

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาและประเมินประสิทธิภาพของระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิด เป็นรายสถานประกอบการและให้เป็นปัจจุบันในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ถือว่าเป็นการวัดผลการดำเนินการตามการบริหารงานสรรพากรแนวใหม่ของกรมสรรพากร อันมีแนวทางในการที่จะทำให้หน่วยงานมีการปฏิบัติงานภายใต้แผนนโยบายให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ศึกษาจะสรุปผลการศึกษาเป็นหัวข้อ ดังนี้

#### ผลการศึกษาการบริหารงานตามนโยบายของกรมสรรพากร

ในปีงบประมาณ 2545 กรมสรรพากรมีแผนนโยบายในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ ซึ่งในสภาวะการณ์เศรษฐกิจที่มีปัจจัยภายนอกกระทบอยู่มากในช่วงเวลาดังกล่าว แต่จัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรต้องเหมาะสมตามสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศ และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องครบถ้วนให้เป็นปัจจุบัน โดยไม่ก่อให้เกิดหนี้อากรค้าง นโยบายการกำกับดูแลผู้เสียภาษีฯ นี้จะมีแนวทางปฏิบัติในลักษณะเดียวกันทั่วประเทศ ซึ่งในทางการปฏิบัติงานจริงแล้วในบางท้องที่หรือบางรายผู้ประกอบการมีกรณีแตกต่างกันไป ดังนั้นผู้ปฏิบัติจึงจำเป็นต้องสามารถวิเคราะห์และดำเนินการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด สม่ำเสมอ โดยวิธีการพิจารณาสภาพกิจการให้คำแนะนำ ตรวจสอบสภาพกิจการ เชิญพบเพื่อทราบข้อเท็จจริง เป็นต้น ให้สามารถประเมินสภาพของผู้ประกอบการให้ใกล้เคียงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด เพื่อให้การกำกับดูแลผู้เสียภาษีมีประสิทธิภาพสูงสุด

ผลการดำเนินการบริหารงานในระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 มีการบริหารและควบคุมการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ควบคุมการเร่งรัดภาษีอากรค้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาและกิ่งอำเภอในเขตพื้นที่เชียงใหม่ 2 ให้เป็นไปโดยถูกต้องตาม

ประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่น ป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษี โดยดำเนินการออกหมายเรียก ตรวจสอบภาษีอากรรายที่มีข้อมูลหรือพฤติการณ์บ่งบอกว่าจะเสียภาษีอากรไว้ไม่ถูกต้อง การสำรวจแหล่งภาษีอากร การพิจารณาคำร้องอุทธรณ์ภาษีอากร การพิจารณาคืนเงินภาษีอากร บันทึกลงและประมวลผลการเสียภาษีอากรในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ แนะนำ ดอบข้อหาหรือ ให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอากร ทำการตรวจตัดปีตัดเดือนและตรวจราชการอำเภอและกิ่งอำเภอในท้องที่ที่รับผิดชอบ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวทางการบริหารงานสรรพากรแนวใหม่ มีการแต่งตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจขึ้นมา จำนวน 3 คณะ มีเจ้าหน้าที่ระดับ 7 เป็นหัวหน้าคณะและขึ้นตรงต่อสรรพากรจังหวัด ได้แก่

ทีมกำกับดูแลผู้ประกอบการ ประกอบด้วยทีมกำกับดูแลจำนวน 3 ทีม ดำเนินงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน

ทีมบริหารงานสำรวจ ทำหน้าที่กำหนดแผนการปฏิบัติงานสำรวจให้ทีมงานสำรวจของสำนักงานสรรพากรอำเภอ ดำเนินการตามขอบเขตที่กรมสรรพากรกำหนด ได้แก่ พื้นที่เป้าหมาย รายเป้าหมายและนิติบุคคลตั้งใหม่

คณะทำงานวิเคราะห์และประเมินผลการกำกับดูแลผู้ประกอบการ ทำหน้าที่รวบรวมและการปฏิบัติงานวิเคราะห์และประมวลผลการปฏิบัติงานของทีมงานกำกับดูแลในภาพรวมและรายประเภทธุรกิจรายผู้ประกอบการเสนอสรรพากรพื้นที่ สรรพากรภาคและกรมสรรพากร รวมทั้งมีหน้าที่ในการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน

ในปีงบประมาณ 2545 สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ได้รับเป้าหมายให้จัดเก็บภาษี จำนวน 478.340 ล้านบาท สูงกว่าผลจัดเก็บปีงบประมาณ 2544 จำนวน 15.024 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 4.04 ในขณะที่เศรษฐกิจของประเทศไทยยังอยู่ในภาวะถดถอย สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ได้รับนโยบายให้เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและพัฒนาหน่วยงานให้เป็น e-Office ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการเป็น e-Revenue ด้วยการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ และปรับปรุงให้มีการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วและโปร่งใสมากขึ้น จึงได้จัดทำแผนการจัดเก็บภาษีให้ได้เม็ดเงินในเชิงรุกและเพื่อเป็นฐานภาษีที่ยั่งยืน และแผนปฏิบัติงานด้าน IT ตามนโยบายของกรมสรรพากร โดยคำนึงถึงศักยภาพของเจ้าหน้าที่และความสำคัญเร่งด่วนในการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมาย สร้างฐานภาษีสำหรับปีต่อ ๆ ไป เพื่อให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส เพื่อให้หนีภาษีอากร ค้างลดลงและเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

เป้าหมายการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2545 คือจัดเก็บภาษี 478.340 ล้านบาท กำกับดูแลผู้เสียภาษีรายตัวให้เป็นปัจจุบัน มีการสำรวจเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างและมีการปฏิบัติงานด้าน IT วิธีดำเนินการตามแผนและวิธีการปฏิบัติงาน การกำกับดูแลโดยใกล้ชิดเป็นรายตัวผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน มีเป้าหมาย คือ ผู้เสียภาษีทุกรายที่ผ่านกระบวนการขยายฐานภาษีมาแล้ว รายที่สรรพากรพื้นที่เห็นว่าได้ชำระภาษีไว้ถูกต้องเหมาะสมแล้ว และผู้เสียภาษีรายอื่น ๆ ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ประกอบการ ปี พ.ศ. 2543 จำนวน 13,272 ราย ให้มีการชำระภาษีถูกต้องครบถ้วนและตลอดไป โดยมีวิธีดำเนินการ จัดทำรายชื่อผู้เสียภาษีทุกรายตามประเภทกิจการ โดยมีจำนวนรายที่เหมาะสมกับความยากง่ายของรายที่ได้จัดสรร จัดทีมกำกับดูแลและนอกจากนี้จัดให้มีคณะทำงานขึ้นเพื่อทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน สรุปปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อเสนอแนะสรรพากรจังหวัด จัดทำแฟ้มรายตัวผู้ประกอบการ โดยเริ่มจากรายใหญ่ก่อน ให้มีข้อมูลตั้งแต่ปี 2543 แล้วกำกับดูแลการชำระภาษีทุกประเภทแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี เป็นรายเดือนอย่างใกล้ชิด และให้เป็นปัจจุบัน โดยจะต้องดูความผิดปกติในการชำระภาษี การขอคืน ตลอดจนการแนะนำให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายหากพบว่ามีภาระภาษีที่เบี่ยงเบนไปจากสภาพข้อเท็จจริง ให้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ ให้มีการใช้ข้อมูลภายในจากโปรแกรมต่าง ๆ ที่กรมสรรพากรได้จัดทำให้เป็นประโยชน์ในการจัดเก็บให้มากที่สุด เช่น ข้อมูลการหักภาษี ณ ที่จ่าย โปรแกรมติดตามการชำระภาษี (ข้อมูล POS) จากระบบ Intranet เครื่องขายรับผูกกร และอื่น ๆ เป็นต้น ผู้กำกับดูแลแต่ละคนรวบรวมข้อมูลการเสียภาษีทุกประเภทของผู้เสียภาษีที่อยู่ในรายควบคุมให้เป็นปัจจุบันและวิเคราะห์ให้ทราบล่วงหน้าว่าผู้เสียภาษีควรจะมีการเสียภาษีเงินได้ตามกำหนดเวลาเป็นจำนวนเท่าใด แล้วแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบ ล่วงหน้าก่อนการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี (วิธี Pre-Audit) เพื่อจะได้หาหลักฐานมาแสดงหากผลการวิเคราะห์ของผู้กำกับดูแลไม่ถูกต้อง ตรงกับของผู้เสียภาษี ผู้กำกับดูแลแต่ละคนเสนอแฟ้มรายตัวผู้ประกอบการตารางบันทึกเปรียบเทียบการชำระภาษี และผลการวิเคราะห์ให้หัวหน้าทีมและสรรพากรจังหวัดพิจารณาสั่งการ ตามแนวทางปฏิบัติที่กรมฯ กำหนด ในด้านสำนักงานสรรพากรอำเภอส่งข้อมูลจากเครื่อง POS เข้าระบบ Intranet เครื่องขายรับผูกกร ให้ครบถ้วนทุกวัน และแจ้งข้อมูลการเปลี่ยนแปลงฐานข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ การเปลี่ยนแปลงสถานะการประกอบการ และอื่น ๆ ให้ฝ่ายตรวจและประเมินผล (คณะทำงานฯ ประเมินผล) ทราบเพื่อแก้ไขข้อมูลในทะเบียนผู้ประกอบการให้ถูกต้องเสมอ ฝ่ายตรวจและประเมินผล (คณะทำงานฯ ประเมินผล) ควบคุมการปฏิบัติงานเป็นรายประเภทธุรกิจและรายตัวในภาพรวมเสนอสรรพากรจังหวัด และสรรพากรภาค รวมทั้งปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อใช้ประโยชน์ในราชการ และการรับทราบปัญหา สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขแก่สรรพากรพื้นที่

ในด้านการประชาสัมพันธ์มีการจัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์และสนับสนุนการอื่นแบบฯ ผ่านระบบเครือข่าย และสื่อคอมพิวเตอร์ แนะนำเป็นรายตัวผู้ประกอบ ส่งเอกสารหรือเข้าไปให้คำแนะนำพร้อมติดตั้ง โปรแกรมและวิธีการใช้เป็นรายตัวผู้ประกอบการ จัดอบรมธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งผลการปฏิบัติการบริหารจัดการเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2545 และผู้ศึกษาขอสรุปผลการศึกษาดังนี้

ปีงบประมาณ 2545 สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 มีผลการจัดเก็บภาษี 499.679 ล้านบาท ซึ่งจัดเก็บได้สูงกว่าปีงบประมาณ 2544 ซึ่งจัดเก็บได้ 460.256 ล้านบาท มียอดแตกต่างกัน 39.423 ล้านในด้านสัดส่วนการจัดเก็บภาษีอากรรายลักษณะจัดเก็บรวมทุกประเภทภาษีอากร พบว่า ปีงบประมาณ 2544 ถึง 2545 สามารถจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าปีงบประมาณ 2544 ทุกประเภทภาษี ยกเว้นภาษีนิติบุคคลซึ่งจัดเก็บได้ต่ำกว่าปีงบประมาณ 2544 แต่ในภาพรวมปี 2545 สามารถจัดเก็บได้สูงกว่าปีงบประมาณ 2544 คิดเป็นร้อยละ 8.56

เปรียบเทียบการจัดเก็บภาษีอากรและสัดส่วนผลการจัดเก็บภาษี ประเภทภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปีงบประมาณ 2544 กับ 2545 พบว่า ในภาพรวมแล้วปีงบประมาณ 2545 มีสัดส่วนผลการจัดเก็บเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2544 คิดเป็นร้อยละ 13.39 ในประเภทภาษีเงินได้นิติบุคคล พบว่า ภาพรวมปีงบประมาณ 2545 มีสัดส่วนลดลงจากปีงบประมาณ 2544 คิดเป็นร้อยละ 1.29 โดยเฉพาะภาษีจากกำไรสุทธิ (ภ.ง.ด.50) ลดลงถึงร้อยละ 32.47 ซึ่งเกิดจากการย้ายฐานของผู้ประกอบการไปยังท้องที่อื่น ในประเภทภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาพรวมปีงบประมาณ 2545 มีสัดส่วนเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.02 เดือนที่มีการจัดเก็บภาษีได้มากที่สุดคือเดือนพฤษภาคม และจัดเก็บได้น้อยที่สุดในเดือนเมษายน

เปรียบเทียบการจัดเก็บภาษีในส่วนเร่งรัดภาษีอากรค้าง (ท.ป.3) ปีงบประมาณ 2544 กับ 2545 พบว่า สัดส่วนผลการจัดเก็บภาษีทั้งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีมูลค่าเพิ่ม มีสัดส่วนลดลง 23.78

เมื่อดูจากผลการศึกษาโดยรวม ในปีงบประมาณ 2545 สามารถจัดเก็บได้ในภาพรวมสูงกว่าปีงบประมาณ 2544 โดยผลการเร่งรัดภาษีอากรค้างที่ลดลง เพราะการปฏิบัติงานตามนโยบายสามารถกระทำได้ดี คือสามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้น โดยมีการกระทำผิดและภาษีอากรค้างลดลง แสดงถึงนโยบายการกำกับดูแลผู้เสียภาษีกระทำอย่างมีประสิทธิภาพเพราะสามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้น โดยมีการกระทำผิดน้อยลง ทำให้ผลการเร่งรัดภาษีนี้น้อยลงตามไปด้วย

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาถึงการประเมินประสิทธิภาพของระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหาย โดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ทำให้ได้ทราบถึงนโยบายการบริหารการจัดเก็บภาษี นโยบายภายใต้พื้นฐานที่ว่า จะจัดเก็บภาษีบนพื้นฐานของความจริงของภาคธุรกิจ โดยกำหนดมาตรการปฏิบัติงานในหลายด้าน ที่สำคัญได้แก่ การควบคุม ติดตามจัดเก็บภาษีอย่างใกล้ชิด มุ่งเน้นผู้ที่อยู่นอกระบบเข้ามาในระบบมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่เสียหายไว้อย่างถูกต้อง ก็จะไม่เป็นเหตุให้ถูกตรวจสอบภาษีย้อนหลัง การพัฒนาและปรับปรุงงานและนำระบบเทคโนโลยีทันสมัยเข้ามาช่วยทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในด้านการจัดเก็บภาษี ตลอดจนการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษียิ่งขึ้น เพราะระบบกำกับดูแลผู้เสียหายอย่างใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการนี้จะมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายและคัดเลือกรายที่พิจารณาข้อมูลเห็นแล้วว่า ผู้ประกอบการน่าจะเสียหายไม่ถูกต้อง เสียภาษีน้อยกว่าความเป็นจริง หรือกิจการที่มีการขยายตัวขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจ ซึ่งจากการดำเนินการเช่นนี้ สามารถเห็นได้จาก ผลการจัดเก็บที่สูงขึ้นจากปีงบประมาณก่อน 39,423 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.57 และการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง (ท.ป.3) ที่ลดลงในทุกประเภทภาษีคือ ลดลงจากปีงบประมาณ 2544 คิดเป็นร้อยละ 23.78 ดังนั้นในการประเมินประสิทธิภาพของระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันในท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จึงถือว่ามีการจัดเก็บภาษีเป็นไปตามเป้าหมายและมีผลต่อการจัดเก็บภาษีในภาพรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 อีกด้วย

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ระบบกำกับดูแลผู้เสียหายตามนโยบายกรมสรรพากรนี้ เป็นนโยบายใหม่ มีการดำเนินงานที่แตกต่างไปจากการจัดเก็บภาษีแบบเดิม ดังนั้นควรจัดให้มีการ สัมมนา อบรม ให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงการดำเนินงานที่ถูกต้อง ทราบวิธีการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำผู้เสียหาย โดยใช้จิตวิทยา สร้างความเข้าใจที่ดีกับผู้เสียหาย
2. ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแลผู้ประกอบการโดยใกล้ชิด เจ้าหน้าที่ต้องออกปฏิบัติงานนอกสำนักงาน ในอันที่จะตรวจสอบสถานประกอบการในท้องที่ ควรพิจารณาให้มีค่าเบี้ยเลี้ยง รถยนต์และพนักงานขับรถให้เพียงพอเพราะปัจจัยเหล่านี้สนับสนุนความระตือหรือล้นในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง

3. ควรจัดอบรม ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในทุกระดับ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ของเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การค้นข้อมูลทาง Intranet รับกับนโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและพัฒนาหน่วยงานให้เป็น e-Office ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการเป็น e-Revenue

4. ปลุกจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีนิสัยการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เต็มใจ ให้บริการ คือ ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม

#### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

การศึกษา ได้ทำการศึกษาเพียงผลการจัดเก็บภาษีเปรียบเทียบปีงบประมาณ 2544 กับปีงบประมาณ 2545 ซึ่งอาจยังไม่ได้ศึกษาถึงรายละเอียดของการบริหารการจัดเก็บส่วนย่อย หากมีการศึกษาค้างต่อไป ควรศึกษาถึงรายละเอียดการจัดเก็บในระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อนำประโยชน์ของการศึกษามาปรับปรุงแก้ไขและใช้ประโยชน์เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งจะทำได้ผลการศึกษาที่แตกต่างออกไปอีกด้านหนึ่งด้วย