

บทที่ 6

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

เนื่องจากกรมสรรพากรเป็นกรมที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดเก็บภาษีอากรที่ใหญ่ที่สุด เพื่อให้เพียงพอกับรายจ่ายของรัฐบาลที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี จากการศึกษาที่กรมสรรพากรเป็นกรมที่มีขนาดใหญ่มีลักษณะการดำเนินงานที่มีระเบียบและแนวปฏิบัติที่ค่อนข้างยุ่งยากและสลับซับซ้อน ประกอบกับการที่มีข้อขัดแย้งการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ภาษีทั่วประเทศ จึงเป็นเหตุให้กรมสรรพากรต้องประสบกับปัญหาในการดำเนินงานบริหารจัดเก็บภาษีอากรอยู่หลายประการ ซึ่งสามารถแบ่งเป็นปัญหาหลัก ๆ ได้ดังนี้

ก. ปัญหาภายนอก เป็นปัญหาที่มีใ้เกิดขึ้นโดยตรงภายในกรมสรรพากร แต่เป็นปัญหาที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงต่อกรมสรรพากร ได้แก่

1. ปัญหาในด้านการคลังของรัฐ

เนื่องจากกรมสรรพากรได้รับมอบหมายจากกระทรวงการคลัง ให้จัดเก็บภาษีอากร เพื่อเป็นรายได้ของรัฐบาล ในแต่ละปีกรมสรรพากรจะได้รับประมาณการจัดเก็บภาษีอากร จากกระทรวงการคลังในส่วนของภาษีอากร เป็นจำนวนมากที่สุด และตั้งแต่ปีงบประมาณ 2524 เป็นต้นมา การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรจัดเก็บได้ต่ำกว่าประมาณการในจำนวนเงินที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี นอกจากนั้น กรมสรรพากรยังต้องดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างภาษี ความที่แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525 - 2529) ได้กำหนดเป็นเป้าหมายไว้ ในส่วนที่เป็นงานของกรมสรรพากร อีกด้วย

2. ปัญหาในค้ำานผู้ใช้ภาษี

- 2.1 ผู้เสียภาษียังไม่เห็นประโยชน์ที่ได้รับตอบแทนจากภาษีอากรที่จ่ายไปเท่าที่ควร
- 2.2 ผู้เสียภาษียังขาดความสำนึกในการเสียภาษีว่าเป็นหน้าที่ของพลเมืองดี
- 2.3 ผู้เสียภาษีไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร เท่าที่ควร

2.4 ผู้เสียภาษีไม่ได้รับความสะดวกในการเสียภาษี

2.5 ผู้เสียภาษียังเห็นความไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นจากการเสียภาษีอากร

2.6 ผู้เสียภาษีต้องเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจที่รั้งตัว

ข. ปัญหาภายใน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้น และมีผลโดยตรงต่อการทำงานของกรมสรรพากร

1. ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร

1.1 ปัญหาในด้านการวางแผน

การวางแผนคือการคาดเหตุการณ์ในอนาคต ซึ่งจะต้องคำนึงถึงนโยบาย ทั้งนี้ เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องต้องกันในการดำเนินงาน แต่จากการศึกษาการบริหารภาษีอากรของกรมสรรพากร พบว่า กรมสรรพากรยังไม่มี การวางแผนในลักษณะดังกล่าว การดำเนินงานแม้จะมีฝ่ายวางแผน ในกองบริหารงานต่าง ๆ ก็ตามแต่การวางแผนก็มิได้มีการประสานกันได้ดีเท่าที่ควร เพราะถึงแม้ว่ากรมสรรพากรจะ ได้มีการกำหนดนโยบายไว้แล้ว แต่เนื่องจาก กรมสรรพากรยังไม่มี การวางแผนหลักในระยะยาว จึงยังไม่เป็นการเอื้ออำนวยให้แผนงานที่กำหนดขึ้นจากกองบริหารต่าง ๆ มีความสอดคล้องต้องกันในการดำเนินงานได้ดีพอ แต่ในปัจจุบันกรมสรรพากรกำลังดำเนินการศึกษา การวางแผนระยะยาวของกรมสรรพากรอยู่แล้ว

