

แนวทางการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผู้สอบบัญชีภาษีอากร
ในการนำแนวคิดผู้สอบบัญชีภาษีอากรแนวใหม่ NEW TA มาใช้
Building Clients' Satisfaction thorough the Introduction
of the New Tax Auditor Scheme

สุปราณี ھرรษาจักรตรี*
Supranee Hunsajaktree*

*อาจารย์ประจำคณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

*Lecturer, Faculty of Accountancy, Dhurakij Pundit University.

*Email: supranee@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ โดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยงด้านกำกับการปฏิบัติ ตามกฎเกณฑ์ ซึ่งกรมสรรพากรจะนำมาใช้ในอนาคต โดยที่กรมสรรพากรมีความมุ่งหวัง ให้ผู้สอบบัญชี ภาษีอากรแนวใหม่ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ทักษะทางวิชาชีพ คุณค่าแห่งวิชาชีพ จรรยาบรรณ เจตคติที่ดีในการปฏิบัติงาน และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ทักษะและความสามารถดังกล่าว ส่งผลให้เกิดศักยภาพในการทำงานพร้อมทั้งมีการ พัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ประกอบการวิชาชีพนี้มีความชำนาญ ก้าวทันกับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

การก้าวทันกับข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน การสร้างความเชื่อมั่น การให้ความสำคัญ ความเอาใจใส่ และรับผิดชอบต่อลูกค้า คือหัวใจสำคัญของแนวคิดผู้สอบบัญชีภาษีอากรแนวใหม่ วัตถุประสงค์หลักของแนวคิดนี้คือ การได้มาซึ่งความพึงพอใจ และความไว้วางใจจากลูกค้า ความคิดนี้ จำเป็นที่ผู้สอบบัญชีภาษีอากรแนวใหม่ ต้องให้ความสำคัญ ในเรื่องของวิชาชีพการตรวจสอบ ควบคู่กับภาษีอากร และกฎหมาย โดยเริ่มจากการเริ่มงานการตรวจสอบจนสิ้นสุดกระบวนการตรวจสอบ ผลของการปฏิบัติงานตามแนวคิดใหม่นี้เป็นการกำกับดูแลการจ่ายชำระภาษีได้ถูกต้อง เที่ยงตรง และเต็มใจในการเสียภาษี

คำสำคัญ: ผู้สอบบัญชีภาษีอากรแนวใหม่ ความพึงพอใจ การจัดเก็บภาษีแนวใหม่

Abstract

New Taxation based upon compliance risk management approach is going to be issued very soon by the Revenue Department. By releasing this new Tax Auditor (TA) concept, the Revenue Department is anticipating that new TA is going to perform auditing profession with knowledge, professional values, ethics and attitude in accounting profession on a competency of tax & law as a professional. A professional may leads to the development of Tax Auditors' competency constantly.

To pave with information changes nowadays, building trustworthiness, paying attention on accountability and responsibility to a customer are the focus of this new TA concept. The aim of this new approach is to gain not only customers' satisfaction but also customers' trustworthiness. By doing so, a new TA needs to pay more attention on auditing profession along with tax & law starting from the beginning of auditing period until finishing the job. The result of doing this is to govern tax payment correctly accurately, and whole – heartedly.

Keywords: NEW TA, Satisfaction, New Taxation

1. บทนำ

จากแนวคิดของกรมสรรพากรในการที่จะบริหารจัดการเก็บภาษีอากรแนวใหม่ โดยมีผู้สอบบัญชี ภาษีอากรแนวใหม่ หรือ NEW TA (NEW Tax Auditor) มาเป็นเครือข่าย มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม การให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้เสียภาษีอากร ด้วยการสร้างความเข้าใจในข้อกฎหมาย มุ่งให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายได้ด้วยความสุจริตและเสมอภาคถ้วนหน้า ใช้หลักกันไว้ดีกว่าแก้ มีการสร้างเครื่องมือให้ความรู้ที่มุ่งเป้าหมายไปยังกลุ่มผู้เสียภาษีแต่ละกลุ่มโดยเฉพาะ ใช้เครื่องมือการจัดการด้านความรู้ด้านต่างๆ (Knowledge Management) การให้ความสำคัญกับประเด็นปัญหา โดยเฉพาะ (Issue Identification) การปรับปรุงการจัดการปัญหาด้านภาษีอากรให้ดีขึ้น (Issue Management) และจะมีการเปลี่ยนมุมมองจากกรมสรรพากร โดยชี้ให้เห็นว่าผู้เสียภาษีไม่ใช่ผู้ที่ตนจะต้องถูกตรวจสอบแต่ได้ปรับมุมมองให้เห็นว่า ผู้เสียภาษีเป็นลูกค้าที่ดี ซึ่งจะมีการกำกับดูแลผู้เสียภาษีตลอดทั้งปีในเชิงตรวจสอบความถูกต้อง และมีการให้คำปรึกษาหารือแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความถูกต้องตั้งแต่ก่อนการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีอากรประเภทต่างๆ เป็นการให้บริการบนเงื่อนไขข้อตกลงระหว่างกรมสรรพากรและผู้เสียภาษีอากรที่มุ่งเน้นความไว้วางใจ ความเข้าใจ และความโปร่งใส สร้างรูปแบบแรงจูงใจในการเสียภาษี ปรับปรุงคุณภาพระบบการคืนภาษี (สุเทพ พงษ์พิทักษ์, 2555)

แต่เดิมนั้นผู้สอบบัญชีภาษีอากรจะเป็นผู้ตรวจสอบและรับรองงบการเงินของห้างหุ้นส่วนจำกัดที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท และหรือมีรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท และหรือมีสินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท ตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เกี่ยวกับการตรวจสอบและ

รับรองบัญชี ลง วันที่ 12 มีนาคม 2554 จากแนวคิดใหม่ของกรมสรรพากร จึงทำให้เกิด NEW TA ซึ่งเป็นเครือข่ายที่เกิดจะขึ้นภายใต้การกำกับของกรมสรรพากรที่จะมาช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ช่วยให้ลูกค้าเสียภาษีได้ถูกต้องตามประมวลรัษฎากร ตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เกี่ยวกับการตรวจสอบและรับรองบัญชี ลงวันที่ 12 มีนาคม 2554

