดังนั้นอัตราการเพิ่มขึ้นของภาษีจึงสูงโคงมากถึงร้อยละ 44.523 แต่หลังจากปี 2544 อัตราการขยายตัวของรายได้ภาษีเงินได้นิติบุคคลอยู่ในอัตราที่ค่อนข้างปกติคือราวๆ ร้อยละ 13-15 อันเนื่องมาจากการ

ขยายตัวของฐานภาษีที่เป็นปกติ มิใช่จากการทำอย่างจงใจของระบบการกำกับดูแลที่นำผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่เคยอยู่นอกระบบเข้ามาในระบบหรือจากการประเมินฐานภาษีใหม่ที่ทำในปี 2544

ตารางที่ 4-2 แสดงการเปรียบเทียบการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล กับมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัด เชียงใหม่ (GPP)

ปี	GPP		ภาษีจัดเก็บได้รวมทุกประเภทของสพท.เชียงใหม่		ภาษีเงินได้นิติบุคคล	
	มูลค่า (ล้านบาท)	อัตราเพิ่ม (ร้อยละ)	มูลค่า (ล้านบาท)	อัตราเพิ่ม (ร้อยละ)	มูลค่า (ล้านบาท)	อัตราเพิ่ม (ร้อยละ)
2542	76,990.-	-	2,097.486	-	215.015	-
2543	73,268.-	-4.834	1,609.115	-23.283	266.608	23.995
2544	77,110.-	5.243	1,720.592	6.927	385.312	44.523
2545	88,893.-	15.280	1,824.456	6.036	439.948	14.179
2546	-	-	1,955.105	7.160	500.477	13.758

ที่มา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 (2542, 2543, 2544, 2545, 2546)

: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2547)

3) วัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบภาษีเงินได้นิติบุคคล กับค่าใช้จ่ายสำนักงาน สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ผลการศึกษาเปรียบเทียบการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลกับค่าใช้จ่ายสำนักงาน สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ดังตารางที่ 4-3 พบว่าค่าใช้จ่ายสำนักงาน ปี 2543-2546 เป็น 35.463, 38.127, 43.639 ล้านบาท ตามลำดับ อัตราเพิ่มของค่าใช้จ่ายปี 2544-2546 เป็นร้อยละ 7.511, 14.457, 5.062 ตามลำดับ และอัตราค่าใช้จ่ายต่อผลการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นร้อยละ 13.301, 9.895, 9.919, 9.160 ตามลำดับ

ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่จัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เมื่อพิจารณาจากอัตราค่าใช้จ่ายสำนักงานต่อภาษีที่จัดเก็บได้ ที่มีอัตราลดลงทุกปี เว้นแต่ปี 2545 ที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนเพียงเล็กน้อยอันเนื่องมาจากการเพิ่มข้าราชการและรายจ่ายเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลฯ และ

ในปีงบประมาณ 2546 มีอัตรากำลังใช้จ่ายต่อภาษีที่จัดเก็บได้ลดลง จึงถือได้ว่าการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4 -3 แสดงการเปรียบเทียบการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล กับค่าใช้จ่ายสำนักงาน

ปี	ผลจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล (ล้านบาท)	อัตรากำลังเพิ่ม (ร้อยละ)	รายจ่ายสำนักงาน (ล้านบาท)	อัตรากำลังเพิ่ม (ร้อยละ)	รายจ่าย/การจัดเก็บ
2542	215.015	-	-	-	-
2543	266.608	23.995	35.463	-	13.301
2544	385.312	44.523	38.127	7.511	9.895
2545	439.948	14.179	43.639	14.457	9.919
2546	500.477	13.758	45.848	5.062	9.160

ที่มา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่1 (2542, 2543, 2544, 2545, 2546)

4.2.2 ภาษีมูลค่าเพิ่ม

1) วัดประสิทธิภาพจากค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผลการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในช่วงปีงบประมาณ 2542 – 2546 ดังตารางที่ 4-4 พบว่า ปีงบประมาณ 2542-2546 มีค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม 1.00, 0.79, 1.01, 0.96 และ 1.05 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาช่วงก่อนและหลังการนำระบบกำกับดูแลฯ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานพบว่า เมื่อมีการนำเอาระบบกำกับดูแลมาใช้ตั้งแต่ปี 2544 จนถึงปัจจุบัน ค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บปีงบประมาณ 2544 เพิ่มขึ้นเป็น 1.01 แม้ว่าปี 2544 มีการก่อวินาศกรรม ซึ่งทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดเชียงใหม่ซบเซามาก แต่ผลการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มยังสามารถจัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการและปีก่อนหน้า ซึ่งอาจเนื่องมาจากได้นำระบบการกำกับดูแลมาใช้ ซึ่งการทำงานของระบบจะทำให้ฐานภาษีมูลค่าเพิ่ม ขยายเพิ่มขึ้นจากการกำกับดูแลโดยใกล้ชิดมากขึ้น ในปีงบประมาณ 2545 ค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บลดลงเป็น 0.96 ซึ่งอาจเป็นเพราะระบบการกำกับดูแลได้นำมาใช้ตั้งแต่ปีก่อนหน้าและแนวการกำกับดูแลได้ให้มีการกำกับดูแลรายผู้ประกอบการที่มีศักยภาพในการเสียภาษีและหลีกเลี่ยงภาษีเป็นอันดับแรกๆ ดังนั้นในปีต่อมการทำงานของระบบกำกับจะทำให้ฐานภาษีขยายขึ้นแต่เพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่ลดลงเพราะรายหลังๆ

จะมีขนาดกิจการเล็กกว่ารายต้นๆ และในปีงบประมาณ 2545 เพิ่มขึ้นเป็น 1.05 อาจเนื่องมาจากประสิทธิภาพของระบบกับดูแลฯ ก็ได้เพราะว่าโดยปกติแล้วการขึ้นชำระภาษีของผู้ประกอบการจะขึ้นใกล้เคียงกับปีก่อนๆ มิได้ขึ้นตามรายรับที่เพิ่มขึ้นตามสถานะที่ธุรกิจเติบโตตามภาวะเศรษฐกิจและค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บปี 2544-2546 มีสูงกว่าค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บเฉลี่ย ถือได้ว่าการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มมีประสิทธิภาพเมื่อได้นำระบบงานกำกับดูแลฯ มาปฏิบัติ

ตารางที่ 4-4 แสดงการเปรียบเทียบการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม กับประมาณการจัดเก็บ

ปี	ผลจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม (ล้านบาท)	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	ประมาณการจัดเก็บ (ล้านบาท)	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	ค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บภาษี
2542	831.487	-	830.214	-	1.00
2543	649.869	- 21.843	820.251	- 1.200	0.79
2544	716.606	10.269	711.058	-13.312	1.01
2545	733.093	2.301	764.553	7.523	0.96
2546	811.897	10.750	773.683	1.194	1.05
ค่าเฉลี่ย	748.590	-	779.951	-	0.96

ที่มา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ (2542, 2543, 2544, 2545, 2546)

2) วัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบภาษีมูลค่าเพิ่ม กับมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัดเชียงใหม่(GPP)

ผลการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มเปรียบเทียบกับมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัดเชียงใหม่ (GPP) ระหว่างปีงบประมาณ 2542-2546 ดังตารางที่ 4-5 พบว่า อัตราเพิ่มของภาษีที่จัดเก็บได้สูงกว่าอัตราเพิ่มของมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัดเชียงใหม่ และอัตราเพิ่มของการจัดเก็บภาษีรวม เว้นแต่ปีงบประมาณ 2545 ซึ่งอาจมีสาเหตุต่อเนื่องจาก มีการก่อการร้ายทั่วโลกตั้งแต่ปี 2544 ซึ่งมีผลทำให้นักท่องเที่ยวยกเลิกการเดินทางท่องเที่ยว ส่งผลฐานภาษีมูลค่าเพิ่มลดลง

เมื่อพิจารณาภาษีที่จัดเก็บได้ภายหลังจากนำระบบกำกับดูแลฯ มาปฏิบัติ โดยเฉพาะปีงบประมาณ 2546 ภาษีที่จัดเก็บได้ มีอัตราการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.750 ซึ่งสูงกว่าปีก่อน และสูงกว่าการเปลี่ยนแปลงภาษีที่จัดเก็บได้รวมทุกประเภท ในขณะที่ช่วงเวลาดังกล่าวมีการเกิดโรคซาร์ระบาด ซึ่งมีผลทำให้ยอดขายได้ของผู้ประกอบการลดลงหรือฐานภาษีมูลค่าเพิ่มลดลง

