

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษา เรื่องประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของแผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก ผู้เขียนได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร
4. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร
5. ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่แขวงจำปาสัก
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.1.1 ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

การศึกษาแนวความคิดหรือทฤษฎีเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพนับเป็นก้าวหนึ่งที่จะนำไปสู่ความเข้าใจซึ่ง Paul (1972, อ้างถึงใน สิริินทร์ญาภา จันทพิริกษ์, 2546, น. 20) กล่าวไว้ว่า องค์การส่วนใหญ่จะไม่สนใจศึกษาวิจัยในเรื่องประสิทธิภาพขององค์การ แม้ว่าจะเป็นการศึกษาที่มีความสำคัญมากสำหรับการสร้างประสิทธิภาพแก่องค์การก็ตามความหมายของคำว่าประสิทธิผลขององค์การ

Haimann and Scott (1974 , อ้างถึงในวรเทพ เชื้อเจ็ดองค์, 2546, น. 11) ประสิทธิภาพหมายถึงการเปรียบเทียบการกระทำกับเกณฑ์ของความสำเร็จในอดีตและผลที่คาดหวังในอนาคต

Gross (1985 , อ้างถึงในสิริินทร์ญาภา จันทพิริกษ์, 2546, น. 20) ได้อธิบายเป้าหมายขององค์การไว้ว่า หมายถึง สภาพการณ์ที่องค์การปรารถนาให้บังเกิดขึ้น (A desired state of affairs which the organization attempts to realize) กรอส (Gross) ได้เสริมว่าเป้าหมายเป็นเครื่องมือในการกำหนดสภาพการณ์ที่พึงปรารถนาในอนาคตเพื่อให้บรรลุผลและทำหน้าที่เป็นตัวสนับสนุนความชอบธรรมขององค์การทั้งสมาชิกขององค์การ และบุคคลภายนอก สามารถใช้เป้าหมายขององค์การเป็นมาตรฐานความสำเร็จขององค์การ

กล่าวโดยสรุปแล้วประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ความสามารถบรรลุเป้าหมายที่เป็นได้มากที่สุด (Feasible Goals) ขององค์การ โดยที่ยังสามารถรักษาปัจจัยนำเข้าระบบการทำงานสมาชิกในองค์การ และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องให้ยังคงสนับสนุน การดำเนินงานขององค์การต่อไปได้

2.1.2 ลักษณะขององค์การที่มีประสิทธิภาพ

องค์การที่มีประสิทธิภาพเป็นองค์การที่ถือได้ว่ามีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และมีความเจริญงอกงาม นั้นหมายความว่าองค์การที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง องค์การที่สามารถผสมผสานความต้องการของบุคคลหรือความต้องการของสมาชิกในองค์การกับความต้องการหรือเป้าหมายขององค์การ โดยสามารถให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นักวิชาการจำนวนมากได้พยายามศึกษาถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ขององค์การว่ามีลักษณะอย่างไร มีองค์ประกอบใดขององค์การที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์การต่างกันไป ซึ่งเครื่องมือหรือตัวแปรบางตัวให้ความสำคัญในเรื่องการวางแผน แต่บางตัวแปรให้ความสำคัญในเรื่องของผลผลิต จะขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญของลักษณะองค์การว่ามีลักษณะเช่นไร เช่น องค์การเอกชนมีลักษณะของการค้ากำไร องค์การที่เป็นส่วนราชการซึ่งไม่สามารถประเมินผลผลิตเป็นตัวเลขเหมือนเอกชนได้ ก็จะให้ความสำคัญกับความสามารถในการปรับตัว การผสมผสาน หรือการติดต่อสื่อสาร ฯลฯ ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพลักษณะการปฏิบัติงานอย่างไรจึงจะเรียกได้ว่าก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์การ

โดยสรุปลักษณะขององค์การที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในองค์การสามารถผสมผสานความต้องการสมาชิกได้ การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพทางสังคมและผลผลิตที่สูงขององค์การ

2.1.3 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา การเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2543, น. 92-94) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรและปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ดังต่อไปนี้

ในความหมายของการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพนั้น โดยคำนิยามของคำว่า ประสิทธิภาพซึ่งเป็นคาสามัญที่นิยมใช้ในความหมายของลักษณะ ทำงานดี การทำงานมีประสิทธิภาพก็คือการทำงานดี แต่ความหมายในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว ประสิทธิภาพหมายถึง การสามารถบรรลุเป้าหมายให้ได้มากที่สุด เมื่อกำหนดระดับค่าใช้จ่ายมาให้แล้วหรือการสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรก็คือ การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิตหรือการใช้ทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้าใช้จ่ายมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่าเมื่อเทียบกับกรณีที่น่าไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น นอกเหนือจากที่กล่าวการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ ย่อมจะมีผลทางด้านต่าง ๆ เช่น สนับสนุนให้ระบบภาษีมีความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้น อันเป็นการลดภาระด้านการขาดดุลและการได้เงินมาพัฒนาหรือใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ดังนั้นการที่จะถือว่าการจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นจำเป็นต้องมีเครื่องมือชี้ (Indicator) หรือมาตรฐานที่กำหนดขึ้น อย่างไรก็ตาม บรรดานักเศรษฐศาสตร์หรือบรรดาผู้ที่อยู่ในแวดวงภาษีอากรยังไม่สามารถตกลงกันได้ว่าเครื่องชี้วัดประสิทธิภาพนั้นควรจะเป็นอย่างไร มีความหมายแค่ไหน ใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด แต่เครื่องชี้วัดที่จะเป็นที่ยอมรับกันในขณะนี้และนิยมใช้วัดหรือกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรนั้นมี 3 วิธีดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา การเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2543, น. 92-94)

1. วัดจากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Cost of Collection) อุดม สมิธ ถือหลักว่าการจัดเก็บภาษีที่ดีควรถือหลักประหยัด โดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรจะต่ำ ไม่ใช่จัดเก็บภาษีได้มากแต่ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีก็มากด้วย เช่นนี้อาจทำให้เงินรายได้ภาษีอากรเหลือน้อยลง

2. วัดจากรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ (Actual Yields VS Potential Yields) ตามวิธีนี้ เราจะต้องคำนวณว่าในการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภท ถ้าจะจัดเก็บให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยควรได้รายได้เท่าใด แล้วเปรียบเทียบกับรายได้ที่จะได้จริงของภาษีประเภทนั้นๆ กับรายได้ที่ควรจะได้ ก็จะทำให้เรารู้ว่าการบริหารการจัดเก็บภาษีนั้นๆมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

3. วัดจากค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Cost) ตามวิธีนี้จะถือหลักว่าภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูง ควรเป็นภาษีที่ผู้เสียภาษีเสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎหมายต่ำ กล่าวคือ ภาษีที่มีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีที่ง่าย มีข้อความแจ่มชัด และสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอากรที่จะปฏิบัติตาม

2.1.4 ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร

การบริหารจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้ได้รายได้ภาษีอากรเต็มเม็ดเต็มหน่วยและลดจำนวนการหลีกเลี่ยงภาษีให้น้อยลง ดังนั้นควรพิจารณาถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดความมีประสิทธิภาพว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง และปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญต่อการกำหนดประสิทธิภาพอย่างไร เมื่อคำนึงถึงปัจจัยที่กำหนดความมีประสิทธิภาพแล้ว จะเห็นว่ามีมากมายหลายประการ แต่ปัจจัยหลักที่สำคัญ ๆ มีเพียง 6 ประการ คือ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา การเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2543, น. 92-94)

1. ความสำคัญในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี
2. ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร
3. ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร
4. บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร
5. โครงสร้างภาษีอากร
6. ฐานข้อมูล

การจัดเก็บภาษีอากรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพ 6 ประการดังกล่าว ซึ่งจะต้องมีลักษณะที่ว่าประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีที่ค่อนข้างสูง ลักษณะของกฎหมายต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี พนักงานจัดเก็บภาษีต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี นอกจากนี้ต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น โดยผู้ว่าของประเทศไทยและผู้นำทางด้านธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น ให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้เสียภาษีอากรทั่วไป และพยายามมิให้มีการหลบเลี่ยงภาษีอากร (Tax Evasion) เพราะการหลบเลี่ยงภาษีอากรเป็นช่องทางของความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีและมีส่วนทำให้ผู้เสียภาษีถูกต้องอยู่ แล้วเกิดความท้อแท้และไม่มีความตั้งใจในการเสียภาษี ส่วนโครงสร้างภาษีอากรนั้น ถือว่าเป็นความสำคัญมาก ทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างภาษีอากรเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกและเข้าใจง่ายในทางปฏิบัติ ทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษีและก่อให้เกิดความเป็นธรรม เมื่อภาษีอากรมีโครงสร้างที่ดี โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บหรือที่เรียกว่าภาวะภาษีทับถมทวี (Cascading Effect) อันจะมีผลให้ภาวะภาษีเหมาะสมอยู่ในวิสัยที่ผู้เสียภาษีรับได้ และส่งผลขั้นสุดท้ายคือ ลดการหลบเลี่ยงภาษีให้น้อยลง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอีกด้วย

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

2.2.1 ความหมายของภาษีอากร

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543, น. 129-130) ได้ให้คำจำกัดความว่า ภาษี คือสิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากรายได้และนามาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี ลักษณะสำคัญของนิยามตามแนวนี้ มีประเด็นที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. ภาษีที่รัฐบาลเก็บจากประชาชนนั้น จะมีลักษณะของการบังคับภาษีที่จะเก็บนั้น อาจจะเป็นรายได้ หรือสิ่งของ หรือผลประโยชน์ หรือบริการจากผู้เสียภาษี

2. ภาษีที่เก็บได้นั้นจะต้องนำไปใช้เพื่อสังคมส่วนรวม ตัวผู้เสียภาษีนั้นจะไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากรัฐบาล ซึ่งต่างกับการซื้อสินค้าหรือบริการที่ผู้เสียเงินจะเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการซื้อสินค้าหรือบริการนั้น อย่างไรก็ตามผู้เสียภาษีจะได้รับผลประโยชน์โดยอ้อมจากรัฐบาล เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบภายในและสวัสดิการสังคม เป็นต้น

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2543, น. 116-118) ให้คำจำกัดความ ภาษีอากรไว้ 2 แนวทางด้วยกัน คือ

1. เป็นการบังคับเก็บในแนวทางนี้ ภาษีอากร คือ การที่รัฐบาลบังคับเก็บเอาสิ่งของไปจากราษฎรแล้วนำมาใช้จ่ายเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม โดยผู้เสียภาษีมิได้สิ่งตอบแทนโดยตรง แต่ผู้เสียภาษีจะได้รับผลตอบแทนทางอ้อม เช่น ความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ มีถนน ไฟฟ้า น้ำประปา โรงพยาบาลเพิ่มขึ้น เป็นต้น

2. เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ในแนวทางภาษีอากรคือ ทรัพยากรซึ่งได้แก่ เงินและอื่น ๆ ที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ยกเว้นการกู้ยืมและการขายสินค้าบริการของรัฐในราคาทุน จากคำจำกัดความนี้มีสิ่งที่น่าสนใจอยู่ 3 ประเด็น คือ

2.1 ภาษีอากร เป็นทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลทำให้ภาคเอกชนมีทรัพยากรลดลง ซึ่งจะมีผลกระทบต่อกรบริโภค การออม การผลิต การลงทุนของภาคเอกชน

2.2 การกู้ยืมและขายสินค้าบริการของรัฐในราคาทุน คือ ไม่ใช่เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากร ทั้งนี้เพราะการที่รัฐกู้ยืมจากเอกชนทำให้ทรัพยากรจากภาคเอกชนเคลื่อนย้ายไปสู่ภาครัฐบาลเพียงชั่วคราว เมื่อรัฐใช้คืนเงินกู้ทรัพยากรก็จะกลับคืนมาสู่ภาคเอกชนเช่นเดิม ส่วนการขายสินค้าบริการของรัฐในราคาทุน เมื่อภาคเอกชนจ่ายเงินในราคาทุนก็จะได้รับสินค้าบริการของรัฐไป แต่เนื่องจากคิราคาทุนภาคเอกชน จึงไม่ได้สูญเสียทรัพยากรไปแต่อย่างใด หากแต่เป็นการเปลี่ยนประเภทของทรัพยากรเท่านั้น

2.3 สินค้าบริการของรัฐที่ขายให้ภาคเอกชนในราคาสูงกว่าทุนจึงจะถือว่าภาคเอกชนเสียภาษีอากร ทั้งนี้เพราะการที่ภาคเอกชนจ่ายเงินสูงกว่าราคาทุนทำให้ทรัพยากรเคลื่อนย้ายไปสู่ภาครัฐบาล ในทางกลับกันถ้ารัฐบาลขายสินค้าบริการให้แก่ภาคเอกชนในราคาต่ำกว่าทุน โดยที่รัฐบาลยอมขาดทุนเพื่อช่วยเหลือประชาชนลักษณะเช่นนี้ถือว่าเป็นภาษีในทางลบ จากการศึกษาความหมายของภาษีอากร สรุปได้ว่า ภาษีอากรเป็นเงินที่รัฐบังคับเรียกเก็บจากประชาชน เพื่อนำมาใช้จ่ายในกิจการของรัฐที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม เช่น นำไปใช้ในการพัฒนา

ประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ใช้จ่ายในด้านการป้องกันประเทศและการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและการสร้างความเป็นธรรมในสังคม

2.2.2 จุดมุ่งหมายในการจัดเก็บภาษีอากร

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543, น. 101-107) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายในการจัดเก็บภาษีอากร ดังนี้

1. เพื่อเป็นรายได้ของรัฐบาล จุดมุ่งหมายที่สำคัญที่สุดในการจัดเก็บภาษี คือ การหารายได้ให้แก่รัฐบาลเพื่อนำไปใช้จ่ายในกิจการของรัฐที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ทั้งด้านการศึกษา การสาธารณสุข ปลอดภัย สาธารณสุข การเกษตร การอุตสาหกรรม การพาณิชย์ การสื่อสารและการบริการอื่น ๆ ตลอดจนด้านความมั่นคงของประเทศและด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รายได้ของรัฐแบ่งได้เป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ

1.1 รายได้ที่เป็นภาษีอากร (Tax Revenue) เป็นรายได้หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล แบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ

1.1.1 ภาษีอากรโดยทั่วไป (General Taxes) หมายถึง ภาษีอากรต่าง ๆ ที่รัฐบาลจัดเก็บอยู่ รายได้จากการจัดเก็บภาษีอากรดังกล่าวนี้รัฐบาลจะนำไปใช้จ่ายในกิจการใดก็ได้ไม่มีข้อบังคับการใช้เงิน

1.1.2 ภาษีเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะอย่าง (Earmarked Taxes) หมายถึง ภาษีที่รัฐจัดเก็บบางประเภทเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ รายได้ที่จัดเก็บได้จากภาษีชนิดนี้จะต้องนำไปใช้จ่ายในวัตถุประสงค์ที่กำหนดเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ในกิจการอื่นได้

1.2 รายได้และรายรับที่ไม่มีใช้ภาษีอากร (Nontax Revenue) รายได้อื่นที่ไม่มีใช้ภาษีอากร แบ่งได้เป็น 5 ชนิด คือ

1.2.1 รายได้จากค่าบริการของรัฐ (User Price หรือ User Charge) หมายถึง รายได้ที่เกิดจากการที่รัฐทำการผลิตหรือจำหน่ายสินค้าและบริการต่าง ๆ แก่ประชาชนในทำนองเดียวกันกับการค้าขายของเอกชน

1.2.2 การก่อหนี้สาธารณะ (Public-Debt) หมายถึง เงินที่รัฐกู้ยืมจากประชาชนหรือการกู้ยืมจากต่างประเทศ มาเพื่อใช้จ่ายก่อนโดยจะชำระหนี้คืนในภายหลัง

1.2.3 รายได้จากการบริหารงาน (Administrative Revenue) หมายถึง รายได้ที่เกิดจากการบริหารของรัฐบาล ได้แก่ ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ เป็นต้น

1.2.4 การบังคับกู้ยืมจากประชาชน (Compulsory Lending) หมายถึง การที่รัฐบาลหารายได้โดยวิธีการบังคับกู้ยืมจากประชาชน เช่น องค์กรโทรศัพท์บังคับให้ผู้ขอติดตั้งเครื่องโทรศัพท์จะต้องซื้อพันธบัตรจากองค์กรโทรศัพท์ เป็นต้น

1.2.5 รายได้จากการบริจาค (Gift) หมายถึง รายได้ที่รัฐได้จากการบริจาคของประชาชนหรือต่างประเทศ เป็นเงินที่ได้เปล่าโดยความสมัครใจของผู้ให้ รายได้ของรัฐบาลแบ่งได้เป็นรายได้หลัก 4 ประการ ได้แก่ ภาษีอากร เป็นรายได้หลักของรัฐบาล คิดเป็นร้อยละ 90 ของรายได้รัฐบาลในแต่ละปี การขายสิ่งของและบริการ รัฐพาณิชย์ คือ รายได้จากรัฐวิสาหกิจ และกิจการในเรื่องพาณิชย์ของรัฐบาล และรายได้อื่น ๆ เช่น เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศและการบริจาคทรัพย์สินของประชาชน

2. เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม ภาษีเป็นเครื่องมือที่สำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ของคนทุกระดับให้เกิดความเท่าเทียมกัน เพราะถ้าเกิดช่องว่างระหว่างคนรวยกับคนจนมาก จะก่อให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจและทางสังคมขึ้นได้

3. เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ รัฐบาลใช้ภาษีเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนและส่งเสริมการลงทุนของภาคเอกชน เช่น พระราชบัญญัติการส่งเสริมการลงทุน โดยลดหรืองดภาษีให้การตั้งกำแพงภาษีสินค้าเข้า

4. เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ภาษีอากรเป็นเครื่องมือสำคัญที่รัฐบาลนำไปใช้ในด้านการคลังเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เช่น กรณีเศรษฐกิจของประเทศอยู่ในสภาวะเงินเฟ้อ ซึ่งเป็นสภาวะที่ราคาสินค้าที่แพง รัฐบาลจะดำเนินนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรเพิ่มขึ้นเพื่อลดอำนาจซื้อหรือลดปริมาณเงินในมือประชาชน

2.2.3 วิธีการจัดเก็บภาษี

ราณี อธิชัยกุล (2541, น. 17-18) ได้อธิบายหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีที่ดี ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิธีการจัดเก็บที่ดีได้นั้น อาจพิจารณาได้เป็น 4 วิธี ดังนี้

1. การหักภาษี ณ ที่จ่าย (Withholding Tax) เป็นวิธีการจัดเก็บภาษีที่กฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายเงินมีหน้าที่หักภาษีจากเงินที่จ่ายให้ผู้รับเงินไว้ส่วนหนึ่งในทันทีที่จ่ายเงิน และนำส่งกรมสรรพากรตามสถานที่และเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้ เช่น การจ่ายเงินได้ประเภทเงินเดือนและค่าจ้าง นายจ้างมีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินเดือนของลูกจ้างในอัตราที่กฎหมายกำหนดและนำส่งหน่วยจัดเก็บของกรมสรรพากรภายใน 7 วัน หลังจากวันสิ้นเดือนนั้น เงินภาษีที่ถูกหักไว้ ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครดิตภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี กล่าวคือ ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผู้มีเงินได้จะคำนวณจากเงินได้พึงประเมินทั้งปี แล้วหักค่าใช้จ่าย หักค่าลดหย่อนเหลือเป็นเงินได้สุทธิและคำนวณภาษีที่ต้องเสีย ผู้มีเงินได้จะนำภาษีที่ถูกหัก ณ ที่จ่ายมาลบออกจากภาษีที่คำนวณไว้ หากภาษีที่ถูกหัก ณ ที่จ่าย มากกว่าภาษีที่คำนวณไว้ ผู้เสียภาษีมียกข้อคิด แต่ถ้าภาษีที่ถูกหัก ณ ที่จ่าย น้อยกว่าภาษีที่คำนวณ ได้ผู้เสียภาษีก็ต้องชำระเพิ่มเติมในส่วนต่างนั้น วิธีการหักภาษี ณ ที่จ่าย มีข้อดี คือ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บของ

กรมสรรพากร และเป็นวิธีการที่สามารถได้ภาษีค่อนข้างจะครบถ้วน เพราะเก็บในขณะที่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมียรายได้ นอกจากนั้นยังลดปัญหาข้อโต้แย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรกับผู้เสียภาษีเพราะไม่มีการเผชิญหน้ากันโดยตรง แต่วิธีการนี้มี ข้อเสีย คือ ถ้าผู้มีเงินได้ถูกหักภาษีไว้เกินกว่าที่ต้องจ่ายจริง เมื่อยื่นแบบประจำปี ก็เป็นภาระของผู้เสียภาษีต้องยื่นความประสงค์จะขอคืนภาษี

