

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการ สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลัก คือ การหารายได้ให้รัฐ โดยการจัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต และอากรแสตมป์ รวมทั้งเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง ในการจัดเก็บภาษีอากรดังกล่าว กรมสรรพากรมีหลักการและวิธีการจัดเก็บตามกฎหมายด้วยการให้ผู้เสียภาษีประเมินตนเอง และใช้การสำรวจ โดยมีการตรวจสอบภาษีอากรเป็นเครื่องมือในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ผลการจัดเก็บภาษีอากรด้วยวิธีนี้ปรากฏว่า ไม่เกิดความเป็นธรรมและความเสมอภาคแก่ผู้เสียภาษี ประกอบกับภาษีที่ตรวจสอบและประเมินนั้นกลายเป็นภาษีอากรค้าง ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2544 มีจำนวนมากถึง 94,026.96 ล้านบาท ตามรายงานผลการเร่งรัด ลดและจำหน่ายหนี้ภาษีอากรค้างเป็นรายเดือนทั่วประเทศ (สำนักมาตรฐานกรรมวิธีภาษี, 2545) กรมสรรพากรจึงตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว และพยายามยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน และให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี โดยได้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติงาน เป็นนโยบายบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่และจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรยึดถือเป็นนโยบายในการปฏิบัติงาน เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2544 (สำนักมาตรฐานกรรมวิธีภาษี, 2544)

นโยบายบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ โดยมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารออกเป็นทีมงานกำกับดูแล มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ รวม 10 คน เจ้าหน้าที่ในทีมงานจะมีความใกล้ชิด ผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ เพื่อให้คำแนะนำด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการ การชำระ ภาษีของผู้ประกอบการก่อนและหลังการยื่นแบบแสดงรายการ วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร การออกตรวจสอบสภาพกิจการของผู้ประกอบการ พิจารณาการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการ รวมถึงการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนเงินภาษีและการตรวจสอบภาษีอากร โดยการดำเนินการดังกล่าวจะให้ความสำคัญแก่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เนื่องจากภาษีมูลค่าเพิ่มจะใช้เป็นข้อมูลในการประมาณการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย และภาษีเงินได้นิติบุคคล อีกทั้งผลการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของประเทศในปี 2544 จัดเก็บได้เป็นจำนวน 215,318.08 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 43.07 ของผลการจัดเก็บภาษีอากรทั้งหมด จำนวน 499,881.83 ล้านบาท และในปี

งบประมาณ 2545 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2544 ถึง 30 กันยายน 2545) กรมสรรพากรได้รับมอบหมายจากกระทรวงการคลังให้จัดเก็บภาษีอากร จำนวน 515,000 ล้านบาท แยกเป็นภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน 229,020 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 44.47 ของประมาณการจัดเก็บภาษีทั้งหมด จึงเห็นได้ว่าภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นภาษีที่มีความสำคัญยิ่งต่อผลการจัดเก็บภาษีอากรทั้งหมด (สำนักแผนภาษี, 2545) หากเจ้าหน้าที่ในทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ ให้คำแนะนำผู้เสียภาษีและให้การยื่นชำระภาษีให้ถูกต้อง ครบถ้วนอยู่ตลอดเวลาด้วยการให้บริการที่ดีเพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจและสมัครใจเสียภาษียิ่งขึ้น จะส่งผลทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุตามเป้าหมายของกรมสรรพากร

สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมสรรพากรมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีอากรของผู้ประกอบการในเขต 11 อำเภอ และ 1 กิ่งอำเภอ ได้แก่ อำเภอสันกำแพง อำเภอสันทราย อำเภอแม่ริม อำเภอฝาง อำเภอดอยสะเก็ด อำเภอแม่แตง อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงดาว อำเภอพร้าว อำเภอไชยปราการ อำเภอเวียงแหง และกิ่งอำเภอแม่ออน สำนักงานฯ ได้นำนโยบายบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่จากกรมสรรพากรมาใช้ในการจัดเก็บภาษีอากรจากผู้ประกอบการในเขตอำเภอดังกล่าว โดยให้ความสำคัญแก่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเช่นเดียวกับกรมสรรพากร

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจจะศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มซึ่งมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตท้องที่ความรับผิดชอบของ สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) และกรมสรรพากรต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ในกระบวนการเก็บภาษีอากร
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ในกระบวนการเก็บภาษีอากร
3. ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร

นิยามศัพท์

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ขายสินค้า หรือให้บริการในทางธุรกิจหรือวิชาชีพ ซึ่งอาจหมายถึง ผู้ประกอบการทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคลหรือห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีใช้นิติบุคคล หรือนิติบุคคลใด ๆ ซึ่งได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่(สาขา) ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2544 ถึง 31 พฤษภาคม 2545 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 2,160 ราย

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร หมายถึง การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลตามแนวทางปฏิบัติของกรมสรรพากร (สำนักมาตรฐานกรมวิธิภาษี, 2544) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. การให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการรายที่ได้รับมอบหมาย
2. ดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี
3. วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี
4. ออกตรวจสภาพกิจการของผู้ประกอบการ
5. พิจารณาการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการ รวมถึงการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี
6. ตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี