

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด เป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ และให้เป็นปัจจุบันและศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด รวมทั้งศึกษาทัศนคติของผู้เสียหายเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหายและการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลผู้เสียหายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง โดยศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากรายงานการจัดเก็บภาษีและข้อมูลปฐมภูมิจากการออกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระบบกำกับดูแลจำนวน 40 คน และผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบกำกับดูแลจำนวน 100 ราย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาพร้อมข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาได้ทำการสรุปแยกตามวัตถุประสงค์และวิธีการศึกษาดังนี้

##### 5.1.1 ผลการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด

ในการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง ได้พิจารณาเฉพาะภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยสรุปผลการศึกษาดังนี้

1) การวัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีกับประมาณการจัดเก็บภาษีจากค่าดัชนีความพยายาม พบว่าก่อนการใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย ตั้งแต่ปี 2540 - 2544 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีมูลค่าเพิ่มต่ำกว่า 1 ทุกปี สำหรับภาษีเงินได้นิติบุคคลมีค่าดัชนีความพยายามมากกว่า 1 แต่อยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก และเมื่อใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย ตั้งแต่ปี 2545 - 2547 พบว่ามีค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บภาษีทุกประเภทสูงขึ้นและสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย โดยเฉพาะภาษีเงินได้นิติบุคคลมีค่าดัชนีความพยายามมากกว่า 1 ทุกปี

2) การวัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดลำปาง (GPP) พบว่าก่อนการใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2540 - 2544 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีสัดส่วนผลจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีมูลค่าเพิ่มต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) ลดลงอย่างต่อเนื่อง ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มีสัดส่วนเพิ่มขึ้น แต่เป็นการเพิ่มที่มีอัตราลดลง และเมื่อใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2545 - 2547 พบว่าผลจัดเก็บภาษีต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) ของทุกประเภทภาษีมีสัดส่วนเพิ่มสูงขึ้นและสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

3) การวัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบรายจ่ายในการจัดเก็บภาษีต่อผลจัดเก็บภาษี พบว่าก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2540 - 2544 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีรายจ่ายในการจัดเก็บภาษีทุกประเภทภาษีเพิ่มสูงขึ้น และเมื่อใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2545-2547 พบว่ารายจ่ายในการจัดเก็บภาษีทุกประเภทภาษียลดลงอย่างต่อเนื่องและต่ำกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ยกเว้นปี 2545 ซึ่งเป็นปีที่เริ่มใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี รายจ่ายในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มสูงขึ้นเล็กน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องจากการเพิ่มเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานสำหรับการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

4) การวัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ พบว่าก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2540 - 2544 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีสัดส่วนผลจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีมูลค่าเพิ่มเฉลี่ยต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 1 คนลดลงอย่างต่อเนื่อง สำหรับภาษีเงินได้นิติบุคคลมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นแต่เป็นการเพิ่มที่มีอัตราลดลง และเมื่อใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตั้งแต่ปี 2545-2547 พบว่าผลจัดเก็บภาษีเฉลี่ยต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 1 คนของทุกประเภทภาษีมีสัดส่วนเพิ่มสูงขึ้นและสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

สรุปได้ว่าการจัดเก็บภาษีด้วยระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะพิจารณาจากการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีกับประมาณการจัดเก็บภาษี จากการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีกับมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดลำปาง(GPP) จากการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีกับรายจ่ายในการจัดเก็บ และจากการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่

### 5.1.2 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย โดยใกล้ชิด

ในการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดด้านต่าง ๆ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่กำกับดูแลส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพกิจการมาก แต่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีอากรยังค่อนข้างน้อย

ความเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ด้านดังนี้

- ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ พบว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในปัญหาเกี่ยวกับผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามเวลานัด จึงทำให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นล่าช้าไม่เป็นไปตามเงื่อนไขเวลาที่กรมสรรพากรกำหนด จึงเกิดเป็นงานค้างสะสมมากขึ้น

- ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบบัญชี พบว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจสอบบัญชีซึ่งมีหลายขั้นตอนเกินไปและทุกขั้นตอนมีเงื่อนไขเวลาควบคุมจึงทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติ

- ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการตรวจคืนภาษี พบว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในปัญหาเกี่ยวกับผู้ประกอบการไม่ส่งมอบเอกสารหลักฐานประกอบการตรวจคืนภาษีหรือส่งมอบแต่ล่าช้า ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาติดตาม ขณะที่มึระยะเวลาในการตรวจสิ้นเกินไป

- ปัญหาอื่นๆ ในการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในปัญหาเกี่ยวกับผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือ เช่น ไม่ตอบคำถามหรือตอบแต่บิดเบือนจากข้อเท็จจริง

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ข้อดีของระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย คือช่วยให้การปฏิบัติงานและการจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบจัดเก็บแบบเดิม แต่มีข้อเสียคือทำให้เจ้าหน้าที่มีปริมาณงานและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากขึ้น และทั้งนี้เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมสรรพากรเพิ่มค่าตอบแทนหรือเบี้ยเลี้ยงให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจซึ่งเมื่อให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการครองชีพแล้ว จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องดิ้นรนหารายได้เสริม ซึ่งจะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 5.1.3 ทักษะของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหายและการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด

ในการศึกษาทักษะของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหายและการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด สรุปผลการศึกษาในแต่ละด้านดังนี้

ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดค่อนข้างถูกต้อง แต่ยังมีบางส่วนที่ยังเข้าใจไม่ถูกต้อง เช่น เข้าใจว่าถึงแม้จะมีการชำระภาษีถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพกิจการแล้วยังคงถูกตรวจสอบภาษีย้อนหลัง

ทักษะของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหายและการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพอใจมากในความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ แต่ทั้งนี้ผู้ประกอบการยังมีความพอใจน้อยที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสรุปประเด็นได้ในคราวเดียวทำให้ต้องเสียเวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่หลายครั้ง

ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการทำให้เจ้าหน้าที่ได้เห็นสภาพข้อเท็จจริงของกิจการและเข้าใจในปัญหาของกิจการมากขึ้น แต่ก็ทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการเนื่องจากต้องคอยตอบข้อซักถามหรือให้คำชี้แจงเกี่ยวกับกิจการแก่เจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการให้กรมสรรพากรอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเพื่อช่วยลดปัญหาและข้อผิดพลาดในการเสียภาษีให้น้อยลง แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความกระตือรือร้นที่จะหาความรู้เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับภาษีอากรมีความถูกต้องยิ่งขึ้น

### 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้วยระบบกำกับดูแลผู้เสียหายรวมทั้งทราบถึงปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทักษะของผู้ประกอบการต่อระบบงานและเจ้าหน้าที่กำกับดูแล อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงและแก้ไขทั้งระบบการทำงานและตัวบุคคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย โดยมีรายละเอียดข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.2.1 จากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด ได้แยกข้อเสนอแนะตามปัญหาแต่ละด้านดังนี้

ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่กำกับดูแลส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบกิจการมาก แต่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภาษีอากรยังค่อนข้างน้อย ดังนั้นกรมสรรพากรน่าจะมีการเพิ่มความรู้ความเข้าใจด้านการตรวจสอบภาษีอากรให้แก่เจ้าหน้าที่โดยการจัดอบรม สัมมนา หรือจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการตรวจสอบภาษีอากร โดยเฉพาะ

ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบกิจการ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาที่สำคัญมากที่สุดคือ ปัญหาเกี่ยวกับผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามเวลานัด จึงทำให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นล่าช้าไม่เป็นไปตามเงื่อนไขเวลาที่กรมสรรพากรกำหนด จึงเกิดเป็นงานค้างสะสมมากขึ้น ดังนั้นกรมสรรพากรน่าจะมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหาดังกล่าวให้ชัดเจน

ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภาษี เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาที่สำคัญมากที่สุดคือ ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจสอบภาษีซึ่งมีหลายขั้นตอนเกินไปและทุกขั้นตอนมีเงื่อนไขเวลาควบคุมจึงทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติ ดังนั้นกรมสรรพากรน่าจะมีการปรับปรุงระเบียบการปฏิบัติงานโดยลดขั้นตอนที่ยุ่งยากในการทำงานให้เหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีด้วย

ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการตรวจคืนภาษี เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาที่สำคัญมากที่สุดคือ ปัญหาเกี่ยวกับผู้ประกอบการไม่ส่งมอบเอกสารหลักฐานประกอบการตรวจคืนภาษีหรือส่งมอบแต่ล่าช้า ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาติดตาม ขณะที่มึระยะเวลาในการตรวจสอบสิ้นเกินไป ซึ่งปัจจุบันกรมสรรพากรได้วางแนวทางปฏิบัติในปัญหาดังกล่าวไว้แล้ว คือให้ดำเนินการประเมินภาษีพร้อมเบี่ยปรับ เงินเพิ่ม หรือแจ้งไม่คืนภาษี แต่ก็ยังไม่สามารถบรรเทาปัญหาดังกล่าวได้ ดังนั้นกรมสรรพากรน่าจะเพิ่มบทลงโทษให้มากขึ้น เช่นถ้าไม่ส่งมอบเอกสารหลักฐาน ถือว่าไม่ได้จัดทำบัญชีเอกสารต้องรับผิดชอบทางอาญาคด้วย ขณะเดียวกันควรมีการกำหนดเวลาในการตรวจคืนภาษีให้แล้วเสร็จ โดยแยกตามขนาดของผู้ประกอบการที่ขอคืนภาษี เนื่องจากผู้ประกอบการรายใหญ่ที่ขอคืนภาษีจำนวนสูงจะมีเอกสารหลักฐานประกอบการตรวจจำนวนมาก ซึ่งอาจใช้เวลาในการตรวจมากกว่าผู้ประกอบการรายเล็กที่มีจำนวนเอกสารหลักฐานน้อยกว่า

ปัญหาอื่น ๆ ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาที่สำคัญมากที่สุดคือ ปัญหาเกี่ยวกับผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือ ดังนั้นกรมสรรพากรน่าจะมีการประชาสัมพันธ์สร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชนให้รู้จักหน้าที่ของตนในการเสียภาษี นอกเหนือการประชาสัมพันธ์ตามสื่อวิทยุ และโทรทัศน์แล้วควรปลูกฝังค่านิยมในการเสียภาษีให้แก่เยาวชนโดยนำวิชาภาษีอากรเข้าบรรจุในหลักสูตรการศึกษาภาคบังคับ เพื่อวางรากฐานความเต็มใจและความสมัครใจในการเสียภาษี

**5.2.2 จากผลการศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีและการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด ได้แยกข้อเสนอแนะตามปัญหาแต่ละด้านดังนี้**

ปัญหาความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดค่อนข้างถูกต้อง แต่ยังมีบางส่วนที่ยังเข้าใจไม่ถูกต้องโดยเข้าใจว่าถึงแม้จะมีการชำระภาษีถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพกิจการแล้วยังคงถูกเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีย้อนหลัง ดังนั้นกรมสรรพากรน่าจะมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์หรือจัดประชุม สัมมนา ให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อให้ทราบถึงนโยบายหรือแนวทางการจัดเก็บภาษีด้วยระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีรวมกำหนดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี เช่น จัดทำคู่มือการกำกับดูแลของธุรกิจแต่ละประเภทกิจการ เพื่อให้การประเมินความเหมาะสมการเสียภาษีเป็นมาตรฐานเดียวกันเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ประกอบการว่าเมื่อมีชำระภาษีให้เหมาะสมกับสภาพกิจการแล้วจะไม่ถูกตรวจสอบภาษีย้อนหลัง ซึ่งเป็นการประเมินตามมาตรฐานที่กำหนดไม่ได้ประเมินจากความคิดเห็นส่วนตัวของเจ้าหน้าที่

ทัศนคติของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีและการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพอใจมากในความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ แต่ทั้งนี้ยังมีความพอใจน้อยที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสรุปประเด็นให้แล้วเสร็จได้ในคราวเดียวทำให้ต้องเสียเวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่หลายครั้ง ดังนั้นกรมสรรพากรน่าจะมีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่จัดทำแผนงานการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีแต่ละราย และให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งจัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาความรู้และเทคนิคในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดยังมีข้อจำกัดในแง่ของข้อมูล กล่าวคือข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาของช่วงเวลาการใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีถูกจำกัดแค่ 3 ปี เนื่องจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางเริ่มใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีเมื่อปี 2545 ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถสรุปผลการศึกษได้อย่างเชื่อมั่นตามสถิติได้

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของหน้าร้านที่ปฏิบัติงานและผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางเท่านั้นอาจทำให้ผลการศึกษาที่ได้อยู่ในขอบเขตที่จำกัด โดยเฉพาะกลุ่มของผู้ประกอบการได้ใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย ซึ่งอาจไม่กระจายไปทั้ง 11 อำเภอ เนื่องจากเป็นการสุ่มเลือกแบบบังเอิญ จึงอาจทำให้ผลการศึกษามีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้

ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรให้ความสำคัญในเรื่องนี้ โดยควรเพิ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้นเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมถึงผู้ประกอบการโดยรวมทั้งหมดและเกิดความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุดเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรต่อไป