

## บทที่ 2

### แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร ได้ใช้แนวคิดที่สำคัญเป็นแนวทางในการศึกษาได้แก่ แนวความคิดเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร และแนวความคิดด้านการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร

สำนักมาตรฐานกรรมวิธีภาษี กรมสรรพากร (2544) ได้วางแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร ซึ่งประกอบด้วย

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

แนวความคิดด้านการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวถึงแนวคิดด้านการตลาดสำหรับธุรกิจบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยแนวคิดดังกล่าวประกอบด้วย

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งต้องเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง บริการที่ให้ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) หมายถึง พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

#### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทิพากร นาคะผิว (2545) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพ ปัญหา และอุปสรรคของระบบการควบคุมดูแลผู้เสียหายอย่างใกล้ชิด เป็นรายสถานประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติหน้าที่เป็นที่น่าพอใจ เจ้าหน้าที่มีความเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ ความร่วมมือกันปฏิบัติงานของทีมกำกับดูแล ความพร้อมและความเข้าใจในหน้าที่อยู่ในเกณฑ์ดี เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบการปฏิบัติงานแนวใหม่ดีกว่าแบบเดิม ส่วนในด้านผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้สำนักงานบัญชีดำเนินการแทนและเจ้าของกิจการไม่มีความรู้ทางด้านภาษีจึงเกิดปัญหาด้านเอกสารผู้ประกอบการเต็มใจจะเสียภาษีเพื่อพัฒนาประเทศ เมื่อมีการเปลี่ยนระบบงานเดิมเป็นแนวใหม่ผู้ประกอบการเห็นว่าเป็นผลดีกับกิจการ

ประพัฒน์ โพธิ์วรรณ (2545) ได้กล่าวถึงเรื่องนโยบายการจัดเก็บภาษีรูปแบบใหม่ของกรมสรรพากรที่มุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการเสียภาษีถูกต้องครบถ้วนและเป็นธรรม จะไม่เป็นที่เหตุให้ถูกตรวจสอบภาษีย้อนหลัง ซึ่งนโยบายดังกล่าวจะไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรม รวมทั้งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบภาษีมากขึ้น

ส่วนการคืนภานี้้นภาพรวมปี 2545 มีความพอใจ แต่บางบริษัทยังคงได้รับการคืนล่าช้าซึ่งจะได้ประสานกับกรมสรรพากรเพื่อส่งรายชื่อให้พิจารณาต่อไป

ศุภรัตน์ ควณินกุล (2545) ได้ชี้ให้เห็นถึงนโยบายการจัดเก็บภานี้้นแนวใหม่ที่มีการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดเป็นปัจจุบันและให้ผู้ประกอบการเสียภานี้้นให้ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง หากปัจจุบันเสียภานี้้นถูกต้องแล้วก็ไม่เป็นเหตุให้ต้องมีการจัดเก็บภานี้้นย้อนหลังอีกต่อไป รวมทั้งปรับปรุงโครงสร้างองค์กรภายในใหม่ โดยยุบหน่วยตรวจสอบและตรวจปฏิบัติการมาเป็นทีมกำกับดูแลเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำดูแลผู้เสียภานี้้นเป็นรายกิจการ และสามารถรับทราบข้อเท็จจริงทางธุรกิจการค้าได้มากยิ่งขึ้น

สุรเดช สิงห์รุ่งศ์ (2545) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการตรวจแบบขยายฐานภานี้้นในเขตท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมการบริหารการจัดเก็บภานี้้นของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) สามารถจัดเก็บได้มีเงินเพิ่มขึ้น เนื่องจากการบริหารงานของผู้บริหารและนโยบายการขยายฐานภานี้้นที่ได้กระทำอย่างต่อเนื่องบรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายและคัดเลือกรายที่พิจารณาข้อมูลที่น่าจะเสียภานี้้นไม่ถูกต้อง หรือเสียภานี้้นน้อยกว่าความเป็นจริง และในกิจการที่มีการขยายตัวตามสภาพเศรษฐกิจ อันมีผลต่อการจัดเก็บภานี้้นอย่างมีประสิทธิภาพ

สุเทพ พงษ์พิทักษ์ (2536:18) ผู้อำนวยการพิเศษด้านการตรวจสอบภานี้้น กองตรวจภานี้้นอากร กรมสรรพากร ได้ศึกษาในหัวข้อเรื่องความรับผิดชอบในการเสียภานี้้นมูลค่าเพิ่มว่าผู้ประกอบการต้องทำความเข้าใจหลักเกณฑ์และเงื่อนไข เกี่ยวกับการรับผิดชอบในการเสียภานี้้นมูลค่าเพิ่มให้ดี เพื่อให้สามารถเสียภานี้้นมูลค่าเพิ่มได้ถูกต้องครบถ้วน อันจะมีส่วนจัดซื้อได้แย้งกับเจ้าพนักงานประเมิน และช่วยในการวางแผนภานี้้นอากรอีกด้วย ผู้เสียภานี้้นต้องศึกษาและทำความเข้าใจกับตัวบทกฎหมายให้ดี เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด เสียเงินที่ไม่ควรเสีย การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับภานี้้นอากร โดยใช้สื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงหน้าที่ที่ตนต้องจดทะเบียนหรือไม่และหากต้องจดทะเบียนจะปฏิบัติหรือมีวิธีการอย่างไร จะขอแบบฟอร์มต่างๆ ได้ที่ไหน ฯลฯ

อาชวี เตาลานนท์ (2545) ได้กล่าวถึงเรื่องที่สภาหอการค้าแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้สมาชิกดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและรวมถึงธุรกิจที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ให้ดำเนินธุรกิจเป็นที่น่าเชื่อถือแก่ประชาชนและผู้บริโภค สภาหอการค้าฯ เห็นชอบด้วยกับแนวทางการจัดเก็บภานี้้นแนวใหม่ของกรมสรรพากร และเชื่อว่าจะเกิดความเป็นธรรมในการเสียภานี้้นมากยิ่งขึ้นตรงกับแนวนโยบายการบริหารงานของสภาหอการค้าฯ ขณะเดียวกันก็ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความร่วมมือกับทางราชการเพื่อเสียภานี้้นให้ถูกต้อง