

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร มี 2 แนวคิดคือ

แนวคิดที่ 1 ในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ซึ่งปรากฏในเอกสาร บทสรุปผู้บริหารเรื่องยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติราชการกรมสรรพากร ปี 2547 กล่าวโดยสรุปได้ว่า ภารกิจและยุทธศาสตร์ในภาพรวมมี 3 ด้าน (กรมสรรพากร, 2547)

- 1) ด้าน IT¹ เป็นแกนนำผลักดันองค์กร
- 2) ด้านบริการผู้เสียภาษีแบบมีเจ้าภาพเพื่อสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี
- 3) ด้านสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบภาษี

ซึ่งด้านการสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบภาษีเป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย e-Revenue ของกรมสรรพากร จัดตั้งศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบเป็นหน่วยงานเจ้าภาพ และมีโครงการหลักเน้นการลงพื้นที่เพื่อสำรวจและให้บริการผู้เสียภาษี ณรงค์และติดตามผู้เสียภาษี ที่อยู่นอกระบบภาษี เป็นการเพิ่มจำนวนผู้เสียภาษีอากรรายใหม่ ให้เข้าสู่ระบบภาษีมากขึ้นและการปรับปรุงฐานผู้เสียภาษีรายเดิมที่มีอยู่ในฐานข้อมูลกรมสรรพากร โดยมีความมุ่งหวังจากการสำรวจ คือ

- 1) เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เสียภาษีอยู่แล้ว เกิดการยอมรับในระบบการเก็บภาษี
- 2) เพื่อสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี
- 3) เพื่อการเก็บภาษีอย่างเป็นธรรมและยั่งยืน
- 4) เพื่อนำผู้ประกอบการที่อยู่นอกระบบเข้าสู่ระบบภาษี

โดยต้องเปลี่ยนแปลงแนวทางปฏิบัติการดำเนินการกับผู้เสียภาษีที่เป็นบุคคลธรรมดาแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนการติดตามผู้ประกอบการที่อยู่นอกระบบภาษีเน้นผู้ประกอบการที่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีแต่ยังไม่อยู่ในฐานข้อมูลเสียภาษีของกรมสรรพากร และผู้ประกอบการที่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีและอยู่ในฐานข้อมูลผู้เสียภาษีกรมสรรพากรแล้วแต่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการ โดยมีตัวชี้วัด

¹ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

ได้แก่ การปรับปรุงฐานผู้เสียภาษีและจัดการผู้เสียที่อยู่นอกระบบ โดยการเพิ่มจำนวนผู้เสียภาษีให้เข้าสู่ระบบภาษีมากขึ้น เพื่อการจัดเก็บภาษีมากขึ้น เพื่อการจัดเก็บภาษีที่ทั่วถึงเป็นธรรมช่วยให้การแข่งขันของภาคเอกชนอยู่บนพื้นฐานที่เท่าเทียมกันมากขึ้น รัฐมีรายได้สูงขึ้นโดยไม่เป็นภาระของผู้ประกอบการที่เสียภาษีถูกต้องแล้ว และการสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน

แนวคิดที่ 2 ในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร มีแนวคิดในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร หลักที่สำคัญ 2 ประการได้แก่ (สุรใจ ศิริบุษงค์, 2538: 17 - 23)

1) ผู้บริหารภาษีอากรมีหน้าที่ จัดเก็บภาษีตามที่กฎหมายภาษีอากร โดยมีปรัชญาในการบริหารภาษีที่ควรจะเป็น คือเพื่อให้มีการจัดเก็บภาษีที่สอดคล้องกับบทบัญญัติและเจตนารมณ์ของกฎหมายภาษีอากร จะต้องจัดเก็บภาษีให้เป็นไปอย่างทั่วถึง (Equally) เป็นธรรม (Fairly) และสม่ำเสมอ (Uniformly) ให้มากที่สุด

2) ในการบริหารภาษีควรมีเป้าหมายสำคัญ 2 ด้าน คือ

2.1) การพยายามยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษี (Voluntary Compliance) ของประชาชนโดยทั่วไป

2.2) พยายามเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการบริหารงานภายในองค์กรที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการบริหาร

การบริหารงานในองค์กรของกรมสรรพากร โดยสรุปว่าการใช้นโยบายในการบริหารต้องกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน เพื่อให้องค์กรสามารถจัดการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารและผู้ปฏิบัติต้องดำเนินการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของผลการดำเนินงานจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงซึ่งเรียกว่าการควบคุมด้วยการบริหาร ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน คือ (กรมสรรพากร , 2541)

1) การกำหนดมาตรการที่เหมาะสมและเป็นมาตรฐานที่สามารถวัดได้

2) การวัดผลโดยการเปรียบเทียบและเป็นมาตรฐานที่สามารถวัดได้ข้อมูล ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต้องมีการรวบรวม วิเคราะห์ เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

3) การแก้ไข หลังการเปรียบเทียบกับมาตรฐานแล้ว ต้องมีการแก้ไขวิธีการ ระเบียบวิธีปฏิบัติงานหรือมีการปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานที่วางไว้ โดยมาตรฐานที่กำหนดไว้อาจเป็นสิ่งที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ในบางโอกาสจึงทำให้ไม่เกิดผลสำเร็จของงานตามเป้าหมาย

2.1.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับหลักความเสมอภาคหรือหลักความยุติธรรมในการเสียภาษี

การจัดเก็บภาษีอากรต้องคำนึงถึงความเสมอภาคหรือความยุติธรรมซึ่งเป็นหัวใจของระบบภาษีที่ดี ความยุติธรรมหรือความเสมอภาค โดยสามารถแบ่งแยกออกเป็นสองส่วนคือ (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม , 2543:148-152)

1) ความเสมอภาคในทางทฤษฎี แบ่งออกเป็น 2 หลักคือ

1.1) หลักของความเป็นธรรมโดยสมบูรณ์ (Principle of Absolute Equity) โดยวัดความเป็นธรรมในการเสียภาษีของประชาชนทุกคนในรูปของตัวเงิน กล่าวคือ ผู้เสียภาษีทุกคนควรจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเงินที่เท่ากัน หรือภาระค่าใช้จ่ายของรัฐบาลนั้นควรจะต้องกระจายแก่ผู้เสียภาษีทุกคนในจำนวนที่เท่ากัน ความเสมอภาคหรือความเป็นธรรมตามหลัก Absolute Equity นั้นจะใช้ได้ต่อเมื่อผู้เสียภาษีทุกคนมีฐานะทางเศรษฐกิจเหมือนกัน และรู้จำนวนผู้เสียภาษีที่แน่นอน อาจทำได้โดยการนำรายจ่ายของรัฐบาลเป็นตัวตั้งแล้วหารด้วยจำนวนผู้เสียภาษีทุกคนแล้วเก็บภาษีในแบบของการเหมาจ่าย เช่นภาษีรัชชูปการ เป็นต้น ในทางเป็นจริงแล้วฐานะทางเศรษฐกิจของแต่ละคนไม่เท่ากัน ดังนั้น หลักความยุติธรรมโดยสมบูรณ์จึงไม่อาจใช้ได้ ในทางปฏิบัติเพราะจะ ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในสังคม

1.2) หลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์ (Modified Equity Principles) แบ่งออกเป็นสองหลักประกอบด้วย

1.2.1) การเก็บภาษีตามหลักผลประโยชน์ที่ได้รับ (The Benefit Principle) โดยผู้ที่ได้รับส่วนของประโยชน์จากบริการใดของรัฐ จะต้องเป็นผู้เสียภาษีเพื่อค่าใช้จ่ายในการผลิตการ นั้นตามสัดส่วนของผลประโยชน์ที่ตนได้รับ

1.2.2) การเก็บภาษีตามหลักความสามารถในการเสียภาษี (The Ability to Pay Principle) โดยจะวัดความเสมอภาคในการเสียภาษีโดยการใช้การเสียสละความพึงพอใจ (Sacrifice of Utility) ของผู้เสียภาษีเป็นเครื่องวัด

2) ความเสมอภาคในทางปฏิบัติ

ความยุติธรรมในการจัดเก็บภาษีได้พิจารณาตามหลักเกณฑ์ของทฤษฎีต่าง ๆ แล้ว และจะต้องพิจารณาความยุติธรรมที่เกิดจากการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีด้วย การจัดเก็บภาษีที่ไม่ทั่วถึง หรือมีการเลือกปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในหมู่ผู้เสียภาษี ดังนั้น เพื่อในการบริหารจัดการเก็บภาษีที่ดีจะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรมโดยมีเจ้าหน้าที่เก็บภาษีที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตและประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างทั่วถึงและไม่มี การเลือกปฏิบัติ ทั้งพยายามป้องกันมิให้มีการหลบเลี่ยงภาษีโดยไม่ผิดกฎหมาย (Tax Avoidance) และสามารถป้องกันและปราบปรามผู้หนีภาษี (Tax Evasion) อย่างได้ผล

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

แนวทางปฏิบัติกรมสรรพากรการสำรวจสถานประกอบการตามระบบงานสำรวจที่ 06/2546 สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบภาษี ดำเนินการได้อย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน กรมสรรพากรจึงกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้ (กรมสรรพากร, ศูนย์สำรวจและ ติดตามธุรกิจนอกระบบ,2546)

1) ขอบเขตการปฏิบัติงานสำรวจ

การสำรวจต้องไม่ซ้ำรายในปีงบประมาณ เว้นแต่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามีข้อมูลเปลี่ยนแปลงไปซึ่งจะต้องดำเนินการสำรวจใหม่ โดยจะต้องกำหนดการสำรวจออกเป็น

- 1.1) การสำรวจพื้นที่เป้าหมาย
- 1.2) การสำรวจรายเป้าหมาย
- 1.3) การสำรวจนิติบุคคลตั้งใหม่

2) การจัดตั้งทีมบริหารการสำรวจและทีมสำรวจ

2.1) ทีมบริหารการสำรวจ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ระดับ 7 เป็นหัวหน้าทีมงานพร้อมเจ้าหน้าที่ร่วมทีมอย่างน้อย 5 คน ในกรณีจำเป็นอาจใช้เจ้าหน้าที่ระดับ 6 ซึ่งมีความเหมาะสมเป็นหัวหน้าทีมงานปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่

2.2) ทีมสำรวจประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สำรวจประจำสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสายงานละอย่างน้อย 2 คน มีข้าราชการเป็นหัวหน้าสายงาน(ควรเป็นระดับ 5 ขึ้น ไป) ภายใต้การควบคุมดูแลของสรรพากรพื้นที่สาขา

3) หน้าที่และการดำเนินการของทีมบริหารการสำรวจ

3.1) พิจารณาแผนงานสำรวจพื้นที่เป้าหมายที่ได้รับจากทีมสำรวจ เพื่อเสนอขออนุมัติจาก สรรพากรพื้นที่ เมื่อได้รับอนุมัติแล้วให้แจ้งสรรพากรพื้นที่สาขาดำเนินการ

3.2) จัดทำแผนงานสำรวจรายเป้าหมาย ที่มีข้อมูลบ่งชี้ถึงการไม่ยื่นเสียภาษีหรือความผิดปกติในการเสียภาษี จากการหาข้อมูลเอง กรมสรรพากรหรือสำนักงานสรรพากรภาคส่งให้หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแจ้งมา ส่งให้ทีมสำรวจเพื่อออกสำรวจสถานประกอบการ