2. วิธีการประเมินตนเอง (Self-Assessment) เป็นวิธีการที่กำหนดให้ผู้เสียภาษีมียหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายได้หรือรายรับของตนเองพร้อมทั้งคำนวณภาษีที่ต้องชำระด้วยตนเอง โดยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีภายในระยะเวลาและสถานที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ หากเมื่อเจ้าพนักงานของกรมสรรพากรตรวจสอบหรือวิเคราะห์แบบแสดงรายการในภายหลังพบว่าเสียภาษีไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน เจ้าพนักงานจะประเมินภาษีเพิ่มเติมให้ถูกต้องต่อไป ตัวอย่างภาษีที่เก็บวิธีนี้ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้นวิธีนี้เหมาะกับภาษีอากรที่มีฐานภาษีกว้างครอบคลุมผู้เสียภาษีจำนวนมากและประชาชนควรจะมีความรู้ความเข้าใจในระบบภาษีดี วิธีการนี้ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีได้มาก แต่จะได้ผลเพียงใดขึ้นอยู่กับความสมัครใจและความรับผิดชอบในการเสียภาษีเป็นสำคัญ หมายถึง หากขาดความสมัครใจและพยายามหลีกเลี่ยงการชำระภาษี วิธีการนี้จะก่อให้เกิดผลเสีย คือ รัฐต้องสูญเสียรายได้จากภาษีที่ควรจะได้ และยังมีภาระค่าใช้จ่ายจำนวนมากในการติดตามจัดเก็บภาษีส่วนที่รั่วไหล

3. การประเมินโดยเจ้าพนักงาน (Authoritative Assessment) หรือประเมินโดยตรง (Direct Assessment) เป็นวิธีการที่เจ้าพนักงานกำหนดให้ผู้เสียภาษีมียหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ของตน แต่ยังมีต้องชำระทันทีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีของตน เจ้าพนักงานจะทำการประเมินและคำนวณภาษีว่าผู้เสียภาษีจะต้องเสียภาษีเท่าไร และแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบเพื่อจะได้นำเงินมาชำระภายในวันและเวลาที่กำหนดไว้

4. การตรวจสอบภาษี (Tax Audit or Examination) การตรวจสอบภาษีจะเกิดขึ้นภายหลังจากผู้เสียภาษีชำระภาษีไปแล้ว แต่ต่อมาตรวจพบหรือมีข้อมูลข่าวสารว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่าผู้เสียภาษียาใดเสียภาษีไม่ครบถ้วนถูกต้องเจ้าพนักงานจะทำการออกหมายเรียกให้ผู้เสียภาษีนำบัญชีเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ มาแสดงต่อเจ้าพนักงาน หากเจ้าพนักงานตรวจสอบพบว่าชำระภาษีไว้ไม่ถูกต้องก็จะทำการประเมินภาษีเพิ่มเติมและมีมาตรการลงโทษทางแพ่งโดยเรียกเก็บเบี้ยปรับและเงินเพิ่มด้วย วิธีการนี้มีไว้เพื่อป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีอากร

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร สรุปได้ว่า ภาษีอากรเป็นเงินที่รัฐบังคับเรียกเก็บจากประชาชน เพื่อนำมาใช้จ่ายในกิจการของรัฐที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และมีจุดมุ่งหมายเพื่อการหารายได้ให้แก่รัฐบาลเพื่อนำไปใช้จ่ายในกิจการของรัฐที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ทั้งด้านการศึกษา การสาธารณสุข โภชนาการ สาธารณสุข การเกษตร การอุตสาหกรรม การพาณิชย์ การสื่อสารและ

การบริการอื่น ๆ เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร

2.3.1 ระบบการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร

ราณี อธิษัฎกุล (2541, น. 21-24) ได้อธิบายว่าระบบภาษีมีบทบาทสำคัญในการทำให้รัฐบาลบรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจของประเทศ ระบบภาษีที่ดีนอกเหนือจากการมีหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีที่ดี รวมทั้งวิธีการจัดเก็บภาษีที่ดีแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพด้วย ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีหน่วยงานจัดเก็บภาษีมีความจำเป็นที่จะกำหนดระเบียบข้อบังคับขึ้น ภายใต้อำนาจตามกฎหมายอันเป็นนโยบายที่รัฐบาลกำหนดขึ้น เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายหรือนโยบายนั้นบังเกิดผลเป็นจริงขึ้น หน่วยงานในการจัดเก็บภาษีจะต้องกำหนดแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารการยื่นเสียภาษีด้วย

2. การเข้าถึงตัวผู้เสียภาษีโดยการให้บริการทางภาษี เป็นกิจกรรมสำคัญอันหนึ่ง เพื่อให้มั่นใจว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีทุกคนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารตลอดจนความรู้ทางภาษี เพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีมีความเข้าใจในหลักการและวิธีการเสียภาษี ตลอดจนบทลงโทษที่อาจได้รับถ้าเสียภาษีไม่ถูกต้อง เช่น วิธีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ทางภาษี การจัดทำเอกสารคู่มือการเสียภาษีประเภทต่าง ๆ ตลอดจนการบริการตอบข้อซักถามในปัญหาทางภาษี เพื่อช่วยยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษีของผู้เสียภาษีได้ดียิ่งขึ้นนอกจากนี้ จะส่งเสริมความรู้สำนึกแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีก็เป็นสิ่งที่พึงกระทำ

3. การดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี เป็นการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีจะต้องครอบคลุมทุกกิจกรรม โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนการบริหารจัดเก็บภาษี การพยากรณ์การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การจดทะเบียน การจัดให้มีการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีด้วยวิธีต่าง ๆ การรับชำระเงินภาษี การคืนภาษี รวมทั้งมาตรการทางภาษีต่าง ๆ เช่น บทลงโทษทางภาษี การเสียค่าปรับเงินเพิ่ม การติดตามและประเมินผลการจัดเก็บภาษี

4. การยินยอมเสียภาษีหรือความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน ระบบการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้นจะต้องได้รับความร่วมมือในการเสียภาษีของประชาชนกล่าวคือ ประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษียินยอมเสียภาษีแก่รัฐด้วยดีโดยไม่พยายามหลบเลี่ยงหรือหนีภาษี การที่ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีย่อมทำให้รัฐบาลเก็บภาษีได้มากและเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อย

การที่ประชาชนจะยินยอมเสียภาษีแก่รัฐด้วยความสมัครใจหรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษีมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

4.1 การเห็นความสำคัญของการเสียภาษี การที่จะทำให้ผู้เสียภาษีเห็นประโยชน์ของการเสียภาษีได้นั้นรัฐบาลต้องให้ความเชื่อมั่นว่านโยบายรายจ่ายของรัฐบาลหรือการใช้ภาษีของรัฐบาลเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมโดยแท้จริงและประชาชนผู้เสียภาษีได้รับผลประโยชน์นั้นด้วย

4.2 ประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้เงินของรัฐ หากรัฐบาลได้แสดงให้เห็นว่า สามารถบริหารงานและใช้เงินภาษีอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าของเงินภาษีที่เสียไปแล้ว ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชนย่อมจะมีมาก

4.3 ความเป็นธรรมในการเสียภาษี การที่จะทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีร่วมมือกับรัฐในการเสียภาษีนั้น ระบบของภาษีที่จัดเก็บนั้นจะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคนด้วยกัน กล่าวคือ รัฐต้องเก็บภาษีจากประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึงและเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติทำให้ผู้เสียภาษีทุกคนรู้สึกว่าคุณได้แบกรับภาระภาษีของรัฐอย่างเป็นธรรมเช่นเดียวกับผู้เสียภาษีคนอื่น ๆ ความสมัครใจในการเสียภาษีย่อมมีมากขึ้น

4.4 การลงโทษของกฎหมายและการลงโทษทางสังคม รัฐบาลควรรบทลงโทษผู้มีเจตนาหลบเลี่ยงหรือหนีภาษี เพื่อเป็นการป้องกันการหลบเลี่ยงดังกล่าว การลงโทษที่ว่านี้ครอบคลุมทั้งการลงโทษโดยกฎหมายและการลงโทษโดยสังคม

4.4.1 การลงโทษ โดยกฎหมาย ภายหลังจากการตรวจสอบและไต่สวนการทุจริตของผู้เสียภาษีแล้ว หากพบว่ามีความผิดจำเป็นต้องมีบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี บทลงโทษทางภาษีที่สำคัญอาจแยกได้เป็นโทษทางอาญาและโทษทางแพ่ง โทษทางอาญา ลงโทษผู้มีเจตนาหลบเลี่ยงหรือหนีภาษีจะเป็นโทษทางแพ่งหรือทางอาญานั้นขึ้นอยู่กับเจตนาและความรุนแรงของการหลบเลี่ยงหรือหนีภาษี รัฐบาลจะลงโทษทางอาญาแก่ผู้เจตนาหนีภาษีอย่างรุนแรง กำหนดโทษปรับหรือจำคุก หรือทั้งปรับทั้งจำคุก และโทษทางแพ่ง รัฐบาลจะลงโทษทางแพ่งหรือสถานเบาแก่ผู้ละเลยไม่ยื่นรายการเสียภาษีหรือเสียภาษีไม่ครบ โทษทางแพ่งจัดอยู่ในรูปของเบี้ยปรับและเงินเพิ่ม เบี้ยปรับ คือ เงินที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากการไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย เงินเพิ่มหมายถึง เงินที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากการไม่ชำระภาษีภายในกำหนดเวลาตามกฎหมาย มีลักษณะคล้ายดอกเบี้ย

4.4.2 การลงโทษทางสังคม การป้องกันการหลบเลี่ยงหรือหนีภาษีจะมีผลมากยิ่งขึ้นถ้าหากสังคมหรือประชาชนส่วนใหญ่รังเกียจหรือประณามผู้หนีภาษี การลงโทษทางกฎหมายเป็นมาตรการบังคับทางตรงแต่การลงโทษทางสังคมเป็นมาตรการบังคับทางอ้อมทำให้ผู้นำของ

สังคมหรือนักการเมืองไม่พยายามหลบเลี่ยงภาษีและช่วยกระตุ้นให้ประชาชนมีจิตสำนึกของการเสียภาษี

4.5 ทศนคติในการเสียภาษี พยายามเสริมสร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีของประชาชน โดยชี้ให้เห็นถึงผลประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม การยกย่องชมเชยผู้เสียภาษีดีมีคุณ และการสร้างความรู้สึกรังเกี้ยวหรือละอายต่อการหลบหลีกหรือหลีกเลี่ยง จะช่วยยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษีให้สูงขึ้น

5. การอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีหากประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกในการเสียภาษีไม่ว่าจะเป็นขณะที่มาติดต่อยื่นแบบรายการภาษี ขอชำระเงินภาษีหรือขอคืนภาษีความร่วมมือของประชาชนผู้เสียภาษีจะมีมากขึ้น การอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีควรครอบคลุมทั้งในเรื่องของหน่วยจัดเก็บภาษีสำดับขั้นตอนการเสียภาษี และเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้รับผิดชอบจัดเก็บภาษี

