

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัญหาที่พบในการกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบันของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหากระบวนการกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่

บทสรุปจากการศึกษา

ปัจจุบันกรมสรรพากรมีการบริหารงานจัดเก็บภาษีแนวใหม่ โดยเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานเป็นทีมกำกับดูแล เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียหายทุกประเภทธุรกิจในการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษีผู้ประกอบการให้ชำระภาษีถูกต้องเป็นปัจจุบัน ด้านการพิจารณาคืนภาษี และด้านการตรวจสอบภาษี โดยมีวัตถุประสงค์ของการกำกับดูแลเพื่อให้การบริหารการจัดเก็บภาษีมีความเหมาะสมตามสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องครบถ้วนให้เป็นปัจจุบัน โดยไม่ก่อให้เกิดหนี้ภาษีอากรค้าง

สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ ได้แบ่งทีมกำกับดูแลออกเป็น 6 ทีม แต่ละทีมจะได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลผู้ประกอบการแยกตามประเภทกิจการ เพื่อให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการ ดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี ออกตรวจสภาพกิจการของผู้ประกอบการ พิจารณาการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการ รวมถึงการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี และการตรวจสอบภาษี

ด้านการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษีมีการตรวจสภาพกิจการเป็นงานหลัก ทีมกำกับดูแลจะต้องวางแผนการออกตรวจสภาพกิจการเป็นการล่วงหน้าให้เหมาะสมกับปริมาณของงานและอัตรากำลัง โดยมุ่งเน้นประเด็นสภาพข้อเท็จจริงของกำลังการผลิต การจ้างแรงงาน สินค้าและวัตถุดิบคงเหลือและข้อมูลบ่งชี้ที่จะนำไปคำนวณหารายรับของกิจการได้ การตรวจสภาพกิจการต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในวันที่ออกตรวจสภาพกิจการ และจัดทำรายงานการตรวจสภาพกิจการเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ออกตรวจสภาพกิจการ

ด้านการพิจารณาคืนภาษี จะดำเนินการตรวจตามกลุ่มผู้ขอคืน คือ กลุ่มผู้ประกอบการส่งออกที่ดี ผู้ประกอบการในทะเบียนผู้ขอคืนที่เป็นผู้ส่งออก ผู้ประกอบการขอคืนผิดปกติ และผู้ประกอบการขอคืนปรกติ

ด้านการตรวจสอบภาษี หัวหน้าทีมกำกับดูแลจะกำหนดประเด็นตรวจสอบที่มีนัยสำคัญ และกำหนดแผนการตรวจสอบ โดยทำการตรวจสอบตามแผนการตรวจที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

การศึกษาปัญหาของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนากระบวนการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบัน

การศึกษารั้งนี้ทำโดยใช้แบบสอบถาม และศึกษาจากเจ้าหน้าที่กำกับดูแลตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 60 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ค่าสถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยสรุปได้เป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีจำนวน 60 รายพบว่าเป็นเพศชายร้อยละ 11.67 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 88.33 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 43.33 รองลงมาคือ มีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 36.67 มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 73.33 และต่างจังหวัดร้อยละ 26.67 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 75 มีตำแหน่งระดับ 6 ร้อยละ 33.34 และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีต่ำกว่า 5 ปี โดยจำนวนรายผู้ประกอบการในการกำกับดูแลต่ำกว่า 500 ราย ร้อยละ 38.33 รองลงมาคือ สูงกว่า 1,000 ราย ร้อยละ 31.67 และ 501-1,000 ราย ร้อยละ 30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจประเภทซื้อมา-ขายไป ร้อยละ 35 โดยมีรูปแบบการทำงานเป็นทีมแบบผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานร่วมกัน ร้อยละ 48.33

ส่วนที่ 2 ปัญหาที่พบในการกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดและเป็นปัจจุบัน

ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี

ทีมกำกับดูแลพบปัญหาเกี่ยวกับการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษีในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งและภูมิฐานะของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องเดียวกัน คือผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย รวมทั้งขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียหาย

เมื่อพิจารณาแต่ละปัญหาโดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง ปรากฏว่าปัญหาเรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาน้อย ส่วนปัญหาในเรื่องผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย รวมทั้งขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียหายมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหามาก

เมื่อจำแนกตามภูมิฐานะ ปรากฏว่าปัญหาเรื่องผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน รวมทั้งขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียหาย รวมทั้งผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมายมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหามาก

ปัญหาเกี่ยวกับการพิจารณาคืนภาษี

ทีมกำกับดูแลพบปัญหาเกี่ยวกับการพิจารณาคืนภาษีในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งและภูมิฐานะของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องเดียวกัน คือผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน และขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียหาย

เมื่อพิจารณาแต่ละปัญหาโดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง ปรากฏว่ามีปัญหาเรื่องผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำ

และเสียภาษี ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย ทำให้ดำเนินการตรวจล่าช้ามีค่าเฉลี่ยระดับปัญหามาก

เมื่อจำแนกตามภูมิฐานะ ปรากฏว่าปัญหาเรื่องผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน และผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมายมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหา

ปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบภาษี

ทีมกำกับดูแลพบปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบภาษีในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่ง และภูมิฐานะของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องเดียวกัน คือ ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี

เมื่อพิจารณาแต่ละปัญหาโดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง ปรากฏว่าผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษีมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหา

เมื่อจำแนกตามภูมิฐานะปรากฏว่า ปัญหาเรื่องผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษีมียกค่าเฉลี่ยระดับปัญหา

ปัญหาในการกำกับดูแลทั่วไป

ทีมกำกับดูแลพบปัญหาในการกำกับดูแลทั่ว ๆ ไปในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งและภูมิฐานะของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องเดียวกันคือ ปริมาณของงานและอัตราค่าจ้างที่มีอยู่ไม่เหมาะสม และครุภัณฑ์สำนักงาน และยานพาหนะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ

เมื่อพิจารณาแต่ละปัญหาโดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง ปรากฏว่าส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องปริมาณของงานและอัตราค่าจ้างที่มีอยู่ไม่เหมาะสม การจัดสรรค่าตอบแทน ค่าใช้สอย และค่า

วัสดุแก่เจ้าหน้าที่ ครูภัณฑ์สำนักงาน และยานพาหนะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ รวมทั้งการกระจายงานไม่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหามาก

เมื่อจำแนกตามภูมิฐานะ ปรากฏว่ามีปัญหาเรื่องปริมาณของงานและอัตรากำลังที่มีอยู่ไม่เหมาะสม ครูภัณฑ์สำนักงาน และยานพาหนะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ การจัดสรรค่าตอบแทน ค่าใช้สอย และค่าวัสดุแก่เจ้าหน้าที่รวมทั้งการกระจายงานไม่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหามาก

ปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ

ทีมกำกับดูแลพบปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่ง และภูมิฐานะของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลพบว่ามีปัญหาในเรื่องเดียวกันคือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เมื่อพิจารณาแต่ละปัญหาโดยจำแนกตามระดับตำแหน่งและตามภูมิฐานะ ปรากฏว่าส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านภาษีอากร ไม่เห็นความสำคัญของการกำกับดูแลและการตรวจสอบ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่เห็นความสำคัญของการเสียภาษีให้ถูกต้อง ขาดข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของกิจการ ไม่เข้าใจหลักเกณฑ์การเสียภาษีที่ถูกต้อง ไม่มีที่ปรึกษาที่ดีในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษี จัดทำบัญชีไม่ถูกต้องตามกฎหมายมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหามาก

การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาถึงปัญหาที่พบในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบันของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากนโยบายการบริหารการจัดเก็บภาษี โดยพิจารณาจากระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลในแต่ละด้าน ซึ่งส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่กำกับดูแลจะมีปัญหาเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ประกอบการ ดังนั้นการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบันของทีมกำกับดูแลจะต้องสร้างความรู้สึที่ดีต่อผู้ประกอบการเพื่อให้ผู้ประกอบการรู้สึกเต็มใจที่จะเสียภาษีให้ถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น โดยอาศัยเครื่องมือควบคุมดูแล คือ บุคลากรในการกำกับดูแล ดังที่ สุภรัตน์ ควณิกกุล : 2545 ได้กล่าวว่า “ กรมสรรพากรมุ่งมั่นจะพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารการจัดเก็บภาษีในทุกๆ ด้าน ทั้งในส่วน of แผนงานกลยุทธ์ บุคลากร และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มี

ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องปฏิรูปโครงสร้างองค์กรภายในให้มีความทันสมัยมีความโปร่งใสควบคู่ไปด้วย”

ข้อจำกัดในการศึกษา

การกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบันของทีมกำกับดูแลถือเป็นนโยบายใหม่ที่กรมสรรพากรได้นำออกมาใช้และยังคงมีการปรับนโยบายให้รองรับกับสภาพเศรษฐกิจและผู้ประกอบการ ในการศึกษาครั้งนี้จึงไม่สามารถนำตัวแปรอื่น ๆ ที่ได้ศึกษาจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาทำการศึกษาร่วมได้

ข้อเสนอแนะ

1. จัดประชุม สัมมนา อบรม เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการให้ทราบถึงแนวทางการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบัน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อการเสียภาษีแก่เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ
2. การปฏิบัติงานควรมีการกำหนดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี เช่น กิจการแต่ละประเภทแยกตามกลุ่มสินทรัพย์หรือทุนจดทะเบียน ควรมีอัตราต้นทุนขายต่อยอดขายเท่าใดจึงจะเป็นเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน
3. ควรดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายอากรและระเบียบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เหมาะสมกับนโยบายการจัดเก็บภาษี โดยเจ้าหน้าที่ก็ต้องปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์และกล้าตัดสินใจ

ในการศึกษาเรื่องปัญหาที่พบในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบันของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาเห็นว่าหากมีผู้สนใจศึกษาเพิ่มเติมในด้านอื่น ควรมีการนำปัจจัยด้านอื่นมารวมในการวิเคราะห์ด้วย เช่น การจัดเก็บภาษีของหน่วยจัดเก็บภาษีอื่นที่มีนโยบายเดียวกัน มาตรการทางเศรษฐกิจ รวมไปถึงวิธีการศึกษาแบบอื่น เช่น การศึกษาเทคนิคการจัดเก็บภาษีแบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบัน การใช้หลักจิตวิทยาในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้ได้ผลการศึกษาที่แตกต่างออกไป