3.3) การคัดเลือกรายเป้าหมาย ต้องเป็นรายที่ยังประกอบกิจการอยู่และไม่ควรซ้ำกับรายเป้าหมายเดิม หรือรายในพื้นที่เป้าหมายที่ได้ดำเนินการสำรวจ หรือถูกทีมกำกับดูแลตรวจสภาพกิจการไปแล้ว ในปีงบประมาณเดียวกัน เว้นแต่รายที่มีสภาพการประกอบกิจการเปลี่ยนแปลงอันมีผลกระทบโดยตรงต่อการจัดเก็บภาษีอากร

3.4) รับเอกสารจากการสำรวจเพื่อวิเคราะห์และจัดส่งข้อมูลของผู้ประกอบการ นิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดา ที่อยู่ในทีมกำกับดูแลส่งให้ทีมกำกับดูแล สำหรับข้อมูลของผู้ประกอบการที่ไม่อยู่ในทีมกำกับดูแล ส่งให้ฝ่ายวางแผนและประเมินผล เพื่อโอนเข้าทีมกำกับดูแลต่อไป

3.5) ติดตามการเสียวกษณัผู้ประกอบการบุคคลธรรมดา กรณีไม่ยินยอมชำระภาษีตามคำแนะนำของทีมสำรวจ เฉพาะผู้ประกอบการที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ที่ไม่มีการแบ่งงาน โดยจัดทำสำนวนแยกเป็นรายผู้ประกอบการและดำเนินการ ดังนี้

3.5.1) ออกหนังสือเชิญพบผู้ประกอบการ เมื่อผู้ประกอบการมาพบให้ไต่สวนข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการประกอบกิจการ โดยให้บันทึกไว้ในคำให้การ (ต.6) พร้อมทั้งแจ้งจำนวนภาษีที่ต้องชำระให้เหมาะสมกับสภาพกิจการ และให้ผู้ประกอบการยื่นแบบชำระภาษี ให้ถูกต้องเมื่อได้ชำระภาษีแล้วให้ยุติเรื่อง ทั้งนี้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้ประกอบการมาพบ และให้ส่งผลการดำเนินการให้ฝ่ายวางแผนและประเมินผล ภายใน 5 วันนับแต่วันที่ยุติเรื่อง เพื่อโอนรายให้ทีมกำกับดูแลต่อไป

3.5.2) กรณีผู้ประกอบการไม่มาพบตามหนังสือเชิญพบ ให้ทีมบริหารการสำรวจออกตรวจสถานประกอบการ โดยขออนุมัติสรรพากรพื้นที่และทำการไต่สวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการประกอบกิจการ โดยบันทึกไว้ในคำให้การ(ต.6) พร้อมทั้งแจ้งจำนวนภาษีที่ต้องชำระให้เหมาะสมกับสภาพกิจการ และออกหนังสือนัดให้ไปพบเจ้าพนักงาน (สำรวจ 5) เพื่อให้มายื่นแบบชำระภาษี เมื่อผู้ประกอบการชำระภาษีตามที่ ได้แนะนำแล้วให้ยุติเรื่อง ทั้งนี้ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันนับแต่วันออกตรวจและส่งผลการ ดำเนินการให้ฝ่ายวางแผนและประเมินผล ภายใน 5 วันนับแต่วันที่ยุติเรื่อง เพื่อ โอนรายให้ทีมกำกับดูแลต่อไป

3.5.3) กรณีผู้ประกอบการมาพบตามหนังสือเชิญพบ แต่ไม่ยอมชำระภาษีตามคำแนะนำ หรือเมื่อออกตรวจสถานประกอบการแล้วไม่พบผู้ประกอบการ หรือพบผู้ประกอบการแต่ไม่ยินยอมชำระภาษี ให้ทีมบริหารการสำรวจออกหมายเรียกตรวจสอบภาษีอากรตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการตรวจสอบภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร พ.ศ. 2540 เมื่อยุติเรื่องแล้วให้แจ้งผลการดำเนินการให้ฝ่ายวางแผนและประเมินผล ภายใน 5 วัน นับแต่วันที่ยุติเรื่องเพื่อโอนรายให้ทีมกำกับดูแลต่อไป

3.5.4) ในกรณีจำเป็นให้อยู่ในดุลยพินิจของสรรพากรพื้นที่ที่จะสั่งการให้ทีมกำกับดูแล ดำเนินการออกหมายเรียกตรวจสอบภาษีอากรแทนทีมบริหารการสำรวจก็ได้

3.6) ติดตามผู้ประกอบการที่มีหน้าที่ต้องเสียภาษี แต่มิได้เสียภาษี ซึ่งเป็นรายที่ทีมบริหาร การสำรวจคัดเลือกเองหรือหน่วยงานอื่นส่งให้เพื่อนำเข้าสู่ระบบภาษีอากร โดยอาจดำเนินการเองหรือให้ทีมสำรวจดำเนินการ ในกรณีจำเป็นสรรพากรพื้นที่อาจสั่งการให้ทีมกำกับดูแลดำเนินการเป็นกรณี ๆ ไป

3.7) ติดตามนิติบุคคลตั้งใหม่โดยจัดส่งหนังสือแนะนำ (เอกสารแนบ 1-3) ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับพร้อมหนังสือ "คำแนะนำในการขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษี การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและการยื่นแบบแสดงรายการภาษี" ให้นิติบุคคลตั้งใหม่ เพื่อให้มายื่นคำขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีและบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรทุกราย

3.8) ควบคุมและติดตามการปฏิบัติงานสำรวจให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้รับอนุมัติ หากแผนงานในเดือนใดไม่สามารถดำเนินการได้ครบตามแผนงาน ต้องนำมาปรับปรุงแผนงานใหม่ในเดือนถัดไป ตลอดจนติดตามการปฏิบัติงานสำรวจรายนิติบุคคลตั้งใหม่ให้ครบถ้วนทุกราย

3.9) รายงานผลการปฏิบัติงานสำรวจ ด้วยแบบรายงานสรุปผลการสำรวจ (สำรวจ 8) เป็นรายเดือน เสนอผู้บังคับบัญชาและรายงานไปยังสำนักงานสรรพากรภาค ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

4) หน้าที่ของทีมสำรวจ

4.1) สำรวจสถานประกอบการและนำผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ระบบภาษี

4.2) จัดทำแผนปฏิบัติงานสำรวจพื้นที่เป้าหมาย เป็นรายเดือนหรือรายไตรมาส ส่งให้ทีมบริหารการสำรวจพิจารณาและขออนุมัติสรรพากรพื้นที่

4.3) สำรวจตามแผนปฏิบัติงานที่สรรพากรพื้นที่อนุมัติ และติดตามผู้ไม่ยื่นเสียภาษีในท้องถิ่นให้ยื่นเสียภาษีให้ครบถ้วน

4.4) ดำเนินการกรณีที่ผู้ประกอบการบุคคลธรรมดา ไม่ยินยอมชำระภาษีโดย

4.4.1) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่มีการแบ่งงานให้ทีมสำรวจออกหมายเรียกตรวจสอบภาษีอากรตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการตรวจสอบภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร พ.ศ. 2540 โดยขออนุมัติสรรพากรพื้นที่

4.4.2) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่ไม่มีกรแบ่งงาน ให้ส่งข้อมูลการสำรวจให้ทีมบริหารการสำรวจ ดำเนินการออกหมายเรียกตรวจสอบภาษีอากรตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการตรวจสอบภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร พ.ศ. 2540

4.5) นำผู้ประกอบการที่มีรายได้ถึงเกณฑ์ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและหรือมีหน้าที่ต้องจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะเข้ามาจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและหรือภาษีธุรกิจเฉพาะ

4.6) จัดทำทะเบียนคุมการออกหนังสือนัด (สำรวจ 10) กรณีเจ้าหน้าที่สำรวจออกหนังสือนัดให้ไปพบเจ้าพนักงาน(สำรวจ 5) ให้แก่ผู้ประกอบการ เพื่อใช้ติดตามการปฏิบัติของผู้ประกอบการต่อไป

4.7) สำรวจสภาพทั่วไปของผู้ประกอบการนิติบุคคลตั้งใหม่

4.8) จัดทำสรุปผลการสำรวจ (สำรวจ 6) พร้อมแนบแบบสำรวจ (สำรวจ 4) ส่งให้ทีมบริหารการสำรวจภายใน 5 วันนับแต่วันที่ออกสำรวจ

4.9) จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจ (สำรวจ 8) เป็นรายเดือนเสนอผู้บังคับบัญชา และรายงานไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ภายในวันที่ 3 ของเดือนถัดไป

5) การดำเนินการสำรวจ

5.1) ทีมสำรวจขออนุมัติสรรพากรพื้นที่สาขา ออกสำรวจตามแผนปฏิบัติงานที่ได้รับอนุมัติจากสรรพากรพื้นที่ โดยให้วางแผนการออกปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การสำรวจพื้นที่เป้าหมาย หากมีแผนการสำรวจรายเป้าหมาย หรือนิติบุคคลตั้งใหม่ในพื้นที่เดียวกัน ให้ดำเนินการไปพร้อมกัน

5.2) ให้ออกสำรวจเป็นสายงาน อัตรากำลังสายงานละ ไม่น้อยกว่า 2 คน โดยมีข้าราชการเป็นหัวหน้าสายงาน กำหนดเวลาและจำนวนรายที่จะทำการออกสำรวจให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานสำรวจประจำปีงบประมาณของกรมสรรพากร

5.3) เตรียมเอกสารที่ใช้ในการสำรวจ ดังนี้

5.3.1) บัตรประจำตัวข้าราชการ และหนังสือนำตัวออกสำรวจ (สำรวจ 3)

5.3.2) แบบสำรวจ (สำรวจ 4)

5.3.3) หนังสือนัดให้ไปพบเจ้าพนักงาน (สำรวจ 5)

5.3.4) แบบพิมพ์ เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับการสำรวจ ซึ่งประทับตรา "สำรวจ" ไว้มุมบนด้านขวา ประกอบด้วย

- แบบ ภ.ง.ด. 90 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- แบบ ภ.ง.ด. 94 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี
- แบบ ภ.พ. 01 แบบคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
- แบบ ภ.ธ. 01 แบบคำขอจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ
- แบบ ล.ป.10 คำร้องขอมิ/คืนเลขและบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี
- แบบ ภ.พ. 09 แบบแจ้งการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
- แบบ ภ.ธ. 09 แบบแจ้งการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ
- แบบพิมพ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.4) ลงชื่อในสมุดสั่งการให้สำรวจ (สำรวจ 2) ก่อนออกสำรวจทุกครั้ง

5.5) แสดงหนังสือนำตัวพร้อมบัตรประจำตัวข้าราชการต่อผู้รับการสำรวจทุกครั้ง

5.6) ดำเนินการสำรวจให้ได้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการประกอบกิจการและสำรวจ การเข้าอยู่ในระบบภาษีอากรของผู้ประกอบการ โดยขอคู่มือประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และหรือหลักฐาน การเสียภาษี หากพบว่า

5.6.1) ผู้ประกอบการบุคคลธรรมดา รายใหม่ กรณีที่ยังไม่ถึงกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร ให้ดำเนินการสำรวจให้ได้สภาพข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการประกอบกิจการพร้อมทั้งแนะนำวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเสียภาษีที่ถูกต้อง และให้แจ้งกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรให้ผู้ประกอบการทราบ แล้วบันทึกข้อมูลการสำรวจไว้ในแบบสำรวจ (สำรวจ 4)

กรณีผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรให้ออกหนังสือนัดให้ไปพบเจ้าพนักงาน (สำรวจ 5) เพื่อขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรภายใน 7 วัน นับแต่วันที่สำรวจพบ