แต่สามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น ถือได้เมื่อมีการนำระบบการกำกับดูแลมาปฏิบัติงาน การจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ มีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4-5 แสดงผลการเปรียบเทียบการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม กับมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัดเชียงใหม่ (GPP)

ปี	GPP		ภาษีจัดเก็บได้รวม		ภาษีมูลค่าเพิ่ม	
	มูลค่า (ล้านบาท)	อัตราเพิ่ม) (ร้อยละ)	มูลค่า (ล้านบาท)	อัตราเพิ่ม (ร้อยละ)	มูลค่า (ล้านบาท)	อัตราเพิ่ม (ร้อยละ)
2542	76,990.-	-	2,097.486	-	831.487	-
2543	73,268.-	-4.834	1,609.115	-23.283	649.869	- 21.843
2544	77,110.-	5.243	1,720.592	6.927	716.606	10.269
2545	88,893.-	15.280	1,824.456	6.036	733.093	2.301
2546	-	-	1,955.105	7.160	811.897	10.750

ที่มา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ (2542, 2543, 2544, 2545, 2546)

: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2547)

3) วัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบภาษีมูลค่าเพิ่ม กับค่าใช้จ่ายสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ผลการศึกษาเปรียบเทียบการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มกับค่าใช้จ่ายสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ดังตารางที่ 4-6 พบว่า ปีงบประมาณ 2543-2546 อัตราค่าใช้จ่ายต่อภาษีที่จัดเก็บได้ ร้อยละ 5.456, 5.320, 5.952 และ 5.647 ตามลำดับ

ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อัตราค่าใช้จ่ายสำนักงานต่อการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มลดลงทุกปี เว้นแต่ปี 2545 ที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากการบรรจุข้าราชการเพิ่มขึ้น จัดซื้ออุปกรณ์สำนักงานเพื่อใช้ในระบบงานกำกับดูแลฯ และต่อมาในปี 2546 มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายต่อภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้ลดลงจากปีก่อนเช่นกัน ถือได้ว่าการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4 -6 แสดงผลการเปรียบเทียบการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม กับค่าใช้จ่ายสำนักงานสรรพากร
พื้นที่เชียงใหม่

ปี	ผลจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม		ค่าใช้จ่ายสำนักงาน		ค่าใช้จ่ายสำนัก งาน/การจัดเก็บ (ร้อยละ)
	มูลค่า (ล้านบาท)	อัตราเพิ่ม (ร้อยละ)	มูลค่า (ล้านบาท)	อัตราเพิ่ม (ร้อยละ)	
2542	831.487	-	-	-	-
2543	649.869	- 21.843	35.463	-	5.456
2544	716.606	10.269	38.127	7.511	5.320
2545	733.093	2.301	43.639	14.457	5.952
2546	811.897	10.750	45.848	5.062	5.647

ที่มา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่1 (2542, 2543, 2544, 2545, 2546)

4.3 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแล

เป็นการศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของระบบงานกำกับดูแลในมุมมอง
ของผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบ ผลการศึกษาจึงแยกออกเป็น 2 ด้าน
ดังต่อไปนี้

4.3.1 ทัศนคติของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานตามระบบ กำกับดูแลฯ

1) ทัศนคติด้านการปฏิบัติงานโดยทั่วไปของเจ้าหน้าที่

1.1) ในการปฏิบัติงานขณะเข้าตรวจสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4-7 พบว่าผู้ประกอบการ
ร้อยละ 94 เห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้มีการแสดงหนังสือนำการตรวจสภาพกิจการแก่ผู้ประกอบการ
ผู้ประกอบการร้อยละ 93 เห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้สอบถามเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ
ผู้ประกอบการร้อยละ 85 เห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้โอกาสผู้ประกอบการสอบถามปัญหาภาษีอากร
และให้ผู้ประกอบการนำเอกสารเข้าไปส่งมอบวันหลัง

ตารางที่ 4 –7 แสดงข้อมูลความเห็นของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลในการตรวจสภาพกิจการของผู้ประกอบการ

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล ในการตรวจสภาพกิจการ	ทำ		ไม่ทำ		ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แสดงหนังสือนำตัวการตรวจสภาพกิจการ	94	94.00	4	4.00	2	2.00
สอบถามเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ	93	93.00	4	4.00	3	3.00
ให้โอกาสผู้ประกอบการสอบถามเกี่ยวกับปัญหาภาษีอากร	85	85.00	8	8.00	7	7.00
นัดให้ผู้ประกอบการนำเอกสารหลักฐานเข้าไปส่งมอบวันหลัง	85	85.00	8	8.00	7	7.00
ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อปฏิบัติทางภาษีต่าง ๆ ที่ถูกต้องแก่ท่าน	79	79.00	8	8.00	13	13.00
แนะนำตัว และอธิบายให้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำกับดูแล ของกรมสรรพากร	72	72.00	14	14.00	14	14.00
คุ้มครองนียบสินค้าคงเหลือ	54	54.00	38	38.00	8	8.00
ตรวจยึดเอกสารของท่านนำกลับสำนักงานสรรพากร	13	13.00	80	8.00	7	7.00
ปฏิบัติงานแบบว่าให้เสร็จ ๆ ไป	8	8.00	66	66.00	26	26.00
ขอสินค้าที่จำหน่ายไปเป็นตัวอย่าง	3	3.00	89	89.00	8	8.00

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติงานตามแผนนโยบายการกำกับดูแลโดยใกล้ชิดของกรมสรรพากร

1.2) ความเห็นเกี่ยวกับการเข้าตรวจสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4-8 พบว่าผู้ประกอบการร้อยละ 83 เห็นว่าเจ้าหน้าที่ยังไม่มีความรู้เพียงพอที่ตรวจและแนะนำผู้เสียภาษีได้ ผู้ประกอบการร้อยละ 78 เห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารหรือชี้แจงให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนได้ และผู้ประกอบการร้อยละ 71 เห็นว่าข้อมูลที่เจ้าหน้าที่มีไม่ถูกต้องสมบูรณ์ทำให้เสียเวลาในการชี้แจงและทำความเข้าใจ

ตารางที่ 4 – 8 แสดงความเห็นของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล
ในรายละเอียดการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รายละเอียดการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ยังไม่มีความรู้เพียงพอที่จะตรวจสอบและแนะนำผู้เสียหายได้	83	83.00
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารหรือชี้แจง ให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนได้	78	78.00
เจ้าหน้าที่ ที่เข้ามาตรวจสอบสภาพกิจการขาดการวางแผนล่วงหน้าที่จะตรวจสอบ ทำให้ผู้เสียหายสับสนและต้องตอบคำถามซ้ำไปซ้ำมาเป็นต้น	72	72.00
ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่มีไม่ถูกต้องสมบูรณ์ ทำให้ผู้เสียหายเสียเวลาในการชี้แจง และทำความเข้าใจ	71	71.00
การเข้าตรวจสอบสภาพกิจการทำให้ผู้เสียหายเสียเวลาในการประกอบกิจการ	63	63.00
มีเจ้าหน้าที่เข้ามาตรวจสอบบ่อยครั้ง รำคาญ	58	58.00
ผู้เสียหายไม่ยอมให้ข้อมูลที่แท้จริงของกิจการ เพราะกลัวว่าจะถูกประเมินภาษีเพิ่มภายหลัง	36	36.00

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติยังไม่มีความรู้เพียงพอที่จะตรวจสอบและแนะนำผู้เสียหาย และสามารถในการสื่อสารหรือชี้แจงผู้ประกอบการให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน

1.3) ความเห็นของผู้ประกอบการต่อการเชิญพบของเจ้าหน้าที่ เพื่อชี้แจงการดำเนินกิจการและการชำระภาษี

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4-9 ผู้ประกอบการร้อยละ 61 เห็นว่ามีความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรมากยิ่งขึ้นเนื่องจากการเชิญพบ เพราะได้รับการแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล ผู้ประกอบการร้อยละ 43 เห็นว่าการเชิญพบของเจ้าหน้าที่ช่วยลดภาระค่าปรับภาษีและเงินเพิ่ม ที่เกิดจากการถูกประเมินภาษีย้อนหลังและไม่ต้องถูกเรียกตรวจสอบบ่อยครั้งเมื่อปฏิบัติถูกต้องตั้งแต่ต้น ผู้ประกอบการร้อยละ 43 เห็นว่าเสียเวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่หลายครั้ง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ

ตารางที่ 4-9 แสดงความเห็นของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับข้อดี/ข้อเสียที่เจ้าหน้าที่กำกับดูแลให้
ผู้ประกอบการไป ชี้แจงการดำเนินกิจการและการชำระภาษี

