

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงานตามระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานตามระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ประกอบการ สำหรับวัตถุประสงค์แรกใช้ข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาผลการจัดเก็บรายได้ภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2542-2546 ซึ่งศึกษาเฉพาะผลการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลและภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับประมาณการจัดเก็บภาษี มูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัดเชียงใหม่(GPP) และค่าใช้จ่ายสำนักงาน สำหรับวัตถุประสงค์ที่สองใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 50รายโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์

ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี พบว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จัดเก็บภาษีได้สูงกว่าประมาณการทุกปี อัตราเพิ่มการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลสูงกว่าอัตราเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัด(GPP)ยกเว้นปี 2545 ขณะที่อัตราการเพิ่มการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มสูงกว่าอัตราเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัด(GPP) นับตั้งแต่ปี 2544 ซึ่งได้นำระบบกำกับดูแลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนอัตร่าใช้จ่ายสำนักงานต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลอยู่ในช่วงร้อยละ 9.16-13.30 และอัตร่าใช้จ่ายสำนักงานต่อการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มอยู่ในช่วงร้อยละ 5.32-5.95

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลด้านผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอที่จะตรวจสอบและให้คำแนะนำผู้เสียภาษีได้อย่างถูกต้องและชัดเจน และในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจได้ทันที ปัญหาขั้นตอนการทำงานมากเกินไป ทำให้ผู้เสียภาษีเสียเวลาและเบื่อหน่าย แต่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระบบงานที่มีการให้คำแนะนำและดูแลอย่างใกล้ชิดว่าสามารถลดปัญหาข้อผิดพลาดทางบัญชีและภาษีอากรของผู้ประกอบการ ซึ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามแนวทางที่กรมสรรพากรกำหนด

ผลการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์การเสียภาษีของผู้เสียภาษีมีไม่เพียงพอ ปัญหาการออกตรวจสภาพกิจการบางครั้งไม่พบเจ้าของหรือผู้ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการได้ทำให้ต้องกลับไปตรวจใหม่หรือเชิญเข้าไปพบที่สำนักงาน ปัญหาการโต้แย้งกับผู้ประกอบการเรื่องการชำระภาษีที่เหมาะสมจึงต้องมีการตรวจสอบเอกสารหลักฐานทำให้เพิ่มระยะเวลาในการทำงาน ปัญหาผู้เสียภาษีไม่ทราบข้อกำหนดและวิธีปฏิบัติทางบัญชีและภาษีอากรเมื่อต้องมีการปรับปรุงการชำระภาษีให้ถูกต้องไม่มีเงินชำระภาษี ปัญหาขวัญและกำลังใจในการทำงานมีน้อย และปัญหาเรื่องจำนวนรายที่ต้องกำกับดูแลมีมากไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง

## ABSTRACT

**TE 159014**

This study has two objectives : 1) to study the efficiency that may come from the performance of Individual Tax-payers Close Monitor System of Chiang Mai Area Revenue Office1, and 2) to study problems and obstacles from the points of view of tax officers and tax paying entrepreneurs that relate to the system. For the first objective, secondary data on tax collection from the Chiang Mai Area Revenue Office1 during fiscal years 1999-2003 are used. Only corporate income tax and value added tax are covered in this study. Efficiency is approximated by comparing the amounts of actual tax revenue collected with those estimated. Efficiency is also estimated by comparing the actual figures with Gross Provincial Products (GPP) and office expenditures for tax collection. For the second objective, primary data are used from interviewing 100 entrepreneurs and 50 tax officers using questionnaires. Simple descriptive statistics are used to analyze the data.

As for the study on the efficiency the results of the study indicate that the amounts of actual tax collected are higher than the estimated for every year under the study. The rate of growth of corporate tax revenue is higher than the rate of growth of GPP except for the year 2002

while the rate of growth of value added tax is higher than that of GPP since 2001 since the Individual Tax-payer Close Monitor System has been introduced. The cost of corporate tax collection or office expenditures as percentage of total tax revenue varies between 9.16-13.30. For value added tax the percentage is lower and varies between 5.32-5.95.

As for the study on the problems and obstacles of the use of the system. Most entrepreneurs think that tax officers do work in compliance with guidelines set up by the Department of Revenue. Most entrepreneurs also think that the officers do not have enough knowledge to audit and give advice correctly and clearly. The officers do not have authorities to make decisions at once and the system itself involves too many steps which lead to waste time and therefore their unwillingness to meet tax officers. But over all most entrepreneurs agree that they are satisfied with the system in the sense that the officers look after them closely and give them suggestions which they think can help to reduce accounting and taxation errors that might occur.

From the tax officers' point of view. Most express that there is not enough data and related information available to them regarding tax-paying ability of tax-payers. When the officers go out to close examine the business, they often do not meet the owners or the persons who can give the information about the business and lead to higher work load as they have to return to work or ask the right person to the tax office. Other problems encountered by tax officers include disagreements with the entrepreneurs about the appropriate amounts of tax to be paid so the officers have to go back to examine more documents and work load is therefore increased. Tax-payers do not have enough legal knowledge about accounting and taxation law and regulations. In some cases the system leads to tax-payers having to pay higher amounts and tax payers also agree that they have to pay more but they just cannot. Moreover tax officers tend to have low work morale. The tax officers also express that they have too many tax-payers under their responsibility.