สาระสำคัญของคํานิยามของการสอบบัญชีที่กำหนดโดยสมาคมการบัญชีอเมริกัน (นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทเพชร, 2554, น.1-3) ว่าเป็น กระบวนการของการรวบรวมและประเมินหลักฐานเกี่ยวกับสารสนเทศเพื่อระบุและรายงานเกี่ยวกับความสอดคล้องของสารสนเทศนั้นกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และการสื่อสารผลลัพธ์ให้ผู้ผู้ใช้ที่สนใจ การสอบบัญชีควรปฏิบัติโดยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเป็นอิสระ อีกทั้งผู้สอบบัญชีภาษีอากรยังต้องปฏิบัติตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เกี่ยวกับการตรวจสอบและรับรองบัญชี เรื่องกำหนดระเบียบการตรวจสอบและรับรองบัญชีตามมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากร ตามคำสั่งกรมสรรพากรที่ ท.ป.98/2544 เรื่อง กำหนดคุณสมบัติ การขอขึ้นทะเบียน การออกใบอนุญาต การอบรม การต่ออายุ และการขอออกใบแทนใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรตามมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากร ตามคำสั่งกรมสรรพากรที่ ท.ป. 122/2545 เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน และการรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ตามมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากร ตามคำสั่งกรมสรรพากรที่ ท.ป. ที่123/2545 เรื่อง กำหนดจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี ตามมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากร การตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชี

ภาษีอากรจะถูกกำกับดูแลโดยกรมสรรพากร ซึ่งกรมสรรพากรมีประกาศอธิบดีกรมสรรพากร คำสั่งกรมสรรพากร ซึ่งผู้สอบบัญชีภาษีอากรจำต้องปฏิบัติตาม พร้อมทั้งใช้หลักการสอบบัญชีตามคำนิยามของสมาคมการบัญชีอเมริกันที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้งบการเงินที่ผู้สอบบัญชีภาษีอากรตรวจสอบและรับรองมีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นการตรวจสอบและรับรองงบการเงินต้องเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

แนวคิดใหม่ของกรมสรรพากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษีภาษีอากร โดยหลักการบริหารความเสี่ยง เป็นโครงการที่ผู้ประกอบการซึ่งสมัครใจเข้าร่วม ทำข้อตกลงกับกรมสรรพากรว่าเป็นผู้ประกอบการที่จัดอยู่ในกลุ่มผู้เสียภาษีที่ดี กรมสรรพากรจะใช้เครื่องมือส่งเสริมความรู้ด้านภาษี การกำกับดูแล การขอคืนภาษี การให้คำปรึกษาอย่างทันทั่วทั้งที่ โดยมีเครือข่ายสนับสนุน เช่น สำนักงานบัญชีคุณภาพ NEW TA ผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีที่มีคุณภาพ และเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอากรในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นการสนับสนุนให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติและแนวคิดของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการในด้านการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรอย่างเป็นธรรมชาติ โปร่งใส และถูกต้องในแต่ละธุรกรรมทางภาษีอากร โดยตามแนวคิดของกรมสรรพากร NEW TA จะทำหน้าที่เป็นเครือข่ายในการกำกับดูแลเพื่อให้เสียภาษีได้อย่างถูกต้อง ก่อนการยื่นแบบเสียภาษี (สุเทพ พงษ์พิทักษ์ , 2555)

การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรตามแนวคิดเดิม ผู้เสียภาษี ยื่นแบบแสดงรายการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านการตรวจสอบโดยเจ้าพนักงานประเมินภายหลังการยื่นแบบแสดง

รายการ ถ้าแบบถูกต้องครบถ้วน ถือว่าเป็นที่สิ้นสุด แต่ถ้าไม่ถูกต้องจะมีการประเมินเรียกเก็บภาษีอากรเพิ่มเติม พร้อมทั้งเบี้ยปรับและเงินเพิ่ม ผลที่ปรากฏคือผู้เสียภาษีที่ไม่ยอมเสียภาษี มีจำนวนมาก รัฐต้องใช้อำนาจกฎหมายบังคับอย่างเต็มที่ ร่องลงมาคือผู้เสียภาษีเสียภาษีน้อยไว้ก่อนยอมเสียถูกประเมินภายหลัง รัฐใช้อำนาจการตรวจสอบภาษี ร่องลงมาอีกผู้เสียภาษีต้องการเสียภาษีแต่เสียไว้ไม่ถูกต้อง รัฐต้องเป็นที่ปรึกษาให้แก่ผู้เสียภาษี จึงทำให้ผู้ที่เต็มใจในการเสียภาษีมีย่านน้อย

หากถ้านำการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร โดยหลักการบริหารความเสี่ยงมาใช้ซึ่งตั้งอยู่บนหลักความร่วมมือกันระหว่างผู้เสียภาษี สำนักงานบัญชี ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ผู้สอบบัญชีภาษีอากร และเจ้าพนักงานสรรพากร ก็จะส่งเสริมให้มีการร่วมกันดูแลตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีตามที่กฎหมายกำหนด ให้ถูกต้อง ถ้าไม่ถูกต้องก็ดำเนินการให้เกิดความถูกต้องและครบถ้วน ผลที่จะได้คือผู้เสียภาษีที่เต็มใจเสียภาษีมีย่านจำนวนมาก รัฐสามารถเก็บภาษีได้เต็มที่ ส่วนผู้เสียภาษีที่ต้องการเสียภาษีแต่เสียไว้ไม่ถูกต้องจะมีที่ปรึกษาให้แก่ผู้เสียภาษี แต่ถ้าผู้เสียภาษีน้อยไว้ก่อนยอมเสียถูกประเมินภายหลัง รัฐก็ใช้อำนาจการตรวจสอบภาษี ผลที่ใช้แนวคิดใหม่นี้จะทำให้ผู้เสียภาษีไม่ยอมเสียภาษีมีย่านน้อยมาก กรมสรรพากรจะใช้เครื่องมือป้องกัน โดยจำแนกเป็นการตรวจสอบทั่วไป การตรวจสอบเชิงลึก การตรวจประเมิน และการออกหมายเรียก เป็นต้น

จากที่กล่าวข้างต้น หากลูกค้าผู้ใช้บริการผู้สอบบัญชีภาษีอากรแนวใหม่ แล้วเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการ ก็จะทำให้เกิดการใช้บริการซ้ำ การใช้แนวคิดการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร โดย

หลักการบริหารความเสี่ยง ที่ใช้ NEW TA ทำงานร่วมกับผู้เสียหาย สำนักงานบัญชี ผู้สอบบัญชี รับอนุญาตและเจ้าพนักงานกรมสรรพากรทำให้ผู้เสียหายจะเกิดความเชื่อมั่นที่จะเสียภาษีได้อย่างถูกต้อง และมีความเต็มใจในการเสียภาษีมีจำนวนมากขึ้น

เนื้อหาของบทความนี้จะกล่าวต่อไปแบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ความรู้ ความสามารถทางวิชาชีพของผู้สอบบัญชีอากร แนวทางการบริหารจัดการเก็บภาษีแนวใหม่ของกรมสรรพากร แนวทางการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการตรวจสอบบัญชี ความแตกต่างระหว่างผู้สอบบัญชีอากรเดิมกับผู้สอบบัญชีอากรใหม่(NEW TA) สรุปและข้อเสนอแนะ

ความรู้ ความสามารถทางวิชาชีพของผู้สอบบัญชีอากร

นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทพร (2554,น.1-3) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสอบบัญชีเป็นกระบวนการที่จะก่อให้เกิดคุณภาพงานสอบบัญชีให้กับลูกค้า ขบวนการสอบบัญชีดังกล่าวเป็นการรวบรวมและประเมินหลักฐาน เป็นการดูข้อเท็จจริงใดๆ หรือข้อมูลจากผู้สอบบัญชีได้รับโดยใช้วิธีการตรวจสอบตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลสารสนเทศนั้น ระบบสารสนเทศที่จะตรวจสอบจะต้องเกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์ ตามมาตรฐานที่ผู้สอบบัญชีสามารถนำไปใช้ประเมินสารสนเทศดังกล่าว เพื่อช่วยลดความเสี่ยงของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้เพื่อการตัดสินใจ ผู้สอบบัญชีต้องมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในวิชาชีพ โดยมีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง มีทัศนคติและมีความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระเพื่อการตรวจสอบงบการเงินที่ผู้สอบบัญชีสามารถแสดงความเห็นต่องบการเงินที่ตรวจสอบ ว่าแสดง

ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน ของกิจการถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ชัยนรินทร์ วีระสวาทนิษฐ์ (2548, น.2) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ นักบัญชีถือเป็นบุคคลที่มีความสามารถทางการบัญชีที่กำหนดโดยต้องมีคุณสมบัติดังนี้ ความรู้ในวิชาชีพ ทักษะทางวิชาชีพ คุณค่าแห่งวิชาชีพ จรรยาบรรณและเจตคติ ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอในการประกอบวิชาชีพ มีศักยภาพมีความสามารถ ก็สามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้อย่างดี ชัยวิชญ์ คำภีร์มย์, ปทุภักษ์ อุตสาหะวานิชกิจและ นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์ (2554, น.29-38) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถทางการบัญชี ทักษะทางวิชาชีพ ความรู้ในวิชาชีพ พร้อมประสบการณ์ด้านการสอบบัญชีที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านวิชาชีพที่จะทำให้เกิดความสำเร็จได้เพิ่มขึ้น

แนวทางการบริหารจัดการเก็บภาษีแนวใหม่ของกรมสรรพากร

การบริหารจัดการเก็บภาษีอากรแนวใหม่ของกรมสรรพากร ศูนย์บริหารความเสี่ยง (2556,น. 45-63) ใช้การบริหารจัดการเก็บภาษีอากร โดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk Management : CRM) หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1.ผู้เสียภาษี 2.เครื่องมือ 3.ทรัพยากร 4.ผลลัพธ์ โดยการเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะและพฤติกรรมของผู้เสียภาษี แต่ละประเภทและทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อผลลัพธ์สูงสุด คือการส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีให้ถูกต้อง เป็นหลักการที่เป็นประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย คือเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรและผู้เสียภาษี ซึ่งผู้เสียภาษีถือ

เป็นหัวใจของแนวคิดนี้เลย โดยกรมสรรพากรจะแบ่งกลุ่มผู้เสียภาษีตามพฤติกรรมของผู้เสียภาษีเพื่อใช้เครื่องมือบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เริ่มที่กลุ่มแรกเป็นกลุ่มดีมาก ตั้งใจดีปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีด้วยความสนใจ เครื่องมือคือป้องกัน ประเมินความเสี่ยงภาพรวมและให้คำแนะนำ ให้บริการอย่างดีและรวดเร็วที่สุดให้ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจ กลุ่มที่ 2. กลุ่มดีที่ต้องการการดูแล ยอมปฏิบัติตามกฎหมาย แต่ขาดความรู้ เครื่องมือป้องกัน คือจะให้ความรู้ คำแนะนำ กำกับดูแล และออกเยี่ยมสถานประกอบการ กลุ่มที่ 3. กลุ่มเสี่ยงต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่ยังเกรงกลัว จึงหาประโยชน์จากช่องว่างของกฎหมาย เครื่องมือคือปราบปราม โดยตรวจกิจการตามเกณฑ์และประเมินความเสี่ยงที่พบหากจำเป็นต้องมีบทลงโทษ กลุ่มที่ 4 กลุ่มหลีกเลี่ยง เจตนาหลีกเลี่ยงภาษี ยอมเสี่ยงที่จะทำผิด เครื่องมือคือปราบปราม ตรวจทุกประเด็นความเสี่ยง ใช้ข้อกฎหมายในการกำหนดเกณฑ์ตรวจสอบและบทลงโทษที่รุนแรงโดยไม่ใช้ดุลพินิจ จากความสำเร็จของหลักการ CRM ในประเทศฝั่งตะวันตก CRM ได้เผยแพร่เข้าสู่ประเทศต่างๆ ในทวีปออสเตรเลียรวมถึงทวีปเอเชีย และได้เกิดการยอมรับอย่างมากในหลายประเทศไม่ว่าจะเป็น ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ สาธารณรัฐเกาหลี ญี่ปุ่นรวมถึงประเทศในกลุ่มอาเซียน ได้แก่ประเทศมาเลเซีย อินโดนีเซีย และสิงคโปร์ที่ได้ศึกษาและเริ่มนำหลักการ CRM ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะและพฤติกรรมผู้เสียภาษีในประเทศของตนเอง ซึ่ง CRM ที่นำมาใช้ในหลายประเทศก็จะเข้าไปใกล้ประเทศไทยเข้าไปทุกขณะแล้ว ความท้าทายที่กรมสรรพากรจะต้องเผชิญในอนาคต ล้วนส่งผลให้กรมสรรพากรต้องเตรียมความพร้อมกับความท้าทายดังกล่าว โดย CRM ถือเป็นหนึ่งในแนวทางที่จะช่วยสนับสนุน