5.6.2) ผู้ประกอบการบุคคลธรรมดา ที่มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรเมื่อพ้นกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรแล้ว มิได้ยื่นแบบชำระภาษีหรือชำระภาษีไว้ไม่ถูกต้อง ให้แนะนำวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องและออกหนังสือนัดให้ไปพบเจ้าพนักงาน (สำรวจ 5) เพื่อให้ผู้ประกอบการมายื่นแบบชำระภาษีภายใน 7 วัน นับแต่วันที่สำรวจพบ

กรณีที่ผู้ประกอบการไม่มายื่นแบบชำระภาษีตามกำหนดเวลานัดให้ทึ่มสำรวจติดตามมาดำเนินการให้ถูกต้อง ถ้าได้ติดตามจนถึงที่สุดแล้วแต่ผู้ประกอบการยังไม่ยินยอมปฏิบัติตามที่แนะนำ ให้ดำเนินการตามข้อ 4.4 ต่อไป

5.6.3) ผู้ประกอบการบุคคลธรรมดา ที่มีหน้าที่ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและหรือภาษีธุรกิจเฉพาะ แต่มิได้จดทะเบียนให้ถูกต้องหรือมีการประกอบกิจการไม่ตรงกับที่จดทะเบียนไว้ ให้แนะนำผู้ประกอบการ และออกหนังสือนัดให้ไปพบเจ้าพนักงาน (สำรวจ 5) เพื่อจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและหรือภาษีธุรกิจเฉพาะ หรือแจ้งการเปลี่ยนแปลงประเภทการประกอบกิจการภายใน 7 วันนับแต่วันที่สำรวจพบ

กรณีที่ผู้ประกอบการไม่มาจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและหรือภาษีธุรกิจเฉพาะตามกำหนดเวลานัด ให้ทึ่มสำรวจติดตามมาดำเนินการให้ถูกต้อง ถ้าได้ติดตามจนถึงที่สุดแล้วผู้ประกอบการยังไม่ยินยอมปฏิบัติตามที่แนะนำ ให้ดำเนินการออกหมายเรียกตรวจสอบภาษีอากรตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการตรวจสอบภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร พ.ศ. 2540

5.6.4) กรณีการออกหนังสือนัดให้ไปพบเจ้าพนักงาน (สำรวจ 5) ให้ทีมสำรวจจัดทำทะเบียนคุมการออกหนังสือนัด (สำรวจ10) เพื่อใช้ติดตามการปฏิบัติของผู้ประกอบการ

5.6.5) กรณีผู้ประกอบการบุคคลธรรมดาและไม่มีหน้าที่ต้องขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ให้ทีมสำรวจส่งรายชื่อให้หน่วยออกบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร เพื่อออกเลขประจำตัวผู้อากรทุกรายโดยไม่ต้องให้ผู้ประกอบการยื่นคำร้องขอมิเลขและ บัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรก่อนส่งรายชื่อผู้ประกอบการ และหรือสำเนาหนังสือนัดให้ไปพบเจ้าพนักงาน (สำรวจ 5) ให้หน่วยออกบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ให้ทีมสำรวจตรวจสอบจากระบบ TIN-ONLINE ถ้าพบว่ามีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรแล้ว ให้บันทึกไว้ในแบบสำรวจ(สำรวจ 4) และในสำเนาหนังสือนัดให้ไปพบ เจ้าพนักงาน(สำรวจ 5) โดยไม่ต้องส่งให้หน่วยออกบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

5.6.6) ให้สำรวจสภาพทั่วไปของผู้ประกอบการ โดยการสังเกตการณ์ของเจ้าหน้าที่ และจากการสอบถามผู้รับการสำรวจ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการที่แท้จริงบันทึกไว้ในแบบสำรวจ (สำรวจ 4) กรณีผู้รับการสำรวจเป็นบุคคลธรรมดา ให้บันทึกเลขประจำตัวประชาชน และวันเดือนปีเกิดในแบบสำรวจ (สำรวจ 4) ทุกราย

กรณีที่พบสถานประกอบการ หรือผู้ครอบครองสถานที่ แต่ไม่สามารถเข้าไปในสถานที่เพื่อทำการสำรวจได้ หรือไม่ได้รับความร่วมมือในการสำรวจจากผู้ประกอบการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสำรวจครั้งต่อไป

5.7) กรณีผู้ประกอบการนิติบุคคลไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร ทีมสำรวจต้องติดตามให้มาดำเนินการให้ถูกต้อง ถ้าผู้ประกอบการยังไม่ปฏิบัติตามที่แนะนำ ให้ส่งรายชื่อให้ทีมบริหารการสำรวจ เพื่อส่งให้ทีมกำกับดูแลดำเนินการต่อไป

5.8) กรณีสำรวจนิติบุคคลตั้งใหม่ ให้มอบเอกสารแนะนำและออกหนังสือนัดให้ไปพบเจ้าพนักงาน (สำรวจ 5) เพื่อยื่นคำร้องขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และหรือจดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่มหรือภาษีธุรกิจเฉพาะ ภายใน 7 วันนับแต่วันที่สำรวจพบ โดยให้สำรวจสภาพทั่วไปของการประกอบกิจการภายใต้หลักเกณฑ์นิติบุคคลตั้งใหม่ที่ไปรษณีย์ส่งหนังสือไม่ถึงผู้รับ และนิติบุคคลที่ยังไม่ยื่นคำร้องขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรภายใน 60 วันนับแต่วันที่จดทะเบียนนิติบุคคล โดยดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ข้อมูลปรากฏบนระบบเครือข่ายราชการ

5.9) กรณีสำรวจไม่พบนิติบุคคลตั้งใหม่ ให้บันทึกถ้อยคำพยานบุคคลข้างเคียง พร้อมทั้งให้บุคคลผู้ให้ถ้อยคำลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (กรณีผู้ให้ถ้อยคำไม่ยินยอมลงชื่อให้หมายเหตุไว้ในบันทึกด้วย)และให้ออกหนังสือเชิญพบกรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ เพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงภายใน 7 วันนับแต่วันที่ออกสำรวจ