1.2 ปัญหาในด้านการจัดองค์การ

การจัดองค์การ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดแบ่งงานโดยจะพบว่ากรมสรรพากรแบ่งหน่วยงานออกเป็นกอง ตามหน่วยงานหลัก หน่วยงานสนับสนุนและหน่วยงานช่วยเหลือ สำหรับหน่วยงานสนับสนุนที่คอยให้การสนับสนุนหน่วยงานหลักให้ปฏิบัติงานไปได้ด้วยดีมีประสิทธิภาพ และตรงกับเป้าหมายของกรมสรรพากรยิ่งขึ้นนั้นยังปฏิบัติงานเพื่อเป็นกลไกให้การดำเนินงานของกรมสรรพากรสัมฤทธิ์ผลได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร เนื่องจากมีปัญหาในเรื่องของประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ที่ยังคงติดอยู่กับการปฏิบัติงานที่เป็นงานด้านการปฏิบัติการอยู่มาก แต่จากการออกแบบสอบถามพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ในการบริหารงาน มีความต้องการได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านการวางแผนเป็นส่วน ใหญ่ และในขณะนี้กรมสรรพากรได้จัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมขึ้นเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้อยู่แล้วเช่นกัน

1.3 ปัญหาในด้านการจัดหาเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงาน

กรมสรรพากรจำเป็นต้องหาอัตรากำลังมาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้ แต่เนื่องจากกรมสรรพากรยังต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ในเรื่องการเพิ่มอัตรากำลังข้าราชการมีละไม่เกินร้อยละ 2 ของจำนวนข้าราชการและลูกจ้างที่มีอยู่ ดังนั้น เมื่อกรมสรรพากรต้องการเพิ่มอัตรากำลัง จึงจำเป็นต้องจ้างลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างประจำไว้เพื่อปฏิบัติงานก่อน โดยเฉพาะจากการศึกษาพบว่า มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนลูกจ้างชั่วคราวสูงมาก จึงเห็นว่า การจัดหาอัตรากำลังเพื่อปฏิบัติงานในสายงานที่จัดแบ่งไว้แล้ว ยังมีความไม่เหมาะสมเท่าที่ควร อย่างไรก็ตาม ขณะนี้กรมสรรพากรกำลังดำเนินการวางแผนอัตรากำลัง 3 ปีอยู่ การศึกษาของคณะทำงานในเรื่องนี้จะส่งผลให้กรมสรรพากรสามารถจับบุคคลที่มีประสิทธิภาพได้เพียงพอกับความต้องการได้

1.4 ปัญหาในด้านการอ่านveyการ

การอ่านveyการถือเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่จะทำให้งานดำเนินไปด้วยดีตามขั้นตอนที่ได้วางแผนไว้ ผู้สั่งการจะต้องมีความเป็นผู้หน้าที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ และมีการจูงใจที่ดี จากการศึกษาพบว่า ในบางหน่วยงานยังมีผู้สั่งการที่ยังขาดศิลปะในการสั่งการ และมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการฝึกอบรมในด้านการอ่านveyการอยู่บ้างในเรื่องดังกล่าวนี้ แม้ว่ากรมสรรพากรจะได้มีการจัดสัมมนาสรรพากรจังหวัดทั่วประเทศอยู่แล้วทุกปี แต่ก็ควรจะขยายแนวทางการอบรมในเรื่องดังกล่าว แก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรมสรรพากรให้มากยิ่งขึ้นด้วย

1.5 ปัญหาในด้านการประสานงาน

การประสานงานจะทำให้การทำงานติดต่อกันเป็นลูกโซ่ โดยไม่ขาดตอนซ้ำซ้อน และยังเป็นไปด้วยความเรียบร้อยราบรื่นได้ในที่สุด การร่วมมือประสานงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการบริหาร เพราะการประสานงานจะเป็นเครื่องมือในการช่วยแก้ปัญหาข้อข้องในการปฏิบัติงาน และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องจัดให้มีขึ้นในหน่วยงานของตน จากการศึกษาพบว่า การประสานงานในระดับผู้ปฏิบัติการด้วยกัน ตลอดจนการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในกรมสรรพากรยังไม่ดีเท่าที่ควร และเรื่องดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างรีบด่วน โดยอาจใช้ศูนย์ฝึกอบรมข้าราชการกรมสรรพากรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมในเรื่องนี้โดยเฉพาะก็ได้

1.6 ปัญหาในด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน

หลังจากที่งานได้ดำเนินไปแล้ว สิ่งที่จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงผลการดำเนินงานได้ก็คือ การรายงานผลว่างานได้ดำเนินไปถึงไหนแล้ว และมีผลเป็นอย่างไร ทั้งนี้อาจหมายถึงการประชาสัมพันธ์และการควบคุมได้ด้วย จากการศึกษาพบว่าระบบการรายงานของกรมสรรพากร จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง เนื่องจากแบบฟอร์มรายงานบางอย่างได้ล้าสมัยลง จึงถึงเวลาที่ควรมีการศึกษาเพื่อปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงระบบรายงานของกรมสรรพากรอย่างแท้จริง งานนี้จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรกำลังมาก เนื่องจากรายงานและแบบพิมพ์ในปัจจุบันมีจำนวนหลายร้อยแบบ และบางรายงานก็มีความซ้ำซ้อนกันอยู่บ้าง ทำให้จังหวัดที่ส่งรายงานเข้าสู่กองต่าง ๆ ภายในกรม ต้องมีงานมากขึ้น นอกจากนี้ ยังส่งผลกระทบต่อข้อมูลจากการรายงานต้องคลาดเคลื่อนไปด้วย ในเรื่องนี้กรมสรรพากร ได้เล็งเห็นความจำเป็นแล้ว แต่ก็ยังมีใ้ดำเนินการลงไปอย่างจริงจังนัก

1.7 ปัญหาในด้านงบประมาณ

เนื่องจากงบประมาณสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมงานได้อย่างหนึ่ง ดังนั้น กรมสรรพากรจึงต้องมีการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณให้เพียงพอและเหมาะสม กับภาระหน้าที่ในการหารายได้ของหน่วยงาน ทั้งยังต้องสามารถให้มีเงินหมุนเวียนได้อย่างราบรื่นด้วย จากการศึกษาพบว่า งบประมาณที่กรมสรรพากรได้รับนั้น มีจำนวนต่ำกว่าค่าใช้จ่ายที่เป็นจริงอยู่ แต่เนื่องจากกรมสรรพากรยังมีเงินบางส่วนที่ยังพอสามารถนำมาใช้อยู่ได้บ้าง และเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่ที่กรมสรรพากรต้องจัดเก็บภาษีให้ได้นั้น มีจำนวนน้อยมาก ในเรื่องนี้จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับรัฐบาลให้มากกว่านี้ ในขณะเดียวกัน กรมสรรพากรจะต้องใช้จ่ายเงินที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดด้วย

2. ปัญหาในการปฏิบัติการ

กระบวนการบริหารภาษีอากรประกอบด้วย งานที่เกี่ยวข้องกับการชักชวนให้เสียภาษีมากขึ้นแบบแสดงรายการ นำแบบที่ได้มาดำเนินงานด้านกรรมวิธีแบบแสดงรายการ เมื่อตรวจสอบแบบแล้วเห็นว่ารายใดสมควรได้รับการตรวจสอบก็จะส่งให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบดำเนินการประเมินภาษีเพิ่มเติมต่อไป เมื่อผู้เสียภาษียรายใดเห็นว่าคนได้รับความไม่เป็นธรรมจากการประเมินก็มีสิทธิที่จะอุทธรณ์ และฟ้องศาลได้ จากนั้นเมื่อได้รับคำชี้ขาดแล้ว กรมสรรพากรก็จะดำเนินการเร่งรัดภาษีอากรในส่วนดังกล่าวต่อไป นอกจากนั้นกรม -

สรรพากรยังต้องหาวิธีการ พร้อมทั้งปรับปรุงระเบียบ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีอีกด้วย จากการศึกษา พบว่า มีปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติกรมสรรพากรมาจากแหล่งที่มาของปัญหา 3 ด้าน คือ

ก. ด้านผู้เสียภาษี

1) เนื่องจากผู้เสียภาษียังไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของการยื่นแบบชำระภาษี จึงทำให้ผู้เสียภาษี ชำระภาษีได้ไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการกรอกแบบแสดงรายการไม่ครบถ้วนและสมบูรณ์ จึงทำให้ผู้เสียภาษีต้องชำระเงินภาษีเพิ่มเติมอีกด้วยก็ได้

2) ผู้เสียภาษีตั้งใจที่จะหลบหลีก และหลีกเลี่ยงภาษี แต่เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจพบความผิด ก็จะมีการออกหมายเรียกเพื่อกำเนินการตรวจสอบตามขั้นตอนต่อไป

3) เมื่อผู้เสียภาษีได้รับแจ้งผลการตรวจสอบแล้ว ก็ยังหาทางวีร้อที่จะชำระภาษีอากรให้น้อยลงไปอีก เรื่องจึงต้องเข้ามาอยู่ในชั้นของการอุทธรณ์ และฟ้องศาลให้ถึงที่สุด

4) เมื่อเจ้าหน้าที่ได้แจ้งผลการพิจารณาของศาลให้แล้วผู้เสียภาษียังไม่ดำเนินการรับชำระภาษี ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องออกไปทำการเร่งรัดภาษีอากรที่ค้างอยู่ให้ครบถ้วนอีก

ข. ด้านเจ้าหน้าที่

1) เจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถพอที่จะชักจูง ให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการได้

2) เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในขั้นตอนการตรวจแบบขั้นต้น จะต้องมีความรู้ความสามารถ ทั้งในด้านการใช้ประมวลรัษฎากร ความมีไหวพริบ และความละเอียดรอบคอบที่สุด แต่บางครั้งเจ้าหน้าที่เหล่านี้ยังขาดคุณสมบัติบางอย่าง จึงทำให้เป็นปัญหาต่องานด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูลซึ่งเป็นงานในขั้นต่อไป

3) เจ้าหน้าที่ ที่ให้รหัสบันทึกข้อมูลลงเครื่องคอมพิวเตอร์ยังไม่มีความรู้ทางประมวลรัษฎากร หรือแนวทางในการคำนวณภาษีได้ก็เท่าที่ควร จึงทำให้เกิดความผิดพลาดจากการให้รหัสอยู่บ้าง เนื่องจากจำเป็นต้องใช้ลูกจ้างชั่วคราวมาทำ ลูกจ้างเหล่านี้ มีอัตราการหมุนเวียนเข้าออกจากงานสูงมาก ทำให้กรมสรรพากรต้องฝึกฝนคนใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา ซึ่งอาจทำให้เกิดผลเสียต่อกรมสรรพากรเป็นอย่างมาก

4) เจ้าหน้าที่ใช้อำนาจหน้าที่ไปในทางที่ผิด จึงทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้เสียหาย

5) เจ้าหน้าที่ในงานบางขั้นตอนไม่สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นลงอย่างรวดเร็วได้ เช่น งานคัดการอุทธรณ์ และการเร่งรัดภาษีอากรค้าง ทั้งนี้เนื่องจากปริมาณงานมีมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลาที่ จึงเป็นสาเหตุให้จำนวนลูกหนี้ภาษีอากรเป็นจำนวนมาก และบางรายก็หลบหนีไป จึงจะต้องใช้วิธีการสืบหา ซึ่งมักต้องใช้เวลามากกว่า

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา แบ่งการแก้ไขปัญหาค้นหาแหล่งที่มาของปัญหาได้ 3 ทาง คือ

ก. ด้านผู้เสียหาย

กรมสรรพากรจะต้องหาวิธีการสร้างความสมัครใจ ในการเสียภาษีอากรให้แก่ผู้เสียหาย ความสำเร็จในการที่จะให้มีการเสียภาษีด้วยความสมัครใจของผู้เสียหายเองอย่างมากที่สุดนั้น ขึ้นอยู่กับความเต็มใจและความสามารถของผู้เสียหายที่จะปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากรและระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องเพียงใด มีองค์ประกอบหลายประการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเสียภาษีด้วยความสมัครใจของผู้เสียหาย องค์ประกอบบางประการเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบแห่งประมวลรัษฎากร และองค์ประกอบบางประการเกี่ยวข้องกับการบริหารงานของกรมสรรพากร. องค์ประกอบต่าง ๆ ประกอบด้วย¹

1. จะต้องทำให้ผู้เสียหายเห็นและตระหนักถึงความยุติธรรมในระบบภาษีอากร และในงานบริหารจัดเก็บภาษีอากร อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่จะต้องมีความซื่อสัตย์ และมีคุณธรรม ทั้งจะต้องมีความพร้อมมูลในมาตรการต่าง ๆ ในการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย และพร้อมที่จะยอมรับปัญหาทางภาษีของผู้เสียหาย

¹ เจริญ ชฤทธิมานนท์, "การสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีของผู้เสียหาย," สรรพากรสาร 31 (กันยายน - ตุลาคม 2527) : 73.

2. การใช้ระบบภาษีหัก ณ ที่จ่าย ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เพราะผู้เสียภาษีที่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย จะยื่นแบบแสดงรายการสูงมากกว่าผู้เสียภาษีที่มีเงินได้ ประเภทที่ไม่ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย เป็นอันมาก ทั้งนี้จะมีส่วนให้มีการสร้างมวลชนของผู้เสียภาษีที่สุจริตให้มากขึ้น เพื่อที่จะร่วมมือกับกรมสรรพากรในการใช้มาตรการ ในการปราบปรามผู้หลีกเลี่ยงภาษีให้ลดน้อยหรือหมดไป

3. การคืนภาษีอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความมั่นใจที่จะได้รับเงินภาษีที่ถูกหัก ณ ที่จ่าย หรือที่ไ้ชำระไว้เกินคืนในเวลาอันรวดเร็ว

4. การตรวจสอบภาษีอย่างกว้างขวาง มีแนวทางการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพมีการคัดเลือกรายที่จะตรวจสอบ มีการควบคุมการตรวจสอบ และมีการประเมินผลการตรวจสอบของแต่ละหน่วยงาน การันระยะเวลาการตรวจสอบจะทำให้เกิดการตรวจสอบภาษีได้จากกิจการหลายประเภทมากขึ้น

5. ความสะดวกในการชำระภาษี ความทันสมัยแห่งประมวลรัษฎากร และตามระเบียบของกรมสรรพากร ใ้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีอย่างมากเกี่ยวกับการชำระภาษี กล่าวคือ ผู้เสียภาษีสามารถชำระภาษีเป็นเงินสดหรือเช็คธนาคารประเภทใดก็ได้ สำหรับผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานคร หรือชำระเป็นเช็คบางประเภทสำหรับผู้เสียภาษีที่อยู่ในจังหวัดอื่น นอกจากนั้น ผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครจะส่งแบบแสดงรายการ พร้อมทั้งเช็คและชานี้มายังกองคลัง กรมสรรพากรก็ได้ สำหรับผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีภาษีต้องชำระตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป หรือถูกเรียกเก็บภาษีเพิ่มเติมตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไปก็ขอชำระเป็น 3 งวดเดือนเท่า ๆ กันได้ และถ้ามีภาษีที่ถูกประเมินเพิ่มเติมและค้างอยู่เป็นจำนวนมาก ผู้เสียภาษีก็สามารถที่จะขอมองชำระภาษีโดยผ่อนส่งเป็นงวดได้ในระยะเวลาที่กรมสรรพากรกำหนดโดยการจัดหาหนังสือค้ำประกันของธนาคาร หรือเอาทรัพย์สินมาค้ำประกันก็ได้

6. การชำระภาษีด่วงหน้า โดยกำหนดให้นิติบุคคล และบุคคลธรรมดาบางประเภทมีหน้าที่ต้องชำระภาษีครึ่งปี มีผลก่อให้เกิดความเป็นธรรม ต่อผู้เสียภาษีประเภทอื่น โดยเฉพาะเงินได้ที่ต้องมีการหักภาษี ณ ที่จ่าย และยังทำให้ไม่เป็นภาระต่อผู้เสียภาษีเมื่อสิ้นปีอีกด้วย

7. การประกาศรายชื่อบุคคลเสียภาษีจำนวนมาก มีวัตถุประสงค์ของกรมสรรพากรที่จัดพิมพ์รายชื่อก็คงกล่าว ก็เพื่อเป็นการกระตุ้นเตือนความสำนึกต่อการเสียภาษีของประชาชนให้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษีเพิ่มมากขึ้น ทั้งยังมีผลทำให้ประชาชนมีความระวังในเรื่องการเสียภาษีและยังมีความภาคภูมิใจในการเป็นผู้เสียภาษีที่ดี

