

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากรายงานผลการจัดเก็บภาษี ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2540 - 2547 และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง จำนวน 40 คน และ กลุ่มผู้ประกอบการบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง จำนวน 100 ราย ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบทุกราย โดยผลการศึกษาจะนำเสนอออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- 4.1 ผลการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด
- 4.2 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- 4.3 ผลการศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีและการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี

4.1 ผลการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด

ในการศึกษาดังนี้ต้องการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีมูลค่าเพิ่มของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิด โดยแสดงผลการศึกษา ดังนี้

4.1.1 ผลการวัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีกับประมาณการจัดเก็บภาษี จากค่าดัชนีความพยายาม โดยพิจารณาตามประเภทภาษีดังนี้

1) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

พิจารณาช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2540 - 2544 ดังตารางที่ 4.1 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีค่าดัชนีความพยายามเท่ากับ 0.98, 0.94, 0.81, 0.75 และ 0.96 ตามลำดับ โดยที่ค่าดัชนีความพยายามมีค่าน้อยกว่า 1 ทุกปีและมีการเปลี่ยนแปลงที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง ยกเว้นปี 2544 ที่ค่าดัชนีความพยายามมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องจาก

ได้มีการนำแผนงานขยายฐานภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษีเพื่อวางแนวทางเข้าสู่ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีในปีต่อมา

เมื่อใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีตั้งแต่ปี 2545 - 2547 พบว่ามีค่าดัชนีความพยายามเท่ากับ 0.97, 1.03 และ 1.12 ตามลำดับ โดยปี 2546 - 2547 ค่าดัชนีความพยายามมีค่ามากกว่า 1 ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นและสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

สรุปได้ว่าหากพิจารณาจากการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากับประมาณการจัดเก็บภาษี ถือว่าระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ปีที่เริ่มใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีคือปี 2545 จะมีค่าดัชนีความพยายามน้อยกว่า 1 แต่ยังคงสูงกว่าค่าดัชนีความพยายามเฉลี่ยและสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ตารางที่ 4.1 แสดงการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากับประมาณการจัดเก็บภาษี

ปีงบประมาณ	ผลจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ล้านบาท)	ประมาณการจัดเก็บภาษี (ล้านบาท)	ค่าดัชนีความพยายาม
2540	534.54	544.5	0.98
2541	552.63	590.83	0.94
2542	475.25	584.47	0.81
2543	359.21	481.25	0.75
2544	378.41	394.38	0.96
2545	402.01	415.29	0.97
2546	454.06	439.12	1.03
2547	515.55	461.58	1.12
ค่าเฉลี่ย	458.96	488.93	0.94

ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง (2540-2547)

หมายเหตุ: ตั้งแต่ปี 2540-2544 ช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

: ตั้งแต่ปี 2545-2547 ช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

2) ภาษีเงินได้นิติบุคคล

พิจารณาช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2540 - 2544 ดังตารางที่ 4.2 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีค่าดัชนีความพยายามเท่ากับ 0.86, 0.65, 1.04, 1.01 และ 1.02 ตามลำดับ โดยปี 2540 - 2541 ค่าดัชนีความพยายามมีค่าน้อยกว่า 1 และมีการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง ทั้งนี้อาจเนื่องจากปี 2541 ได้มีการประกาศให้ค่าเงินบาทลอยตัวจึงมีผลทำให้เกิดสถานะเศรษฐกิจฝืดเคืองทั่วประเทศ นิติบุคคลจำนวนมากมีผลการดำเนินงานขาดทุน แต่ปี 2542 - 2544 ค่าดัชนีความพยายามมีค่ามากกว่า 1 และมีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น โดยเป็นการเพิ่มที่มีอัตราลดลง

เมื่อใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีตั้งแต่ปี 2545 - 2547 พบว่าปี 2545 ซึ่งเป็นปีที่เริ่มใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีมียุทธศาสตร์ดัชนีความพยายามเท่ากับ 1.11 โดยค่าดัชนีความพยายามมีค่ามากกว่า 1 และสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี แต่หลังจากนั้นคือตั้งแต่ปี 2546-2547 ค่าดัชนีความพยายามมีการเปลี่ยนแปลงที่ลดลงโดยมีค่าเท่ากับ 1.08 และ 1.05 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องจากการลดภาษีเงินได้นิติบุคคลให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงส่งผลให้การจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลลดลง

สรุปได้ว่าหากพิจารณาจากการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลกับประมาณการจัดเก็บภาษี ถือว่าระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าปี 2546 - 2547 จะมีค่าดัชนีความพยายามลดลงแต่ยังมีค่ามากกว่า 1 และยังสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ตารางที่ 4.2 แสดงการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลกับประมาณการจัดเก็บภาษี

ปีงบประมาณ	ผลจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล (ล้านบาท)	ประมาณการจัดเก็บภาษี (ล้านบาท)	ค่าดัชนีความพยายาม
2540	185.25	214.70	0.86
2541	134.69	207.66	0.65
2542	147.42	141.34	1.04
2543	157.43	155.66	1.01
2544	164.90	161.05	1.02
2545	196.51	176.89	1.11
2546	214.60	199.01	1.08
2547	241.99	230.15	1.05
ค่าเฉลี่ย	180.35	185.81	0.98

ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง (2540-2547)

หมายเหตุ: ตั้งแต่ปี 2540-2544 ช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

: ตั้งแต่ปี 2545-2547 ช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

3) ภาษีมูลค่าเพิ่ม

พิจารณาช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2540 - 2544 ดังตารางที่ 4.3 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีค่าดัชนีความพยายามเท่ากับ 0.91, 0.97, 0.89, 0.73, และ 0.88 ตามลำดับ โดยที่ค่าดัชนีความพยายามมีค่าน้อยกว่า 1 ทุกปีโดยปี 2540 - 2541 มีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น หลังจากนั้นคือตั้งแต่ปี 2542 - 2543 ค่าดัชนีความพยายามมีการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง ทั้งนี้ อาจเนื่องจากการลดอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มจากเดิมร้อยละ 10.0 เป็นอัตราร้อยละ 7.0 และการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 1.5 ของยอดขายรับหรือมูลค่าของฐานภาษีซึ่งมีมูลค่าฐานภาษีเกิน 600,000 บาทต่อปีแต่ไม่เกิน 1,200,000 บาทต่อปี ตั้งแต่ปี 2544 ค่าดัชนีความพยายามมีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นเล็กน้อยทั้งนี้อาจเนื่องจากนโยบายการขยายฐานภาษีเพื่อวางแนวทางสู่ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีในปีต่อมา

เมื่อใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีตั้งแต่ปี 2545 - 2547 พบว่าปี 2545 - 2546 ค่าดัชนีความพยายามมีค่ามากกว่า 1 และมีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น โดยมีค่าเท่ากับ 1.16 และ 1.19

ตามลำดับ แต่ปี 2547 มีค่าดัชนีความพยายามน้อยกว่า 1 โดยมีค่าเท่ากับ 0.99 ทั้งนี้เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวได้เกิดโรคไข้หวัดนกระบาดทำให้รายได้ของผู้ประกอบการลดลงหรือฐานภาษีมูลค่าเพิ่มลดลงเพราะภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นภาษีที่มีฐานมาจากกรบริโภค และอีกสาเหตุหนึ่งอาจเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการจัดสรรเงินงบประมาณสู่ท้องถิ่นของรัฐบาล ทำให้มีการจัดซื้อจัดจ้างโดยส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งมีผลกระทบต่อธุรกิจรับเหมาก่อสร้างเป็นส่วนใหญ่ โดยมีการกระจายงานให้ผู้ประกอบการรายเล็กที่ไม่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มขณะที่ผู้ประกอบการรายใหญ่ที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มมีรายรับลดลง จึงมีผลทำให้ฐานภาษีมูลค่าเพิ่มลดลงและจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มได้ลดลง

สรุปได้ว่าหากพิจารณาจากการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มกับประมาณการจัดเก็บภาษี ถือว่าระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ปี 2547 จะมีค่าดัชนีความพยายามน้อยกว่า 1 แต่ยังสูงกว่าค่าดัชนีความพยายามเฉลี่ยและยังสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ตารางที่ 4.3 แสดงการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มกับประมาณการจัดเก็บภาษี