5.1 หน่วยจัดเก็บภาษี หน่วยจัดเก็บภาษีควรอยู่ในบริเวณที่ไปมาสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อและกระจายให้ครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ โดยทั่วถึง บริเวณที่ทำการเสียภาษีควรประกอบด้วย

5.1.1 ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ที่คอยดูแลและให้ข้อมูลตลอดจนขั้นตอนการเสียภาษีอย่างครบถ้วน

5.1.2 ป้ายแสดงลำดับขั้นตอนวิธีการเสียภาษีอย่างชัดเจน

5.1.3 ที่พักระหว่างการเสียภาษี ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือ หรือนิตยสารต่าง ๆ ให้อ่านขณะรอ

5.2 ลำดับขั้นตอนของการเสียภาษี ลำดับขั้นตอนของการเสียภาษีของแต่ละหน่วยงานควรพยายามลดความยุ่งยากโดยให้มีขั้นตอนและเสียเวลาในการเสียภาษีน้อยที่สุด ตลอดจนพิจารณาการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีทางไปรษณีย์ การชำระภาษีผ่านธนาคาร หรือการยื่นแบบชำระภาษีโดยใช้แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้เสียภาษีไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเสียภาษีมากเกินไป

5.3 เจ้าหน้าที่ของรัฐ ควรได้รับการพัฒนาและควบคุมให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญ ดังนี้

5.3.1 จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้ความรู้ใหม่ ตลอดจนปลูกจิตสำนึกในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐในงานจัดเก็บภาษี

5.3.2 จัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานที่มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

5.3.3 ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้บังคับจัดเก็บภาษีหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง กฎหมายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ในการจัดเก็บภาษี

5.3.4 กำหนดบทลงโทษอย่างรุนแรงแก่เจ้าหน้าที่ที่แสวงหาประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่ของตน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้รับสินบนจากการจัดเก็บภาษี

5.3.5 สร้างสิ่งจูงใจ และขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี เช่น การให้รางวัลสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานมีประสิทธิภาพ ซื่อสัตย์และขยัน การให้โอกาสเพิ่มพูนความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง

6. การพัฒนาระบบบริหารของหน่วยงานที่จัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญที่ควรกล่าวถึง ได้แก่

6.1 การพัฒนาการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในกรมที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษี การบริหารงานจัดเก็บภาษีจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน ดังนั้นการประสานงานที่มีประสิทธิภาพจึงมีความจำเป็น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการตรวจสอบข้อมูล การเร่งรัด การจัดเก็บภาษี เป็นต้น

6.2 การพัฒนาระบบสารสนเทศในการจัดเก็บภาษี การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานจะช่วยให้การจัดเก็บมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตามการพัฒนาระบบสารสนเทศในการจัดเก็บภาษีให้มีความสมบูรณ์นั้นจะต้องใช้เงินทุนจำนวนมาก ประกอบกับบุคลากรผู้มีความเข้าใจระบบอย่างแท้จริง ตลอดจนระยะเวลาพอสมควรในการปรับเปลี่ยนระบบจากระบบเดิมสู่ระบบใหม่

6.3 การวางระบบการควบคุมผู้เสียภาษีอย่างทั่วถึงและรัดกุม ควรมีการวางระบบการควบคุมผู้เสียภาษีอย่างทั่วถึงและรัดกุม เพื่อป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษี ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญ ได้แก่ การวางระบบข้อมูลที่สามารถสอบทานซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อผู้เสียภาษีขาดไปและควรประเมินเรียกเก็บส่วนที่ขาดไปพร้อมกันได้ทันที การดำเนินมาตรการทางภาษีต่าง ๆ สำหรับผู้หลีกเลี่ยงภาษีอย่างรัดกุมและเข้มแข็ง เช่น ด้านภาษีสรรพากร เมื่อตรวจพบผู้หลีกเลี่ยงภาษี ควรดำเนินการลงโทษทางอาญาอย่างเด็ดขาด

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร สรุปได้ว่า ปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ การกำหนดระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีหน่วยงานจัดเก็บภาษี การเข้าถึงตัวผู้เสียภาษีโดยการให้บริการทางภาษี การดำเนินการตามกระบวนการบริหารการจัดเก็บภาษี การยินยอมเสียภาษีหรือความสมัครใจ

ในการเสียภาษีของประชาชน การอำนวยความสะดวกในการเสียภาษี และการพัฒนาระบบบริหารของหน่วยงานที่จัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ

2.3.2 กระบวนการจัดเก็บภาษีอากร

การจัดเก็บภาษีเป็นงานประจำอย่างหนึ่งของหน่วยจัดเก็บภาษี ซึ่งจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง กระบวนการบริหารการจัดเก็บ ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

2.3.2.1 การวางแผนและเตรียมการ ประกอบด้วย งานออกกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับภาษีอากร งานจัดทำปฏิทินการบริหารงานภาษีอากรประจำปี งานการคาดคะเนรายได้จากภาษีอากรประเภทต่าง ๆ งานด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสารมวลชน งานติดต่อประสานงานกับผู้เสียภาษี งานทะเบียนประวัติเกี่ยวกับผู้เสียภาษี งานจัดทำคำแนะนำเผยแพร่ความรู้และความมีจิตสำนึกหน้าที่การเสียภาษีของประชาชน งานจัดพิมพ์แบบแสดงรายการ งานการจัดวันเวลาและสถานที่เสียภาษีอากร ฯลฯ เป็นต้น

2.3.2.2 การประเมินภาษีอากร ประกอบด้วย งานรับแบบและวิเคราะห์แบบแสดงรายการงานประเมินฐานภาษี และรายการยกเว้นต่าง ๆ งานประเมินภาษีอากรเพิ่มเติมในกรณีผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการ และชำระเงินภาษีไว้ไม่ถูกต้องครบถ้วนหรือต่ำกว่าความเป็นจริง ฯลฯ เป็นต้น

2.3.2.3 การรับชำระเงินค่าภาษีอากรและงานบันทึกหลักฐาน ประกอบด้วย งานตรวจนับเงินสด เช็ค และตราสารการเงินประเภทต่าง ๆ งานออกใบเสร็จชำระภาษีอากร งานเก็บรักษาเงินสด ณ สถานที่รับภาษีอากร งานนำเงินส่งคลังหรือฝากไว้กับธนาคาร งานรวบรวมแยกประเภทจัดลำดับเอกสารทางภาษีอากร งานบันทึกหลักฐานแสดงผลการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ และงานบันทึกหลักฐานด้านอื่น ๆ ฯลฯ เป็นต้น

สำหรับวิธีการรับชำระภาษีนี้นั้นมีหลายวิธีที่อาจเลือกนำมาใช้ตามความเหมาะสม คือ การเก็บภาษี ณ แหล่งที่มาของรายได้ หรือที่เรียกว่า การหักภาษี ณ ที่จ่าย (Withholding Levy) การเก็บภาษีเมื่อจ่ายเงิน (Pay-As-You-Go) การประเมินภาษีของผู้เสียภาษีเอง (Self Assessment) การประเมินภาษีโดยเจ้าพนักงาน (Direct Assessment) และการประเมินค่าสุทธิของรายได้หรือทรัพย์สินเมื่อผู้เสียภาษีไม่ยอมชำระภาษีให้ถูกต้องตามกฎหมาย ภาษีแต่ละประเภทอาจจำเป็นต้องใช้วิธีการประเมินที่แตกต่างออกไป ในบางกรณีอาจใช้วิธีการประเมินหลายแบบประกอบกันก็ได้

2.3.2.4 การตรวจสอบภาษีอากร ประกอบด้วยงานตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการโดยทั่ว หน้าส่วนราชการ งานทดสอบและตรวจสอบทางการเงินและบัญชี งานตรวจสอบการเก็บรักษาเงิน และทรัพย์สินของทางราชการ งานตรวจสอบได้ส่วนความผิด และทุจริตของพนักงานและเจ้าหน้าที่ งานตรวจสอบสืบสวนและได้ส่วนการหลบหนีภาษีของผู้เสียภาษี

อากร และงานคดีความฟ้องร้องต่อศาล ฯลฯ

2.3.2.5 การประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย งานนับปริมาณงานและวัดผลคุณภาพ งานสถิติแสดงประเภทและจำนวนเงินภาษีอากร งานแสดงรายการและจำนวนเงินค่าใช้จ่ายในการบริหารงานภาษีอากร งานจัดทำและเสนอรายงานต่อผู้บังคับบัญชาภายในส่วนราชการเพื่อเสนอต่อรัฐบาล รัฐสภา และประชาชน

2.3.3 การจำแนกประเภทภาษีอากร

ภาษีอากรซึ่งเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลนั้น จำแนกได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการจำแนก การจำแนกประเภทภาษีอากรอาจพิจารณาได้จากการผลกระทบภาษีฐานภาษี โครงสร้างอัตราภาษี และวิธีการประเมินภาษี ดังนี้

2.3.3.1 การจำแนกตามการผลกระทบภาษี

การผลกระทบภาษีอากร หมายความว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรตามกฎหมายสามารถผลกระทบภาษีอากรบางส่วนหรือทั้งหมดไปให้บุคคลอื่นรับภาระแทนได้ ทำให้สามารถจำแนกภาษีตามลักษณะการผลกระทบภาษีได้เป็น 2 ประเภท

1) ภาษีทางตรง (Direct Tax) หมายถึง ภาษีที่ผู้จ่ายตามกฎหมายไม่สามารถผลกระทบไปให้ผู้อื่นจ่ายแทนได้ หรือเป็นประเภทภาษีที่ผลกระทบออกไปได้ยาก ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมรดก และภาษีทรัพย์สิน เป็นต้น

2) ภาษีทางอ้อม (Indirect Tax) หมายถึง ภาษีที่ผู้จ่ายตามกฎหมายสามารถผลกระทบไปให้ผู้อื่นจ่ายแทนได้ โดยผู้เสียภาษีจ่ายผ่านการบริโภคสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตลาด ทั้งนี้ การผลกระทบภาษีจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะความยืดหยุ่นของอุปสงค์และอุปทาน ของสินค้าและบริการนั้น ๆ ภาษีทางอ้อมนี้ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรขาเข้า และภาษีสรรพสามิต เป็นต้น