ข้อดี/ข้อเสียที่เจ้าหน้าที่กำกับดูแลให้ผู้ประกอบการไป ชี้แจงการดำเนินกิจการและการชำระภาษี	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ
ทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรมากยิ่งขึ้น เพราะได้รับการแนะนำที่ดีจาก เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล	61	61.00
ช่วยลดภาระค่าปรับภาษีและเงินเพิ่ม จากการถูกประเมินภาษีย้อนหลังและไม่ต้อง ถูกเรียกตรวจสอบบ่อยครั้งเมื่อปฏิบัติถูกต้องตั้งแต่ต้น	43	43.00
ทำให้เสียเวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่หลายครั้ง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่มีอำนาจ ในการตัดสินใจ	43	43.00
เจ้าหน้าที่ไม่ชี้แจงประเด็นความผิดหรือข้อผิดพลาดอย่างชัดเจนทำให้เสียเวลา จะต้องมาพบอีก	23	23.00
ให้ผู้ประกอบการต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม เนื่องจากต้องจัดหาพนักงานบัญชีที่มีความ สามารถประจำกิจการ	17	17.00
ช่วยให้ผู้ประกอบการประหยัดค่าใช้จ่ายในการปรึกษาและทำบัญชี	8	8.00

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการเชิญพบผู้ประกอบการ
เพื่อชี้แจงการดำเนินกิจการและการชำระภาษีนั้น เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ จึงเห็นได้ว่าการ
เชิญพบในระบบงานกำกับดูแลโดยใกล้ชิดมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างทัศนคติที่ดีของ
ผู้ประกอบการต่อกรมสรรพากรได้

1.4) ความเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้บริการให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ
ของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4-10 พบว่าผู้ประกอบการ
ร้อยละ 39 ได้สอบถามเจ้าหน้าที่กำกับดูแลทุกครั้งที่มีปัญหาภาษีอากร ร้อยละ 38 ของ
ผู้ประกอบการไม่เคยสอบถามเลย และร้อยละ 23 ของผู้ประกอบการไม่ค่อยได้สอบถาม ซึ่งสามารถ
จำแนกต่อไปได้อีกว่า มีสาเหตุเนื่องจาก ร้อยละ 56.52 เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตอบปัญหาไม่ชัดเจน และ
ร้อยละ 30.43 เห็นว่าการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ติดต่อได้ยาก

ตารางที่ 4 - 10 แสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการเคยได้สอบถามหรือขอความช่วยเหลือ
 เหลือ ปัญหาด้านภาษีอากรกับเจ้าหน้าที่กำกับดูแล

การสอบถามหรือการขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
ไม่เคยสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ	38	38.00
สอบถามทุกครั้งที่มีปัญหาด้านภาษีอากร	39	39.00
ไม่ค่อยได้สอบถาม	23	23.00
เพราะ		
- การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ยาก	7	13.04
- เจ้าหน้าที่ตอบปัญหาไม่ชัดเจน	13	56.52
- เหตุผลอื่นๆ	3	30.43
รวม	100	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า งานให้บริการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลมีปัญหาอยู่บ้าง อาจเนื่องเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้การบริการอย่างเต็มที่แก่ผู้ประกอบการในครั้งแรก
 ให้เกิดความประทับใจ และจะเห็นได้ว่ากรณีที่ไม่ค่อยได้สอบถาม ปัญหาที่พบก็เกิดจากเจ้าหน้าที่
 ไม่สามารถตอบปัญหาได้ชัดเจนและถูกต้อง

1.5) ความเห็นของผู้ประกอบการต่อคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4-11 พบว่า ผู้ประกอบการร้อยละ 59 มีความเห็นต่อคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล ว่าสามารถนำไปปฏิบัติได้เพียงบางส่วน ผู้ประกอบการร้อยละ 31 เห็นว่าสามารถนำไปปฏิบัติได้ดีมาก และ
 ผู้ประกอบการร้อยละ 10 เห็นว่าสามารถนำไปปฏิบัติได้น้อย

ตารางที่ 4 – 11 แสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการนำคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติ

คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
สามารถนำไปปฏิบัติได้ดีมาก	31	31.00
นำไปปฏิบัติได้เพียงบางส่วน	59	59.00
นำไปปฏิบัติได้น้อย	10	10.00
ไม่นำไปปฏิบัติเลย	0	0.00
รวม	100	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคำแนะนำของเจ้าหน้าที่สามารถนำไปปฏิบัติได้เพียงบางส่วน ซึ่งอาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้คำแนะนำที่ชัดเจนที่ชัดเจนจนสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง หรือผู้ประกอบการอาจไม่ให้ความสำคัญและยอมรับคำแนะนำของเจ้าหน้าที่

2) ปัญหาด้านองค์ประกอบของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด

2.1) ปัญหาของระบบงานกำกับดูแลที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4-12 พบว่าผู้ประกอบการมีความเห็นว่า ปัญหาของระบบงานกำกับดูแลที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ อันดับแรก 196 คะแนน คือเจ้าหน้าที่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ปัญหาอันดับที่สอง 115 คะแนน ปัญหาเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอที่จะให้คำแนะนำผู้เสียหายได้ ปัญหาอันดับที่สาม 97 คะแนน ปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดธรรมาจริยธรรม หรือข่มขู่

ตารางที่ 4-12 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของระบบงานกำกับดูแลฯ ที่เกิดจากเจ้าหน้าที่
ผู้กำกับดูแล

ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่กำกับดูแล	จำนวนที่เลือก			
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ	51	15	13	196
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอที่จะให้คำแนะนำผู้เสียหายได้	15	23	24	115
เจ้าหน้าที่ขาดอรรถาศัยที่ดี หรือข่มขู่	17	16	14	97
เจ้าหน้าที่ไม่แจ้งประเด็นความผิดที่ชัดเจนแก่ผู้เสียหายกรณีที่จะให้ชำระ ภาษีเพิ่มเติม	6	23	12	76
เจ้าหน้าที่บางคนหาผลประโยชน์จากการกำกับดูแล	11	8	17	66
เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจที่จะให้คำแนะนำผู้เสียหาย	2	6	9	27
เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้ความสนใจสอบถามหรือให้คำแนะนำแก่ท่านเนื่องจาก อ้างว่ามีจำนวนรายในกำกับดูแลมาก	0	8	9	25

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่สามารถปฏิบัติงานได้โดยเด็ดขาดต้องรอปรึกษาหัวหน้าหรือให้หัวหน้าตัดสินใจทำให้เป็นปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบเป็นส่วนใหญ่ทำให้ผู้ประกอบการเสียเวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่หลายๆ ครั้ง และปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถที่เพียงพอที่จะให้คำแนะนำผู้เสียหายได้

2.2) ปัญหาของระบบงานกำกับดูแลฯ ที่เกิดจากผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4-13 พบว่าผู้ประกอบการมีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคของระบบกำกับดูแลฯ ที่เกิดจากผู้ประกอบการเอง ปัญหาอันดับแรก 198 คะแนน คือปัญหาที่มีการติดตามการชำระภาษีทันทีทำให้ต้องชี้แจงกับเจ้าหน้าที่บ่อยครั้งเสียเวลา อันดับสอง 172 คะแนน คือปัญหาเจ้าหน้าที่ออกตรวจกิจการบ่อย ทำให้กิจการเสียเวลาที่ต้องคอยตอบและชี้แจงกับเจ้าหน้าที่ และอันดับที่สาม 136 คะแนน คือปัญหาผู้ประกอบการต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเนื่องจากต้องจ้างพนักงานที่มีความสามารถจัดทำบัญชีและเอกสารให้เป็นปัจจุบัน

ตารางที่ 4-13 แสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัญหาของระบบงานกำกับดูแล
ที่เกิดจากผู้ประกอบการ

ปัญหาของระบบงานกำกับดูแลที่เกิดจากผู้ประกอบการ	จำนวนที่เลือก			
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม คะแนน
มีการติดตามการชำระภาษีทันทีที่ต้องชี้แจงกับเจ้าหน้าที่บ่อยครั้งเสียเวลา	37	38	11	198
เจ้าหน้าที่ออกตรวจกิจการบ่อย ทำให้กิจการเสียเวลา	29	32	21	172
ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเนื่องจากต้องจ้างพนักงานที่มีความสามารถจัดทำบัญชีและเอกสารให้เป็นปัจจุบัน	17	24	37	136
ไม่ยอมเสียภาษีมากจึงเลี่ยงไว้ก่อน เพราะเมื่อถูกเรียกให้ชำระภาษีเพิ่มก็ สามารถต่อรองภาษีได้	15	4	25	78

