

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีอากร 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและทัศนคติของผู้เสียภาษีเสนอแนะแนวทางเพื่อปรับปรุงแก้ไข

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 ราย และผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบกำกับดูแล จำนวน 555 ราย รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

ผลการศึกษา พบว่า การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ เจ้าหน้าที่มีความเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ ความร่วมมือกันปฏิบัติงานระหว่างทีมกำกับดูแล ความพร้อมและความเข้าใจในหน้าที่งานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่า ระบบปฏิบัติงานแนวใหม่ดีกว่าระบบเดิมมากโดยจะเห็นได้จากผลข้อมูลร้อยละ 100 เห็นว่าดีกว่าระบบเดิมซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่าขั้นตอนการทำงานลดลง ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสพบกัน สามารถทราบถึงภาวะที่แท้จริงของกิจการ เจ้าหน้าที่มีการออกตรวจเพื่อให้คำแนะนำเป็นรายสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอทำให้ผู้ประกอบการได้รับรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีอากร ปัญหาและแนวทางแก้ไข ซึ่งแต่เดิมเจ้าหน้าที่กับผู้ประกอบการไม่

มีโอกาสพบกัน เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำได้เป็นการเฉพาะเจาะจงในปัญหาของผู้ประกอบการ เพราะมิได้มีการกำกับดูแลเป็นรายสถานประกอบการและไม่มีข้อมูล

ผลการศึกษาในด้านผู้ประกอบการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและจ้างสำนักงานบัญชีเป็นผู้ดำเนินการภาษีอากรแทน เมื่อมีการเชิญพบสำนักงานบัญชีจะเป็นผู้มาพบแทน ทำให้เจ้าของหรือผู้ประกอบการไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติทางภาษีอากร เมื่อเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบสภาพกิจการจึงทำให้เกิดปัญหาด้านเอกสาร เช่น เอกสารสูญหาย เอกสารไม่ได้อยู่ที่ตัวผู้ประกอบการ ในด้านความรู้ความสนใจเรื่องเกี่ยวกับภาษีอากร พบว่า ผู้ประกอบการมีความเต็มใจที่จะเสียภาษีเพื่อพัฒนาประเทศ ความเห็นด้านบุคลากรและหน่วยงาน ผู้ประกอบการเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อม ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและมีความรู้ความสามารถเชื่อถือได้ เรื่องขั้นตอนการทำงานผู้ประกอบการเห็นว่ามีขั้นตอนที่เหมาะสม ด้านการเปลี่ยนระบบงานเดิมมาเป็นระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ ผู้ประกอบการเห็นว่าทำให้เกิดผลดีต่อกิจการ

ในส่วนปัญหาของผู้ปฏิบัติกร พบว่า ปัญหา อุปสรรค ที่ต้องแก้ไข ได้แก่ การฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้เข้าใจแนวทางการปฏิบัติไปในทางเดียวกัน การฝึกอบรมด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การใช้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และข้อมูลไม่เพียงพอกับการใช้งาน ตัวผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือ เช่น ไม่มาตามนัดมากที่สุด รองลงมาคือไม่มีเงินเสียภาษี

การศึกษาด้านผู้ประกอบการ พบว่ามีปัญหา เรียงตามลำดับความสำคัญคือ กฎหมายภาษีอากรเข้าใจยาก มีความซับซ้อนมาก เจ้าหน้าที่นำไปปฏิบัติได้เพียงบางส่วนปัญหาด้านเศรษฐกิจก็ถือว่ามีผลกระทบอย่างมากในด้านการเสียภาษีอากรของผู้ประกอบการอีกประการหนึ่ง

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและผู้ประกอบการ เห็นได้ว่าจะมีการศึกษา ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการฝึกอบรมให้ความรู้ ความพร้อมทั้งด้านระบบการปฏิบัติงาน การให้บริการและเทคโนโลยี เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจไปในทางเดียวกันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อกฎหมาย และใช้เครื่องมือเครื่องใช้ได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ด้านการจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ ควรให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการในด้านการเสียภาษี ตลอดจนสร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีให้ถูกต้อง โดยจัดทำแผ่นพับ ลงโฆษณาตามสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

The objectives of this study are : 1) to examine the efficiency, problems and obstacles in the execution of duties by task force on a supervised taxation system; 2) to explore the obstacles encountered by the taxpayers and their attitudes and suggestions for future improvement.

The samples used in this study were 30 revenue collection officers working in the Closely Supervised Taxation System in Chiang Mai province and 555 business operators operating under this system. Data and information were gathered by using questionnaires and interview.

The results from the study indicated that the revenue officers found their performance to be quite satisfactory in many aspects such as adequate staff, good cooperating among team members, well-preparation for and good understanding in performing their duties. On comparison between the old and the new system 100% of the respondents agreed that the Closely Supervised Taxation System was far more superior and this conclusion was compatible with the information that working echelons were obviously reduced. Under the new system,

personalized contact between the revenue officers and the business operation allowed both parties to have better information and knowledge on taxation procedures.

The study on the private business operators found that most of them were legal persons with VAT registration and generally hired professional accounting company to process their tax payments. When they were invited to meet the officers, the staff members of the accounting firms would show up for reporting on their behalf. Consequently, the owners or the business operators would have the problem not understanding the taxation procedures. They often failed to keep necessary documents with them to be available for examination upon request. On the knowledge and interest concerning taxation, the business operators were found to be willing to pay tax for developing the country. They also considered the revenue officers being prepared, willing and accountable in performing their duties. On taxation procedures, they agreed that the change into the Closely Supervised System had been favorable to their operation.

The study found the existence of many obstacles and problems in the execution of the Closely Supervised Taxation System which needed to be corrected such as improvement in training the revenue officers for the same standard of practice, and on the use of computer programs to maximize the usefulness of information. The revenue officers also indicated that the information and the computer facilities were not enough for working and that their most often encountered difficulty in working with the taxpayers was the failure of the latter to render cooperation, for instances, not reporting to the officers on appointment or not having money to pay taxes. This study also discovered the main problem faced by the business operators was that tax laws were too difficult to understand, even for the implementing officials. Economic conditions were also problem for taxpayers.

The suggestions obtained from the study on opinions of both the revenue officers and the business operators can be summarized into various aspects. Particularly, improvement should be made in terms of supportive working system, work procedures, services and technology as well as on any amendments of the laws to ensure the same standard of practice. Office resources should be used to a maximum benefit, communication be made to educate taxpayers, to create their awareness in responsibility to pay tax by distribution of brochures and advertisements in various medias.