

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐ ที่มีความสำคัญต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาล เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาประเทศชาติให้ทัดเทียมกับนานาประเทศ เพราะเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร โดยจะเห็นได้จากหน้าที่รายได้ของการจัดเก็บภาษีจากกรมสรรพากรในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2546-2548 นั้นมีส่วนเฉลี่ยร้อยละ 68.15 ในขณะที่หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอีก 2 หน่วยงาน คือกรมสรรพสามิตและกรมศุลกากรมีการจัดเก็บภาษีเพียงร้อยละ 23.91 และร้อยละ 7.94 อันเป็นปัจจัยสำคัญต่อระบบการเงินด้านงบประมาณแผ่นดิน ดังนั้นการทำงานด้านต่างๆ ของกรมสรรพากรย่อมต้องมีส่วนสนับสนุนให้รัฐบาลสามารถบริหารประเทศไปได้ด้วยความเรียบร้อย ซึ่งผู้บริหารระดับสูงแต่ละท่านพยายามปรับปรุงระบบการบริหารงานให้พัฒนาทันต่อสภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมอยู่ตลอดเวลา

ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีอากรโดยใกล้ชิด เป็นรายตัวผู้ประกอบการ และเป็นปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลต้องมีความเป็น “นักจัดเก็บภาษีอากร” มากกว่าความเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี และในการเป็นนักจัดเก็บภาษีอากรที่ดีนั้น เจ้าหน้าที่งานสรรพากรทุกคนต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถอย่างกว้างขวางทั่วถึงและอย่างเพียงพอ ได้แก่ ความรอบรู้เกี่ยวกับธุรกิจที่จะเข้าทำการกำกับดูแลทั้งในภาพกว้างและในส่วนที่เฉพาะเจาะจง และความรู้เกี่ยวกับประเด็นทางภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้นๆ ได้แก่ การศึกษารูปแบบการจัดองค์กร ขั้นตอนการดำเนินธุรกิจตลอดจนเอกสารทางธุรกิจของกิจการ ได้แก่ การพิจารณาว่าขั้นตอนใด หรือกรณีใด มีประเด็นภาษีอากรประเภทใดเกี่ยวข้องหรือไม่อย่างไร ซึ่งจะมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดเก็บภาษีอากร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านเศรษฐกิจโดยทั่วไป ตลอดจนอุตสาหกรรมที่กิจการดำเนินงานอยู่สถานการณ์ที่สำคัญ ซึ่งมีผลกระทบต่อธุรกิจ และการบัญชี เพื่อให้การบริหารการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรเหมาะสมตามสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศ และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องครบถ้วนให้เป็นปัจจุบัน โดยไม่ก่อให้เกิดหนีภาษีอากรค้าง

สำหรับปีงบประมาณ 2549 กรมสรรพากรได้รับเป้าหมายการจัดเก็บภาษีจำนวน 1,009,000 ล้านบาท (ตามเอกสารงบประมาณ) สูงกว่าผลการจัดเก็บภาษีปีงบประมาณ 2548 (ผลการจัดเก็บภาษีทั้งปีเบื้องต้นจำนวน 923,000 ล้านบาท) คิดเป็นร้อยละ 9.3 ประกอบกับสถานการณ์การจัดเก็บภาษีภายใต้สภาวะความถดถอยของเศรษฐกิจโลก ราคาน้ำมันที่เพิ่มสูง ภัยธรรมชาติที่รุนแรงมากขึ้น การท่องเที่ยวซบเซาหลังพิบัติภัยสึนามิ ปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และโรคระบาดต่างๆ

เป็นต้น ส่งผลให้กรมสรรพากรต้องใช้ความพยายามในการจัดเก็บภาษีมากขึ้น โดยเฉพาะภาษีมูลค่าเพิ่มซึ่ง
เป็นรายได้หลักของการจัดเก็บภาษี

ในอดีตการจัดเก็บภาษี มีปัญหาในทางปฏิบัติ คือมุ่งเน้นการตรวจเอกสารมากกว่าการ
ได้เห็นสภาพจริง กล่าวคือมุ่งเน้นตรวจสอบภาษีย้อนหลัง ทำให้เกิดหนี้อากรค้างและเป็นการเพิ่มงาน
ให้เจ้าหน้าที่ซึ่งจะเกิดงานซ้ำซ้อน เกิดงานเพิ่มงานและยังไม่ได้ผลสัมฤทธิ์อีก เนื่องจากสภาพจริงของผู้เสีย
ภาษีในวันนี้แตกต่างจากข้อมูลย้อนหลังที่เจ้าหน้าที่ตรวจจากเอกสาร ดังนั้นข้อมูลจากเอกสารจึงแตกต่าง
กันมากกับความเป็นจริงของผู้เสียภาษี การปฏิบัติงานเดิมไม่ได้ไปเห็นร้านค้าจึงเกิดความผิดพลาดในการ
ปฏิบัติงาน รวมทั้งการปฏิบัติงานยังใช้การทำงานทางคอมพิวเตอร์เพียงเล็กน้อย ในปัจจุบันจึงมีการ
เปลี่ยนแปลงการทำงานใหม่โดยใช้“ระบบการกำกับดูแลโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็น
ปัจจุบัน” ให้ความสำคัญกับการทำงานทางระบบอินเทอร์เน็ตมีการปรับเปลี่ยนสู่การทำงานไร้กระดาษ และ
ให้ความสำคัญกับการให้เจ้าหน้าที่ออกไปเห็นสภาพกิจการจริง ณ สถานประกอบการของผู้เสียภาษี เปลี่ยน
รูปแบบการทำงานใหม่เป็นทีมงาน