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า ผู้ประกอบส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบการกำกับดูแลมีการติดตาม
การชำระภาษีทันทีที่ต้องชี้แจงกับเจ้าหน้าที่บ่อยครั้งเสียเวลา อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ขาด
การวางแผนล่วงหน้าทำให้มีการออกตรวจซ้ำซ้อนสร้างความรำคาญให้ผู้ประกอบการได้

2.3) ปัญหาของระบบงานกำกับดูแลที่เกิดจากระบบงานหรือหน่วยงานของ กรม

สรรพากร

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4-14 พบว่าผู้ประกอบ
การมีความเห็นว่าปัญหาของระบบงานกำกับดูแลที่เกิดจากระบบงานหรือหน่วยงานของกรม
สรรพากร ปัญหาอันดับแรก 182 คะแนน คือปัญหาค้นตอนการทำงานมีหลายชั้น ทำให้เสียเวลาใน
การติดต่อหลายครั้ง อันดับสอง 141 คะแนน คือปัญหากฎหมายภาษีอากร ระเบียบหรือแนวปฏิบัติ
ของกรมสรรพากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้ไม่สามารถเสียภาษีได้อย่างถูกต้อง และอันดับ
ที่สาม 100 คะแนน คือปัญหาบทลงโทษผู้ที่เลี่ยงภาษีขาดความเด็ดขาด ทำให้ผู้เสียภาษีก้าวที่จะ
หลีกเลี่ยงการเสียภาษี

ตารางที่ 4 -14 แสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัญหาของระบบงานกำกับดูแล
ที่เกิดจากระบบงานหรือหน่วยงานของกรมสรรพากร

ปัญหาของระบบงานกำกับดูแล ที่เกิดจากระบบงานหรือหน่วยงานของกรม สรรพากร	จำนวนที่เลือก			
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม คะแนน
ขั้นตอนการทำงานมีหลายชั้น ทำให้ท่านเสียเวลาในการติดต่อหลายครั้ง	31	30	29	182
กฎหมายภาษีอากร ระเบียบหรือแนวปฏิบัติของกรมสรรพากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้ไม่สามารถเสียภาษีได้อย่างถูกต้อง	35	8	20	141
บทลงโทษผู้ที่เสียภาษีขาดความเด็ดขาด ทำให้ผู้เสียภาษีก้าวที่จะหลีกเลี่ยงการเสียภาษี	14	26	6	100
ปัญหาเรื่องจำนวนรายที่เจ้าหน้าที่ต้องกำกับดูแลต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่สูงเกินไป เป็นเหตุให้การกำกับดูแลไม่ได้ประสิทธิภาพเท่าที่ควร	6	24	14	80
ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ได้รับไม่ถูกต้องสมบูรณ์ ทำให้ท่านต้องเสียเวลาเข้าพบเพื่อชี้แจง	8	12	26	74
ปัญหาเรื่องงบประมาณและเวลาจำกัด เป็นผลให้เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจในการทำงานไม่เต็มที่	6	0	3	21

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังเห็นว่าการปฏิบัติงานของสรรพากรมีขั้นตอนการดำเนินการที่มีขั้นตอนมากและยุ่งยาก เสียเวลาในการติดต่อ ซึ่งอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้ประกอบการไม่ยอมเข้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่สรรพากรด้วยตนเอง

3) ปัญหาอื่นๆ และความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อระบบกำกับดูแล

3.1) ความเห็นเกี่ยวกับความเข้าใจในระบบกำกับดูแลโดยใกล้ชิด

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4-15 พบว่าผู้ประกอบการร้อยละ 89 มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานกำกับดูแลว่าเป็นระบบงานที่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำด้านภาษีอากรแก่ท่านโดยตรง ผู้ประกอบการร้อยละ 84 เข้าใจว่าเป็นระบบงานที่ผู้ประกอบการทุกรายต้องมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลโดยตรง ผู้ประกอบการร้อยละ 80 เข้าใจว่าเป็นระบบที่ดูแลการเสียภาษีให้ถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

ตารางที่ 4-15 แสดงความเห็นของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับความเข้าใจในระบบงานกำกับดูแล
ผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด

ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานกำกับดูแล ของผู้ประกอบการ	จำนวนผู้ตอบ		
	ถูกต้อง	ไม่ถูกต้อง	ไม่ทราบ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เป็นระบบงานที่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำด้านภาษีอากรแก่ ท่านโดยตรง	89 (89)	5 (5)	6 (6)
เป็นระบบงานที่ผู้ประกอบการทุกรายต้องมีเจ้าหน้าที่คอยดูแล โดยตรง	84 (84)	6 (6)	10 (10)
เป็นระบบที่ดูแลการเสียภาษีให้ถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	80 (80)	6 (6)	14 (14)
เป็นระบบที่ตรวจสอบกิจการของท่านเฉพาะความถูกต้องทาง เอกสารบัญชีเท่านั้น	50 (50)	38 (38)	12 (12)
เป็นระบบที่เมื่อผู้เสียภาษีปฏิบัติหรือชำระภาษีถูกต้อง ไม่ต้องถูก ตรวจสอบ	46 (46)	46 (46)	8 (8)
เป็นระบบที่เจ้าหน้าที่กำกับฯ ต้องตรวจสอบบัญชีเอกสารโดย ละเอียด	37 (37)	52 (52)	11 (11)
เป็นระบบที่ท่านสามารถปรึกษาได้ทุกเรื่องเกี่ยวกับกิจการ	31 (31)	53 (53)	16 (16)

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานกำกับดูแลโดย
ใกล้ชิดค่อนข้างถูกต้อง ซึ่งให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลได้ปฏิบัติตามแนวการ
กำกับดูแล แต่ยังมีบางส่วนที่ยังเข้าใจระบบงานในทางที่ไม่ค่อยจะถูกต้อง กรณีความเห็นที่ว่า
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเฉพาะความถูกต้องทางบัญชีเท่านั้น ซึ่งอาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่กำกับดูแล
ต้องการให้ปัญหาเรื่องข้อผิดพลาดทางบัญชีของผู้ประกอบการในกำกับดูแลมีน้อยที่สุด ดังนั้นใน
การตรวจกำกับดูแลในช่วงแรกๆ จึงต้องมีการตรวจสอบโดยละเอียด

3.2) ความเห็นเกี่ยวกับข้อดีของระบบงานกำกับดูแลฯ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4-16 พบว่า ผู้ประกอบการมีความเห็นว่าระบบกำกับดูแลมีข้อดี อันดับแรกร้อยละ 55 เห็นว่าทำให้ปัญหาด้านการภาษีอากรลดลงเนื่องจากสามารถขอคำปรึกษาได้โดยตรงจากเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล ข้อดีอันดับที่สอง ร้อยละ 48 เห็นว่าทำให้ลดภาระค่าปรับภาษีและเงินเพิ่มจากการประเมินภาษีย้อนหลัง เนื่องจากกิจการได้รับคำแนะนำ/ชี้แจงเกี่ยวกับการเสียภาษีที่ถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพการของกิจการตั้งแต่ต้น และข้อดีอันดับที่สาม ร้อยละ 40 เห็นว่าทำให้ลดความยุ่งยาก ช้าช้อน เนื่องจากการนำเอกสาร หลักฐานต่างๆ ไปประกอบคำให้การหรือชี้แจง

ตารางที่ 4-16 แสดงความเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับข้อดีของระบบกำกับดูแลฯ

ข้อดีของระบบกำกับดูแลฯ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
ทำให้ปัญหาด้านการภาษีอากรลดลง เนื่องจากสามารถขอคำปรึกษาได้โดยตรงจากเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล	55	55
ทำให้ลดภาระค่าปรับภาษีและเงินเพิ่มจากการประเมินภาษีย้อนหลัง เนื่องจากกิจการได้รับคำแนะนำหรือชี้แจงเกี่ยวกับการเสียภาษีที่ถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพการของกิจการตั้งแต่ต้น	48	48
ทำให้ลดความยุ่งยาก ช้าช้อนเนื่องจากการนำเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ไปประกอบคำให้การหรือชี้แจง	40	40
ทำให้ประหยัดเวลาในการเข้าไปติดต่อเจ้าหน้าที่ในการชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ	16	16

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบกำกับดูแลฯ ช่วยทำให้ปัญหาด้านการภาษีอากรลดลง เนื่องจากสามารถขอคำปรึกษาได้โดยตรงจากเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล และลดภาระค่าปรับภาษี กรณีการประเมินภาษีย้อนหลังเนื่องจากระบบกำกับดูแลสามารถตรวจแนะนำได้เป็นปัจจุบัน แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความพอใจในระบบการกำกับดูแลฯ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่

3.3) ความเห็นเกี่ยวกับข้อเสียของระบบงานกำกับดูแลฯ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4-17 พบว่าผู้ประกอบการร้อยละ 45 เห็นว่าทำให้ผู้ประกอบการมีความกังวลใจว่าเมื่อไรจะถูกเรียกตรวจสอบ ผู้ประกอบการร้อยละ 38 เห็นว่าเจ้าหน้าที่ออกตรวจกิจการบ่อยทำให้กิจการเสียเวลา และผู้ประกอบการร้อยละ 36 เห็นว่าทำให้เจ้าหน้าที่บางคนหาผลประโยชน์กับกิจการง่ายขึ้น

ตารางที่ 4 -17 แสดงความเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับข้อเสียของระบบกำกับดูแลฯ

ข้อเสียของระบบกำกับดูแลฯ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
มีความกังวลว่าเมื่อไรจะถูกเรียกตรวจสอบ	45	45
เจ้าหน้าที่ออกตรวจกิจการบ่อย ทำให้กิจการเสียเวลา	38	38
ทำให้เจ้าหน้าที่บางคนหาผลประโยชน์กับกิจการง่ายขึ้น	36	36
ทำให้เสียเวลาในการเตรียมเอกสารเพื่อชี้แจง	34	34

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีความเห็นว่าระบบการกำกับดูแลฯ มีข้อเสีย คือทำให้ผู้ประกอบการมีความกังวลใจว่าเมื่อไรจะถูกเรียกตรวจสอบ แสดงให้เห็นว่าระบบงานกำกับดูแลฯ อาจจะมีผลทำให้ผู้ประกอบการมีการปฏิบัติทางภาษีอากรและชำระภาษีที่ถูกต้องมากขึ้น

3.4) ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับความต้องการให้กรมสรรพากรควร

สนับสนุนด้านใด

ผลศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4-18 พบว่า ผู้ประกอบการมีความเห็นว่ากรมสรรพากรควรสนับสนุน อันดับแรก 212 คะแนน คือการอบรมให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษีเพื่อช่วยลดปัญหาด้านความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี อันดับที่สอง 202 คะแนน คือการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และอันดับที่สาม 110 คะแนน คือจะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลที่กรมสรรพากรจัดส่งมาให้หน่วยปฏิบัติเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการไม่ต้องเสียเวลามาโต้แย้งเรื่องการเสียภาษี

ตารางที่ 4 -18 แสดงความเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับความต้องการให้กรมสรรพากรมีการปรับปรุงหรือสนับสนุน เพื่อให้ระบบการกำกับดูแลฯ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความต้องการให้กรมสรรพากรมีการ ปรับปรุงหรือสนับสนุน เพื่อให้ระบบการกำกับดูแลฯ มีประสิทธิภาพมากขึ้น	จำนวนที่เลือก			
	อันดับ	อันดับ	อันดับ	รวม
	1	2	3	คะแนน
อบรมให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษี เพื่อช่วยลดปัญหาด้านความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี	51	22	15	212
อบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	32	45	16	202
จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลที่จัดส่งมาให้หน่วยปฏิบัติ เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการไม่ต้องเสียเวลาโต้แย้งเรื่องการเสียภาษี ส่งผลให้การกำกับดูแลมีประสิทธิภาพมากขึ้น	14	16	36	110
จัดทำคู่มือการวิเคราะห์การเสียภาษีของธุรกิจแต่ละประเภทเพื่อการเสียภาษีอย่างเป็นธรรม	11	9	25	76

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการให้กรมสรรพากร มีการให้การอบรมให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษี เพื่อช่วยลดปัญหาด้านความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี และอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งอาจเป็นเพราะกฎหมายภาษีอากรเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก และมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง จึงมีความสนใจให้มีการอบรมให้ความรู้ดังกล่าว

4.3.2 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของระบบงานกำกับดูแลโดยใกล้ชิดในทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล

1) ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล

1.1) ปัญหาในขั้นตอนการเตรียมการก่อนการตรวจสภาพกิจการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 ราย ดังตารางที่ 4-19 พบว่าเจ้าหน้าที่กำกับดูแลมีความเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนก่อนการตรวจสภาพกิจการว่าปัญหาอันดับแรก 91 คะแนน คือปัญหาด้านข้อมูลที่นำมาใช้วิเคราะห์การเสี่ยภาษีของผู้เสี่ยภาษีมีไม่เพียงพอ อันดับที่สอง 80 คะแนน คือปัญหาฐานข้อมูลที่กรมจัดทำให้ขาดความถูกต้องน่าเชื่อถือ และอันดับที่สาม 57 คะแนน คือปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบฐานข้อมูลมีไม่เพียงพอ

ตารางที่ 4 -19 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาในขั้นตอนการเตรียมการก่อนตรวจสภาพกิจการ

ปัญหาในขั้นตอนการเตรียมการก่อนตรวจสภาพกิจการ	จำนวนที่เลือก			
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม คะแนน
ปัญหาด้านข้อมูลที่นำมาใช้วิเคราะห์การเสี่ยภาษีของผู้เสี่ยภาษีมีไม่เพียงพอ	22	9	7	91
ฐานข้อมูลที่กรมจัดทำให้ขาดความถูกต้องน่าเชื่อถือ	12	19	6	80
เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบฐานข้อมูลมีไม่เพียงพอ	9	9	12	57
เบี่ยงเคียงในการออกตรวจมีจำกัด	3	1	11	22
ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในทีมงานมีไม่เพียงพอ	1	7	4	21
ขั้นตอนการขออนุมัติออกตรวจสภาพกิจการมีมากเกินไป	1	4	5	16
ไม่มีการวางแผนการตรวจสภาพไว้ล่วงหน้า	2	1	3	11
ปัญหาอื่น ๆ	0	0	2	2

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาในขั้นตอนการเตรียมการก่อนออกตรวจสภาพกิจการนั้น มีปัญหาที่สำคัญคือปัญหาด้านข้อมูลที่นำมาใช้วิเคราะห์การเสี่ยภาษีของผู้เสี่ยภาษีมีไม่เพียงพอ ซึ่งอาจทำให้มีปัญหาค้างโต้แย้งกับผู้ประกอบการในเรื่องข้อมูลหลักฐานที่เจ้าหน้าที่มีกับข้อเท็จจริงของผู้ประกอบการในขั้นการตรวจสภาพกิจการก็เป็นได้

1.2) ปัญหาของระบบงานกำกับดูแลในขั้นตอนการตรวจสอบกิจการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ราย ดังตารางที่ 4-20 พบว่า เจ้าหน้าที่กำกับดูแลให้ความสำคัญกับปัญหาในขั้นตอนการตรวจสอบกิจการ อันดับแรก 103 คะแนน คือ ปัญหาการเข้าตรวจสอบกิจการแล้วไม่พบเจ้าของกิจการหรือผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการได้ ปัญหาอันดับที่สอง 65 คะแนน คือปัญหาเอกสารที่มีไม่สามารถตรวจสอบได้เสร็จสมบูรณ์ได้ ณ สถานประกอบการ และปัญหาอันดับที่สาม 60 คะแนน คือปัญหาผู้เสียหายไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจ เช่นปฏิเสธว่าไม่ทราบ

ตารางที่ 4 -20 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล เกี่ยวกับปัญหาในขั้นตอนการตรวจสอบกิจการ

ปัญหาในขั้นตอนการตรวจสอบกิจการ	จำนวนที่เลือก			
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวมคะแนน
ไม่พบเจ้าของกิจการหรือผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการได้	24	13	5	103
เอกสารที่มีไม่สามารถตรวจสอบได้เสร็จสมบูรณ์ได้ ณ สถานประกอบการ	7	15	14	65
ผู้เสียหายไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจ เช่นปฏิเสธว่าไม่ทราบ	9	10	13	60
การเสียหายของผู้เสียหายไม่สัมพันธ์กับข้อเท็จจริงที่ได้รับจากการตรวจสอบกิจการ	8	6	3	39
ปัญหาในการสื่อสารกับผู้เสียหาย	1	2	9	16
ยานพาหนะมีไม่เพียงพอ	2	2	6	16
เจ้าหน้าที่ในทีมงานทำงานไม่สัมพันธ์กัน หรือขาดการวางแผนล่วงหน้า	0	2	0	4

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่าเป็นการออกตรวจสอบกิจการ มีปัญหาที่สำคัญคือ ไปตรวจไม่พบเจ้าของกิจการหรือผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการได้ และปัญหาเอกสารที่มีไม่สามารถตรวจสอบได้เสร็จสมบูรณ์ได้ ณ สถานประกอบการ ซึ่งอาจจะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเพิ่มปริมาณงานขึ้น เช่น เข้ามาตรวจซ้ำอีกครั้ง เชิญผู้ประกอบการเข้าไปพบ ณ สำนักงาน การปฏิบัติงานไม่สามารถจบได้ในคราวเดียวได้

1.3) ปัญหาของระบบงานกำกับดูแลขั้นตอนการรายงานผลการตรวจสภาพกิจการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ราย ดังตารางที่ 4-21 พบว่า เจ้าหน้าที่กำกับดูแลให้ความสำคัญกับปัญหาในขั้นตอนการรายงานผลการตรวจสภาพกิจการ อันดับแรกเป็น 109 คะแนน คือปัญหาการมีข้อโต้แย้งจากขั้นตอนตรวจสภาพกิจการ จึงต้องเชิญพบผู้เสียหายเพื่อชี้แจงและขอเอกสารเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตรวจสอบซึ่งบางครั้งต้องเชิญพบมากกว่า 1 ครั้ง อันดับสอง 80 คะแนน คือปัญหาข้อมูลที่ได้จากการออกตรวจสภาพกิจการไม่สมบูรณ์ และอันดับที่สาม 54 คะแนน คือปัญหาแบบฟอร์มที่ใช้สำหรับการรายงานไม่เหมาะสมไม่สามารถใช้กับทุกกิจการ

ตารางที่ 4-21 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล เกี่ยวกับปัญหาในขั้นตอนการรายงานผลการตรวจสภาพกิจการ

ปัญหาในขั้นตอนการรายงานผลการตรวจสภาพกิจการ	จำนวนที่เลือก			
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม คะแนน
มีข้อโต้แย้งจากขั้นตอนตรวจสภาพกิจการ จึงต้องเชิญพบผู้เสียหายเพื่อชี้แจงและขอเอกสารเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตรวจสอบ ซึ่งบางครั้งต้องเชิญพบมากกว่า 1 ครั้ง	23	16	8	109
ข้อมูลที่ได้จากการออกตรวจสภาพกิจการไม่สมบูรณ์ ทำให้ต้องตรวจสภาพกิจการซ้ำ/ผู้ประกอบการต้องเข้ามาให้ข้อมูลให้สมบูรณ์	12	20	4	80
แบบฟอร์มที่ใช้สำหรับการรายงานไม่เหมาะสมไม่สามารถใช้กับทุกกิจการ	11	4	13	54
ผู้เสียหายไม่ยินยอมปรับปรุงการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาด	3	10	23	52

ที่มา : จากผลการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่าปัญหาขั้นตอนการรายงานผลการตรวจสภาพกิจการ ปัญหาที่สำคัญคือ ข้อโต้แย้งจากขั้นตอนตรวจสภาพกิจการ จึงต้องเชิญพบผู้เสียหายเพื่อชี้แจงและขอเอกสารเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตรวจสอบซึ่งบางครั้งต้องเชิญพบมากกว่า 1 ครั้ง ซึ่งอาจเป็นปัญหาที่ต่อเนื่องจากข้อมูลหลักฐานที่เจ้าหน้าที่มีกับข้อเท็จจริงของการประกอบกิจการไม่ตรงกัน หรือความไม่เต็มใจที่จะเสียหายของผู้ประกอบการจึงโต้แย้งเพื่อจะได้ชำระภาษีน้อยๆ

ม/ภษ
๕๖๖.๗
เลขหมู่..... 5/127.....
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.4) ปัญหาของระบบงานกำกับดูแลขั้นตอนการเชิญพบผู้เสียหายเพื่อชี้แจง

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ราย ดังตารางที่ 4-22 พบว่า เจ้าหน้าที่กำกับดูแลให้ความสำคัญกับปัญหาในขั้นตอนการเชิญพบผู้เสียหายเพื่อชี้แจง อันดับแรก 104 คะแนน คือปัญหาผู้เสียหายให้บุคคลอื่นเข้ามาพบเจ้าหน้าที่แทนทำให้ไม่สามารถให้ข้อมูลที่แท้จริง และตัดสินใจหรือสรุปเรื่องได้ในคราวเดียว อันดับที่สอง 93 คะแนน คือปัญหาผู้เสียหายไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามเวลานัด และอันดับที่สาม 53 คะแนน คือปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะตรวจสอบและชี้ประเด็นความผิดได้

ตารางที่ 4-22 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล เกี่ยวกับปัญหาในขั้นตอนการเชิญพบผู้เสียหายเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินกิจการและการชำระภาษี

ปัญหาในขั้นตอนการเชิญพบผู้เสียหายเพื่อชี้แจง เกี่ยวกับการดำเนินกิจการและการชำระภาษี	จำนวนที่เลือก			
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม คะแนน
ผู้เสียหายให้บุคคลอื่น เข้ามาพบเจ้าหน้าที่แทน ทำให้ไม่สามารถให้ข้อมูลที่แท้จริง และตัดสินใจหรือสรุปเรื่องได้ในคราวเดียว	16	24	8	104
ผู้เสียหายไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามเวลานัด	24	8	5	93
เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะตรวจสอบ และชี้ประเด็นความผิดได้	2	12	23	53
ผู้เสียหายไม่ยอมรับในประเด็นความผิดหรือข้อกฎหมาย	5	4	13	36
อำนาจการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่มี ต้องรายงานผู้บังคับบัญชาก่อน จึงจะยุติเรื่องได้	0	0	0	0

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาในขั้นตอนการเชิญพบผู้เสียหายเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินการและชำระภาษี คือปัญหาผู้เสียหายให้บุคคลอื่น เข้ามาพบเจ้าหน้าที่แทน ทำให้ไม่สามารถให้ข้อมูลที่แท้จริง และตัดสินใจหรือสรุปเรื่องได้ในคราวเดียว ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการสอบถามและขั้นตอนการทำงานมากขึ้น

1.5) ปัญหาของระบบงานกำกับดูแลในขั้นตอนยุติการตรวจสอบกิจการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ราย ดังตารางที่ 4-23 พบว่า เจ้าหน้าที่กำกับดูแลให้ความสำคัญกับปัญหาในขั้นตอนยุติการตรวจสอบกิจการ อันดับแรก 113 คะแนน คือปัญหาผู้เสียหายยอมรับประเด็นความผิดแต่ไม่มีเงินชำระภาษี อันดับที่สอง 97 คะแนน คือ ปัญหาไม่มีเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐานของผู้เสียหายเนื่องจากปริมาณงานอื่นๆ นอกจากการตรวจสอบกิจการมีเข้ามาตลอดเวลา และอันดับที่สาม 45 คะแนน คือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถหาประเด็นความผิดที่ให้ผู้เสียหายยอมรับได้

ตารางที่ 4-23 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล เกี่ยวกับปัญหาในขั้นตอนการยุติการตรวจสอบกิจการ

ปัญหาในขั้นตอนการยุติการตรวจสอบกิจการ	จำนวนที่เลือก			
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม คะแนน
ผู้เสียหายยอมรับประเด็นความผิดแต่ไม่มีเงินชำระภาษี	25	15	8	113
ไม่มีเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐานของผู้เสียหายเนื่องจากปริมาณงานอื่นๆ นอกจากการตรวจสอบกิจการมีเข้ามาตลอดเวลา	17	18	10	97
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถหาประเด็นความผิดที่ให้ผู้เสียหายยอมรับได้	5	9	12	45
ขั้นตอนการขออนุมัติคดีเรื่องและรายงานที่ต้องจัดทำมีมากเกินไป	3	6	20	41
ปัญหาอื่น ๆ	0	2	0	4

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาลำดับการยุติการตรวจสอบกิจการ คือปัญหาผู้เสียหายยอมรับประเด็นความผิดแต่ไม่มีเงินชำระภาษี อาจเนื่องจากการจัดเก็บภาษีของสรรพากร ในปัจจุบันต้องการให้ผู้ประกอบการมีความเต็มใจที่จะเสียภาษีเองและต้องการให้ผู้ประกอบการชำระภาษีในปัจจุบันให้ครบถ้วนซึ่งจะสามารถทำให้ภาษีที่จัดเก็บได้ยั่งยืนมากกว่าที่จะประเมินภาษีย้อนหลัง