กรณีผู้ประกอบการมาพบให้บันทึกคำให้การ (ต. 6) และบันทึกข้อมูลในแบบสำรวจ (สำรวจ 4) พร้อมทั้งให้ยื่นคำร้องขอมีเลขประจำตัวและบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

5.10) กรณีออกสำรวจรายเป้าหมายไม่พบผู้ประกอบการ แต่พบผู้ประกอบการรายอื่นหรือบุคคลอื่นให้สอบถามรายละเอียดของรายเป้าหมายจากบุคคลที่พบหรือบุคคลข้างเคียง โดยบันทึกลงในแบบสำรวจ (สำรวจ 4) หรืออาจบันทึกคำให้การ(ต.6) ประกอบการสำรวจ

5.11) การสำรวจผู้ประกอบการที่ไม่มีหน้าที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และเป็นสถานประกอบการสาขาในท้องที่รับผิดชอบ ให้ส่งข้อมูลตามแบบสำรวจ (สำรวจ 4) ให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ซึ่งสถานประกอบการสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ดำเนินการ

5.12) ต้องปฏิบัติต่อผู้รับการสำรวจอย่างสุภาพ ระวังไม่ให้เป็นที่เดือดร้อนเสียหาย แก่ทรัพย์สินหรือขัดขวางการประกอบกิจการตามปกติของผู้รับการสำรวจ

6) การติดตามผลการสำรวจ

6.1) หน่วยออกบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ส่งสำเนาคำร้องขอมีเลขและบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร/แก้ไขรายละเอียดผู้เสียภาษี (ล.ป. 10.1 - 10.4) สำหรับนิติบุคคลและบุคคลธรรมดาที่มีหน้าที่ ต้องขอมีเลขและบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี ตั้งแต่วันที่ 1-15 ของเดือนให้ส่งภายในวันที่ 22 ของเดือนนั้นๆ และตั้งแต่วันที่ 16-31 ของเดือนให้ส่งภายในวันที่ 7 ของเดือนถัดไป ให้ฝ่ายวางแผนและประเมินผลของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ เพื่อบันทึกเพิ่มรายขึ้นบนระบบเครือข่ายรัฐาการและโอนให้ทีมกำกับดูแล

6.2) กรณีผู้ประกอบการไม่ยื่นคำร้องขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี ให้ทีมสำรวจติดตามผู้ประกอบการให้มาขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร หากผู้ประกอบการยังไม่ยอมปฏิบัติตามให้ทีมสำรวจ ดำเนินการ ดังนี้

6.2.1) ทำหนังสือเชิญพบผู้ประกอบการ โดยแจ้งให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามมาตรา 3 เอกาเทศ แห่งประมวลรัษฎากร กรณีผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรต้องมีและใช้เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบว่าถ้าไม่มาพบตามกำหนดนัด จะดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

6.2.2) กรณีผู้ประกอบการไม่มาพบตามกำหนดนัด ให้ทีมสำรวจดำเนินการเปรียบเทียบปรับตามมาตรา 3 ทวาเทศ แห่งประมวลรัษฎากร

6.2.3) กรณีผู้ประกอบการไม่ยินยอมชำระค่าปรับตาม 6.2.2 ให้ทีมสำรวจส่งเรื่องให้ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้างดำเนินการต่อไป

6.2.4) กรณีนิติบุคคลตั้งใหม่ ไม่มาพบตามกำหนดนัดให้ดำเนินการตาม 6.2.2 และ 6.2.3

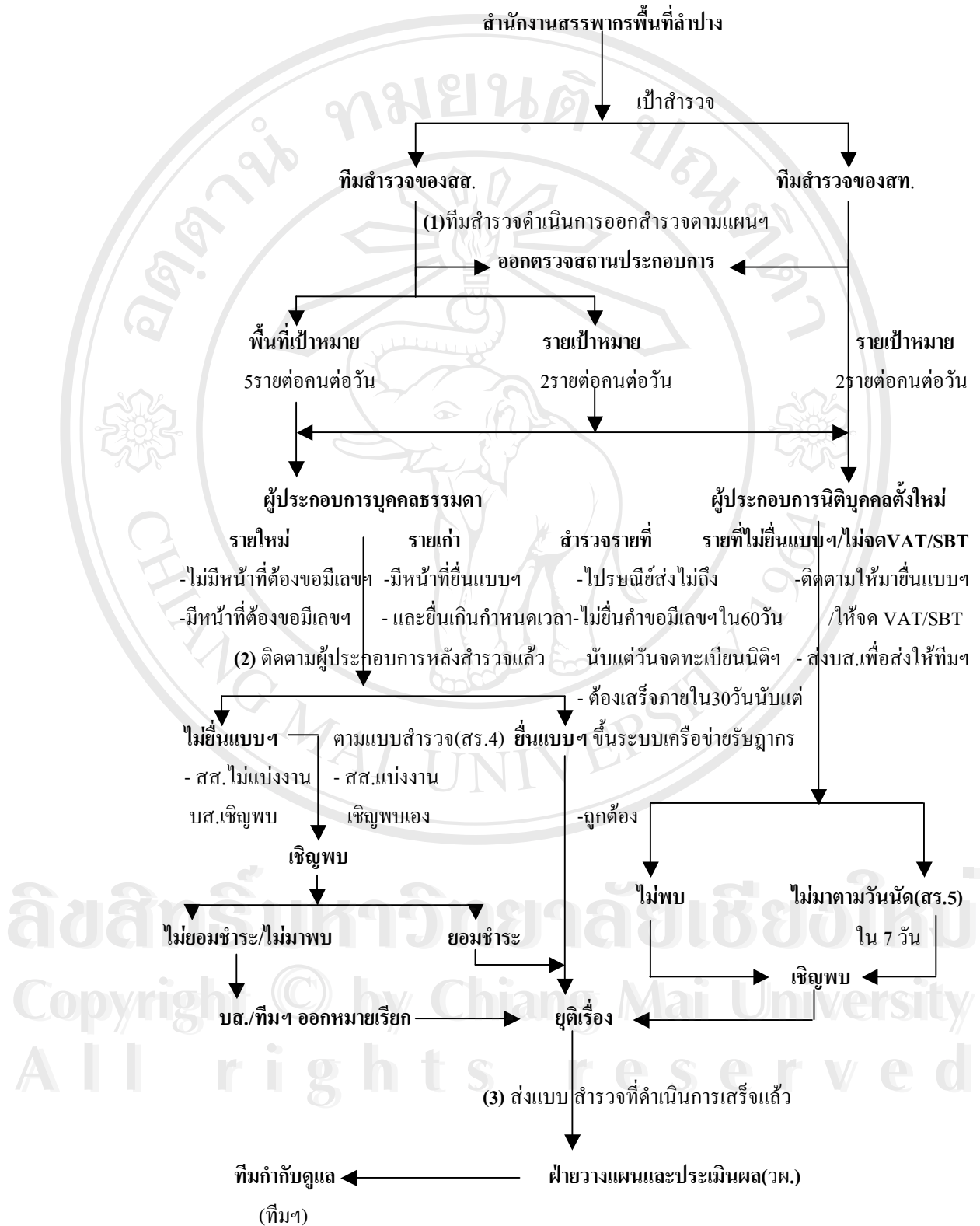
6.3) กรณีผู้ประกอบการไม่มาแจ้งเปลี่ยนแปลงประเภทการประกอบกิจการ ภายในกำหนดเวลานัดให้ดำเนินการ ดังนี้