ปีงบประมาณ	ผลการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม (ล้านบาท)	ประมาณการจัดเก็บภาษี (ล้านบาท)	ค่าดัชนีความพยายาม
2540	278.83	307.66	0.91
2541	385.75	399.54	0.97
2542	375.09	419.83	0.89
2543	262.55	361.84	0.73
2544	254.69	289.57	0.88
2545	318.73	275.02	1.16
2546	392.93	331.29	1.19
2547	360.12	362.71	0.99
ค่าเฉลี่ย	328.59	343.43	0.96

ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง (2540-2547)

หมายเหตุ: ตั้งแต่ปี 2540-2544 ช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

: ตั้งแต่ปี 2545-2547 ช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

4.1.2 ผลการวัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดลำปาง (GPP) โดยพิจารณาตามประเภทภาษีดังนี้

1) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

พิจารณาช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีตั้งแต่ปี 2540 - 2544 ดังตารางที่ 4.4 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีส่วนผลจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) เท่ากับร้อยละ 1.42, 1.53, 1.38, 1.05 และ 1.05 ตามลำดับ โดยปี 2541 - 2544 มีการเปลี่ยนแปลงที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง

เมื่อใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีตั้งแต่ปี 2545 - 2547 พบว่าสัดส่วนผลจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) มีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 1.07, 1.20 และ 1.22 ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

สรุปได้ว่าหากพิจารณาจากการเปรียบเทียบสัดส่วนผลจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดลำปาง (GPP) ถือว่าการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.4 แสดงการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม
จังหวัดลำปาง (GPP)

ปีงบประมาณ	ผลจัดเก็บภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา (ล้านบาท)	GPP (ล้านบาท)	ผลจัดเก็บ / GPP (ร้อยละ)
2540	534.54	37,764.00	1.42
2541	552.63	36,203.00	1.53
2542	475.25	34,468.00	1.38
2543	359.21	34,101.00	1.05
2544	378.41	35,875.00	1.05
2545	402.01	37,581.00	1.07
2546	454.06	37,708.00	1.20
2547	515.55	42,191.00	1.22
ค่าเฉลี่ย	458.96	36,986.38	1.24

ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง (2540-2547)

: ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ: ตั้งแต่ปี 2540-2544 ช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

: ตั้งแต่ปี 2545-2547 ช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

2) ภาษีเงินได้นิติบุคคล

พิจารณาช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2540 - 2544 ดังตารางที่ 4.5 พบว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีส่วนผลจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) เท่ากับร้อยละ 0.49, 0.37, 0.43, 0.46 และ 0.46 ตามลำดับ โดยปี 2540 - 2541 ซึ่งเป็นช่วงที่เริ่มเกิดวิกฤติเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง ทั้งนี้อาจเนื่องจากการประกาศให้ค่าเงินบาทลอยตัวทำให้เกิดภาวะเศรษฐกิจฝืดเคือง นิติบุคคลจำนวนมากมีผลการดำเนินงานขาดทุน แต่ปี 2542 - 2544 มีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นเล็กน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องจากรัฐได้มีการใช้มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ โดยใช้นโยบายการคลังเพิ่มค่าใช้จ่าย เช่น ใช้เงินกองทุนมิยาซาวา

เมื่อใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียหายตั้งแต่ปี 2545 - 2547 พบว่าสัดส่วนผลจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) มีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 0.52, 0.57 และ 0.57 ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย

สรุปได้ว่าหากพิจารณาจากการเปรียบเทียบสัดส่วนผลจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดลำปาง (GPP) ถือว่าการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลด้วยระบบกำกับดูแลผู้เสียหายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.5 แสดงการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดลำปาง (GPP)

ปีงบประมาณ	ผลจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล (ล้านบาท)	GPP (ล้านบาท)	ผลจัดเก็บ / GPP (ร้อยละ)
2540	185.25	37,764.00	0.49
2541	134.69	36,203.00	0.37
2542	147.42	34,468.00	0.43
2543	157.43	34,101.00	0.46
2544	164.90	35,875.00	0.46
2545	196.51	37,581.00	0.52
2546	214.60	37,708.00	0.57
2547	241.99	42,191.00	0.57
ค่าเฉลี่ย	180.35	36,986.38	0.48

ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง (2540-2547)

: ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ: ตั้งแต่ปี 2540-2544 ช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย

: ตั้งแต่ปี 2545-2547 ช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย

3) ภาษีมูลค่าเพิ่ม

พิจารณาช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2540 - 2544 ดังตารางที่ 4.6 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีสัดส่วนผลจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) เท่ากับร้อยละ 0.74, 1.07, 1.09, 0.77 และ 0.71 ตามลำดับ โดยปี 2540 - 2541 มีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นทั้งนี้อาจเนื่องจากการเพิ่มอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มจากอัตราร้อยละ 7 เป็นอัตรา ร้อยละ 10 แต่ปี 2542 - 2544 มีการเปลี่ยนแปลงที่ลดลงทั้งนี้อาจเนื่องจากการลดอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มจากเดิมร้อยละ 10.0 เป็นอัตราร้อยละ 7.0 และการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 1.5 ของยอดรายรับหรือมูลค่าของฐานภาษีซึ่งมีมูลค่า ฐานภาษีเกิน 600,000 บาทต่อปีแต่ไม่เกิน 1,200,000 บาทต่อปี

เมื่อใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีตั้งแต่ปี 2545 - 2547 พบว่าช่วงปี 2545 - 2546 สัดส่วนผลจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) มีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น โดยมีค่าเท่ากับร้อยละ 0.85 และ 1.04 ตามลำดับ แต่ปี 2547 มีการเปลี่ยนแปลงลดลงเป็นร้อยละ 0.85 เท่ากับปี 2545 ซึ่งเป็นปีที่เริ่มใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ทั้งนี้อาจเนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวได้เกิดโรคไข้หวัดคนกระบาดทำให้รายได้ของผู้ประกอบการลดลงหรือฐานภาษีมูลค่าเพิ่มลดลงเพราะภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นภาษีที่มีฐานมาจากการบริโภค และอีกสาเหตุหนึ่งอาจเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการจัดสรรเงินงบประมาณสู่ท้องถิ่นของรัฐบาล ทำให้มีการจัดซื้อจัดจ้าง โดยส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งมีผลกระทบต่อธุรกิจรับเหมาก่อสร้างเป็นส่วนใหญ่ โดยมีการกระจายงานให้ผู้ประกอบการรายเล็กที่ไม่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มขณะที่ผู้ประกอบการรายใหญ่ที่จดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่มมีรายรับลดลง จึงมีผลทำให้ฐานภาษีมูลค่าเพิ่มลดลงและจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มได้ลดลง

สรุปได้ว่าหากพิจารณาจากการเปรียบเทียบสัดส่วนผลจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดลำปาง (GPP) ถือว่าการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าปี 2545 และปี 2547 ผลจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดลำปาง (GPP) จะมีสัดส่วนลดลงแต่ยังสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด
ลำปาง (GPP)

ปีงบประมาณ	ผลจัดเก็บภาษี มูลค่าเพิ่ม (ล้านบาท)	GPP (ล้านบาท)	ผลจัดเก็บ / GPP (ร้อยละ)
2540	278.83	37,764.00	0.74
2541	385.75	36,203.00	1.07
2542	375.09	34,468.00	1.09
2543	262.55	34,101.00	0.77
2544	254.69	35,875.00	0.71
2545	318.73	37,581.00	0.85
2546	392.93	37,708.00	1.04
2547	360.12	42,191.00	0.85
ค่าเฉลี่ย	328.59	36,986.38	0.89

ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง (2540-2547)

: ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ: ตั้งแต่ปี 2540-2544 ช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

: ตั้งแต่ปี 2545-2547 ช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

4.1.3 ผลการวัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบรายจ่ายในการจัดเก็บภาษีต่อผลจัดเก็บภาษี
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางโดยพิจารณาตามประเภทภาษีดังนี้

1) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

พิจารณาช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2540 - 2544 ดังตารางที่ 4.7 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีรายจ่ายในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อเงินภาษี 100 บาทเท่ากับ 0.56, 0.63, 0.58, 0.91 และ 0.94 บาทตามลำดับ โดยมีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ยกเว้นปี 2542 ที่มีการเปลี่ยนแปลงลดลงทั้งนี้อาจเนื่องจากการถูกตัดงบประมาณรายจ่ายโดยเป็นผลกระทบจากเหตุการณ์ต่อเนื่องของเศรษฐกิจฟองสบู่แตกในปี 2540 - 2541

เมื่อใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย ตั้งแต่ปี 2545 - 2547 พบว่ามีรายจ่ายในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อเงินภาษี 100 บาทเท่ากับ 0.97, 0.82 และ 0.65 ตามลำดับ โดยมีการเปลี่ยนแปลงที่ลดลงและต่ำกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย ยกเว้นปี 2545 ซึ่งเป็นปีที่เริ่มใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียหายที่รายจ่ายในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย ทั้งนี้เนื่องจากมีการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานเพิ่มเติมสำหรับการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย

สรุปได้ว่าหากพิจารณาจากการเปรียบเทียบรายจ่ายในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อผลการจัดเก็บภาษี ถือว่าการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบกำกับดูแลผู้เสียหายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบรายจ่ายในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อผลจัดเก็บภาษี

ปีงบประมาณ	ผลจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ล้านบาท)	รายจ่ายสำนักงาน (ล้านบาท)	รายจ่ายต่อการจัดเก็บภาษี 100 บาท (บาท)
2540	534.54	3.01	0.56
2541	552.63	3.48	0.63
2542	475.25	2.74	0.58
2543	359.21	3.26	0.91
2544	378.41	3.57	0.94
2545	402.01	3.88	0.97
2546	454.06	3.71	0.82
2547	515.55	3.37	0.65
ค่าเฉลี่ย	458.96	3.38	0.76

ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง (2540-2547)

หมายเหตุ: ตั้งแต่ปี 2540-2544 ช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย

: ตั้งแต่ปี 2545-2547 ช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย

2) ภาษีเงินได้นิติบุคคล

พิจารณาช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลตั้งแต่ปี 2540 - 2544 ดังตารางที่ 4.8 พบว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีรายจ่ายในการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลต่อเงินภาษี 100 บาท เท่ากับ 1.62, 2.58, 1.86, 2.07 และ 2.16 บาทตามลำดับ โดยมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นและลดลง สลับกันซึ่งการเปลี่ยนแปลงไม่คงที่ และปี 2544 มีการเปลี่ยนแปลงในอัตราที่เพิ่มขึ้นเล็กน้อย ทั้งนี้ อาจเนื่องจากรายจ่ายในการเตรียมการเข้าสู่ระบบกำกับดูแลซึ่งมีการเริ่มใช้ในปีต่อมา

เมื่อใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีตั้งแต่ปี 2545 - 2547 พบว่ามีรายจ่ายในการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลต่อเงินภาษี 100 บาท เท่ากับ 1.97, 1.73, และ 1.39 บาทตามลำดับ โดยมีการเปลี่ยนแปลงที่ลดลงและต่ำกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

สรุปได้ว่าหากพิจารณาจากการเปรียบเทียบรายจ่ายในการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลต่อผลจัดเก็บภาษี ถือว่าการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลด้วยระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบรายจ่ายในการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลต่อผลจัดเก็บภาษี

ปีงบประมาณ	ผลจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล (ล้านบาท)	รายจ่ายสำนักงาน (ล้านบาท)	รายจ่ายต่อการจัดเก็บภาษี 100 บาท (บาท)
2540	185.25	3.01	1.62
2541	134.69	3.48	2.58
2542	147.42	2.74	1.86
2543	157.43	3.26	2.07
2544	164.90	3.57	2.16
2545	196.51	3.88	1.97
2546	214.60	3.71	1.73
2547	241.99	3.37	1.39
ค่าเฉลี่ย	180.35	3.38	1.92

ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง (2540-2547)

หมายเหตุ: ตั้งแต่ปี 2540 - 2544 ช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

: ตั้งแต่ปี 2545 - 2547 ช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

3) ภาษีมูลค่าเพิ่ม

พิจารณาช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแล ตั้งแต่ปี 2540 - 2544 ดังตารางที่ 4.9 พบว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีรายจ่ายในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มต่อเงินภาษี 100 บาท เท่ากับ 1.08, 0.90, 0.73, 1.24 และ 1.40 บาทตามลำดับ โดยปี 2540-2542 รายจ่ายในการจัดเก็บภาษีมีการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง ทั้งนี้อาจเนื่องจากการถูกตัดงบประมาณรายจ่าย โดยเป็นผลกระทบจากเหตุการณ์ต่อเนื่องของเศรษฐกิจฟองสบู่แตก แต่ปี 2543 - 2544 มีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ อาจเนื่องจากรัฐได้มีการใช้มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ โดยใช้นโยบายการคลังเพิ่มค่าใช้จ่าย เช่น ใช้จ่ายเงินกองทุนมิยาซาวา

เมื่อใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2545 - 2547 พบว่ามีรายจ่ายในการจัดเก็บ ภาษีมูลค่าเพิ่มต่อเงินภาษี 100 บาทเท่ากับ 1.22, 0.94 และ 0.94 ตามลำดับ โดยมีการเปลี่ยนแปลง ที่ลดลงและต่ำกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

สรุปได้ว่าหากพิจารณาจากการเปรียบเทียบรายจ่ายในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มต่อ ผลการจัดเก็บภาษี ถือว่าการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบรายจ่ายในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มต่อผลจัดเก็บภาษี

ปีงบประมาณ	ผลจัดเก็บภาษี มูลค่าเพิ่ม (ล้านบาท)	รายจ่ายสำนักงาน (ล้านบาท)	รายจ่ายต่อการจัดเก็บ ภาษี 100 บาท (บาท)
2540	278.83	3.01	1.08
2541	385.75	3.48	0.90
2542	375.09	2.74	0.73
2543	262.55	3.26	1.24
2544	254.69	3.57	1.40
2545	318.73	3.88	1.22
2546	392.93	3.71	0.94
2547	360.12	3.37	0.94
ค่าเฉลี่ย	328.59	3.38	1.06

ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง (2540-2547)

หมายเหตุ: ตั้งแต่ปี 2540-2544 ช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

: ตั้งแต่ปี 2545-2547 ช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

4.1.4 ผลการวัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีต่ออัตรากำล้างเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางโดยพิจารณาตามประเภทภาษีดังนี้

1) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

พิจารณาช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2540 - 2544 พบว่าผลจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเฉลี่ยต่ออัตรากำล้างเจ้าหน้าที่ 1 คนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีการเปลี่ยนแปลงที่ลดลงโดยจัดเก็บได้ 3.47, 3.45, 2.76, 2.09 และ 2.20 ล้านบาทตามลำดับ ยกเว้นปี 2544 ที่มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีโครงการขยายฐานภาษีเพื่อวางแนวทางเข้าสู่ระบบกำกับดูแลในปีต่อมา

เมื่อใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2545 - 2547 พบว่าผลจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเฉลี่ยต่ออัตรากำล้างเจ้าหน้าที่ 1 คน มีสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 2.15, 2.45 และ 2.88 ล้านบาทตามลำดับ โดยปี 2545 ซึ่งเป็นปีที่เริ่มใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีมีการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง ทั้งนี้อาจเนื่องจากการเพิ่มอัตรากำล้างเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลผู้เสียภาษี และอีกสาเหตุหนึ่ง

อาจเนื่องจากการยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับเงินได้สุทธิในช่วงแรกที่ต้องเสียภาษีในอัตราร้อยละ 5 จำนวน 50,000 บาทแรก แต่หลังจากนั้นคือ ตั้งแต่ปี 2546-2547 มีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นและสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ถึงแม้จะมีการยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับเงินได้สุทธิในช่วงแรกที่ต้องเสียภาษีในอัตราร้อยละ 5 จำนวน 80,000 บาทแรก

สรุปได้ว่าหากพิจารณาจากการเปรียบเทียบสัดส่วนผลจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ถือว่าการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่

ปีงบประมาณ	ผลจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ล้านบาท)	อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ (คน)	ผลจัดเก็บเฉลี่ยต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน (ล้านบาท)
2540	534.54	154	3.47
2541	552.63	160	3.45
2542	475.25	172	2.76
2543	359.21	172	2.09
2544	378.41	172	2.20
2545	402.01	187	2.15
2546	454.06	185	2.45
2547	515.55	179	2.88
ค่าเฉลี่ย	458.96	173	2.68

ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง (2540-2547)