2.3.3.2 การจำแนกตามฐานภาษี เมื่อไม่สามารถกำหนดข้อแตกต่างได้แน่ชัดระหว่างภาษีทางตรงและภาษีทางอ้อมโดยพิจารณาจากวิธีการผลกระทบภาษี นักเศรษฐศาสตร์ได้เปลี่ยนการจำแนกประเภทภาษีตามฐานภาษีแทน คำว่า “ฐานภาษี” หมายความว่า เงิน ได้หรือสิ่งที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเพื่อเสียภาษีตามอัตราภาษีที่กำหนดไว้ ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากฐานทรัพย์สินเรียกว่า ภาษีทรัพย์สิน (เช่น ภาษีโรงเรียนและที่ดิน) และถ้าเรียกเก็บจากมูลค่าของการขายสินค้าและบริการเรียกว่า ภาษีการบริโภค ได้แก่ ภาษีการค้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรขาเข้า ภาษีธุรกิจเฉพาะ และภาษีสรรพสามิต

2.3.3.3 การจำแนกตามการประเมินภาษี การประเมินภาษีแบ่งออกได้เป็น 2 วิธี ได้แก่ การประเมินภาษีตามมูลค่าหรือราคา (Ad Valorem Tax) และการประเมินภาษีตามสภาพของการจัดเก็บ (Specific Tax)

ภาษีที่เก็บตามมูลค่าหรือราคา (Ad Valorem Tax) หมายถึง การเก็บภาษีในอัตราร้อยละของราคาหรือมูลค่าของสิ่งที่ถูกจัดเก็บ เช่น ภาษีเงินได้ ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรขาเข้า ภาษีธุรกิจเฉพาะ และภาษีสรรพสามิตบางกรณี เป็นต้น ส่วนภาษีที่ประเมินตามสภาพ (Specific) หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บตามลักษณะหรือจำนวนหรือน้ำหนักของสิ่งที่ถูกประเมินภาษี เช่น เป็นลิตร หรือ cc โดยไม่คำนึงถึงราคาหรือมูลค่าของสิ่งที่ถูกจัดเก็บภาษี หรือรายได้ของผู้ที่เสียภาษี การประเมินภาษีตามสภาพส่วนใหญ่จะเป็นภาษีสรรพสามิตและภาษีสุลกากร (อากรขาเข้า) ซึ่งกฎหมายมักกำหนดให้เลิกเสียภาษีได้ทั้งตามมูลค่าและตามสภาพแล้วแต่อย่างไรจะสูงกว่า

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร

สำหรับปีงบประมาณ 2559 กรมสรรพากรตระหนักดีในการให้ความสำคัญต่อการทำงาน สนับสนุนรัฐบาลให้บรรลุยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ ให้สอดคล้องแผนบริหารราชการแผ่นดิน และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี กรอบการใช้ทรัพยากร เงินงบประมาณที่ชัดเจนให้ตอบสนองการทำงานเพื่อเกิดผลต่อสังคม ชุมชนและส่วนรวมมากขึ้น มียุทธศาสตร์ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2559)

2.4.1 ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร

โดยประเด็นที่ยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร ประกอบด้วย 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2559)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน มีเป้าประสงค์สำคัญให้กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรมและยั่งยืน สร้างความโปร่งใส ความสมัครใจในการเสียภาษีและสนับสนุนการคลังเพื่อสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อมและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของกรมฯ ในการสนับสนุนภาครัฐและเอกชนให้บรรลุในหลายประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน การบริหารการเงิน การคลัง การบริหารการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรมโดยมีกลยุทธ์สำคัญ ได้แก่ การบริหารจัดการภาษี การบริหารกำกับดูแลแบบ มีเจ้าภาพ เน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Partnership) กับภาคเอกชนและประชาชน การบริหารการสำรวจติดตามธุรกิจนอกระบบ การจัดทำมาตรการภาษีต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์แก้ไขปัญหาความยากจน ยุทธศาสตร์การ

พัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ ยุทธศาสตร์นโยบายบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การจัดทำ ความตกลงทางด้านภาษีระหว่างประเทศ เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์การต่างประเทศและเศรษฐกิจ ระหว่างประเทศ การปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบแนวปฏิบัติปรับปรุงระบบการให้บริการและการอา นวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้เกิดความพึงพอใจสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนากฎหมายและ ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รมรงค์เชิงรุกให้ผู้เสียภาษีเข้าสู่ระบบ และประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในภาษี อย่างทั่วถึงให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการแก้ไข ปรับปรุง กฎหมายและแจ้งแหล่งภาษี อันเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมการ ส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคมของรัฐบาลและสนับสนุนทุกประเด็น ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง การบริหารเศรษฐกิจที่ยั่งยืนการพัฒนาสังคมอย่างมีคุณภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปรับโครงสร้างส่วนราชการรวมศูนย์ตามสายตั้ง เป็นองค์กรเชิง วิทยากร มีเป้าประสงค์สำคัญเพื่อการเป็นองค์กรเชิงวิทยาการ บุคลากรมีคุณภาพและจริยธรรม เป็น กรมสรรพากรใต้อาณาเขตปรับ โครงสร้างส่วนราชการและระบบบริหารงานให้มีความยืดหยุ่น ทันสมัยรองรับต่อยุทธศาสตร์ของรัฐบาลสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ยึดประ โยชน์สุขของ ประชาชนอันเป็นการสนองพระราชดำริเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์โดยจะดำเนินกลยุทธ์สำคัญ คือ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมการสร้างระบบบริหารงานบุคคลและ สิ่งจูงใจ การพัฒนา สร้างระบบบริหารความรู้ขององค์กร (KM) โดยจัดระบบบริหารและเพิ่มมูลค่า บุคลากรด้วยฐานความรู้ ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาระบบราชการไทยที่ต้องการยกระดับขีด ความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่าสากล (High Performance) สอดคล้องยุทธศาสตร์พัฒนาคุณภาพและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแผนบริหาร ราชการแผ่นดิน ในประเด็นการพัฒนาระบบราชการการช่วยเหลือและเกื้อหนุนภาคสังคมด้วยการ จัดองค์กรสู่การเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge Society) สร้างฐานความรู้หรือวิทยาการ ใหม่ ๆ (Knowledge Management) เชื่อมโยงสู่ภาคสังคมและผู้เสียภาษี อันจะสนับสนุนแผนบริหาร ราชการแผ่นดิน ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ เพื่อการสร้างสังคมแห่ง การเรียนรู้ตลอดชีวิตพัฒนาให้มีความรู้คู่คุณธรรมและจริยธรรมเตรียมความพร้อมให้สอดคล้องกับ การพัฒนาและการแข่งขันของประเทศโดยสร้างสภาพแวดล้อมแหล่งเรียนรู้นวัตกรรมใหม่ที่เอื้อต่อ การเรียนรู้แบบบูรณาการทั้งในและนอกระบบสร้างแหล่งบริการองค์กรความรู้และสนับสนุน ประเด็นยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังปรับระบบบริหารจัดการกระทรวงการคลัง และเพิ่ม ประสิทธิภาพ ความทันสมัย และความโปร่งใสในการทำงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการคุ้มครองด้วยระบบทันสมัย (ไอซีที) มีเป้าประสงค์สำคัญ คือ ยกระดับการบริการให้อยู่ในระดับการบริการอยู่ในระดับ Integrated Service สามารถให้บริการ

ที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย โปร่งใส รวมทั้งเป็นคลังข้อมูลภาครัฐและภาคเอกชนในการแก้ไขปัญหาความยากจน การเชื่อมโยงข้อมูลและการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานป้องกันและปราบปรามผู้มีอิทธิพลและยาเสพติด ตามแผนบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล ยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาความยากจน ยุทธศาสตร์การพัฒนาคมนาคมและสังคมที่มีคุณภาพ ด้านการเสริมสร้างความมั่นคงของชีวิตและสังคม ให้สังคมไทยมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมที่ดี สงบสุขปลอดภัยจากอบายมุขและสิ่งเสพติด นอกจากนี้ในด้านการให้บริการด้านอื่นขององค์กรยังเป็นการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพระบบไอซีทีในการบริหารจัดการ เพื่อเป็นการรักษา Momentum ของการใช้ไอทีขับเคลื่อนองค์กร ขยายโครงข่ายของระบบไอซีทีให้กว้างขวางมากขึ้น กลยุทธ์ขับเคลื่อนที่สำคัญคือ การขยายเครือข่ายการให้บริการ ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Extending Network of ICT to Stakeholder) เชื่อมโยง/บูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในกระทรวงเดียวกัน ภายนอกกระทรวงและกับหน่วยงานอื่น (Integrating IT with Intra-Ministry & Inter-Ministry (PMOC & GIS) เพื่อให้ข้อมูลที่มีคุณภาพสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาในส่วนอื่น ตลอดจนการศึกษาวិเคราะห์ผลกระทบของการใช้มาตรการภายในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม และการเสริมสมรรถนะระบบไอซีที เพื่อรองรับปริมาณงานและการขยายงาน/บริการในอนาคต ตลอดจนการพัฒนาระบบไอที เพื่อการบริหารและจัดการภายใน ซึ่งยุทธศาสตร์ที่ 3 นี้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลัง ปรับระบบบริหารจัดการกระทรวงการคลังและเพิ่มประสิทธิภาพ ความทันสมัยและความโปร่งใสในการทำงาน

1. วิสัยทัศน์

ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชนและเก็บภาษีทั่วถึงเป็นธรรม

2. พันธกิจ

2.1 จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ

2.2 ให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี

2.3 เสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึง เป็นธรรม สามารถใช้เป็น

กลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันของประเทศต่อกระทรวงการคลัง

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและขีดสมรรถนะของกรมสรรพากร (SWOT Analysis)

(กรมสรรพากร, 2556)

3. จุดแข็ง

3.1 ระบบงานที่มีมาตรฐาน

3.2 ความพร้อมในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริการและการบริหารจัดการภายในกรมสรรพากร

3.3 องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและมีการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

4. จุดอ่อน

องค์กรขนาดใหญ่ การขับเคลื่อนทำได้ช้าขาดระบบการให้แรงจูงใจ

5. โอกาส

5.1 ธุรกิจมีความหลากหลาย

5.2 ประชาชนและภาคเอกชนมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแพร่หลาย

5.3 มีเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อการประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 ภาครัฐสนับสนุนการลงทุนภาคเอกชนและภาวะฉุกเฉิน

5.5 ความเสี่ยงที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ราคา น้ำมัน เศรษฐกิจโลกชะลอตัว

โรคระบาด ภัยธรรมชาติ

5.6 ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

5.7 ความต้องการในการรับบริการของผู้เสียภาษีและภาคเอกชนมีไม่จำกัด การท่องเที่ยว-ปัญหาด้านไวรัส ทั้งในด้านผู้เสียภาษีและกรมสรรพากร

2.4.2 นโยบายที่ดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี สำหรับปี 2559

2.4.2.1 พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)

1) เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กับระบบภาษีเงินได้หลัก ให้เต็ม ประสิทธิภาพ เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีรายตัว

2) เชื่อมโยงข้อมูลเพิ่มเติมกับ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรมที่ดิน กรมแรงงาน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กระทรวงพาณิชย์ หน่วยราชการที่ทำนิติกรรมสัญญา กับ ภาคเอกชนประจำ

2.4.2.2 นโยบายด้านกำกับดูแลผู้เสียภาษี มุ่งเน้น

1) ห่วงโซ่ทางการค้าของธุรกิจ (Supply Chain)

2) กลุ่มธุรกิจที่มีศักยภาพ และกลุ่มที่มีแนวโน้มเสียภาษีไม่ถูกต้อง

3) ติดตาม โครงการตามแผนกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล ระยะที่ 2 อย่าง

ใกล้ชิด

2.4.2.3 จัดระดับคุณภาพของสำนักงานบัญชี แบ่งออกเป็น 3 ขนาด (ใหญ่ กลาง เล็ก) และจัดกลุ่ม คุณภาพ 3 ระดับ (ดี/ปกติ/เสี่ยง) เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีโดยรวม

2.4.2.4 ป้องกันและปราบปรามผู้ทำลายระบบภาษี โดยเพิ่มความเข้มในการสืบสวน และตรวจสอบ ภาษีอย่างต่อเนื่องกับผู้อภิไวกากับภาษีปลอม ผู้ขอคืนภาษีเป็นเท็จ และผู้สร้าง รายจ่ายเป็นเท็จ

2.4.2.5 แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 (แผนย่อย)

1) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน

- 1.1) บริหารการจัดเก็บภาษี
- 1.2) บริหารการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง
- 1.3) บริหารการกำกับดูแลผู้เสียภาษี
- 1.4) บริหารการสำรวจและติดตามผู้อยู่นอกระบบ
- 1.5) การจัดทำมาตรการภาษีเพื่อการเปลี่ยนแปลงของบริบทการพัฒนา

ประเทศ

1.6) รมรงค์เชิงรุกให้ผู้เสียภาษีเข้าสู่ระบบ

2) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 มุ่งสู่การเป็นองค์กรเชิงวิชาการ

- 2.1) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม
- 2.2) การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและสิ่งจูงใจ

3) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบไอซีทีเชิงรุก

- 3.1) ขยายเครือข่ายการให้บริการ ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกรมสรรพากร

(Extending Network of ICT ไปยัง Stakeholder)

- 3.2) เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งภายในกระทรวงเดียวกันและ

ภายนอกกระทรวง (Integrating IT กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้ง Intra-Ministry และ Inter Ministry)

- 3.3) เสริมสมรรถนะระบบไอซีที เพื่อรองรับปริมาณงานและการขยายงาน

ในอนาคต

3.4) พัฒนาไอที เพื่อการบริหารและจัดการภายใน

จากการศึกษานโยบายในการจัดเก็บภาษีอากรของสรรพากรสรุปได้ว่า สรรพากรมี ยุทธศาสตร์ในการจัดเก็บภาษี 3 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน ได้แก่ บริหารการจัดเก็บภาษี บริหารการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง บริหารการกำกับดูแลผู้เสียภาษี บริหารการสำรวจและติดตามผู้อยู่นอกระบบ การจัดทำมาตรการภาษีเพื่อการเปลี่ยนแปลงของ บริบทการพัฒนาประเทศ และรมรงค์เชิงรุกให้ผู้เสียภาษีเข้าสู่ระบบ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ปรับ โครงสร้างส่วนราชการและระบบบริหารงานให้ตรงสายตั้ง มุ่งสู่การเป็นองค์กรเชิงวิชาการ ได้แก่

การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและสิ่งจูงใจ ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการคุ้มครองด้วยระบบทันสมัย (ไอซีที) โดยการขยายเครือข่ายการให้บริการ ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกรมสรรพากร เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งภายในกระทรวง เดียวกันและภายนอกกระทรวง (Integrating IT กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้ง Intra-Ministry และ Inter Ministry) เสริมสมรรถนะระบบ ไอซีที เพื่อรองรับปริมาณงานและการขยายงานในอนาคต และพัฒนาไอที เพื่อการบริหารและจัดการภายใน

2.5 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่แขวงจำปาสัก

แขวงจำปาสักเป็นแขวง หนึ่งที่อยู่ทางตอนใต้ของ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มี เมืองปากเซ เป็นเมืองศูนย์กลางของแขวง และเป็นเมืองใหญ่อันดับ 3 ของลาว (รองจากเวียงจันทน์ และเมืองไกสอน พรมวิหาน) ถือเป็นศูนย์กลางการเมืองการปกครองและเศรษฐกิจ แขวงจำปาสักคือ เป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์มาตั้งแต่สมัย โบราณ เนื่องจากเป็นพื้นที่ภายใต้อิทธิพล ของอาณาจักรขอมโบราณ และเป็นที่ตั้งของอาณาจักรจำปาสักดิ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอาณาจักร ล้านช้างในเวลาต่อมา แขวงจำปาสักดิ์จึงมีมรดกทางวัฒนธรรมหลงเหลืออยู่มากมาย ถือเป็นแหล่ง ท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศลาวได้ โดยเฉพาะมรดกโลกปราสาทหินวัดพู นอกจากนี้ แขวงจำปาสักดิ์ยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีชื่อเสียงเป็นจำนวนมาก เช่น น้ำตกคอนพะเพ็ง น้ำตกสี่ฝี น้ำตกผาส้วมและแหล่งต่างๆ มากมาย มีพื้นที่ 1,541,500 ตารางเมตร ประกอบด้วย 10 อำเภอ 64 ตำบล และ 643 หมู่บ้าน มีจำนวน 126,456 ครอบครัว และมีประชากรทั้งหมด 694,023 คน เพศชาย จำนวน 345,216 คน เพศหญิง จำนวน 348,807 คน เฉลี่ยแล้วความหนาแน่น 45.21 คน/ตาราง กิโลเมตร (6.25 ไร่) เป็นอันดับสามของประเทศ ประชาชนส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร มีรายได้เฉลี่ย 2,224\$ /คน/ปี (แผนกแผนการและการร่วมมือแขวงจำปาสัก, 2558, น. 1 , คำกึ่งแก้ว ปัดท่ามะวง 2) มีทรายแดน ทิศตราเวนออกเสียงเหนือ ติดกับ จังหวัด เซกอง ทิศตราเวนออก ติดกับ จังหวัด อัดตะ ปือ ตาวันตกติดกับราชอาณาจักรไทยติดเหนือ ติดต่อกับจังหวัดสาร์วัน ติดใต้ ติดกับราชอาณาจักรกัมพูชา แขวงจำปาสัก แบ่งออกเป็น 2 เขมม ตามลักษณะพื้นที่ทุ่งเพียง และพูเพียง ทุ่งเพียงมีเนื้อที่ 1,135,000 ไร่ พูเพียง 400,000 ไร่

แผนกช่วยเหลือสาอากรแขวงจำปาสัก เป็นองค์กรหนึ่งที่ได้รับการมอบหมายในการเก็บรายรับ ช่วยเหลือสาอากรภายในแขวง ขึ้นตรงต่อกรมช่วยเหลือสาอากร โดยตรงประจำอยู่ที่ท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่เป็น เสนาธิการให้หัวหน้ากรมในการประสานสมทบกับที่ตั้งก็คือกรมช่วยเหลือสาอากร และแผนกการ ต่าง ๆ ของกรม สายขงก็คือองค์กรจัดตั้งขึ้นต่าง ๆ ที่ขึ้นกับอำนาจการปกครองท้องถิ่นของแขวง

มีความสัมพันธ์ร่วมมือกับสากลและภายนอกเกี่ยวกับการจัดตั้งความเคลื่อนไหวการทำงานด้วยสาธารณูปโภคในขอบเขตของตนรับผิดชอบ

ภายหลังประเทศชาติได้รับการประกาศเอกราชในเดือน 12 ธันวาคม 1975 แขนงด้วยสาธารณูปโภคจากป่าสักก็ได้รับการก่อตั้งขึ้น ซึ่งอยู่ในแขนงหนึ่งของแผนกเศรษฐกิจแผนการ-การเงินจากป่าสัก มีหน้าที่รับผิดชอบความเคลื่อนไหวคุ้มครองการวางแผนเศรษฐกิจและการคุ้มครองรายรับ-รายจ่ายงบประมาณ ซึ่งเคลื่อนไหวตามมติของสภารัฐมนตรีเลขที่ 47/ สพ.ลตด. ซึ่งในระบอบนั้น โครงสร้างของเศรษฐกิจมีสองภาคส่วนคือรัฐและรวมหมู่ ซึ่งเรียกว่าระบบบริหารเกื้อกูล

ปี 1996 สปป. ลาว ได้มีการเปลี่ยนโครงสร้างของเศรษฐกิจ จากสองภาคส่วนมาเป็นหลายภาคส่วนเรียกว่าระบอบการเปลี่ยนแปลงใหม่ระบบเศรษฐกิจบริหารเกื้อกูลมาเป็นเศรษฐกิจตลาด โดยท่านอดีตรัฐมนตรีโกสอน พิมวิหาน เป็นผู้ริเริ่มนำเอานโยบายดังกล่าวมาใช้อยู่ใน สปป. ลาว

15 สิงหาคม 1991 รัฐธรรมนูญฉบับแรกของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวได้ถูกรับรองประกาศใช้อย่างเป็นทางการ หลังจากนั้น แผนกเศรษฐกิจแผนการ-การเงินได้แยกตัวออกเป็นสองแผนกคือ แผนกแผนการ-การลงทุนและแผนกการเงินซึ่งในระบอบนี้เอง ห้องด้วยสาธารณูปโภคจากป่าสักได้รับการก่อตั้งขึ้น ในการคุ้มครองเก็บรายรับจากภาษีและที่ดินเรือนหลวงของรัฐ

ปี 1993 กฎหมายส่วนอากรฉบับแรกได้ถูกรับรองและประกาศใช้อย่างเป็นทางการ

ปี 2007 ได้มีคำสั่งของนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการหันเปลี่ยนภาษีอากร-คลังเงินแห่งชาติรวมศูนย์ ตามสายตั้งขึ้นกับกระทรวงการเงิน ฉบับเลขที่ 35/ นย, ลงวันที่ 06/09/2007 พร้อมเดิวกันั้น แผนกด้วยสาธารณูปโภคจากป่าสักจึงได้รับการก่อตั้งขึ้นจนถึงปัจจุบัน

2.5.1 ที่ตั้งสำนักงานของแผนกด้วยสาธารณูปโภคจากป่าสักและหน่วยงานในความรับผิดชอบ

สำนักงานแผนกด้วยสาธารณูปโภคจากป่าสักตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของเมืองปากเซ ภูมิสถานตั้งอยู่ห้วงระหว่างแม่น้ำโขง และ แม่น้ำเซ โดยบรรจบกัน เป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น ตั้งบนพื้นที่ 1.200 ตารางเมตร ทิศตะวันออกติดกับที่สำนักงานไปรษณีย์ ทิศตะวันตกติดกับพื้นที่ว่างเปล่า ทิศใต้ติดกับสำนักงานธนาคารกลาง ทิศเหนือติดกับถนนเบตงหมายเลข 8

โครงสร้างการจัดตั้งของแผนกด้วยสาธารณูปโภค มี 7 ห้องการ มีดังนี้

1. ห้องการบริหาร จัดตั้ง
2. ห้องแผนการ และ ข้อมูลข่าวสาร ICT
3. ห้องตรวจสอบภายในด้วยสาธารณูปโภค
4. ห้องคุ้มครองเก็บรายรับ

5. ห้องกรอากรลาชได้ และ ค่าธรรมเนียม

6. ห้องคู้มครองไปเก็บเงิน และ สิ่งพิมพ์

7. ห้องตรวจสอบบัญชีวิสาทกิจ

2.5.2 อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของ แผนกส่วยสาอากรแขวงจาปลัก

2.5.2.1 วางแผนปฏิบัติการและประเมินผลเพื่อกำหนดการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบายแผนงานและเป้าหมายของกรมและกระทรวงการคลัง

2.5.2.2 กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการตรวจปฏิบัติการและตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2.5.2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้างและดำเนินคดีกับผู้เสียภาษีรวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร

2.5.2.4 กำกับติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากร ใน 10 เมือง

2.5.2.5 ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี

2.5.2.6 ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

2.5.2.7 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5.3 โครงสร้างของบุคลากรแผนกส่วยสาอากรแขวงจาปลัก

การะบทยาทหน้าที่ ขอบเขตสิทธิและแบบแผนวิธีปฏิบัติงานของแผนกส่วนสาอากรแขวงนครหลวง เลขที่ 1613/ก.ง.ก.สอ ลงวันที่ 17 มกราคม 2014 ได้กำหนดโครงสร้างของบุคลากรดังนี้

2.5.3.1 แผนกส่วยสาอากรแขวง, มีหัวหน้าแผนก 1 ท่าน โดยได้รับการแต่งตั้งโยกย้าย หรือ ปลดตำแหน่ง โดยรัฐมนตรีของกระทรวงการคลัง ตามใบเสนอของกรมส่วยสาอากร

2.5.3.2 แผนกส่วยสาอากรแขวง มีรองหัวหน้าแผนกจำนวนหนึ่ง โดยได้รับการแต่งตั้ง, โยกย้าย, หรือปลดตำแหน่ง โดยรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง ตามใบเสนอของกรมส่วนสาอากร

2.5.3.3 แผนกส่วยสาอากรแขวง, มีหัวหน้าห้อง, รองหัวหน้าห้องและวิชาการจำนวนหนึ่ง โดยได้รับการแต่งตั้ง, โยกย้าย หรือปลดตำแหน่ง โดยกรมส่วยสาอากรตามการเสนอของหัวหน้าแผนก

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณมล พุทธิรักษา (2544) ศึกษาความสำคัญและปัญหาของงานสำรวจภาษีอากร ในเขตพื้นที่จังหวัดระยอง พบว่าปัญหาและอุปสรรคเกิดจากปัจจัยตัวแปร 3 ตัว คือ 1) ปัญหาด้านบุคลากร ซึ่งมีไม่เพียงพอ และขวัญกำลังใจในระดับต่ำ หน่วยงานต้องการบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ 2) ปัญหาด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณ ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่มีการนาระบบโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในงานสำรวจระบบสารสนเทศขาดประสิทธิภาพ และ 3) ปัญหาด้านการจัดการบริหารงานที่ขาดการวางแผนและไม่มีการปรับปรุงระบบงานอย่างจริงจัง

ศักดิ์ชาย สินไชย (2545) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ตรัง ในความคิดเห็นของข้าราชการสังกัดกรมสรรพากร พบว่าความคิดเห็นของข้าราชการต่อปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านผู้เสียภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และวิธีการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรและด้านกฎหมาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหามากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและวิธีการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร ความคิดเห็นของข้าราชการต่อแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร พบว่าทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและวิธีการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรและด้านกฎหมายในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและวิธีการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร ผู้บริหารระดับกลางทุกคนเห็นด้วยว่าปัจจัยด้านความสมัครใจของผู้เสียภาษี ด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่และด้านกฎหมายภาษีอากร มีผลกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรในระดับมาก

นิตยา อูริตวิ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการบริการยื่นแบบ ภ.พ. 30 ทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีตามฐานเงินได้นิติบุคคล มีทัศนคติต่อการดำเนินงานในการผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการบริการยื่นแบบ ภ.พ. 30 ทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก โดยมีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบเป็นพนักงานงานฝ่ายบัญชีและสมุหบัญชี ในอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม และอัตราร้อยละ 7 และนิยมยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ณ สำนักงานสรรพากรเขต และจากการสำรวจทัศนคติของผู้ประกอบการจดทะเบียนต่อการยื่นแบบ ภ.พ. 30 ทางอินเทอร์เน็ต ในด้านความสะดวกความรวดเร็ว และความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตพบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มมีลักษณะของฐานภาษีเงินได้ ตำแหน่งที่รับผิดชอบและอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มที่ใช้แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการยื่นแบบ ภ.พ. 30 ทางอินเทอร์เน็ตไม่

แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ยื่นแบบ ภ.พ. 30 ทางอินเทอร์เน็ตกับผู้ยื่นแบบ ภ.พ.30 ที่สำนักงานสรรพากร เขตมีทรศนะต่อกรบริการยื่นแบบ ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ.05 เหตุผลของผู้ประกอบการที่ไม่ได้ยื่นแบบ ภ.พ.30ทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ ขาดความพร้อมด้านบุคลากร และเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ โดยแสดงทรศนะว่ากรมสรรพากรควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระผ่านทาง อินเทอร์เน็ตให้มากกว่านี้

กัญญา อัสวโกวิทกรณ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ทศนคคคของข้าราชการสรรพากรต่อการบริหาร การจัดเก็บภาษีอากรระบบปฏิบัติงานใหม่ ศึกษากรณีสำนกงานสรรพากรพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ ซึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรมีทศนคคคที่ดีเป็นเชิงบวกต่อระบบการปฏิบัติงานใหม่ ในระดับมาก แสดงให้เห็นได้ประการหนึ่งว่า ระบบปฏิบัติงานใหม่เป็นระบบที่ดีและเหมาะสม ทำ ให้ข้าราชการมีความสุขในการปฏิบัติงาน แม้จะต้องมีการปรับเปลี่ยน ลักษณะการทำงานใหม่ ส่วน ผู้บังคับบัญชาคนใหม่ หรือสภาการณใหม่อย่างอื่นก็ตาม ซึ่งจะเป็ผลต่อภาพรวมการบริหารการ จัดเก็บภาษีอากรของประเทศได้

ศักดิ์รินทร์ อินภิรมย์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ทศนคคคของผู้ประกอบการในจังหวัดนราธิวาสที่มี ต่อระบบงานการกากับดูแลผู้เสียภาษีแบบใหม่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการในจังหวัด นราธิวาส มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานการกากับดูแลผู้เสียภาษีแบบใหม่ในระดับสูงและ ทศนคคคระดับมากต่อระบบงานการกากับดูแลผู้เสียภาษีแบบใหม่และการเข้าถึงตัวผู้เสียภาษีทั้งด้าน นโยบายการกากับดูแลผู้เสียภาษีและด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

รัตนา ตาสุข (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาที่พบในการกากับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด และให้เป็นปัจจุบันของทศนคคคกับดูแล สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาปรากฏว่า ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี คือ การขาดข้อมูลที่เป็น มาตรฐาน ในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี ปัญหาด้านการ พิจารณาคืนภาษีและปัญหาด้านการตรวจสอบภาษี คือผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญในการ จัดทำบัญชี และผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย ส่วนปัญหาในการกากับดูแลทั่ว ๆ ไป คือปริมาณงานและอัตราค่าจ้างที่มีอยู่ไม่เหมาะสม

วชิรา หล้าประมุข (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ภาษีของ สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่สำหรับปี 2540-2545 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางมีระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกฎหมายภาษีอากรและมาตรการทาง ภาษีดีกว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม บทบาทมาตรการทางภาษีอากรที่มีต่อรัฐวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม ในด้านอัตราผลตอบแทนของกิจการผู้ประกอบการวิสาหกิจทั้งสองกลุ่มมี

ทัศนคติว่ามาตรการทางภาษีอากรมีผลต่อการเพิ่มขึ้นของรายได้ของกิจการ ปริมาณผลผลิต กาไรสุทธิ และค่าใช้จ่ายของกิจการ ขณะเดียวกันก็มีผลต่อการลดลงของต้นทุนต่อหน่วยของการผลิต และภาระภาษีเงินได้นิติบุคคลของกิจการ ส่วนในด้านการส่งเสริมและขยายการลงทุน ผู้ประกอบการวิสาหกิจทั้งสองกลุ่มมีทัศนคติว่ามาตรการทางภาษีอากรไม่มีบทบาทในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสาขาหรือขยายกิจการ ส่วนในด้านการกระตุ้นให้เกิดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางมีทัศนคติว่ามาตรการทางภาษีอากรมีผลต่อการใช้เครื่องมือและคอมพิวเตอร์ในกระบวนการผลิตสินค้าและงานอื่น ๆ มากขึ้นกว่าเดิม ขณะที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมมีทัศนคติว่ามาตรการทางภาษีอากรไม่มีผลเลย ปัญหาและอุปสรรคของมาตรการทางภาษีอากร จากทัศนคติของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญเป็นลำดับหนึ่งในแต่ละด้านมีดังนี้ ในด้านมาตรการทางภาษีอากร ได้แก่ ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการทางภาษีและข้อกำหนดภาษีอากรเพียงพอ ในด้านที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สรรพากร ได้แก่ ข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สรรพากรไม่ตรงกันทำให้เกิดความสับสน ในด้านข้อกำหนดภาษีอากร ได้แก่ กฎหมายภาษีอากรตีความยากทำให้เกิดความผิดพลาด และในด้านข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานสรรพากร ได้แก่ เอกสารเกี่ยวกับความรู้และข้อกำหนดเผยแพร่ให้แก่ผู้ประกอบการมีไม่เพียงพอ

รังสิณี น่านใจดี (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคของระบบกากับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีภายใต้ระบบกากับดูแล มีค่าความพยายามเฉลี่ยในการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลมากกว่า 1 และค่าความพยายามในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มเท่ากับ 0.96 ถือได้ว่าการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลมีประสิทธิภาพ อัตราการเพิ่มขึ้นของการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลและภาษีมูลค่าเพิ่มสูงกว่าอัตราการเพิ่มของมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัดทุกปี ยกเว้นปี 2545 และสัดส่วนค่าใช้จ่ายต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลและภาษีมูลค่าเพิ่มลดลงทุกปี ยกเว้นปี 2545 ด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามระบบกากับดูแล สำหรับเจ้าหน้าที่พบว่า ปัญหาเรื่องขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับผู้ประกอบการพบว่า ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจและขั้นตอนการทำงานของกรมสรรพากรมีหลายขั้นตอน ซ้ำซ้อน ทำให้ผู้ประกอบการเสียเวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง

รัตนา บุญรัตน์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคของระบบกากับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลาปาง ผลการศึกษาพบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลาปางมีประสิทธิภาพในการ

จัดเก็บภาษี ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของเจ้าหน้าที่พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบสภาพกิจการแต่ยังมีปัญหาในการปฏิบัติ ผลการศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบค่อนข้างถูกต้อง มีความพอใจมากกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แต่มีความพอใจน้อยที่ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีทำให้เสียเวลามากขึ้น

วีณา ช่วยสกุล (2548, น. 78-81) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีตามยุทธศาสตร์การบริหารแนวใหม่กรณีศึกษากรมสรรพากร ผลการศึกษาพบว่า การนำยุทธศาสตร์การบริหารแนวใหม่ของกรมสรรพากรมาจัดเก็บภาษีอากร โดยรวมมีประสิทธิภาพในระดับมาก โดยผลการศึกษาหลังดำเนินการตามนโยบายสามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายของรัฐบาล ได้สูงกว่าประมาณที่รับมอบหมายและสูงในอัตราที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ รวมทั้งประสบผลสำเร็จในระดับมากในการนำองค์กระเชิงวิทยาการมาใช้ในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงาน และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการกับประชาชนผู้เสียภาษี ในการนำการใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยในระดับมาก จนเป็นที่ยอมรับและได้รับรางวัลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาด้านเทคโนโลยีโดยการนำระบบไอทีเข้ามาใช้ในการบริหารการจัดเก็บภาษี การให้บริการผู้เสียภาษีและพัฒนาการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ลดระยะเวลาและเพิ่มความสะดวกในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น สามารถตอบสนองการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เสียภาษีมากขึ้น

นพมาศ การิสุข (2549, น. 49-51) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด มหาสารคาม และกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่งานให้มีการปฏิบัติงานแทนกัน โดยมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานมีการติดตามรายงานการจัดเก็บภาษีอากรของส่วนงานที่เกี่ยวข้องทุกส่วนงานภายในกำหนดเวลา ด้านการจัดองค์การ โดยหน่วยงานมีการกำหนดส่วนงานบทบาทหน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ivo อย่างเหมาะสม และด้านการร่วมมือประสานงานกัน โดยหน่วยงานมีการจัดระบบในการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

กนกรัชต์ พิกุลขาว (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่าย ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลาปาง ผลการศึกษาพบว่า ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายตามประมวลรัษฎากร กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความ

เข้าใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่ายพบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหามากที่สุดคือ ปัญหาเจ้าหน้าที่มีงานที่ต้องปฏิบัติมาก เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายของกิจการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายไม่เพียงพอการใช้บทกำหนดโทษอาญายังมีน้อยและไม่เด็ดขาด ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่ายตามประมวลรัษฎากร กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านปัญหาและอุปสรรคในการหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่ายพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ มีปัญหามากที่สุดคือ ปัญหาเจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ตรงกันทำให้เกิดความสับสน ประเภทของเงินได้ที่ต้องหักและนำส่ง ข้อกฎหมายภาษีอากรมีความยุ่งยากซับซ้อนและเข้าใจยาก การจัดอบรมสัมมนาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านภาษี หัก ณ ที่จ่ายมีน้อยเกินไป การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในการจัดเก็บภาษีหัก ณ ที่จ่ายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลาปางพบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นใน ลำดับหนึ่ง คือ การจัดอบรม/สัมมนาให้แก่ผู้มีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย และผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย ลำดับสอง คือ การจัดตั้งหน่วยให้บริการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามโดยเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษีหัก ณ ที่จ่าย และ ลำดับสาม คือ การจัดอบรม/สัมมนาให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย

มาลินี คงหนู (2550) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของข้าราชการกรมสรรพากรต่อการจัดเก็บภาษีอากรของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรมีทัศนคติต่อการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษีขาดความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมายภาษีอากรมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการเสียภาษีทราบหน้าที่แต่ไม่ต้องการเสียภาษีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและวิธีการบริหารจัดการเก็บพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดสิ่งจูงใจและขวัญกำลังใจในการจัดเก็บภาษี เช่น ค่าตอบแทนต่ำ โอกาสก้าวหน้ามีน้อย ด้านกฎหมาย พบว่า กฎหมายมีบทลงโทษที่ไม่รุนแรง มีการหลีกเลี่ยงภาษีสูง บทลงโทษมีขั้นตอนล่าช้าทำให้ผู้เสียภาษีถ่ายโอนทรัพย์สินได้และอาศัยช่องโหว่ทางกฎหมายทำให้ผลการจัดเก็บขาดประสิทธิภาพผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันและสังกัดต่างกันมีทัศนคติต่อการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุง ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ณัฐพล เรืองพยุงศักดิ์ (2550, น. 99-108) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบฐานความรู้กรณีศึกษาข้อมูลทั่วไปกรมสรรพากรโดยการใช้เทคโนโลยีออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการพัฒนาระบบฐานความรู้ของกรมสรรพากร อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านหน้าที่ของระบบ ด้านการใช้งานของระบบ ด้านสมรรถภาพของระบบ และด้านความปลอดภัยของระบบ

ทั้งนี้ความมีประโยชน์ของคาอิชบายข้อแนะนำและขั้นตอนวิธีการใช้งาน รวมทั้งความเร็วในการแสดงข้อมูลตามที่ใช้เลือก ความเร็วในการแสดงผลจากการสืบค้น และความเร็วในการเข้าสู่หน้าเว็บต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกัน และความรู้ที่ได้จากในการสืบค้นเรื่องเกี่ยวกับภาษี และได้รับความพึงพอใจในผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้น ดังนั้นเป็นการสร้างฐาน

บุญเลิศ อติชัยเผ่าพันธุ์ (2550, น. 54) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มีเงินได้พึงประเมินที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของบุคคลทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองอุบลราชธานี ด้านระบบของสรรพากร ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ ทั้งภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เปรียบเทียบความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน โดยจำแนกตามเพศ ปรากฏว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่า ด้านการให้บริการและด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ และในภาพรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความพึงพอใจด้านระบบงานของสรรพากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า มีความพึงพอใจในด้านระบบงานของสรรพากร ด้านการให้บริการ และด้านมนุษยสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ด้านอาคารสถานที่และในภาพรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน และในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านระบบงานของสรรพากร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่และในภาพรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามรายได้ พบว่า ด้านระบบงานของสรรพากรและด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่และในภาพรวม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความพึงพอใจด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วราพรธณ ตั้งวานิชกพงษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพยายามในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของหน่วยจัดเก็บ สำนักงานสรรพากรภาค 5 ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2544 - 2548 ผลการศึกษาพบว่า ค่าความสามารถในการจัดเก็บภาษีของจังหวัดต่าง ๆ ในสำนักงานสรรพากรภาค 5 จะขึ้นอยู่กับรายได้ที่เกิดมาจากสาขาอุตสาหกรรม สาขาบริการ และผลการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความสัมพันธ์ทางเดียวกัน โดยจังหวัดที่มีค่าความสามารถอยู่ในเกณฑ์สูง คือ จังหวัดชลบุรี ระยอง

สมุทรปราการ ตามลำดับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโครงสร้างทางเศรษฐกิจของแต่ละจังหวัดที่เอื้อให้เกิดรายได้ สำหรับค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่าจังหวัดที่มีค่าความพยายามสูงที่สุด คือจังหวัดจันทบุรี และจังหวัดที่มีค่าความพยายามต่ำที่สุด คือ จังหวัดสระแก้ว ซึ่งอาจมีผลมาจากระบบในการจัดเก็บภาษี และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี

กัญญาภัทร พัวพัน (2551, น. 58-59) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร กรณีศึกษาอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านความสามารถและการบริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านกระบวนการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่มากที่สุดในด้านบุคลิกภาพ เรื่องของเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเองต่อผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ไมตรี สุภาพ และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ปัญหาของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร พบว่าเจ้าหน้าที่มีปัญหาในด้านกระบวนการเสียภาษี/คืนภาษีอากร อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับน้อย โดยปัญหาของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติเจ้าหน้าที่มากที่สุด ในเรื่องไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในการประกอบการและเสียภาษีแบบที่ใช้ในการยื่นแบบมีความซับซ้อนทำให้ผู้ประกอบการไม่เข้าใจ และขั้นตอนในการกรอกแบบฟอร์มมีความยุ่งยาก ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นด้านความสามารถโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ด้านบุคลิกภาพ และด้านกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการเปรียบเทียบปัญหาของผู้ประกอบการที่ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน พบว่า ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการเสียภาษี/คืนภาษีและด้านบุคลิกภาพโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

พิทยา สุรวุฑ (2552, น. 57-58) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกากับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของทีมกากับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในรายละเอียดเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมั่นใจในการบริการ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีการพัฒนาระบบการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้เสียภาษีอากร ด้านความเสมอภาค และด้านความยุติธรรม เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของทีมกากับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ และเงินลงทุนทั้งในภาพรวมและรายด้านมีระดับความคิดเห็น ไม่มีความแตกต่าง ส่วนจำแนกตามประเภทการเสียภาษีเงินได้ ในภาพรวมและด้านความมั่นใจ ในการให้บริการ มี

ระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนก ตามการศึกษา ด้านความเสมอภาค มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากรของแผนกช่วยসাআরแขวงจำปาสัก ผู้เขียนได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ได้แก่ การจัดเก็บภาษีอากร ของของแผนกช่วยসাআরแขวงจำปาสักในด้านต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้เขียนได้นำแนวคิด ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้การกำหนดกรอบแนวคิด และสร้างเครื่องมือในการวิจัย เพื่อการวิจัยเรื่อง ธรรมชาติของข้าราชการแผนกช่วยসাআরต่อการจัดเก็บภาษีอากรของของแผนกช่วยসাআরแขวง จำปาสัก