8. การใช้มาตรการทางกฎหมายในการบังคับจ้กเก็บภาษีให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย โดยการดำเนินการทางอาญาสำหรับความผิดเล็กน้อย และสำหรับรายที่มีกรหลบหลีกภาษีอากรโดยเจตนา กรมสรรพากรได้ดำเนินการคดีทางศาล ในกรณีภาษีอากรค้าง เจ้าพนักงานสรรพากรก็มีอำนาจตามกฎหมายที่จะทำการยึดอายัด และขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ค้างภาษีได้ด้วย การใช้มาตรการทางกฎหมายดังกล่าว จะทำให้ผู้เสียภาษีเกรงกลัว และเกิดความสมัครใจในการเสียภาษีมากขึ้น

9. การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อย่างกว้างขวางในการจัดเก็บภาษีอากร โดยการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานในลักษณะของการเรียกใช้ข้อมูล และการใช้งานในกองกรรวิธีแบบแสดงรายการ โดยตรง จะทำให้กรมสรรพากรสามารถดำเนินการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรได้ดีขึ้น การจัดเก็บภาษีอากรจะกระทำได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย และกรมสรรพากรก็สามารถตรวจจับ และดำเนินการกับผู้เสียภาษีที่หลีกเลี่ยงการเสียภาษีได้ ทั้งจะยังสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีได้มากขึ้น เช่น การคืนภาษีอย่างรวดเร็ว และให้บริการส่งแบบไปยังผู้เสียภาษี เป็นต้น

10. การเปรียบเทียบข้อมูลจากแบบภาษีหัก ณ ที่จ่าย เพื่อเป็นการตรวจสอบกับข้อมูลการเสียภาษีตามแบบแสดงรายการที่ผู้เสียภาษียื่น เจ้าหน้าที่จะตรวจพบผู้หลบหลีกการเสียภาษีอากรเป็นจำนวนมาก มาตรการดังกล่าวจะเป็นการบังคับให้ผู้เสียภาษีเกิดความสมัครใจในการเสียภาษีมากยิ่งขึ้น

11. การสืบสวนประมวลหลักฐานเพื่อตรวจสอบ เป็นการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการตรวจสอบ และคาดว่าจะดำเนินการประมวลและจำแนกข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ การกระทำดังกล่าวจะมีส่วนช่วยให้ผู้เสียภาษีเกิดความสมัครใจในการเสียภาษีเช่นกัน

12. การให้การศึกษาและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียภาษี การให้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษีเกี่ยวกับระบบภาษีอากร เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้เสีย

ภาวะที่เกิดความสมัครใจจากการที่กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีที่มีลักษณะยุ่งยากและใช้ระบบการประเมินตนเอง จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่กรมสรรพากรจะต้องให้การศึกษารื้อหรือปรับปรุงความรู้ของผู้เสียภาษีอยู่ตลอดเวลา โดยอาจจะทำไค้ด้วยการให้การศึกษากับภาษีอากร เช่นโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "อาสาสมัครแนะนำการเสียภาษีเงินได้" โดยให้บริษัทใหญ่ ๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชนที่มีลูกจ้างจำนวนมาก ให้ส่งพนักงานบัญชีของบริษัทที่เป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการชี้แจงการกรอกหรือยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มาฝึกอบรมทั้งทางภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้มีการยื่นแบบเพิ่มขึ้นอีกมาก และเมื่อแบบแสดงรายการดังกล่าวถูกต้อง ก็จะทำให้การทำงานในกระบวนการวิธีแบบแสดงรายการเกิดความรวดเร็วและถูกต้องด้วย นอกจากนี้ กรมสรรพากรยังต้องมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาษีอากร เพื่อที่จะให้ผู้มีเงินได้กลายเป็นผู้เสียภาษี โดยการแจ้งให้ผู้มีเงินได้ทราบถึงภาระหน้าที่ในการเสียภาษี ทั้งจะต้องรื้อฟื้นความสำคัญในการเสียภาษีของเขา โดยการประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชนอย่างกว้างขวาง มีการฉายสไลด์ตามโรงภาพยนตร์ปิดประกาศขนาดใหญ่ตามสถานที่ชุมนุมที่เห็นได้ง่าย แจกเอกสารชี้แจง ฯลฯ การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียภาษีถือเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ หรือบริการแก่ผู้เสียภาษีอากรในการกรอกแบบแสดงรายการให้ถูกต้อง บริการที่จัดทำอยู่ คือ การส่งแบบแสดงรายการต่าง ๆ ไปยังผู้เสียภาษีโดยทางไปรษณีย์ภายในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร ซึ่งเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523 เป็นต้นมา การขอขอรื้อหรือทางกฎหมาย โทรศัพท์ และให้คำแนะนำแก่ผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการในระยะเวลายื่นแบบอีกด้วย การปรับปรุงแบบแสดงรายการให้ง่ายต่อการกรอกแบบ ซึ่งทั้งหมดจะเป็นสิ่งที่จะให้การช่วยเหลือแก่ผู้เสียภาษี เพื่อเป็นการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีให้สูงมากขึ้น และยังสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานต่อ ๆ ไปไค้อีกด้วย

ข. กานเจ้าหน้าที่

กรมสรรพากรควรค่าในการให้มีการศึกษาในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากร โดยมุ่งศึกษาในเรื่องของการวางแผนอัตรากำลัง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดหาเจ้าหน้าที่ ที่มีคุณสมบัติตรงตามสายงาน และให้เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้กรมสรรพากรจะต้องหาวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยจัดให้มีการประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๆ

และพยายามจัดหาหลักสูตรการฝึกอบรมของศูนย์ฝึกอบรมข้าราชการกรมสรรพากร (ซึ่งอาจพัฒนาให้เป็นโรงเรียนสรรพากรในอนาคต) ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่ยังขาดอยู่ จัดส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อจะได้นำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร เปิดแผนเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีความซื่อสัตย์สุจริต เสริมสร้างความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้เสียภาษี จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย ให้เพียงพอกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และจะต้องลงโทษเจ้าหน้าที่ ที่ใช้อำนาจหน้าที่ไปในทางที่ผิดอย่างเด็ดขาด การดำเนินการดังกล่าวข้างต้น จะเป็นการเอื้ออำนวยให้การบริหารภาษีอากรของกรมสรรพากร สามารถบรรลุถึงประสิทธิผลได้

ค. ด้านประมวลรัษฎากร

ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการศึกษาความบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ซึ่งบางครั้งก็ยากเกินกว่าประชาชนจะเข้าใจ ดังนั้นจึงควรมีการแก้ไขกฎหมายให้สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น มีการตีความกฎหมายที่มีลักษณะซับซ้อน และมีความจำเป็นสำหรับประชาชนส่วนใหญ่ออกเผยแพร่อย่างกว้างขวาง หาวิธีการปรับปรุงกฎหมายที่ยังมีช่องโหว่ซึ่งทำให้ผู้เสียภาษีสามารถใช้ในการหลีกเลี่ยงและหลบหลีกการเสียภาษีอากรได้ จะต้องมีการปรับปรุงบทลงโทษผู้เสียภาษี เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความเกรงกลัวในการที่จะกระทำความผิด และเมื่อได้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายตลอดจนระเบียบและแนวทางปฏิบัติแล้ว ก็ควรริบคำเนิการเผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตลอดทั้งผู้เสียภาษีได้ทราบอย่างทั่วถึง ซึ่งถือเป็นหนทางหนึ่งในการช่วยให้เจ้าหน้าที่เกิดความมั่นใจและสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยความถูกต้อง ทั้งยังเป็นการเพิ่มความสมัครใจในการชำระภาษีให้แก่ผู้เสียภาษีได้ทางหนึ่งด้วย

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด มีผลทำให้การบริหารภาษีอากรของกรมสรรพากรยังไม่สามารถบรรลุถึงประสิทธิผลได้ก็เท่าที่ควร ทั้งนี้เนื่องจากกรมสรรพากรจะต้องมีการพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารภาษีอากร รวมทั้งจะต้องพยายามสร้างความยินยอมให้แก่ผู้เสียภาษีในการชำระภาษีด้วยความสมัครใจให้มากยิ่งขึ้น ขณะนี้กรมสรรพากรได้ดำเนินการแก้ไขและให้ความสำคัญกับปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมาอยู่แล้ว และคาดว่ากรมสรรพากรจะต้องสัมฤทธิ์ผลในอนาคตอันใกล้