หมายเหตุ: ตั้งแต่ปี 2540-2544 ช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

: ตั้งแต่ปี 2545-2547 ช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

2) ภาษีเงินได้นิติบุคคล

พิจารณาช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2540 - 2544 ดังตารางที่ 4.11 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีผลจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลเฉลี่ยต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 1 คนเท่ากับ 1.20, 0.84, 0.86, 0.92 และ 0.96 ล้านบาทตามลำดับ โดยปี 2540 - 2541 มีการ

เปลี่ยนแปลงที่ลดลง ทั้งนี้อาจเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และปี 2542 - 2544 มีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นเล็กน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องจากการขยายฐานภาษีเพื่อวางแผนทางเข้าสู่ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีในปีต่อมา

เมื่อใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2545 - 2547 พบว่าผลจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลเฉลี่ยต่ออัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ 1 คนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นและสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียโดยสามารถจัดเก็บได้ 1.05, 1.16 และ 1.35 ล้านบาทตามลำดับ

สรุปได้ว่าหากพิจารณาจากการเปรียบเทียบสัดส่วนรายได้ภาษีเงินได้นิติบุคคลต่ออัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ ถือว่าการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลด้วยระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลต่ออัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่

ปีงบประมาณ	ผลจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล (ล้านบาท)	อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ (คน)	ผลจัดเก็บเฉลี่ยต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน (ล้านบาท)
2540	185.25	154	1.20
2541	134.69	160	0.84
2542	147.42	172	0.86
2543	157.43	172	0.92
2544	164.90	172	0.96
2545	196.51	187	1.05
2546	214.60	185	1.16
2547	241.99	179	1.35
ค่าเฉลี่ย	180.35	173	1.04

ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง (2540-2547)

หมายเหตุ: ตั้งแต่ปี 2540-2544 ช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

: ตั้งแต่ปี 2545-2547 ช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

3) ภาษีมูลค่าเพิ่ม

พิจารณาช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2540 - 2544 คังตารางที่ 4.12 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีผลจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มเฉลี่ยต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 1 คน เท่ากับ 1.81, 2.41, 2.18, 1.53 และ 1.48 ตามลำดับ โดยมีการเปลี่ยนแปลงที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง

เมื่อใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2545 - 2547 พบว่า มีผลจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มเฉลี่ยต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 1 คนเท่ากับ 1.70, 2.12 และ 2.01 ล้านบาทตามลำดับ โดยปี 2545 ซึ่งเป็นปีที่เริ่มใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีมีการเปลี่ยนแปลงในอัตราที่เพิ่มขึ้นมากและเพิ่มจนถึงปี 2546 ถึงแม้จะมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลผู้เสียภาษี แต่ปี 2547 มีการเปลี่ยนแปลงในอัตราที่ลดลง ทั้งนี้อาจเนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวได้เกิดโรคไข้หวัดนกระบาดทำให้รายได้ของผู้ประกอบการลดลงหรือฐานภาษีมูลค่าเพิ่มลดลงเพราะภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นภาษีที่มีฐานมาจากการบริโภค และอีกสาเหตุหนึ่งอาจเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการจัดสรรเงินงบประมาณสู่ท้องถิ่นของรัฐบาล ทำให้มีการจัดซื้อจัดจ้างโดยส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งมีผลกระทบต่อธุรกิจรับเหมาก่อสร้างเป็นส่วนใหญ่ โดยมีการกระจายงานให้ผู้ประกอบการรายเล็กที่ไม่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มขณะที่ผู้ประกอบการรายใหญ่ที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มมีรายรับลดลง จึงมีผลทำให้ฐานภาษีมูลค่าเพิ่มลดลงและจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มได้ลดลง

สรุปได้ว่าหากพิจารณาจากการเปรียบเทียบสัดส่วนผลจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ถือว่าการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าปี 2547 ผลการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีสัดส่วนลดลงแต่ยังสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่

ปีงบประมาณ	ผลจัดเก็บ ภาษีมูลค่าเพิ่ม (ล้านบาท)	อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ (คน)	ผลจัดเก็บเฉลี่ย ต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน (ล้านบาท)
2540	278.83	154	1.81
2541	385.75	160	2.41
2542	375.09	172	2.18
2543	262.55	172	1.53
2544	254.69	172	1.48
2545	318.73	187	1.70
2546	392.93	185	2.12
2547	360.12	179	2.01
ค่าเฉลี่ย	328.59	173	1.91

ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง (2540-2547)

หมายเหตุ: ตั้งแต่ปี 2540-2544 ช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

: ตั้งแต่ปี 2545-2547 ช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

4.2 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิด

เป็นการศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีและความคิดเห็นที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีในมุมมองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่

1.1) เพศ

ผลการศึกษาจากประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 ราย ดังตารางที่ 1 ในภาคผนวก ก พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเป็นเพศชายจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

1.2) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่

ผลการศึกษาจากประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 ราย ดังตารางที่ 2 ในภาคผนวก ก พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา มีตำแหน่งเป็นนักวิชาการสรรพากรจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และมีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่สรรพากรจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

1.3) ระดับตำแหน่ง

ผลการศึกษาจากประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 ราย ดังตารางที่ 3 ในภาคผนวก ก พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่ง 6-7 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีระดับตำแหน่ง 3-5 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และมีระดับตำแหน่งสูงกว่าระดับ 7 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

1.4) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาจากประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 ราย ดังตารางที่ 4 ในภาคผนวก ก พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานกำกับดูแล 3 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา มีระยะเวลาปฏิบัติงานกำกับดูแล 2 ปี และมีระยะเวลาปฏิบัติงานกำกับดูแล 1 ปี จำนวน 5 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 12.50

1.5) ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาจากประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 ราย ดังตารางที่ 5 ในภาคผนวก ก พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 97.50 รองลงมา จบการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

1.6) สาขาการศึกษา

ผลการศึกษาจากประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 ราย ดังตารางที่ 6 ในภาคผนวก ก พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จบการศึกษาสาขาการบัญชีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมา จบการศึกษาสาขาบริหารธุรกิจจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และ จบการศึกษาสาขาการเงินและการธนาคารจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

2) การทดสอบความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด

ผลการศึกษาจากประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 ราย ดังตารางที่ 4.13 พบว่า เจ้าหน้าที่กำกับดูแลมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสภาพกิจการมากที่สุด 175 คะแนน รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจคืนภาษี 134 คะแนน และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภาษีอากร 104 คะแนน

ตารางที่ 4.13 แสดงความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด

ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย	คะแนนรวม
ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ	175
บุคคลธรรมดาไม่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ติดตามการยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 และ ภ.ง.ด.94 ทุกรายและให้บันทึกความเห็นอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	40
การตรวจสอบสภาพกิจการต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่ออกตรวจสอบสภาพกิจการและเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน 15 วันนับแต่วันที่ออกตรวจ	38
ต้องออกตรวจสอบสภาพกิจการรายที่ผู้บังคับบัญชาอนุมัติภายใน 3 เดือนนับแต่วันที่หัวหน้าทีมย่อยบันทึกความเห็น	37
เมื่อหัวหน้าทีมย่อยบันทึกความเห็นแล้ว ให้หัวหน้าทีมใหญ่บันทึกความเห็นภายใน 5 วันนับแต่วันที่หัวหน้าทีมย่อยบันทึกความเห็น	31
กรณีนิติบุคคลรายใหม่ให้นำเข้าแผนและออกตรวจสอบสภาพกิจการภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับ โอนรายจากฝ่ายวางแผนและประเมินผล	29
ด้านการตรวจคืนภาษี	134
ให้ดำเนินการตรวจก่อนคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แล้วเสร็จภายใน 45 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อมูลจากหน่วยพิจารณาคืนภาษี	34
กรณีผู้ประกอบการไม่ส่งมอบเอกสารหลักฐานต่างๆเพื่อประกอบการพิจารณาคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ดำเนินการประเมินภาษีพร้อมเบี้ยปรับ เงินเพิ่มหรือแจ้งไม่คืนภาษี	29
รายที่ขอคืนภาษีและเคยถูกตรวจสอบสภาพกิจการมาก่อน ไม่เกิน 12 เดือนหรือเคยถูกตรวจก่อนคืนมาก่อนไม่เกิน 6 เดือน โดยผลการตรวจไม่พบประเด็นความผิดที่มีนัยสำคัญ และได้เสียภาษีเหมาะสม ไม่ต้องออกตรวจ ณ สถานประกอบการก็ได้	25
จากการกำกับดูแลพบหลักฐานหรือข้อมูลชัดเจนว่าผู้ขอคืนยื่นแบบ ภ.พ. 30 ไม่ถูกต้องให้แจ้งหน่วยพิจารณาคืนทราบทันทีเพื่อชะลอการคืนเฉพาะเดือนภาษีนั้น และให้ตรวจคืนและตรวจสอบสภาพกิจการ ไปในคราวเดียวกัน	24
ผู้ประกอบการที่ขอคืนเครดิตติดต่อกัน 3 เดือนแล้วมาขอคืนเป็นเงินสด ให้ตรวจย้อนหลังไปจนถึงเดือนภาษีของมูลเหตุที่ทำให้เกิดการขอคืนเครดิต	22

ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย	คะแนนรวม
ด้านการตรวจสอบภาษี	104
แบบ ค.10 ขอคืนภาษีเงินได้นิติบุคคลให้ทำการตรวจสอบให้แล้วเสร็จภายใน 6 เดือนนับแต่วันที่ได้รับแบบ ค.10	27
หมายเรียกตรวจสอบภาษีอากรในกรณีปกติให้หัวหน้าทีมกำกับดูแลกำหนดประเด็นตรวจสอบที่มีนัยสำคัญและกำหนดแผนการตรวจสอบ	26
การออกหมายเรียกตรวจสอบภาษีอากรให้ออกหมายเรียกเพียง 1 รอบระยะเวลาบัญชีหรือปีภาษีเท่านั้น	21
การออกหมายเรียกตรวจสอบภาษีอากรในกรณีปกติให้กระทำได้เฉพาะในกรณีที่มีหลักฐานบ่งชี้หรือมีข้อมูลปรากฏว่าเสียภาษีไม่ถูกต้องครบถ้วนเท่านั้น	16
การออกหมายเรียกตรวจสอบภาษีอากรให้ดำเนินการออกหมายเรียกให้เสร็จสิ้นภายใน 10 เดือนนับแต่วันครบกำหนดเวลาการขึ้นแบบเสียภาษี	14

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่กำกับดูแลส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพกิจการมากและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภาษีอากรค่อนข้างน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องจากกรมสรรพากรมีนโยบายการจัดเก็บภาษีแนวใหม่ โดยเน้นให้ผู้ประกอบการชำระภาษีให้ถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพกิจการในปัจจุบันมากกว่าการตรวจสอบภาษีย้อนหลังซึ่งจะใช้ในกรณีที่จำเป็นเมื่อผู้ประกอบการไม่ยินยอมยื่นแบบปรับปรุงและชำระภาษีให้ถูกต้องด้วยตนเอง จึงทำให้งานด้านการตรวจสอบภาษีอากรมีปริมาณน้อยลง ขณะทำงานด้านการตรวจสอบสภาพกิจการเป็นภารกิจหลักของระบบงานกำกับดูแลมีการปฏิบัติบ่อยครั้งกว่า จึงทำให้เจ้าหน้าที่มีความชำนาญมากกว่าและอีกสาเหตุหนึ่งอาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่บางคนที่ไม่ใช่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี ซึ่งไม่เคยผ่านงานตรวจสอบภาษีอากรมาก่อน จึงทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจด้านการตรวจสอบภาษีอากร

3) ความเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

3.1) ปัญหาด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ

ผลการศึกษาจากประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 ราย ดังตารางที่

4.14 พบว่าเจ้าหน้าที่กำกับดูแลมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบสภาพกิจการมีปัญหาอันดับแรก 71 คะแนนคือผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามเวลานัดทำให้การปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.15 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานในด้านการตรวจสอบภาษี

ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการตรวจสอบภาษี	คะแนนรวม
ขั้นตอนการตรวจสอบภาษีมียหลายขั้นตอนเกินไปและทุกขั้นตอนมีเงื่อนไขเวลาทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติ	55
เอกสารหลักฐานและบัญชีของผู้ประกอบการที่ต้องใช้ในการตรวจสอบมีไม่สมบูรณ์เนื่องจากผู้ประกอบการไม่ให้ความสำคัญของการจัดทำบัญชี	47
การขาดความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่บางคนที่ไม่เคยผ่านงานตรวจสอบภาษีอากรมาก่อน	45
ข้อยุติในการตรวจสอบภาษีอากรคือการประเมินภาษีทำให้เกิดภาษีอากรค้างกรณีผู้เสียภาษีไม่มีเงินชำระภาษี	44
ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดในการตรวจสอบภาษีอากรมีรายละเอียดมากและมีความเข้มงวดในการปฏิบัติ	29
การตรวจสอบภาษีไม่มีความยืดหยุ่นทำให้ผู้เสียภาษีเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อระบบภาษีและเจ้าหน้าที่	23

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภาษีมียปัญหาที่สำคัญคือขั้นตอนการตรวจสอบภาษีมียหลายขั้นตอนเกินไปและทุกขั้นตอนมีเงื่อนไขเวลาทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติ อาจเนื่องจากการตรวจสอบภาษีอากรเป็นมาตรการที่เด็ดขาดกรณีที่ผู้ประกอบการไม่ยินยอมยื่นแบบปรับปรุงและชำระภาษีด้วยตนเอง จึงเสมือนการป้องปรามการหลีกเลี่ยงภาษีอากรของผู้ประกอบการ ดังนั้นขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภาษีจึงต้องมีความเข้มงวดมากกว่าการปฏิบัติงานด้านอื่นๆทั้งด้านการปฏิบัติและเงื่อนไขเวลา และปัญหาที่สำคัญรองลงมาคือเอกสารหลักฐานและบัญชีของผู้ประกอบการที่ต้องใช้ในการตรวจสอบมีไม่สมบูรณ์เนื่องจากผู้ประกอบการไม่ให้ความสำคัญของการจัดทำบัญชี และการขาดความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่บางคนที่ไม่เคยผ่านงานตรวจสอบภาษีอากรมาก่อน อาจเนื่องจากการจัดตั้งทีมกำกับดูแล มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีไม่เพียงพอ จึงต้องนำเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นมารวมในทีมกำกับดูแล เช่นนักวิชาการภาษี เจ้าหน้าที่สรรพากร ซึ่งเจ้าหน้าที่เหล่านี้ไม่เคยผ่านงานด้านการตรวจสอบภาษีอากรมาก่อน

3.3) ปัญหาด้านการตรวจคืนภาษี

ผลการศึกษาจากประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 ราย ดังตารางที่ 4.16 พบว่าเจ้าหน้าที่กำกับดูแลมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานด้านการตรวจคืนภาษีมีปัญหาอันดับแรก 83 คะแนนคือผู้ประกอบการไม่ส่งมอบเอกสารหลักฐานประกอบการตรวจคืนภาษีหรือส่งมอบแต่ล่าช้า ปัญหาอันดับสอง 70 คะแนนคือระยะเวลาการตรวจคืนภาษีที่กรมสรรพากรกำหนดมีจำนวนระยะเวลาสั้นเกินไป และปัญหาอันดับสาม 42 คะแนนคือผู้ประกอบการรายเดียวกันแต่ต้องทำการตรวจคืนภาษีบ่อยครั้งในแต่ละเดือนภาษีเนื่องจากติดหลักเกณฑ์การคัดเลือกรายชื่อของหน่วยพิจารณาคืนภาษี

ตารางที่ 4.16 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานในด้านการตรวจคืนภาษี

ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการตรวจคืนภาษี	คะแนน รวม
ผู้ประกอบการไม่ส่งมอบเอกสารหลักฐานประกอบการตรวจคืนภาษีหรือส่งมอบแต่ล่าช้า	83
ระยะเวลาการตรวจคืนภาษีที่กรมสรรพากรกำหนดมีจำนวนระยะเวลาสั้นเกินไป	70
ผู้ประกอบการรายเดียวกันแต่ต้องทำการตรวจคืนภาษีบ่อยครั้งในแต่ละเดือนภาษีเนื่องจากติดหลักเกณฑ์การคัดเลือกรายชื่อของหน่วยพิจารณาคืนภาษี	42
ข้อมูลตามหลักฐานของผู้ประกอบการไม่ตรงกับข้อมูลจากกรมศุลกากร	20
เอกสารหลักฐานของผู้ประกอบการที่ต้องใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษีไม่เป็นไปตามระเบียบการตรวจคืนภาษี เช่น ใบขนไม่มีการสลักหลัง	19
ไม่มีแบบฟอร์มที่ชัดเจนทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นแนวทางเดียวกัน เช่น แบบฟอร์มการชะลอการคืนภาษี แบบฟอร์มการส่งผลการตรวจให้หน่วยพิจารณาคืนภาษี	6