ให้การบริหารจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การที่จะนำหลักการ CRM มาใช้จะมีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้เสียภาษีรุนแรงหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าผู้เสียภาษี ปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอากรเป็นผู้เสียภาษีที่ดี ก็จะได้รับบริการที่ดี และสิทธิประโยชน์อะไรต่างๆ ซึ่งจะทำให้ต้นทุนทางภาษีของผู้เสียภาษิลดลงด้วย ทางด้านผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จะมีผลกระทบในทางบวก ก็คือจะใช้เครื่องมือบริหารความเสี่ยงที่ใช้บริหารจัดการกับผู้เสียภาษีแต่ละกลุ่ม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมกับผู้เสียภาษีจริงๆ ทำให้มีมาตรฐานในการทำงานที่ชัดเจน ไม่ต้องใช้ดุลพินิจ รวมถึงมีระบบงานและฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งหมดนี้ก็จะทำให้มีความสุขในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย เครื่องมือที่กรมสรรพากรกำลังดำเนินการศึกษาพัฒนา ตาม CRM Process มีดังนี้ ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax Invoice) ระบบรายงานภาษีซื้อภาษีขาย ระบบธุรกรรมเงินสด (Cash Receipt System) การยื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การให้คำปรึกษาและเซ็นสัญญาร่วมกันระหว่างผู้เสียภาษีและกรมสรรพากร (Pre-Assessment Agreement : PAA) สำนักงานบัญชีคุณภาพ(Quality Tax Agent : QTA) และเครื่องมือบริหารความเสี่ยงอีกอย่างหนึ่งที่ผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่ ที่กรมสรรพากรแนะนำให้รู้จักคือนโยบายและแผนงานบริหารความเสี่ยงสำหรับกลุ่มธุรกิจที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการเก็บภาษี (Compliance Strategy)

การบริหารความเสี่ยงเน้นด้านการกำกับ การปฏิบัติตามกฎหมาย กรมสรรพากรจะใช้พัฒนาการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้เสียภาษี เครื่องมือที่ใช้กับผู้เสียภาษีและทรัพยากรของกรมสรรพากร จิรพร สุเมธี

ประสิทธิ์ (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เป็นประเภทความเสี่ยงของ ความเสี่ยงที่กิจการต่างๆ มีความคุ้นเคยน้อยกว่า ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านการเงิน และความรุนแรงของผล กระทบอาจจะกระทบต่อความคงอยู่ของกิจการใน ระยะยาว เพราะเป็นเรื่องมีปัจจัยเสี่ยงส่วนหนึ่งมา จากการกำหนด โดยหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับ กิจการจากภายนอก เพราะเป็นเรื่องของกฎหมาย กฎระเบียบด้านการเสียภาษี การบริหารความเสี่ยง ด้านการกำกับการปฏิบัติตามเกณฑ์ ประกอบด้วย การบริหารเบื้องต้น ด้วยการเพิ่มความระมัดระวัง ความผิดพลาดในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่มีการ บังคับใช้ภายในองค์กรหรือจากหน่วยการภายนอกที่ กำกับกิจการอยู่ และการบริหารในเชิงรุกที่ ครอบคลุมถึงความคาดหวังที่ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่ม ต่างๆ มีต่อกิจการอย่างพอเพียงจนทำให้มีความ มั่นใจในการดำเนินของกิจการ รวมทั้งกรม สรรพากรด้วย ดังนั้น กระบวนการ การเปลี่ยนแปลงที่ทำให้การจัดเก็บภาษีดีขึ้นในทุกๆ ด้าน มีการจัดลำดับความสำคัญของการเสียภาษี ก่อนการยื่นแบบแสดงรายการ เป็นการดำเนินการ เพื่อให้การคำนวณภาษีอากรที่ต้องเสียหรือนำส่ง และการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอากรเป็นไปโดยถูก ต้อง ครบถ้วน ตามที่กฎหมายกำหนดตั้งแต่ช่วง เวลาที่ยื่นแบบแสดงรายการ โดยผู้มีหน้าที่เสีย ภาษีอากร เป็นขบวนการ PAA (Pre-Assessment Agreement) ซึ่งเป็นเครื่องมือหนึ่งภายใต้หลัก การ CRM ที่กรมสรรพากรอยู่ในช่วงศึกษาเพื่อนำ มาใช้ในประเทศไทย เป็นเครื่องมือในเชิงป้องกัน ปัญหาความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้เสียภาษี หรือนำส่งภาษีอากร โดยส่งเสริมให้เกิดความถูก ต้อง ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด ตั้งแต่ก่อน เวลาที่ยื่นแบบแสดงรายการ เพื่ออำนวยความสะดวก

สะดวกให้เกิดความโปร่งใส น่าเชื่อถือ และเป็น ธรรม ตามประมวลรัษฎากร สรุศักดิ์ จารุวรรณสถิต (2556) ได้กล่าวถึง PAA มีผลกระทบอย่างไรกับ สำนักงานบัญชีและผู้ประกอบการSMEs แนวคิดที่กรม สรรพากรใช้หลักการตรวจภาษีอากรเบื้องต้นโดย ใช้ PAA นั้นหลักการตรวจภาษีเบื้องต้น จะตรวจ รายการดังนี้ การตรวจสอบรายการที่เกี่ยวข้องกับ ธนาคาร จาก Bank Statement เพื่อพิสูจน์ความ ถูกต้องของรายการที่บันทึกบัญชี โดยเน้นความ ถูกต้องตั้งแต่การบันทึกบัญชีธุรกรรมแรกๆ รวมถึง การจัดทำรายงานตามที่กรมสรรพากรกำหนด 1.ทะเบียนรายการรับจ่ายผ่านธนาคาร 2. รายการ กระทบยอดรายรับตามแบบภ.ง.ด. 50 และรายรับ ตามแบบภ.พ.30 3. การจัดทำทะเบียนทรัพย์สิน 4. การจัดทำรายงานภาษีซื้อ และรายงานภาษีขาย และการให้ความร่วมมือแก่ทางราชการ ถึงแม้กรม สรรพากรยังไม่ใช้การบังคับให้จัดทำก็ตาม แต่ให้ผู้ ประกอบการสมัครใจเข้าร่วมโครงการเอง แต่นั่นก็ หมายถึงหลักการตรวจสอบภาษีแบบใหม่ ที่กรม สรรพากรใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจ รวมทั้งแนว โนม์และทิศทางการเปลี่ยนแปลงของกระแส โลกาภิวัตน์ เป็นการเสริมสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน ด้วยมาตรฐานการบริหารจัดเก็บภาษีอากรที่มี ประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ของภารกิจของกรมสรรพากร เพื่อ เสริมสร้างระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากรและ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากร ที่ มุ่งเน้นการบริการให้ผู้เสียภาษีอากรเกิดความ สัมครใจในการเสียภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง ตั้งแต่ ก่อนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร

เครือข่ายผู้มีส่วนร่วมในโครงการ CRM ประกอบไปด้วย ผู้เสียภาษีอากร สำนักงานบัญชี NEW TA เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร มีการปฏิบัติงาน ที่ประสานกันเพื่อให้เกิดคุณภาพ ซึ่งผู้เสียภาษี

ปฏิบัติงานโดยการเสียภาษีถูกต้อง ตั้งแต่การคำนวณภาษี ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี ปฏิบัติหน้าที่ประมวลรัษฎากรกำหนดได้ถูกต้อง เช่น การจัดทำบัญชีพิเศษ การจดทะเบียน การยื่นแบบ การขอคืนภาษี เป็นต้น ส่วนสำนักงานบัญชีก็สามารถดำเนินการแทนผู้เสียภาษีอากรเพื่อให้เสียภาษีอากรได้ และปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดได้อย่างถูกต้อง สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้เสียภาษี ส่วนของ NEW TA จะกำกับดูแลผู้เสียภาษีอากรตลอดทั้งปี ในเชิงตรวจสอบความถูกต้องตั้งก่อนยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีทุกประเภทตามที่ประมวลรัษฎากรกำหนด พร้อมให้คำปรึกษาหารือแก่ลูกค้าเพื่อความถูกต้อง และสุดท้ายเป็นส่วนของผู้เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ตรวจสอบความถูกต้องในการเสียภาษีของผู้เสียภาษี ตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ประมวลรัษฎากรกำหนดของผู้เสียภาษี พร้อมให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้เสียภาษี สิ่งสำคัญของความถูกต้องในการเสียภาษีต้องเริ่มตั้งแต่ก่อนการยื่นแบบแสดงรายการ ควรกำหนดให้มีมาตรฐานองค์ความรู้ทางด้านภาษีเดียวกัน ถ้าปฏิบัติงานได้ดังกล่าวข้างต้น ก็จะมีเป็นรางวัลเชิดชูเกียรติ ผู้เสียภาษีอากร เป็นผู้เสียภาษีอากรที่ดี สำนักงานบัญชีเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีเป็นผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีคุณภาพ ส่วนเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จะเป็นผู้มีวิชาชีพที่ดี สุจริต โปร่งใส ยุติธรรม

หลักการเกี่ยวกับ PAA เป็นเครื่องมือหนึ่งที่กรมสรรพากรนำมาใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร โดยหลักการบริหารความเสี่ยง เป็นเครื่องมือที่มีแนวคิดจาก Horizontal Monitoring ของประเทศเนเธอร์แลนด์ ซึ่งได้มีการศึกษาเครื่องมือนี้มานานกว่า 10 ปี เป็นการให้ความเชื่อมั่นและความแน่นอนกับผู้เสียภาษีก่อนการยื่นแบบแสดง

รายการ เป็นการร่วมกันทำงานกับผู้เสียภาษีในลักษณะปัจจุบันและอนาคต เป็นหนึ่งในเครื่องมือประเภทป้องกันที่เหมาะสมกับผู้เสียภาษีอากรที่ดี เป็นการให้บริการส่งเสริมผู้เสียภาษีที่ดี ให้ปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีได้อย่างถูกต้อง เน้นหลักการสู่ความสำเร็จ ในส่วนที่เกี่ยวกับความไว้วางใจ ความเข้าใจ และความโปร่งใส แนวทางในการแก้ปัญหาที่จะนำ PAA มาใช้ การปรับทัศนคติของผู้เสียภาษีที่กลัวการถูกตรวจสอบ ปรับทัศนคติเป็นความร่วมมือระหว่างกัน ถือเป็นความร่วมมือกันดำเนินการเกี่ยวกับการประกันความเสี่ยง (QA) ที่ไม่ใช่การจับผิดระหว่างกัน การปรับความรวดเร็วในการให้บริการ เน้นระบบการให้คำปรึกษาหารือด้านภาษีอากร การเผยแพร่องค์ความรู้ด้านภาษีอากร ระบบการคืนเงินภาษีอากรต้องลงทุนในระบบ IT ที่ทันสมัย การแก้ปัญหาเกี่ยวกับเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 13 หลัก เร่งผลักดันให้การบริหารจัดการเก็บภาษีอากรแนวใหม่ของกรมสรรพากรเป็นวาระแห่งชาติ

แนวทางการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า ต่องานบริการ ตรวจสอบและรับรองบัญชี

มีนักวิจัยหลายท่านทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าในงานบริการ เพื่อดูว่ามีปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า Ismail, Haron, Ibrahim, and Isa (2006) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพงานบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความจงรักภักดีต่อสำนักงานสอบบัญชี โดยศึกษาความสัมพันธ์ที่ได้มาจากการสังเกตบริษัทของมาเลเซียที่มีการใช้บริการตรวจสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ที่เรียกว่า Big 4 และบริษัทที่ไม่ใช่ Big 4 พบว่า บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในสิ่งที่มองเห็นได้ชัดเจน สัมผัสได้ สิ่งที่ลูกค้าไม่มีความพึงพอใจมาก

ที่สุดคือมุมมองด้านความรู้สึก ความพึงพอใจของลูกค้าจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีและจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กร พร้อมการกลับมาใช้บริการซ้ำ Parasuraman, Berry, and Zeithml (1991) ทำการวิจัยเรื่องวิธีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพงานบริการ (SERVQUAL) เป็นปรัชญาเชิงวิชาการที่ประกอบไปด้วยองค์ความรู้ใช้ในการพัฒนาคุณภาพของการบริการ พบว่า ลูกค้าพิจารณา 5 ปัจจัยในการประเมินคุณภาพของงานบริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ การรับประกัน ความเอาใจใส่ ความมีตัวตน กล่าวคือความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นความสามารถที่จะสร้างบริการที่ไว้วางใจในคำมั่นสัญญาที่ให้กับลูกค้าได้ ความรับผิดชอบต่อ (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยลูกค้าและให้บริการได้ตลอดเวลา การรับประกัน (Assurance) เป็นความรู้ในการให้บริการผสานกับมารยาทและความสามารถในการทำให้เชื่อถือและความมั่นใจในคุณภาพความเอาใจใส่ (Empathy) การให้ความสำคัญต่อลูกค้า คือการดูแลที่ให้ลูกค้าแต่ละรายประทับใจ ความมีตัวตน (Tangible) เป็นรูปลักษณะของบริษัท เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และเอกสาร Percy (1997) ได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการเงินต่อผู้ตอบบัญชีจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องหลายเรื่อง สรุปได้ถึงความคาดหวังดังนี้ 1. ผู้ใช้บริการเงินคาดหวังให้ผู้ตอบบัญชีแสดงความเห็นต่อการเงินว่ามีความถูกต้องและเชื่อถือได้ในระดับที่เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจหรือไม่ 2. ผู้ใช้บริการเงินคาดหวังให้ผู้ตอบบัญชีเตือนผู้ให้บริการเงินถึงความเสี่ยงและความไม่แน่นอนที่อาจนำไปสู่การล้มละลายของกิจการ 3. ผู้ใช้บริการเงินคาดหวังให้ผู้ตอบบัญชีรายงานว่าการดำเนินการโดยถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ 4. ผู้ใช้บริการเงินคาดหวัง

หวังว่าผู้ตอบบัญชีสามารถค้นพบการทุจริตที่มีสาระสำคัญและคาดหวังผู้ตอบบัญชีรายงานคณะกรรมการในเรื่องประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในของกิจการเพื่อลดความเสี่ยงของการทุจริตและข้อผิดพลาด 5. ผู้ใช้บริการเงินคาดหวังว่าผู้ตอบบัญชีต้องรับผิดชอบต่อความเชื่อถือได้ของข้อมูลในรายงานประจำปี ทั้งส่วนที่เป็นข้อมูลทางการเงินและส่วนที่ไม่ใช่ข้อมูลทางการเงิน โดยไม่ยอมให้ผู้บริหารแสดงข้อมูลที่บิดเบือนจากข้อเท็จจริงในรายงานประจำปี 6. ผู้ใช้บริการเงินคาดหวังว่าผู้ตอบบัญชีต้องมีความเป็นอิสระ มีความสามารถระดับมืออาชีพ ปฏิบัติงานโดยมีจุดยืน โดยไม่คำนึงผลประโยชน์ทางการค้า Porter (1990) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างทางทัศนคติของผู้ตอบบัญชีและผู้ให้บริการเงินเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ตอบบัญชี ผลการศึกษาพบว่า “มีความแตกต่างทางทัศนคติเกิดขึ้นจริง กล่าวคือ ผู้ใช้บริการเงินคิดว่าผู้ตอบบัญชีควรปฏิบัติตนเป็นยามคอยเฝ้าระวังการทุจริตในองค์กรและส่งสัญญาณเตือนภัยให้กับสังคม ในขณะที่ผู้ตอบบัญชีไม่ได้คิดเช่นนั้น เนื่องจากคิดว่าตนไม่ได้มีหน้าที่ในการตรวจพบหรือป้องกันการทุจริต แต่มีหน้าที่แสดงความเห็นต่อการเงินและรายงานเบาะแสการทุจริตที่พบในการปฏิบัติงานตรวจสอบ เพื่อแสดงความเห็นต่อผู้บริหารดังกล่าว” ธัชชัย จินต์แสวง (2552 , น 3 -10) จากงานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ตอบบัญชีภาชีอากรต่อคำสั่งของกรมสรรพากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การรายงาน การตรวจสอบและการรับรองบัญชี พบว่าผู้ตอบบัญชีภาชีอากรแต่ละภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และความเข้าใจที่มีต่อการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาชีอากรเป็นอย่างดี และตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ตอบบัญชีภาชีอากรก็เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการ

ขอยืนยันยอดใบกำกับภาษีซื้อ นอกจากนี้ US General Accounting Office : GAO (2003) รายงานว่าคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบมักใช้เป็นเกณฑ์ในการเลือกผู้สอบบัญชี จะมีการส่งผลให้ใช้บริการซ้ำและมีการใช้บริการด้านอื่นๆนอกเหนือจากบริการด้านการตรวจสอบด้วย เช่น งานด้านภาษีและด้านกฎหมาย เป็นต้น

จากแนวการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการตรวจสอบและรับรองบัญชี ซึ่งนักวิจัยหลายๆท่านได้ทำการวิจัยค้นพบถึงประโยชน์ที่มีต่อผู้สอบบัญชีในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นผู้สอบบัญชี หรือผู้สอบบัญชีภาษีอากร และผู้ใช้บริการ ที่นักวิจัยหลายๆท่านได้ทำการศึกษาแล้วค้นพบถึงความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับคุณภาพของงานบริการ โดยที่ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในวิชาชีพเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ มีความเต็มใจที่จะช่วยลูกค้าและให้บริการได้ตลอดเวลา ก็คือมีความรับผิดชอบต่องานอย่างเต็มที่และต่อเนื่อง การให้ความสำคัญต่อลูกค้า ดูแลลูกค้าแต่ละรายให้เกิดความประทับใจจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ จะเห็นได้ว่าจากแนวคิดของกรมสรรพากรที่จะมีผู้สอบบัญชีภาษีอากรแนวใหม่ ซึ่งจะให้ความสำคัญต่อลูกค้าโดยจะเป็นเสมือน ที่ปรึกษาด้านภาษีอากรตลอด นอกจากการเป็นผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีเท่านั้น

จากมุมมองของผู้เขียนนอกจากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น บทความนี้น่าจะเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพากร ที่จะนำ NEW TA ไปใช้ในการพัฒนาเพื่อเป็นเครือข่ายในการเก็บภาษีอากรต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้ผู้เสียภาษีอากรเกิดความพึงพอใจ และเต็มใจที่จะเสียภาษีอย่างถูกต้องครบถ้วน ต่อไปในอนาคต

ความแตกต่างระหว่างผู้สอบบัญชีภาษีอากรเดิมกับผู้สอบบัญชีภาษีอากรใหม่ (NEW TA)

ทั้งผู้สอบบัญชีภาษีอากรเดิมและผู้สอบบัญชีภาษีอากรใหม่ (NEW TA) ที่ผ่านการทดสอบความรู้ซึ่งจัดสอบโดยกรมสรรพากร จะได้รับการขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร จากอธิบดีกรมสรรพากร ส่วนความแตกต่างกันระหว่างผู้สอบบัญชีภาษีอากรเดิมกับ NEW TA มี 4 ด้าน ดังนี้

1. การขึ้นทะเบียนผู้สอบบัญชีภาษีอากรเดิมต้องเป็นผู้ที่ขึ้นทะเบียนและได้รับใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร ตามคำสั่งกรมสรรพากรที่ ท.ป. 98/2544 กำหนดวิชาที่ทำการทดสอบมี 3 วิชา วิชาการบัญชี วิชาการสอบบัญชี วิชาความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ส่วน NEW TA มีแนวคิดกำหนดวิชาที่จะทำการทดสอบ 6 วิชา วิชาการบัญชี วิชาการสอบบัญชี ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ภาษีธุรกิจเฉพาะ และผู้ที่สามารถเป็น NEW TA ได้อีก คือ ผู้สอบบัญชีภาษีอากรเดิม และผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ที่ผ่านการอบรมเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด และผู้ทรงคุณวุฒิตามที่กฎหมายกำหนด
2. สิทธิในการปฏิบัติงาน ผู้สอบบัญชีภาษีอากร สามารถตรวจสอบและรับรองงบการเงิน ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท และหรือมีรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท และหรือ

มีสินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท ซึ่งเป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ส่วน NEW TA สิทธิในการปฏิบัติงาน กรมสรรพากรมีแนวคิดที่จะให้ลงลายมือชื่อรับรองคู่กับผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี

3. หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กรมสรรพากรกำหนดตาม คำสั่งกรมสรรพากรที่ ท.ป.122/2545 สำหรับการตรวจสอบห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดเล็ก ส่วน NEW TA แนวทางการปฏิบัติงาน คือการกำกับดูแลให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรตลอดทั้งปี ในเชิงตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของการคำนวณภาษีอากรที่ต้องเสียหรือนำส่ง และการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอากรเป็นไปโดยถูกต้อง ครบถ้วน ตามที่ประมวลรัษฎากรกำหนด ตั้งแต่ช่วงเวลาก่อนยื่นแบบแสดงรายการ ให้คำปรึกษาหารือแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความถูกต้องตั้งแต่ก่อนยื่นแสดงรายการ
4. การรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชี ผู้สอบบัญชีภาษีอากรเดิม จัดทำรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีตามที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนดไว้ใน คำสั่งกรมสรรพากรที่ ท.ป. 122/2545 สำหรับการตรวจสอบห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดเล็ก ส่วน NEW TA การจัดทำรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชี ยังอยู่ระหว่างการผลักดันกฎหมาย

สรุปและข้อเสนอแนะ

ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ ทักษะทางวิชาชีพ คุณค่าแห่งวิชาชีพ จรรยาบรรณและเจตคติในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ จะส่งผลให้เกิดศักยภาพในการทำงาน และการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องจะทำให้ผู้สอบบัญชีมีความชำนาญในวิชาชีพมากขึ้นก็จะสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้อย่างดี ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ความมั่นใจในการทำงานของ NEW TA ผลที่ตามมา ก็คือจะเกิดความพึงพอใจต่อผู้เสียภาษี ดังนั้นแนวทางการสร้างความพึงพอใจในด้านต่างๆดังนี้ 1. ผู้เสียภาษีจะเสียภาษีได้ถูกต้อง 2. ไม่ต้องโดนบทกำหนดโทษทางกฎหมายคือ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม 3. เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้เสียภาษี 4. ผู้เสียภาษีจะมีความเต็มใจในการเสียภาษีและเสียภาษีได้ครบถ้วน 5. การปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรเน้นผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี

เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ มีความรับผิดชอบเพราะต้องปฏิบัติงานตลอดปี มีความเอาใจใส่ โดยต้องดูแลการเสียภาษีให้ถูกต้อง ครบถ้วนก่อนที่จะยื่นแบบแสดงรายการต่อกรมสรรพากร สิ่งที่สำคัญเกี่ยวกับ NEW TA ก็คือต้องดูแลเอาใจใส่ลูกค้าตลอดปีภาษี กรมสรรพากรก็มีการเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือพร้อมเทคโนโลยี ในการนำแนวคิดการบริหารการจัดเก็บภาษีแนวใหม่เพื่อให้พร้อมกับการทำงาน การที่กรมสรรพากรจะนำการบริหารการจัดเก็บภาษีแนวใหม่มาใช้ในการจัดเก็บภาษีอากรให้เกิดคุณภาพและเกิดความพึงพอใจในการใช้ NEW TA เป็นเครือข่ายช่วยนั้น กรมสรรพากรต้องประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้เสียภาษีเห็นถึงประโยชน์ทุกด้านในส่วนที่ดีและส่วนที่ต้องปรับปรุงให้มาก

ขึ้น เห็นประโยชน์จากการใช้บริการจาก NEW TA
ว่าจะช่วยให้ การเสียภาษีได้อย่างถูกต้อง และครบ
ถ้วน และยังเป็นการส่งเสริมทำให้วิชาชีพนี้มีความ
ก้าวหน้าและเป็นที่ยอมรับในวงการวิชาชีพ

ส่วนของกรมสรรพากรที่มีแนวทางการ
สนับสนุนการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่
กรมสรรพากรได้จัดการแผนงานด้านระบบ
สารสนเทศในอนาคต โดยให้ผู้เสียภาษี ยื่นแบบ
ผ่านระบบ Internet เพื่อให้มีฐานข้อมูลใช้งานร่วม
กันระหว่างกรมศุลกากร กรมสรรพาสาไมต์
กรุงเทพมหานคร การไฟฟ้า การประปา เป็นต้น
กรมสรรพากรยังร่วมมือกับ Software
House ภายในประเทศ 20 ราย เช่น Express ,
Formula , All in one , Presort , Ban Chiang,
C-Smile เป็นต้น เพื่อพัฒนาโปรแกรมบัญชีให้
สามารถที่จะนำเข้าสู่ข้อมูลบัญชีเชื่อมต่อกับกรมสรรพ
ากรเพื่อยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี เช่น
รายงานภาษีซื้อ รายงานภาษีขาย รูปแบบใหม่
ที่ต้องระบุเลขประจำตัวผู้เสียภาษีรายตัวของผู้ซื้อ
ผู้ขาย การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นเครื่อง
มือที่สำคัญในการบริหารจัดการภาษีอากรแนวใหม่
ที่กรมสรรพากรจะมีข้อมูลผู้เสียภาษีรายตัว โดยใช้
เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 13 หลัก และ
สามารถเชื่อมโยงการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคลบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม
ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย อากร
แสตมป์ เพื่อทำการ Cross Check, Matching,
Supply Chain Logistic กับบัญชีรายตัวผู้เสียภาษี
ผู้ประกอบการต้องศึกษาและเตรียมความพร้อมใน
ปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษีอากรอย่างถูกต้อง และ
นำส่งโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำเข้าสู่ระบบ
สารสนเทศของกรมสรรพากรเพื่อดำเนินการทำ
Matching & Supply Chain ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2544). คำสั่งกรมสรรพากร ที่ ท.ป.98/2544 เรื่อง กำหนดคุณสมบัติ การทดสอบ การขอขึ้น ทะเบียน การออกใบอนุญาต การอบรม การต่ออายุ และการขอออกใบแทนใบอนุญาต เป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร ตามมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากร . 12 มีนาคม 2544.
กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร
- กรมสรรพากร. (2544). ประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับการตรวจสอบและรับรองบัญชี เรื่องกำหนด ระเบียบ เกี่ยวกับการตรวจสอบและรับรองบัญชีตามมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากร 12 มีนาคม พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร
- กรมสรรพากร. (2545). คำสั่งกรมสรรพากรที่ ท.ป.122/2545 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน และการ รายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ตามมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากร 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร
- จิรพร สุเมธีประสิทธิ์. (2555). Compliance Risk Management – บริหารความเสี่ยงด้านกำกับการ ปฏิบัติตามกฎหมาย. สืบค้น 18 มิ.ย. 2557, จาก <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=790453>.
- ชัชวิทย์ คำภรณ์, ปทุกันท์ อุตสาหะวานิชกิจ, และ นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์. (2554). ผลกระทบของ ความรู้ความสามารถทางการบัญชี และประสบการณ์ ด้านการสอบบัญชี ที่มีต่อความสำเร็จ ในการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (3), 29-38.
- ชัยนรินทร์ วีระสถาณิษฐ์. (2548). International Education Standards (IES). สมาคมนักบัญชี และผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย, 1(4), 1-12.
- ธัชชัย จินต์แสวง. (2552). ความคิดเห็นของผู้สอบบัญชีภาษีอากรต่อคำสั่งของกรมสรรพากรเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน การรายงาน การตรวจสอบและการรับรองบัญชี. ใน การประชุมวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (น.3-10). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร. (2554). การสอบบัญชี. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทีพี เอ็นเพรส.
- สุเทพ พงษ์พิทักษ์. (2555). การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่. สืบค้น 12 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://www.taxauditor.or.th>.
- สุรศักดิ์ จารุวรรณสถิต.(2556). PAA ,มีผลกระทบอย่างไรกับสำนักงานบัญชีและผู้ประกอบการSMEs. สืบค้น18 มิ.ย. 2557, จาก <http://www.tacthai.com/ArticleleInfo.aspx?ArticleTypeID=2206&ArticleTypeID=6669>
- ศูนย์บริหารความเสี่ยง. (2556). การบริหารจัดการเก็บภาษีอากร โดยหลักการบริหารความเสี่ยง CRM. วารสารความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร สรรพากรสาส์น, 45-63.

- US General Accounting Office:GAO. (2003). *Accounting firm consolidation: selected large public company views on audit fees, quality, independence, and choice.* report to the Senate Committee on Banking Housing and Urban Affair and the House Committee on Financial Services, September.
- Ismail, I., Haron, H, Ibrahim, D, & Isa, S. (2006). Service Quality, Client Satisfaction and loyalty towards Audit Firms – Perceptions of Malaysian Public Listed Companies. *Managerial Auditing Journal*, 21(7), 738-756.
- Percy,J.P. (1997). Auditing and Corporate Governance—a Look Forward into the 21st Century. *International Journal of Auditing*. 1,(1), 3-12.
- Parasuraman, A, Berry, L. and Zeithml. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 42-50.
- Porter, B.A. (1990). *The Audit expectation-performance gap and role of external auditors in society.* Unpublished Ph.D. Dissertation: New Zealand.