6.3.1) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ทีมกำกับดูแลทำแบบแจ้ง การเปลี่ยนแปลงฐานข้อมูล และสำเนาแบบสำรวจ (สำรวจ 4) ส่งให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ภายใน 3 วันนับแต่วันพ้นกำหนดเวลา เพื่อส่งให้ฝ่ายกรรมวิธีบันทึกแก้ไขรหัสประเภทกิจการให้ ถูกต้อง พร้อมทำหนังสือแจ้งผู้ประกอบการ (สำรวจ 7)

6.3.2) สำนักงานสรรพากรพื้นที่นอกเขตกรุงเทพมหานคร ให้ทีมกำกับดูแล ทำหนังสือแจ้งผู้ประกอบการ(สำรวจ 7) ภายใน 3 วันนับแต่วันพ้นกำหนดนัดและทำแบบแจ้งการ เปลี่ยนแปลงฐานข้อมูล และสำเนาแบบสำรวจ (สำรวจ 4) ให้ฝ่ายวางแผนและประเมินผลรวบรวม ส่งสำนักงานสรรพากรภาค ทุกวันที่ 1 และ 15 ของเดือน เพื่อบันทึกแก้ไขรหัสประเภทกิจการให้ ถูกต้อง

รายละเอียดการปฏิบัติงานการสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบภาษีตาม แนวทางปฏิบัติการสรรพากรดังกล่าวข้างต้น สามารถแสดงแผนผังขั้นตอนการทำงานของ ทีมบริหารการสำรวจ (ทีม บส.) ดังภาพที่ 2.1 และแสดงแผนผังขั้นตอนการทำงานของทีมสำรวจ ดังภาพที่ 2.2 ตามลำดับต่อไปนี้

ภาพที่ 2.2 แสดงแผนผังขั้นตอนการทำงานของทีมนำตรวจ



2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบในจังหวัดลำปาง ดังต่อไปนี้

มาลี แสงเทพ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา: โครงสร้างและปัจจัยที่มีผลกระทบ โดยมีวัตถุประสงค์คือประเภทภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเกี่ยวกับ โครงสร้างและแนวโน้มของภาษี ปัจจัยสำคัญทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีรวมทั้งความพยายามในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของรัฐบาล ผลการศึกษาพบว่าสัดส่วนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อรายได้ภาษีอากรมีแนวโน้มค่อนข้างคงที่ การพึ่งพาภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีค่อนข้างต่ำและไม่ได้เป็นภาษีที่ทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเท่าที่ควรเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์มวลรวมปีก่อน สำหรับสมรรถวิสัยในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีทิศทางเดียวกับปีก่อน ส่วนความพยายามในการจัดเก็บยังไม่บรรลุผลตามที่คาดว่าจะเก็บได้จริง

สุรเดช สิงห์รวงศ์ (2545) ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพการตรวจสอบแบบขยายฐานภาษีในเขตท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการตรวจสอบและการจัดเก็บภาษีแบบขยายฐานภาษีตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2543-30 กันยายน 2544 โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลจากเอกสารวิชาการของกรมสรรพากรและข้อมูลอื่น ๆ โดยอาศัยวิธีการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า ผลการจัดเก็บโดยรวมของการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) มีการเพิ่มของเม็ดเงินเกี่ยวเนื่องกับการบริหารงานของผู้บริหารและนโยบายการขยายฐานภาษีที่ได้กระทำอย่างต่อเนื่องสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ และผลการวิเคราะห์จากประเภทภาษี พบว่าทุกประเภทที่มีการขยายฐานภาษีไปนั้นมีผลจัดเก็บสูงขึ้นกว่าประมาณการไว้ ส่วนการศึกษาการจัดเก็บเมื่อได้ดำเนินการขยายฐานภาษีจากประเภทกิจการ 14 ประเภท ทำให้การจัดเก็บทุกประเภทภาษีอากรจำนวนเม็ดเงินเพิ่มขึ้น และกิจการที่สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) จัดเก็บได้มากที่สุด ได้แก่ กิจการโรงแรม จากการขยายฐาน ซึ่งในพื้นที่นี้ให้ความสำคัญกับกิจการเกี่ยวเนื่องกิจการท่องเที่ยวที่สามารถทำจัดเก็บเม็ดเงินได้มาก ทำให้ทราบถึงนโยบายการบริหารการจัดเก็บภาษี โดยพิจารณาจากความเป็นไปได้และสภาพของกิจการที่สามารถเสียภาษีได้ โดยความเต็มใจ และให้ความเป็นธรรม ทัวถึง ผู้ประกอบการยอมรับได้ เพราะการขยายฐานภาษีกำหนดกลุ่มเป้าหมายและคัดเลือกรายที่พิจารณาข้อมูลอาจจะเสียภาษีไม่ถูกต้องหรือเสียภาษีน้อยกว่าความเป็นจริงและกิจการที่มีการขยายตัวขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจ จากผู้ประกอบการในระบบภาษี

พัชรภรณ์ ชนารุณ (2545) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจากเจ้าหน้าที่สรรพากรพร้อมข้อเสนอแนะ และเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อโครงสร้างภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยการออกแบบสอบถามบุคคล 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรและกลุ่มผู้มีเงินได้ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงพรรณนาวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดความรู้ความเข้าใจในประมวลรัษฎากร ตอบปัญหาเรื่องภาษีอากรได้บางปัญหา และเห็นด้วยกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งในการปรับปรุงด้านการบริหาร ปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดจากผู้เสียภาษีไม่ยอมรับหรือแจ้งยอดรายได้ที่แท้จริงและไม่มีความเข้าใจในโครงสร้างภาษีอากรรวมทั้งปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน สวัสดิการหรือขวัญกำลังใจในการทำงาน การให้ความรู้ความเข้าใจต่อผู้เสียภาษี ความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรมของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์และการให้บริการที่ดีต่อผู้เสียภาษี เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ครอบคลุมทุกลักษณะกิจการและทุกประเภทเงินได้ เพื่อสร้างความเป็นธรรมในการชำระภาษีให้มากขึ้น สำหรับกลุ่มผู้มีเงินได้ส่วนใหญ่มีความสนใจอยากรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรพอสมควร มีการเสียภาษีเงินได้เป็นประจำทุกปี ส่วนใหญ่เต็มใจที่จะเสียภาษีให้แก่รัฐแต่เห็นว่ากฎหมายภาษีอากรอ่านเข้าใจยากซับซ้อนมากที่สุด และเห็นว่าความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรมของเจ้าหน้าที่ ความเด็ดขาดของบทลงโทษที่ผู้หลีกเลี่ยงภาษีอากร ตลอดจนความสนใจในการเสียภาษีของประชาชนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร เสนอแนะให้ปรับปรุงบุคคลากรในสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงรายให้มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีอรรถาสัยที่ดีต่อผู้เสียภาษี การพัฒนาปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์และความรวดเร็วในการให้บริการ หาวิธีดำเนินการกับผู้มีเงินได้ที่ยังอยู่นอกระบบภาษี ให้เสียภาษีให้ทั่วถึงเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและมีบทลงโทษที่เด็ดขาด เพื่อแก้ปัญหาการหลบเลี่ยงภาษีอากร

สมกมล ขาติขานี (2546) ได้ศึกษาตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือเพื่อศึกษาถึงปัจจัยหรือตัวกำหนดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อวิเคราะห์ความรู้ ความเข้าใจของผู้ประกอบการในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รู้จักเว็บไซต์

ของกรมสรรพากรและไม่ใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่คือ ไม่ทราบข้อมูลว่าสามารถชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่คือ ขั้นตอนในการสมัครขอใช้บริการมีความยุ่งยาก ส่วนการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่าประเภทของกิจการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การมีคอมพิวเตอร์ของสถานประกอบการ และการใช้บริการสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

หยาดฝน สฤงคาร (2547) ได้ศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนของระบบสำรวจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือเพื่อศึกษาถึงต้นทุนและผลตอบแทนของระบบงานสำรวจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ในปีงบประมาณ 2546 และเพื่อศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคของระบบงานสำรวจ โดยใช้ข้อมูลทัศนคติและข้อมูลปฐมภูมิตามลำดับในการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมระบบงานสำรวจให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าด้านต้นทุน และด้านผลตอบแทนประกอบด้วยภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่สามารถจัดเก็บได้จากผู้ประกอบการรายใหม่ที่เจ้าหน้าที่สำรวจนำเข้าสู่ระบบภาษี และผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบภาษีแล้วชำระเพิ่มขึ้นจากปีก่อน และด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคของระบบงานสำรวจ ผลศึกษาจำแนกออกเป็น 2 ส่วนพบว่า ส่วนที่หนึ่งปัญหาด้านการปฏิบัติงาน พบในขั้นตอนเตรียมการสำรวจ ได้รับเป้าหมายจำนวนรายที่ต้องสำรวจเท่ากันทุกพื้นที่โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของพื้นที่ ขั้นตอนขณะสำรวจพบปัญหาด้านการบริหารเวลาในแต่ละวันที่ออกสำรวจเพื่อให้ได้จำนวนรายตามเป้าหมายของเจ้าหน้าที่มากที่สุดและขั้นตอนสำรวจแล้วเสร็จเจ้าหน้าที่สำรวจให้ความสำคัญกับปัญหาการติดตามผู้ประกอบการให้มาชำระภาษีตามกำหนดมากที่สุด ส่วนที่สองปัญหาด้านองค์ประกอบของระบบงานสำรวจพบปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานของกรมสรรพากร เจ้าหน้าที่สำรวจให้ความสำคัญกับปัญหาขาดมาตรการลงโทษที่เด็ดขาดและรวดเร็วต่อผู้กระทำผิดทางภาษีมากที่สุด ปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สำรวจ ต้องปฏิบัติงานอื่น ๆ นอกจากงานสำรวจและปัญหาด้านผู้ประกอบการพบว่าขาดความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีมากที่สุด