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าด้านการตรวจคืนภาษีมี ปัญหาที่สำคัญคือผู้ประกอบการไม่ส่งมอบเอกสารหลักฐานประกอบการตรวจคืนภาษีหรือส่งมอบแต่ล่าช้า พร้อมทั้งระยะเวลาการตรวจคืนภาษีที่กรมสรรพากรกำหนดมีจำนวนระยะเวลาสั้นเกินไป และผู้ประกอบการรายเดียวกันแต่ต้องทำการตรวจคืนภาษีบ่อยครั้งในแต่ละเดือนภาษีเนื่องจากติดหลักเกณฑ์การคัดเลือกรายชื่อของหน่วยพิจารณาคืนภาษีจึงทำให้เกิดปริมาณงานค้างสะสมมากขึ้น และไม่สามารถปฏิบัติให้เสร็จสิ้นทันภายในเวลาที่กำหนด

3.4) ปัญหาอื่น ๆ ด้านการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาจากประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 ราย ดังตารางที่ 4.17 พบว่าเจ้าหน้าที่กำกับดูแลมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาอื่น ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยปัญหาอันดับแรก 74 คะแนน คือ ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือ เช่น ไม่ตอบคำถามหรือตอบแต่บิดเบือนจากข้อเท็จจริง ปัญหาอันดับสอง 54 คะแนนคือระเบียบและแนวทางปฏิบัติมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้การปฏิบัติงานสับสนไม่เป็นแนวทางเดียวกัน และปัญหาอันดับสาม 45 คะแนนคือขวัญและกำลังใจในเรื่องค่าตอบแทนและการพิจารณาความดีความชอบที่ไม่เป็นธรรม

ตารางที่ 4.17 แสดงความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาอื่น ๆ ในการปฏิบัติงาน

ปัญหาอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	คะแนนรวม
ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือ เช่น ไม่ตอบคำถามหรือตอบแต่บิดเบือนจากข้อเท็จจริง	74
ระเบียบและแนวทางปฏิบัติมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้การปฏิบัติงานสับสนไม่เป็นแนวทางเดียวกัน	54
ขวัญและกำลังใจในเรื่องค่าตอบแทนและการพิจารณาความดีความชอบที่ไม่เป็นธรรม	45
อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ รถยนต์	35
ผู้บังคับบัญชาสั่งงาน ไม่สอดคล้องกัน	16
กฎหมายตามประมวลรัษฎากรตีความยากทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน	16

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาอื่น ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยปัญหาที่มีความสำคัญคือผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือ เช่น ไม่ตอบคำถามหรือตอบแต่บิดเบือนจากข้อเท็จจริง รวมทั้งระเบียบและแนวทางปฏิบัติมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้การปฏิบัติงานสับสนไม่เป็นแนวทางเดียวกัน และปัญหาเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในเรื่องค่าตอบแทนและการพิจารณาความดีความชอบที่ไม่เป็นธรรม

4) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด

4.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด

ผลการศึกษาจากประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 ราย ดังตารางที่ 4.18 พบว่าเจ้าหน้าที่กำกับดูแลมีความเห็นว่าข้อดีของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดอันดับแรก 78 คะแนนคือระบบกำกับดูแลผู้เสียหายช่วยให้การปฏิบัติงานและการจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบจัดเก็บแบบเดิม อันดับสอง 56 คะแนนคือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติงานซ้ำซ้อนเนื่องจากระบบกำกับดูแลผู้เสียหายมีการแบ่งรายผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบอย่างชัดเจน และอันดับสาม 39 คะแนนคือทำให้เจ้าหน้าที่ได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ประกอบการช่วยทำให้ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดีขึ้น

ตารางที่ 4.18 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด

ข้อดีของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด	คะแนนรวม
ระบบกำกับดูแลผู้เสียหายช่วยให้การปฏิบัติงานและการจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบจัดเก็บแบบเดิม	78
เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติงานซ้ำซ้อนเนื่องจากระบบกำกับดูแลผู้เสียหายมีการแบ่งราย ผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบอย่างชัดเจน	56
ทำให้เจ้าหน้าที่ได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ประกอบการช่วยทำให้ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดีขึ้น	39
สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จรวดเร็วขึ้นเนื่องจากความสมบูรณ์ของข้อมูลระบบกำกับดูแล	35
ช่วยลดพื้นที่ในการเก็บบัญชีเอกสารที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ	34

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบกำกับดูแลผู้เสียหายช่วยให้การปฏิบัติงานและการจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบจัดเก็บแบบเดิมพร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติงานซ้ำซ้อนเนื่องจากระบบกำกับดูแลผู้เสียหายมีการแบ่งรายผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบอย่างชัดเจน และทำให้เจ้าหน้าที่ได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ประกอบการช่วยทำให้ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดีขึ้นเป็นการลดข้อโต้แย้งระหว่างผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่

4.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสียของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด

ผลการศึกษาจากประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 ราย ดังตารางที่ 4.19 พบว่าเจ้าหน้าที่กำกับดูแลมีความเห็นว่าข้อเสียของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด อันดับแรก 71 คะแนนคือปริมาณงานและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากกว่าระบบจัดเก็บแบบเดิม อันดับสอง 66 คะแนน คือกรณีจัดสรรจำนวนรายผู้ประกอบการที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับอัตรากำลังจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบกำกับดูแล และอันดับสาม 62 คะแนน คือเจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานเนื่องจากต้องคอยชี้แจงสาเหตุของภายีที่เพิ่มขึ้น/ลดลงของผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบ

ตารางที่ 4.19 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสียของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด

ข้อเสียของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด	คะแนนรวม
ปริมาณงานและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากกว่าระบบจัดเก็บแบบเดิม	71
กรณีจัดสรรจำนวนรายผู้ประกอบการที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับอัตรากำลังจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบกำกับดูแล	66
เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานเนื่องจากต้องคอยชี้แจงสาเหตุของภายีที่เพิ่มขึ้น / ลดลงของผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบ	62
การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการของผู้ประกอบการทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มั่นใจในความปลอดภัย	39

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบกำกับดูแลเป็นระบบที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีปริมาณงานและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากกว่าระบบจัดเก็บแบบเดิม และเห็นว่ากรณีมีการจัดสรรจำนวนรายผู้ประกอบการที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับอัตรากำลังหรือไม่เป็นธรรมจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบกำกับดูแล รวมทั้งเจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานเนื่องจากต้องคอยชี้แจงสาเหตุของภายีที่เพิ่มขึ้น / ลดลงของผู้ประกอบการที่ต้องรับผิดชอบ

4.3) ความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความต้องการให้กรมสรรพากรปรับปรุงหรือสนับสนุนด้านใดมากที่สุด เพื่อให้ระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ผลการศึกษาจากประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 ราย ดังตารางที่ 4.20 พบว่าเจ้าหน้าที่กำกับดูแลความต้องการให้กรมสรรพากรดำเนินการอันดับแรก 63 คะแนนคือ

เพิ่มค่าตอบแทนหรือเบี้ยเลี้ยงให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ อันดับสอง 55 คะแนนคือ กำหนดระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน และ อันดับสาม 39 คะแนนคือ จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

**ตารางที่ 4.20 แสดงความต้องการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพระบบกำกับดูแล
ผู้เสียหายโดยใกล้ชิด**

ความต้องการของเจ้าหน้าที่	คะแนนรวม
เพิ่มค่าตอบแทนหรือเบี้ยเลี้ยงให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ	63
กำหนดระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน	55
จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	39
จัดทำคู่มือการวิเคราะห์การเสียหายของธุรกิจแต่ละประเภท	35
กระจายงานให้ทีมกำกับดูแลแต่ละทีมให้เป็นธรรมชาติและเหมาะสมกับอัตรากำลัง	23
จัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ	19