1.6) ปัญหาของระบบงานกำกับดูแลขั้นตอนการกำกับดูแลภายหลังจากการยุติ
การตรวจสภาพกิจการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ราย ดังตารางที่ 4-24 พบว่า เจ้าหน้าที่กำกับดูแลให้ความสำคัญกับปัญหาในขั้นตอนการกำกับดูแลภายหลังจากการยุติการตรวจสภาพกิจการ อันดับแรกเป็น 104 คะแนน คือปัญหาจำนวนรายชื่อผู้ประกอบการในกำกับดูแลมีจำนวนมากทำให้ดูแลไม่ทั่วถึง อันดับที่สอง 70 คะแนน คือปัญหาเรื่องการขอข้อมูล และรายงานต่างๆ จากส่วนกลางบ่อยครั้งทำให้เสียเวลาในการจัดทำ และอันดับที่สาม 64 คะแนน คือปัญหาไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่กรมจัดหาให้กับระบบกำกับดูแลได้

ตารางที่ 4-24 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล เกี่ยวกับปัญหาในขั้นตอนการกำกับดูแล
ภายหลังจากการยุติการตรวจสภาพกิจการ

ปัญหาในขั้นตอนการกำกับดูแลภายหลังจาก ยุติการตรวจสภาพกิจการ	จำนวนที่เลือก			
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม คะแนน
ปัญหาจำนวนรายชื่อผู้ประกอบการในกำกับดูแลมีจำนวนมาก ทำให้ดูแล ไม่ทั่วถึง	30	4	6	104
ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เชื่อมต่อระบบกำกับดูแลไม่เพียงพอ	1	13	13	42
ปัญหาไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่กรมจัดหาให้กับระบบกำกับดูแลได้ เช่น กรมศุลกากร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพสามิต เป็นต้น	8	11	18	64
ปัญหาเรื่องการขอข้อมูล และรายงานต่างๆ จากส่วนกลางบ่อยครั้งทำให้ เสียเวลาในการจัดทำ	9	17	9	70
ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถที่จะให้คำแนะนำผู้ประกอบการ ด้านภาษี	2	5	4	20

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาในขั้นการกำกับดูแลฯ คือปัญหา
จำนวนรายชื่อผู้ประกอบการในการกำกับดูแลมีจำนวนมากดูแลไม่ทั่วถึง ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้
เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้บริการที่ดีกับผู้ประกอบการในกำกับดูแล

2) ปัญหาด้านองค์ประกอบของระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย

2.1) ปัญหาของระบบงานกำกับดูแลที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ราย ดังตารางที่ 4-25 พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าปัญหาที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความสำคัญอันดับแรก 98 คะแนน คือ ปัญหาเรื่องขวัญกำลังใจในการทำงาน อันดับที่สอง 70 คะแนน คือปัญหาด้านความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรและระเบียบวิธีปฏิบัติไม่เพียงพอ และอันดับที่สาม 67 คะแนน คือปัญหาเรื่องความเพียงพอของอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4-25 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล เกี่ยวกับปัญหาของระบบงานกำกับดูแลที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ปัญหาของระบบงานกำกับดูแล ที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	จำนวนที่เลือก			
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม คะแนน
ปัญหาเรื่องขวัญกำลังใจในการทำงานไม่เพียงพอ	18	19	6	98
ปัญหาด้านความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรและระเบียบวิธีปฏิบัติไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่	13	4	23	70
ปัญหาเรื่องความเพียงพอของอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่	10	15	7	67
ปัญหาเรื่องความพร้อมของเจ้าหน้าที่ และการวางแผนล่วงหน้า	8	9	7	49
ปัญหาด้านความเต็มใจในการให้คำแนะนำและบริการที่ดีแก่ผู้ประกอบการ	1	3	7	16

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาของระบบงานกำกับดูแลที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ คือปัญหาเรื่องขวัญกำลังใจในการทำงานไม่เพียงพอ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้มีการคอร์รัปชันหรือไม่สามารถอุทธรณ์เวลาให้กับการปฏิบัติราชการทั้งหมดได้

2.2) ปัญหาของระบบงานกำกับดูแลที่เกิดจากผู้ประกอบการในกำกับดูแล

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ราย ดังตารางที่ 4-26 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากผู้ประกอบการในกำกับดูแล อันดับแรก 95 คะแนน คือผู้ประกอบการไม่ให้ความสำคัญกับระบบการจัดการด้านบัญชีและภาษีอากร อันดับที่สอง 86 คะแนน คือปัญหาผู้ประกอบการไม่มีความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองในฐานะเป็นเสียภาษีและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลในฐานะเป็นผู้เก็บภาษีแทนรัฐ และอันดับที่สาม 64 คะแนน คือผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่เห็นว่าเป็นการเสียเวลาที่จะติดต่อเอง

ตารางที่ 4-26 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล เกี่ยวกับปัญหาของระบบงานกำกับดูแลที่เกิดจากผู้ประกอบการในกำกับดูแล

ปัญหาด้านผู้ประกอบการ	จำนวนที่เลือก			
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม คะแนน
ผู้ประกอบการไม่ให้ความสำคัญกับระบบการจัดการด้านบัญชีและภาษีอากร	18	14	13	95
ผู้ประกอบการไม่มีความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองในฐานะเป็นเสียภาษีและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลในฐานะเป็นผู้เก็บภาษีแทนรัฐ	18	12	8	86
ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือเห็นว่าเป็นการเสียเวลาที่จะติดต่อเอง	10	14	6	64
ปัญหาผู้ประกอบการมีการต่อรองจำนวนภาษีที่สามารถจะเสียได้ ทำให้เสียเวลา	4	10	23	55

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ประกอบการไม่ให้ความสำคัญกับระบบการจัดการด้านบัญชีและภาษีอากร ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาข้อผิดพลาดทางบัญชีและภาษีอากรเป็นประจำทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเรียกตรวจสอบบ่อย ๆ

2.3) ปัญหาของระบบงานกำกับดูแลฯ ที่เกิดจากระบบงานหรือหน่วยงานของกรมสรรพากร

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ราย ดังตารางที่ 4-27 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากระบบงานหรือหน่วยงานของกรมสรรพากร อันดับแรก 90 คะแนน คือปัญหาเรื่องจำนวนรายที่ต้องกำกับดูแลต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่สูงเกินไป เป็นเหตุให้

การกำกับดูแลไม่ได้ประสิทธิภาพเท่าที่ควร อันดับที่สอง 79 คะแนน คือปัญหาเรื่องงบประมาณและเวลาจำกัด เป็นผลให้เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจในการทำงานไม่เต็มที่ และอันดับที่สาม 73 คะแนน คือปัญหาไม่มีบทลงโทษที่เด็ดขาดต่อผู้ที่หลีกเลี่ยงภาษีและให้บริการพิเศษแก่ผู้ที่เสียภาษีที่ชำระถูกต้อง

ตารางที่ 4-27 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล เกี่ยวกับปัญหาของระบบงานกำกับดูแลที่เกิดขึ้นจากระบบงานหรือหน่วยงานของกรมสรรพากร

ปัญหาด้านหน่วยงานกรมสรรพากร	จำนวนที่เลือก			
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม คะแนน
ปัญหาเรื่องจำนวนรายที่ต้องกำกับดูแลต่ออัตราค่าล่วงเวลาที่สูงเกินไป เป็นเหตุให้การกำกับดูแลไม่ได้ประสิทธิภาพเท่าที่ควร	14	19	10	90
ปัญหาเรื่องงบประมาณและเวลาจำกัด เป็นผลให้เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจในการทำงานไม่เต็มที่	13	12	16	79
ปัญหาไม่มีบทลงโทษที่เด็ดขาดต่อผู้ที่หลีกเลี่ยงภาษีและให้บริการพิเศษแก่ผู้ที่เสียภาษีที่ชำระถูกต้อง	10	15	13	73
ปัญหาด้านการแก้ไขระเบียบ แนวปฏิบัติ หรือข้อกฎหมายบ่อยครั้งเกินไป ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสับสน	13	4	11	58

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาเรื่องจำนวนรายที่ต้องกำกับดูแลต่ออัตราค่าล่วงเวลาที่สูงเกินไป เป็นเหตุให้การกำกับดูแลไม่ได้ประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งอาจเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาที่จะดูแลได้ทั่วถึงตามนโยบายของระบบงานต้องการอย่างเต็มที่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

3) ปัญหาอื่นๆ และความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อระบบกำกับดูแล

3.1) ความเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล เกี่ยวกับความต้องการให้กรมสรรพากรสนับสนุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบการกำกับดูแล

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ราย ดังตารางที่ 4-28 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่ากรมสรรพากรควรสนับสนุน อันดับแรก 81 คะแนน คือ ควรมีการจัดทำคู่มือการวิเคราะห์การเสียภาษีของธุรกิจแต่ละประเภทธุรกิจ อันดับสอง 81 คะแนน ควรให้การอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ และอันดับสาม 79 คะแนน ควรมีการจัดส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีของผู้เสียภาษีเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบ

ตารางที่ 4-28 แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับความต้องการให้กรมสรรพากรสนับสนุน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบกำกับดูแลฯ

ความต้องการของเจ้าหน้าที่	จำนวนที่เลือก			
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม คะแนน
ให้มีการจัดทำคู่มือการวิเคราะห์การเสียภาษีของธุรกิจแต่ละประเภท	15	14	8	81
จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	15	10	16	81
จัดส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีของผู้เสียภาษีเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบ	13	14	12	79
จัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษี	7	12	13	58

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดทำคู่มือการวิเคราะห์การเสียภาษีของธุรกิจแต่ละประเภท แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีปัญหากับมาตรฐานหรือตัวชี้วัดว่าผู้ประกอบการมีการชำระภาษีที่ถูกต้องเหมาะสม ให้เป็นหลักเกณฑ์เดียวกันสำหรับประเภทกิจการเดียวกัน

3.2) ความเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล

เกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพกิจการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ราย ดังตารางที่ 4-29 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับการออกตรวจสอบสภาพกิจการ อันดับแรก 114 คะแนน ว่าการตรวจสอบสภาพกิจการช่วยให้สามารถวิเคราะห์การเสียหายของผู้ประกอบการได้ชัดเจนขึ้น อันดับที่สอง 97 คะแนน คือเห็นว่าการตรวจสอบสภาพกิจการสามารถช่วยให้ความเป็นธรรมในด้านการเสียหายแก่ผู้เสียหายในประเภทกิจการเดียวกัน และอันดับที่สาม 64 คะแนน คือการตรวจสอบสภาพกิจการช่วยลดปัญหาข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการเสียหายของเจ้าหน้าที่กับผู้ประกอบการ

ตารางที่ 4-29 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล เกี่ยวกับผลของการออกตรวจสอบสภาพกิจการ

ผลของการออกตรวจสอบสภาพกิจการ	จำนวนที่เลือก			
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม คะแนน
ช่วยให้สามารถวิเคราะห์การเสียหายของผู้ประกอบการได้ชัดเจนขึ้น	30	10	4	114
ให้เป็นธรรมในด้านการเสียหายแก่ผู้เสียหายในประเภทกิจการเดียวกัน	12	26	9	97
ทำให้ลดข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการเสียหายกับผู้ประกอบการ	4	11	30	64
ช่วยระยะเวลาในการทำรายงาน สรุปผล และยุติเรื่องในแต่ละรายที่กำกับดูแล	4	3	7	25

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ เจ้าหน้าที่กำกับดูแลส่วนใหญ่เห็นว่าการออกตรวจสอบสภาพกิจการมีส่วนช่วยให้สามารถวิเคราะห์การเสียหายของผู้ประกอบการได้ชัดเจนขึ้น และให้เป็นธรรมในการเสียหายแก่ผู้ประกอบการมากขึ้น

3.3) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล เกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ราย ดังตารางที่ 4-30 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลฯ อันดับแรก 102 คะแนน เห็นว่าช่วยให้การปฏิบัติงานและการจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้นและกรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าระบบจัดเก็บแบบเดิม อันดับที่สอง 51 คะแนน เห็นว่างานที่ปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแล

ผู้เสียภาษีฯ ช่วยให้ผู้ประกอบการหรือผู้เสียภาษีมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีดีขึ้นและมีความเต็มใจเสียภาษีมากขึ้นกว่าระบบงานเดิม และอันดับที่สาม 46 คะแนน เห็นว่าความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4 -30 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลต่อระบบงานกำกับดูแลฯ

ความเห็นต่อระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิด	จำนวนที่เลือก			
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม คะแนน
ระบบกำกับดูแลฯ ช่วยให้การปฏิบัติงานและการจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้นและกรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าระบบจัดเก็บแบบเดิม	25	12	3	102
คิดว่างานที่ปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลผู้เสียภาษีฯ ช่วยให้ผู้ประกอบการ/ผู้เสียภาษีมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีดีขึ้นมีความเต็มใจเสียภาษีมากขึ้น	5	12	12	51
ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการจัดเก็บภาษี	7	9	7	46
จำนวนรายผู้ประกอบการต่อเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพการกำกับฯ	5	9	7	40
ระเบียบข้อกำหนดและขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลที่มีมากและยุ่งยาก มีผลต่อการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานต่อผู้ประกอบการที่ต้องกำกับดูแลแต่ละราย	5	2	15	34
เครื่องมือ อุปกรณ์และเบ็ดเตล็ด ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานที่กรมสรรพากรจัดให้มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3	6	7	28

ที่มา : จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบกำกับดูแลฯ ช่วยให้การปฏิบัติงานและการจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้นและกรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าระบบจัดเก็บแบบเดิม

4) สรุปโดยปัญหาและอุปสรรคของระบบงานกำกับดูแลในมุมมองของทั้งสองด้าน

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของระบบงานกำกับดูแล โดยพิจารณาเปรียบเทียบทั้งด้านผู้ประกอบการในกำกับดูแล และเจ้าหน้าที่แล้วพบว่าปัญหาในเรื่องเดียวกันมีความเห็นที่เหมือนกันและต่างกัน ดังนี้

ทัศนคติ	ผู้ประกอบการ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ
1.ปัญหาใน ขั้นตอนขณะ การตรวจสอบ กิจการ	มีความเห็นว่าปัญหาที่สำคัญ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลยังไม่มีความรู้เพียงพอที่จะตรวจสอบและแนะนำผู้เสียภาษีได้ อันดับที่สอง คือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารหรือชี้แจง ให้ผู้ประกอบการเกิดความเข้าใจที่ชัดเจนได้ และอันดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ไม่มีการวางแผนการตรวจไว้ล่วงหน้า	มีความเห็นว่าปัญหาที่สำคัญ อันดับแรก คือไม่พบเจ้าของกิจการหรือผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการได้ อันดับที่สอง คือเอกสารที่มี ณ สถานประกอบการไม่เพียงพอที่จะตรวจสอบให้เสร็จสมบูรณ์ได้ ณ สถานประกอบการ และอันดับที่สาม คือ ผู้เสียภาษีไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบให้เสร็จสมบูรณ์ได้ในคราวเดียว
2.ปัญหาใน ขั้นตอนการเชิญ พบและสรุปผล การตรวจสอบ กิจการ	มีความเห็นว่าปัญหาที่สำคัญ อันดับแรก คือปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจทำให้เสียเวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่หลายครั้งกว่าจะจบเรื่อง อันดับที่สอง คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่ชี้แจงประเด็นความผิดหรือข้อผิดพลาดอย่างชัดเจนทำให้เสียเวลาจะต้องเข้าพบเพื่อชี้แจงที่ละประเด็น และอันดับที่สาม เห็นว่าทำให้ผู้ประกอบการต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเนื่องจากต้องจัดหาพนักงานบัญชีที่มีความสามารถประจำ ณ สถานประกอบการ	มีความเห็นว่าปัญหาที่สำคัญ อันดับแรก คือผู้ประกอบการให้บุคคลอื่นเข้ามาพบแทนทำให้ไม่สามารถให้ ข้อมูลที่แท้จริง จึงไม่สามารถสรุปเรื่องในคราวเดียวได้ อันดับที่สอง คือผู้ประกอบการไม่มาพบตามเวลานัด และอันดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะตรวจสอบและชี้ประเด็นความผิดได้
3.ปัญหาใน ขั้นตอนการ กำกับดูแล หลังจากการ ตรวจสอบ กิจการ	มีความเห็นว่าปัญหาที่สำคัญในการกำกับดูแล คือ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถ ทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ขาดความมั่นใจในการนำคำแนะนำที่ได้รับไปปฏิบัติได้เพียงบางส่วนเท่านั้น และปัญหาความถูกต้องของข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการวิเคราะห์การชำระภาษีของผู้เสียภาษี	มีความเห็นว่าปัญหาที่สำคัญในการกำกับดูแล คือปัญหาจำนวนรายที่ต้องกำกับดูแลมีจำนวนมากทำให้ดูแลไม่ทั่วถึง ปัญหาเรื่องการขอข้อมูลหรือรายงานจากส่วนกลางบ่อยครั้งทำให้เสียเวลาในการจัดทำรายงาน และปัญหาไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ที่กรมสรรพากรจัดหาให้ในระบบงานกำกับดูแลบนเครือข่ายส่วนราชการได้