

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีในการศึกษา

การศึกษาปัญหาการสำรวจแหล่งภาษีอากรของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและเก็บข้อมูลเอกสาร รวบรวมปัญหาต่างๆ ที่ได้จากการสำรวจแหล่งภาษีอากร และได้นำประเด็นปัญหาที่พบมาวิเคราะห์เพื่อหาสมมุติฐานและสาเหตุของปัญหาว่าเกิดขึ้นจากสาเหตุใด โดยได้นำแนวความคิดและหลักการมาใช้ร่วมกับการศึกษาดังนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวความคิด

2.1.1 แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

1) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร¹

องค์ประกอบที่สำคัญของระบบภาษีอากรที่ดีก็จะต้องมีการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจำเป็นจะต้องมีหลักเกณฑ์การจัดเก็บที่ดีเป็นแนวทางในการกำหนดการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทด้วย ในเรื่องนี้ อาดัม สมิท (Adam Smith) นักทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ที่มีชื่อเสียงได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีซึ่งเป็นที่ยอมรับของนักทฤษฎีทั่วไป และถูกใช้เป็นรากฐานของการศึกษาในสมัยต่อมา หลักเกณฑ์ภาษีอากรที่ดีที่นำมาใช้ในการจัดเก็บภาษีอากร ปัจจุบันพอจะสรุปหลักที่สำคัญได้ดังนี้

ประการแรกหลักของความแน่นอน การบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพนั้น กฎหมายที่ใช้ในการเก็บภาษีอากรทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนและเป็นที่ยึดมั่นแก่ผู้เสียภาษีอากรทุกคน กล่าวคือภาษีอากรทุกประเภทที่จะจัดเก็บนั้นจะต้องเป็นที่แจ้งชัดและมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษีอากร อัตราภาษีอากร ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษีอากรนั้น

ความแน่นอนและความแจ้งชัดเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวจะทำให้ผู้เสียภาษีอากรมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรที่ตนจะต้องเสีย และช่วยให้การบริหารการจัดเก็บง่ายขึ้น ถ้าหากการจัดเก็บบางประเภทขาดความแน่นอนหรือไม่มีความชัดเจน (Arbitrary) แล้วจะทำให้การจัดเก็บ

¹ เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย. พิมพ์ครั้งที่ 8 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, (พ.ศ. 2546): 121-122.

ภาษีอากรทำได้ลำบาก และอาจเป็นช่องทางก่อให้เกิดการทุจริตและก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีอากร ตัวอย่างเช่น การเก็บภาษีทรัพย์สินหรือภาษีมรดกนั้น ในบางครั้งทรัพย์สินนั้นไม่มีราคาตลาดหรือประเมินมูลค่าของฐานได้ยาก จะต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าพนักงานในการตีราคาทรัพย์สินนั้นเป็นสำคัญ ถ้าสมมติว่าเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ตีราคาทรัพย์สินนั้นต่ำเกินไปก็ทำให้รัฐเก็บภาษีอากรได้น้อย แต่ถ้าตีราคาสูงเกินไปก็จะเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษี ความไม่แน่นอนในการประเมินภาษีอากรนั้นอาจจะเป็นช่องทางทำให้เจ้าหน้าที่ร่วมมือกับผู้เสียภาษีทำการทุจริตได้ง่าย

นอกจากความแน่นอนในเรื่องกล่าวมานั้น ยังอาจจะใช้หลักของความแน่นอนครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีในเรื่องอื่นๆ ต่อไปอีก เช่น ความแน่นอนในด้านภาระภาษี (Certainty of incidence) ความแน่นอนของหนี้ภาษี (Certainty of liability) ความแน่นอนในการทำรายได้ (Fiscal marksmanship) และความแน่นอนในการลดเงินได้ของเอกชน

ประการที่สองหลักของการประหยัด ระบบของการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดินนั้น ภาษีอากรแต่ละประเภทที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุดด้วย ทั้งนี้เพราะว่าทั้งภาระข้อยุ่งยากในการเสียภาษีและค่าใช้จ่ายในการบริหารการจัดเก็บนั้น มิได้ก่ออะไรเพิ่มขึ้นแก่ผลผลิตของประเทศชาติ หากแต่เป็นการก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรของสังคมไปในทางที่สูญเปล่า

โดยหลักการแล้วรัฐบาลควรเก็บภาษีโดยทำรายได้ภาษีได้รับใกล้เคียงกับภาระภาษีที่ประชาชนต้องแบกรับให้มากที่สุด ซึ่งพอจะแสดงได้ดังนี้

$$\text{รายได้} = \text{ภาระของภาษี}$$

รายได้ภาษี (Tax yield) ก็คือรายได้สุทธิที่รัฐบาลได้รับจากการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งก็จะเท่ากับภาษีอากรที่ประชาชนเสียให้แก่รัฐบาลหักค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรนั้น ดังนั้นถ้ารัฐบาลเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บมากก็หมายความว่ารายได้ที่รัฐบาลจะนำมาใช้นั้นก็ย่อมจะมีน้อยลงตามส่วน

ภาระภาษี (Tax burden) คือภาระที่ผู้เสียภาษีจะต้องแบกรับเนื่องจากถูกรัฐบาลเก็บภาษี ซึ่งก็จะได้แก่เงินค่าภาษีอากรที่เสียไปและภาระข้อยุ่งยากต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการต้องเสียภาษี (Compliance costs) เช่น การเสียเวลาค่าใช้จ่ายและข้อยุ่งยากต่างๆ ในการเสียภาษีอากร และอาจรวมถึงผลกระทบที่เกิดจากการเก็บภาษีอากรนั้น ที่ทำให้ผู้เสียภาษีต้องเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจเกี่ยวกับการประกอบพฤติกรรมทางเศรษฐกิจของตน และเป็นเหตุให้ผู้เสียภาษีนั้นได้รับความพ้อใจน้อยลงหรือมีสวัสดิการที่เลวลง ซึ่งเราเรียกว่า “ภาระส่วนเกิน” (Excess burden)

โดยปกติแล้วรายได้จากการเก็บภาษีอากรของรัฐบาลมักจะต่ำกว่าภาระของผู้เสียภาษี เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรและความยุ่งยากต่างๆ ที่ผู้เสียภาษีอากรต้องแบกรับ ดังนั้นระบบการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีนั้นจะต้องพยายามลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ และภาระข้อยุ่งยากของผู้เสียภาษีอากรให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้

ประการที่สามหลักของความเสมอภาค การจัดเก็บภาษีอากรที่ดีนั้นจะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน หลักความยุติธรรมในการเก็บภาษีอากรนั้น เป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีอากรที่ดี การพิจารณาความเป็นธรรมนั้น เราจะต้องพิจารณาทั้งความเป็นธรรมเกี่ยวกับภาษีอากรที่จัดเก็บ และความเป็นธรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีอากรนั้น

ประการที่สี่หลักของการยอมรับ การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทจะทำให้ได้ง่ายขึ้นถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีอากร อย่างไรก็ตาม การที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้น ภาษีอากรทุกชนิดที่จะจัดเก็บจากประชาชนจะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย

การที่ประชาชนจะให้การยอมรับมากน้อยเพียงใดย่อมจะขึ้นอยู่กับความยุติธรรมในการเก็บภาษีของรัฐเป็นสำคัญ กล่าวคือภาษีอากรแต่ละชนิดที่จะจัดเก็บนั้นจะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคน ก่อนที่จะออกกฎหมายเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทรัฐบาลควรจะต้องฟังความคิดเห็นจากประชาชนเปิดโอกาสให้มีการแสดงออกถึงการสนับสนุนหรือคัดค้านอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้การที่จะทำให้ประชาชนยอมรับการเสียภาษีมากขึ้นแล้วนั้น ก็ยังขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการเสียภาษีและประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐบาลอีกด้วย หากรัฐบาลสามารถแสดงให้เห็นว่าเงินที่เก็บภาษีไปนั้นในที่สุดก็กลับคืนเป็นผลประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีเองในอนาคต ก็จะช่วยให้ประชาชนยอมรับการเสียภาษีมากขึ้น และถ้าหากทำได้เช่นนั้นก็จะทำให้ความสำนึกในการเสียภาษี (Tax consciousness) ของประชาชนมีมากขึ้น ซึ่งอาจจะทำให้ผู้เสียภาษีบางคนมีความรู้สึกในทำนองที่ว่า "When I pay taxes, I buy civilization."

ประการที่ห้าหลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ในระบบภาษีที่ดีนั้น ภาษีอากรทุกประเภทที่จะจัดเก็บจะต้องสามารถทำการบริหารการจัดเก็บได้ผลในทางปฏิบัติ ภาษีอากรบางอย่าง แม้จะมีเหตุผลดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติการจัดเก็บเป็นไปได้ยาก ภาษีนั้นจะถือเป็นภาษีที่ดีไม่ได้ ตัวอย่างเช่น ภาษีการค้าปลีก (Retail sales taxes) หรือภาษีการใช้จ่าย (Expenditure taxes) นั้น เป็นภาษีที่ดีในทางทฤษฎี แต่สำหรับประเทศที่ด้อยพัฒนาหรือกำลังพัฒนานั้นจะไม่สามารถเก็บภาษีดังกล่าวอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะขาดระบบการจดบันทึกและ

การตรวจสอบการเก็บภาษีที่ดีพอ ในกรณีเช่นนี้ภาษีดังกล่าวก็จะถือว่าเป็นภาษีที่ดีสำหรับประเทศนั้นไม่ได้

ประการที่หกหลักของการทำรายได้ ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาลนั้นควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดีด้วย กล่าวคือเป็นภาษีที่มีฐานใหญ่ และฐานของภาษีขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้จากภาษีอากรนั้นได้มาก โดยที่ไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บภาษีนั้น และ

ประการที่เจ็ดหลักของความยืดหยุ่น ซึ่งภาษีที่ดีนั้นควรที่จะเป็นภาษีที่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย ตัวอย่างเช่น การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบก้าวหน้าในขณะที่เศรษฐกิจกำลังขยายตัว รายได้ของประชาชนเพิ่มขึ้น แต่อัตรากำไรที่จัดเก็บจะเพิ่มขึ้นเร็วกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น ภาษีที่จะเก็บนั้นจะไปลดอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ของประชาชน ซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้มาก ในกรณีตรงกันข้ามในขณะที่เศรษฐกิจซบเซา รายได้ของประชาชนจะลดลง อัตรากำไรที่เก็บจะลดลงในอัตราที่เร็วกว่ารายได้ที่แสดง ซึ่งจะช่วยลดความเดือดร้อนของผู้เสียภาษี และพอจะลดความซบเซาของเศรษฐกิจได้บ้าง

2) แนวคิดด้านการสำรวจแหล่งภาษีอากร²

การสำรวจแหล่งภาษีอากร เป็นการติดตามสภาพทั่วไปในเวลาทำการของธุรกิจและประมวลข้อมูลทั้งภายในภายนอก เปรียบเทียบกับสภาพความเป็นจริงของสถานประกอบการในปัจจุบันว่า ได้มีการยื่นเสียภาษีใกล้เคียงกับข้อเท็จจริงหรือไม่ เพื่อส่งข้อมูลดังกล่าวให้กับทีมบริหารงานสำรongsนำไปเป็นข้อมูลในการตรวจสอบสภาพกิจการของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีดำเนินการ

วัตถุประสงค์ สำรongsแหล่งภาษีอากร เพื่อเป็นเครื่องมือของการกำกับดูแลให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้ถูกต้องครบถ้วนเป็นปัจจุบันตามสภาพความเป็นจริงของผู้ประกอบการ ทั้งที่อยู่ในระบบภาษีอากร และผู้ประกอบการนอกระบบภาษีอากร

ขอบเขตและข้อจำกัดในการสำรวจแหล่งภาษีอากร เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการเพิ่มจำนวนรายผู้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีอากรและกระตุ้นให้ประชาชนสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรให้แก่รัฐ โดยทำการสำรวจแหล่งภาษีอากรให้ครอบคลุมท้องที่ที่รับผิดชอบ ไม่ว่าจะ เป็นสถานประกอบการหรือสถานที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการสำรongsมิให้ซ้ำรายเดียวกันภายใน

² กลุ่มสำรongsและขยายฐานภาษี สำนักมาตรฐานกรมวิธีภาษี กรมสรรพากร, แนวทางปฏิบัติการสรรพากร ว่าด้วยการสำรongsสถานประกอบการ, (2544): 1-5.

1 ปี เว้นแต่รายที่มีการเปลี่ยนแปลงสภาพกิจการอันมีผลโดยตรงต่อการเสียหายอากร ซึ่งสรรพากรอำเภอหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจะดำเนินการสำรวจการเสียหายอากรให้ได้ตามเป้าหมายและแผนงานที่กรมสรรพากรกำหนด โดยมีระยะเวลาการสำรวจ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี โดยขอบเขตของการสำรวจมีดังนี้

1. การสำรวจพื้นที่เป้าหมาย ต้องมีแผนงานกำหนดพื้นที่เป้าหมายชัดเจน และกำหนดตัวบุคคลผู้ออกไปสำรวจ สำรวจว่าอยู่ในระบบแล้วหรือไม่ และส่งผลการสำรวจให้ทีมกำกับดูแล

2. การสำรวจรายเป้าหมาย หรือรายที่ได้มีการคัดเลือก โดยดูข้อมูลภายในจากระบบคัดค้นรายตัวติดตามข้อมูลผิดปกติ ดูข้อมูลภายนอก เช่น จากระบบอินเทอร์เน็ต BOL เป็นต้น วิเคราะห์เปรียบเทียบกับข้อมูลคัดค้นรายตัวหรืออื่น ๆ สุ่มรายที่ยื่นผิดปกติ เพื่อดำเนินการขออนุมัติสำรวจข้อมูลที่ผิดปกติ รายในระบบที่มีความผิดปกติ ส่งกลุ่มกำกับดูแลรายนอกระบบ ส่งกลุ่มติดตามนิติบุคคลตั้งใหม่ และรายงานผลสำรวจ ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบ ลงนามกำกับ

3. การติดตามนิติบุคคลตั้งใหม่ ฝ่ายบริหารงานสำรวจจะต้องติดตามการขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีและส่งเอกสารแนะนำ และรายที่ไปแล้วไม่พบตัว จัดให้มีบัญชีพิเศษและแจ้ง สำนักงานมาตรฐานภาษี ส่งกระทรวงพาณิชย์ดำเนินการ

หลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนการสำรวจ มีดังนี้

1. สรรพากรอำเภอ จะดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการสำรวจให้สอดคล้องกับแผนสำรวจที่ได้รับแผนสำรวจจากสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่หรือสำนักงานสรรพากรจังหวัดแล้วแต่กรณี ทั้งนี้โดยจัดสรรปริมาณรายสำรวจของแต่ละพื้นที่เป้าหมายให้เหมาะสมกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่สำรวจ และสภาพเศรษฐกิจของแต่ละพื้นที่ที่หน่วยงานสำรวจนั้นรับผิดชอบ

2. ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์พื้นที่เป้าหมาย โดยอาศัยบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งผู้แทนราษฎร หรือแผนที่ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือแผนที่ของหน่วยงานอื่นซึ่งแสดงที่ตั้งของสถานประกอบการและที่อยู่อาศัยแยกตามตรอก ซอย ถนน หรือทะเบียนบ้านของอำเภอ ประกอบเป็นแนวทางในการสำรวจ แล้วบันทึกข้อมูลเบื้องต้นของผู้ที่จะดำเนินการสำรวจในบริเวณพื้นที่เป้าหมายเท่าที่สามารถรวบรวมได้ลงในแบบทะเบียนการสำรวจ ส่งให้กับหัวหน้างานสำรวจ ก่อนทำการออกสำรวจทุกครั้งไป

3. จัดแบ่งเจ้าหน้าที่ออกเป็นสายและดำเนินการสำรวจ ดังนี้

3.1 ดำเนินการสำรวจให้ไ้สภาพข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการเสียหายอาคารตามประมวลรัษฎากร

3.2 ดำเนินการออกหนังสือนัดให้ไปพบเจ้าพนักงาน โดยใช้แบบหนังสือนัดให้ไปพบเจ้าพนักงาน กรณีไม่พบผู้ประกอบการและผู้ครอบครองสถานที่นั้น ไม่สามารถให้ข้อมูลในการสำรวจได้

3.3 กรณีที่พบผู้ประกอบการหรือผู้ครอบครองสถานที่ แต่ไม่สามารถเข้าไปในสถานที่เพื่อทำการสำรวจได้ หรือไม่ได้รับความร่วมมือในการสำรวจ ให้ดำเนินการเท่าที่ทำได้ โดยบันทึกสาเหตุแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อสั่งการตามความเห็นสมควรต่อไป

กรณีผู้รับการสำรวจอยู่ในเกณฑ์ต้องยื่นแบบแสดงรายการเสียหายหรือนำส่งภาษีแต่มิได้ยื่นแบบเสียภาษีหรือนำส่งภาษีภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด ให้เจ้าหน้าที่สำรวจจัดทำหนังสือแจ้งให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีอากรมอบให้ผู้เสียหาย พร้อมทั้งจ่ายแบบแสดงรายการภาษีที่จำเป็นแก่กรณีให้ผู้เสียหายนำไปยื่น ณ หน่วยจัดเก็บภาษีอากรภายใน 15 วัน นับแต่วันที่สำรวจพบ เมื่อหน่วยจัดเก็บภาษีอากรได้รับแบบสำรวจ และแบบแสดงรายการภาษีและหรือแบบคำร้องขอมี/คืนเลขบัตรประจำตัวผู้เสียหายอากรจากผู้เสียหายแล้วให้จัดส่งแบบที่กรอกรายการเกี่ยวกับการชำระภาษีคืนหน่วยงานสำรวจที่เกี่ยวข้องภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ได้รับ สำหรับแบบคำร้องขอมี/คืนเลขบัตรประจำตัวผู้เสียหายอากรให้จัดส่งหน่วยงานเลขประจำตัวผู้เสียหายอากรต่อไป

2.2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉันทพล ธนัญชัย (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากรผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ในกระบวนการเก็บภาษีอากรทุกด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ปัจจัยด้านการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี ปัจจัยด้านการออกตรวจสภาพกิจการ โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ปัจจัยด้านการพิจารณาการขอคืนภาษีอากร โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและปัจจัยด้านการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี ปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในกระบวนการเก็บภาษีอากรมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการ

วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร ทำให้ยุ่งยาก รongลงมา ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการพิจารณาขอคืนภาษีอากร มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า และปัญหาด้านกระบวนการตรวจสอบภาษีอากรแต่ละครั้ง ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย ไม่ก่อให้เกิดความยุติธรรม โปร่งใสเท่าที่ควร

ปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นในกรณีผู้ประกอบการต้องอธิบายเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการและการเสียภาษีอากร รongลงมา ได้แก่ ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหอันเกิดจากการกระทำความผิดที่ไม่เจตนาของผู้ประกอบการ ได้ในเวลาอันสมควรและปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่ทำการตรวจสอบภาษีอากรให้เรื่องแล้วเสร็จภายในเวลาอันควร

ทิพากร นาคะผิว (2545) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพ ปัญหา และอุปสรรคของระบบการควบคุมดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่าการปฏิบัติหน้าที่เป็นที่น่าพอใจ เจ้าหน้าที่มีความเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ ความร่วมมือกันปฏิบัติงานของทีมกำกับดูแล ความพร้อมและความเข้าใจในหน้าที่อยู่ในเกณฑ์ดี เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบการปฏิบัติงานแนวใหม่ดีกว่าแบบเดิม ส่วนในด้านผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้สำนักงานบัญชีดำเนินการแทนและเจ้าของกิจการไม่มีความรู้ทางด้านภาษีจึงเกิดปัญหาด้านเอกสาร ผู้ประกอบการเต็มใจจะเสียภาษีเพื่อพัฒนาประเทศ เมื่อมีการเปลี่ยนระบบงานเดิมเป็นแนวใหม่ผู้ประกอบการเห็นว่าเป็นผลดีกับกิจการ

ศุภรัตน์ ศวพัฒนกุล (2545) ได้กล่าวถึงนโยบายการจัดเก็บภาษีแนวใหม่ ที่มีการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดเป็นปัจจุบันและให้ผู้ประกอบการเสียภาษีให้ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง หากปัจจุบันเสียภาษีถูกต้องแล้วก็ไม่เป็นเหตุให้ต้องมีการจัดเก็บภาษีย้อนหลังอีกต่อไป รวมทั้งปรับปรุงโครงสร้างองค์กรภายในใหม่ โดยยุบหน่วยตรวจสอบและตรวจปฏิบัติการมาเป็นทีมกำกับดูแลเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายกิจการ และสามารถรับทราบข้อเท็จจริงทางธุรกิจการค้าได้มากยิ่งขึ้น

สุรเดช สิงห์รีวงศ์ (2545) ศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพการตรวจแบบขยายฐานภาษีในเขตท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมการบริหารการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) สามารถจัดเก็บได้เพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากการขยายฐานภาษีที่ได้กระทำอย่างต่อเนื่องบรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้บริหาร โดยได้มีการคัดเลือกรายที่พิจารณาข้อมูลแล้วเห็นว่าเสียภาษีไม่ถูกต้องหรือเสียภาษีน้อยกว่าความเป็นจริง หรือกิจการที่มีการขยายตัวตามสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ซึ่งมีผลต่อการจัดเก็บภาษีและสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