จากการที่จะต้องมียุทธศาสตร์การทำงานใหม่เป็นทีมงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้รายงานผลการ
ปฏิบัติงานทางระบบอินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่สรรพากรต้องพบกับการปรับตัวในหลายๆ ด้านเป็น
อย่างมาก จึงเห็นความสำคัญที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนว
ใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิด ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เนื่องจากสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคหน่วยหนึ่งของกรมสรรพากรที่เป็นจังหวัด
ใหญ่ มีเจ้าหน้าที่จำนวนมาก และมีธุรกรรมที่หลากหลายที่จะสามารถสะท้อนการทำงานใน
ภาพรวมของเจ้าหน้าที่สรรพากรได้ ซึ่งหากเจ้าหน้าที่พึงพอใจกับระบบการปฏิบัติงานแล้ว ผลการ
ทำงานจะดีขึ้น ทำให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป้าหมายของการจัดเก็บภาษีสูง อันเนื่องจาก
เป็นหน้าที่ที่จะต้องหารายได้ให้แผ่นดินมาพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะเป้าหมายในปี 2549 รัฐบาลลดภาษีให้
รัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายใต้สภาวะความถดถอยของเศรษฐกิจโลก แต่รัฐบาลก็ไม่ได้
ลดเป้าหมายการจัดเก็บภาษี คงเพิ่มเป้าหมายการจัดเก็บภาษี หากเจ้าหน้าที่พึงพอใจกับการปฏิบัติงาน
แล้ว การที่จะบรรลุเป้าหมายก็จะใช้เวลาน้อยและมีประสิทธิภาพด้วย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิด
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิด
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรภายใต้การปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิด
3. ทำให้สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษา เสนอต่อผู้บริหารในการที่จะพัฒนาระบบการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรซึ่งสนองความต้องการรายได้ของรัฐบาลที่จะนำมาพัฒนาประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่กำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิด ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

นิยามศัพท์การวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง การรับรู้ประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยถ้าผลที่ได้รับจากการบริการ ตรงกับที่คาดหวังของผู้รับบริการจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

เจ้าหน้าที่สรรพากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากสรรพากรจังหวัดให้ทำหน้าที่ ในการกำกับดูแลผู้ประกอบการ โดยเป็นผู้เสียภาษีที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์

บริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ที่ถูกกำหนดให้ผู้กำกับดูแลโดยจัดเป็นกลุ่มประเภทกิจการให้มีความเหมาะสมกับทีมกำกับดูแล ซึ่งก็คือเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

การปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด หมายถึง การเน้นการบริการแบบมีเจ้าภาพ (ownership) ควบคุมและติดตามผู้ประกอบการทุกรายที่ต้องกำกับดูแลที่มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีตามประเภทกิจการนั้นๆ (ISIC) ให้แสดงรายได้หรือเงินได้และชำระภาษีในปีปัจจุบันถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงของการประกอบกิจการ สามารถจัดเก็บภาษีได้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และไม่ก่อให้เกิดหนี้ภาษีอากร

การตรวจสภาพกิจการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล รวบรวมข้อมูลของผู้เสียภาษีจากข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมสรรพากร และข้อมูลจากระบบนิติบุคคลออนไลน์ แล้วไปยังสถานประกอบการของผู้ประกอบการ เพื่อดูลักษณะการประกอบกิจการที่แท้จริงเกี่ยวกับสภาพอาคาร สภาพสินค้า อัตราค่าจ้างการผลิต จำนวนพนักงาน ค่าใช้จ่าย ห้ามออกตรวจซ้ำรายในปีงบประมาณเดียวกัน เว้นแต่มีคำสั่งพิเศษ หรือมีเหตุอันควรเชื่อว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจำเป็นต้องออกตรวจ

ทีมงานกำกับดูแล หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลที่ถูกจัดให้กำกับดูแลกลุ่มประเภทกิจการ แต่ละประเภทใน 1 ทีมงานมีเจ้าหน้าที่ 10 คน มีหัวหน้าทีมใหญ่คือข้าราชการระดับ 8 จำนวน 1 คน และในทีมงาน 1 ทีมงาน แบ่งเจ้าหน้าที่กำกับดูแล 9 คน ที่เหลือเป็นทีมย่อยทีมละ 3 คน แต่ละสำนักงานสรรพากรจังหวัดสามารถจัดทีมงานกำกับ และในจำนวนทีมที่เหมาะสม คือให้อิสระในการจัดตั้งจำนวนทีมงาน แต่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และการให้รหัสเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลจะต้องส่งให้กรมสรรพากรทราบ และการแบ่งรายผู้ประกอบการเพื่อดูแลให้ทีมงานจะแบ่งเป็นประเภทกิจการ โดยพิจารณาจากธุรกิจหลักคิดตามด้วยธุรกิจย่อยที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ และครบวงจรโดยไม่คำนึงจำนวนรายหรือฐานภาษี

ผู้เสียภาษี หมายถึง ผู้เสียภาษีที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ประกอบด้วย อำเภอเมืองเชียงใหม่ 1 อำเภอเมืองเชียงใหม่ 2 อำเภอสันป่าตอง อำเภอสารภี อำเภอสะเมิง อำเภอแม่แจ่ม อำเภอหางดง อำเภอฮอด อำเภออมก๋อย อำเภอดอยเต่า และอำเภอดอยหล่อ