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต้องการให้กรมสรรพากรเพิ่มค่าตอบแทนหรือเบี้ยเลี้ยงให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และต้องการให้กำหนดระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน ไม่เกิดความสับสน รวมทั้งควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เมื่อมีการออกกฎหมายใหม่ๆ หรือมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้เป็นปัจจุบัน เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการได้อย่างถูกต้องตรงกัน

**4.3 ผลการศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหายและการกำกับดูแล
ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด**

เป็นการศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระบบกำกับดูแลผู้เสียหายในมุมมองของผู้ประกอบการ โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการและกิจการ

1.1) ตำแหน่งหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 7 ในภาคผนวก ก พบว่าส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมามีตำแหน่งเป็นพนักงานบัญชีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และมีตำแหน่งเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ/กรรมการผู้จัดการจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

1.2) ประเภทผู้เสียภาษี

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 8 ในภาคผนวก ก พบว่าเป็นบุคคลธรรมดาและเป็นนิติบุคคลมีจำนวนเท่ากันคือประเภทละ 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 โดยนิติบุคคลแยกเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดจำนวน 26 รายคิดเป็นร้อยละ 52.00 และเป็นบริษัทจำกัดจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.00

1.3) ประเภทกิจการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 9 ในภาคผนวก ก พบว่าส่วนใหญ่ประกอบกิจการซื้อขายไปจำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาเป็นผู้ผลิตจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.00 และให้บริการจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.00

1.4) ระยะเวลาการประกอบการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 10 ในภาคผนวก ก พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาประกอบการ 1-10 ปีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมามีระยะเวลาประกอบการ 11-20 ปีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.00 และมีระยะเวลาประกอบการ 21-30 ปีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.00

1.5) การดำเนินงานทางบัญชีและภาษีอากร

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 11 ในภาคผนวก ก พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจ้างสำนักงานบัญชีในการดำเนินงานทางบัญชีและภาษีอากรจำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมาผู้ประกอบการมีพนักงานบัญชีประจำในการดำเนินงานทางบัญชีและภาษีอากรจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.00 และผู้ประกอบการดำเนินงานทางบัญชีและภาษีอากรเองทั้งหมดจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00

2) การทดสอบความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย โดยใกล้ชิด

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ประกอบการมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลอันดับแรก 80 คะแนน คือเข้าใจว่าเป็นระบบที่เน้นการให้บริการกับผู้ประกอบการเพื่อให้เข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้องตามประมวลรัษฎากร อันดับสอง 76 คะแนน คือเข้าใจว่าเป็นระบบที่มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบกำกับดูแลกิจการด้านภาษีอากรของผู้ประกอบการ โดยตรง และอันดับสาม 71 คะแนน เข้าใจว่าระบบกำกับดูแลผู้เสียหายเป็นนโยบายใหม่ที่กรมสรรพากรนำมาใช้บริหารจัดการจัดเก็บภาษีแทนระบบการตรวจสอบภาษีเดิมและเจ้าหน้าที่กำกับดูแลต้องออกตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานที่ประกอบการของท่านเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงของกิจการ

ตารางที่ 4.21 แสดงความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด

ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย	คะแนนรวม
เป็นระบบที่เน้นการให้บริการกับผู้ประกอบการเพื่อให้เข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้องตามประมวลรัษฎากร	80
มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบกำกับดูแลกิจการด้านภาษีอากรของท่าน โดยตรง	76
ระบบกำกับดูแลผู้เสียหายเป็นนโยบายใหม่ที่กรมสรรพากรนำมาใช้บริหารจัดการจัดเก็บภาษีแทนระบบการตรวจสอบภาษีเดิม	71
เจ้าหน้าที่กำกับดูแลต้องออกตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานที่ประกอบการของท่านเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงของกิจการ	71
เป็นระบบงานที่มีข้อมูลสมบูรณ์ทั้งข้อมูลภายในและข้อมูลภายนอกทำให้หลีกเลี่ยงภาษีได้ยาก	68
มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบกำกับดูแลกิจการด้านภาษีอากรของท่าน โดยตรง	67
เป็นระบบที่มีขั้นตอนและวิธีการตรวจง่ายและรวดเร็วกว่าระบบเดิมทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการชี้แจง	64
เป็นระบบที่มีความยืดหยุ่นมากกว่าระบบเดิม ช่วยลดข้อโต้แย้งระหว่างผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่	58
เป็นระบบงานที่ทำให้ท่านไม่เกิดความเหลื่อมล้ำในการเสียภาษีเนื่องจากผู้เสียภาษีทุกรายต้องอยู่ในระบบกำกับดูแลเหมือนกัน	56
เป็นระบบงานที่เมื่อท่านชำระภาษีถูกต้องและเหมาะสมกับกิจการแล้วจะไม่ถูกตรวจสอบย้อนหลัง	54

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานกำกับดูแล ผู้เสียหายโดยใกล้ชิดค่อนข้างถูกต้อง แต่ยังมีบางส่วนที่ยังไม่เข้าใจถึงระบบงานกำกับดูแล เช่น เข้าใจว่าถึงแม้จะมีการชำระภาษีถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพกิจการแล้ว ก็ยังคงถูกตรวจสอบภาษี ย้อนหลัง ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ประกอบการยังไม่มั่นใจในระบบงานกำกับดูแลและไม่ไว้วางใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งควรมีการชี้แจงหรืออธิบายให้ผู้ประกอบการได้เข้าใจทุกครั้ง ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ

3) ทศนคติของผู้ประกอบการในการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแลผู้เสียหาย โดยใกล้ชิด

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ประกอบการมีความเห็นเกี่ยวกับการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแลอันดับแรก 392 คะแนน คือเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ อันดับสอง 388 คะแนนคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความ สุภาพและมีอัธยาศัยที่ดี และอันดับสาม 375 คะแนน คือเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.22 แสดงความเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล ผู้เสียหายโดยใกล้ชิด

ทศนคติของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	คะแนนรวม
เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	392
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดีต่อท่าน	388
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	375
จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการแก่ท่าน	372
การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกฎหมายอากรตรงกันไม่ทำให้เกิดความสับสน	344
เจ้าหน้าที่มีการเตรียมความพร้อมในข้อมูลทำให้ไม่ต้องขอเอกสารจากผู้ท่านเพิ่มเติม	338
เจ้าหน้าที่ชี้แจงประเด็นความผิดหรือข้อผิดพลาดของท่าน ได้อย่างชัดเจน	331
เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสาร	311
เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมในการประเมินความเหมาะสมการเสียหายอากรของ ผู้ประกอบการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	311
เจ้าหน้าที่สามารถสรุปประเด็นได้ในคราวเดียวไม่ทำให้เสียเวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่ หลายครั้ง	306

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการและปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ รวมทั้งมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่เมื่อพิจารณาจากคะแนนรวมที่น้อยที่สุดจะเห็นว่าผู้ประกอบการมีความพอใจน้อยกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสรุปประเด็นได้ในคราวเดียวทำให้ต้องเสียเวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่หลายครั้ง ทั้งนี้อาจมาจากหลายสาเหตุด้วยกันทั้งจากผู้ประกอบการเองและจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเช่น ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้ผู้แทนที่ไม่รู้ข้อมูลที่แท้จริงของกิจการเข้าพบเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการส่งมอบเอกสารไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ไม่กล้าหรือไม่มีอำนาจตัดสินใจ เจ้าหน้าที่ไม่วางแผนการทำงานล่วงหน้า

4) ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด

4.1) ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับข้อดีของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ประกอบการมีความเห็นว่า ข้อดีของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดอันดับแรก 159 คะแนนคือ เจ้าหน้าที่ได้เห็นสภาพข้อเท็จจริงของกิจการทำให้รับฟังปัญหาและคำชี้แจงของกิจการมากขึ้น อันดับสอง 151 คะแนน คือไม่ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติเนื่องจากได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบคนเดียว และอันดับสาม 119 คะแนนคือไม่เกิดความเหลื่อมล้ำในการเสียหายเนื่องจากผู้ประกอบการทุกรายได้รับการกำกับดูแลเหมือนกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงความเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับข้อดีระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด

ข้อดีของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด	คะแนนรวม
เจ้าหน้าที่ได้เห็นสภาพข้อเท็จจริงของกิจการทำให้รับฟังปัญหาและคำชี้แจงของกิจการมากขึ้น	159
ไม่ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติเนื่องจาก ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบคนเดียว	151
ไม่เกิดความเหลื่อมล้ำในการเสียหายเนื่องจากผู้ประกอบการทุกรายได้รับการกำกับดูแลเหมือนกัน	119
ช่วยลดภาระเบี้ยปรับและเงินเพิ่มภาษีอากรจากการถูกประเมินภาษีย้อนหลัง	89
ช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อใช้ประกอบการตรวจของเจ้าหน้าที่	82

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของระบบกำกับดูแลคือ การที่เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลได้เข้าตรวจสอบกิจการ ณ สถานที่ประกอบการของผู้ประกอบการ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงของกิจการ ทำให้เจ้าหน้าที่เข้าใจในปัญหาของผู้ประกอบการมากขึ้น และการที่ระบบกำกับดูแลมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบกิจการ โดยตรงไม่ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติ ด้านภาษีอากรเนื่องจากได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบคนเดียว นอกเหนือจากนี้ ผู้ประกอบการยังมีความคิดเห็นว่ารระบบกำกับดูแลช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเสียภาษีเนื่องจาก ผู้ประกอบการทุกรายได้รับการกำกับดูแลเหมือนกันจึงเป็นการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีให้ มากขึ้น

4.2) ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับข้อเสียของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิด

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ประกอบการมีความเห็นว่า ข้อเสียของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดอันดับแรก 187 คะแนนคือการเข้าตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ทำให้ต้องเสียเวลาในการประกอบกิจการ อันดับที่สอง 186 คะแนนคือทำให้เกิดความเครียดและวิตกกังวลกลัวว่าจะถูกเจ้าหน้าที่เข้า ตรวจสอบกิจการ และอันดับที่สาม 119 คะแนนคือการมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงทำให้ เจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อกิจการซึ่งบางคนอาจหาผลประโยชน์จากกิจการได้ง่ายขึ้น

ตารางที่ 4.24 แสดงความเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับข้อเสียระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด

ข้อเสียของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด	คะแนนรวม
ทำให้ต้องเสียเวลาในการประกอบกิจการเนื่องจากการเข้าตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่	187
ทำให้เกิดความเครียดและวิตกกังวลกลัวว่าจะถูกเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบกิจการ	186
การมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงทำให้เจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อกิจการซึ่งบางคนอาจหาผลประโยชน์จากกิจการได้ง่ายขึ้น	119
ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเนื่องจากต้องจัดหาพนักงานบัญชีที่มีความสามารถประจำกิจการ	108

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสียของระบบกำกับดูแลคือการที่เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการของผู้ประกอบการทำให้ต้องเสียเวลาในการประกอบกิจการเพราะต้องคอยให้ข้อมูลหรือคำชี้แจงเกี่ยวกับกิจการแก่เจ้าหน้าที่ และยังทำให้เกิดความเครียดและวิตกกังวลเนื่องจากกลัวว่าจะถูกเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ รวมทั้งการมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงทำให้เจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อกิจการซึ่งบางคนอาจหาผลประโยชน์จากกิจการได้ง่ายขึ้น

4.3) ความเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับความต้องการให้กรมสรรพากรปรับปรุงระบบกำกับดูแลหรือสนับสนุนด้านใดมากที่สุด

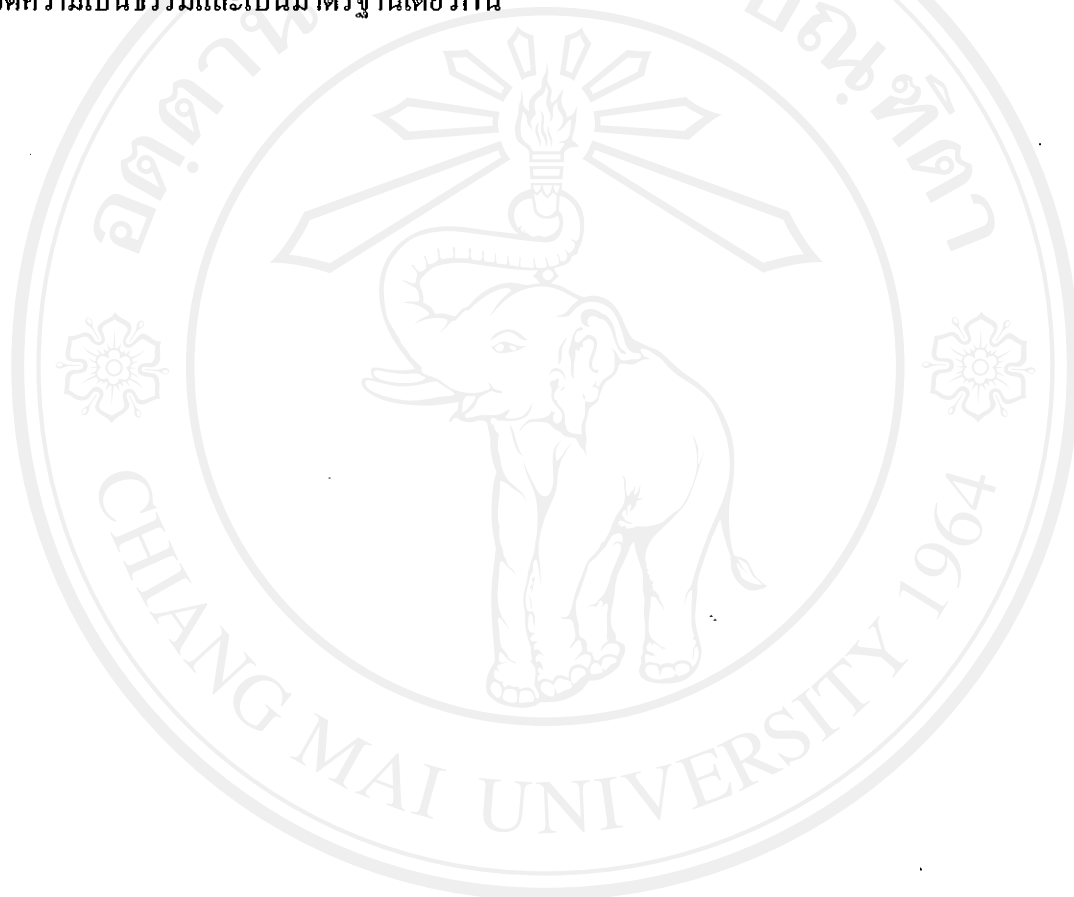
ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย ดังตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ประกอบการมีความเห็นว่ากรมสรรพากรควรดำเนินการอันดับแรก 178 คะแนนคือ จัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเพื่อช่วยลดปัญหาและข้อผิดพลาดในการเสียภาษี อันดับสอง 167 คะแนน คือควรจัดทำเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับความรู้และข้อกฎหมายภาษีอากรแจกให้แก่ผู้ประกอบการและอันดับสาม 115 คะแนน คือจัดทำคู่มือการวิเคราะห์การเสียภาษีของธุรกิจแต่ละประเภทเพื่อให้การเสียภาษีเกิดความเป็นธรรม

ตารางที่ 4.25 แสดงความต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด

ความต้องการของผู้ประกอบการ	คะแนนรวม
อบรมให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษีเพื่อช่วยลดปัญหาและข้อผิดพลาดในการเสียภาษี	178
ควรจัดทำเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับความรู้และข้อกฎหมายภาษีอากรแจกให้แก่ผู้ประกอบการ	167
จัดทำคู่มือการวิเคราะห์การเสียภาษีของธุรกิจแต่ละประเภทเพื่อให้การเสียภาษีเกิดความเป็นธรรม	115
อบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องตรงกัน	87
ควรมีการตรวจสอบข้อมูลอย่างละเอียดก่อนเชิญพบผู้เสียภาษีเพื่อช่วยลดข้อโต้แย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้เสียภาษี	53

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการให้กรมสรรพากรยอมรับให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเพื่อช่วยลดปัญหาและข้อผิดพลาดในการเสียภาษีให้น้อยลง และควรจัดทำเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับความรู้และข้อกฎหมายภาษีอากรแจกให้แก่ผู้ประกอบการทั้งนี้อาจเนื่องจากกฎหมายมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้ผู้ประกอบการติดตามข่าวสารไม่ทันเหตุการณ์ พร้อมทั้งต้องการให้กรมสรรพากรจัดทำคู่มือการวิเคราะห์การเสียภาษีของธุรกิจแต่ละประเภทเพื่อให้การเสียภาษีเกิดความเป็นธรรมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved