

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีอากร 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและทัศนคติของผู้เสียภาษีเสนอแนะแนวทางเพื่อปรับปรุงแก้ไข

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 ราย และผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบกำกับดูแล จำนวน 555 ราย รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

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

มีโอกาสพบกัน เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำได้เป็นการเฉพาะเจาะจงในปัญหาของผู้ประกอบการ เพราะมิได้มีการกำกับดูแลเป็นรายสถานประกอบการและไม่มีข้อมูล

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

ในส่วนปัญหาของผู้ปฏิบัติการ 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