

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษารุ่นนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ ประการที่หนึ่งเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง ประการที่สองเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง และประการที่สามเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี และการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

3.1 โครงสร้างระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางได้ดำเนินการตามนโยบายในการปฏิบัติงานแนวใหม่ของกรมสรรพากรเมื่อ 1 ตุลาคม 2544 โดยโครงสร้างระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีรายละเอียดดังนี้

1) วัตถุประสงค์ของการกำกับดูแล

1.1) เพื่อควบคุมและติดตามผู้ประกอบการทุกรายที่ต้องกำกับดูแลขึ้นแบบแสดงรายการภาษีโดยแสดงรายได้หรือเงินได้และชำระภาษีในปัจจุบันถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงของการประกอบกิจการ

1.2) สามารถจัดเก็บภาษีได้ถูกต้องครบถ้วนเป็นปัจจุบัน

1.3) ไม่ก่อให้เกิดหนี้ภาษีอากรค้าง

1.4) พิจารณาคืนภาษี ตรวจสอบภาษีและการให้บริการด้านภาษีอากร

2) หน้าที่ของทีมกำกับดูแล

2.1) ให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการที่ได้รับมอบหมาย

2.2) ดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการก่อนและหลังพ้นกำหนดขึ้นแบบแสดง

รายการทุกประเภทภาษี

- 2.3) วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี
 - 2.4) ปรับปรุงฐานข้อมูลบนระบบเครือข่ายรัฐบาลให้เป็นปัจจุบัน
 - 2.5) ออกตรวจสภาพกิจการของผู้ประกอบการเพื่อให้เห็นสภาพข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการของผู้ประกอบการที่กำลังดูแล
 - 2.6) ตรวจสอบภาษีและพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี
 - 2.7) ตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี
- 3) ผู้ประกอบการที่ต้องกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีผู้ประกอบการที่ต้องกำกับดูแลจำนวนทั้งสิ้น 20,101 ราย โดยแยกออกได้ดังนี้
- 3.1) ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มทั้งสำนักงานใหญ่หรือสาขาไม่ว่าจะแยกยื่นหรือยื่นรวม ณ สถานที่ใด จำนวน 2,497 ราย โดยแยกเป็นผู้ประกอบการบุคคลธรรมดาจำนวน 1,112 ราย และผู้ประกอบการนิติบุคคลจำนวน 1,385 ราย
 - 3.2) ผู้ประกอบการนิติบุคคลไม่มีหน้าที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มทั้งสำนักงานใหญ่และสาขาในท้องที่อื่นจำนวน 921 ราย
 - 3.3) ผู้ประกอบการบุคคลธรรมดาที่ไม่มีหน้าที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน 16,683 ราย
- 4) การจัดตั้งทีมกำกับดูแล
- ทีมกำกับดูแลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางประกอบด้วย 4 ทีมใหญ่ และในแต่ละทีมใหญ่ประกอบด้วย 3 ทีมย่อยโดยกำหนดให้แต่ละทีมใหญ่มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 10 คน ให้เจ้าหน้าที่ระดับ 7-8 เป็นหัวหน้าทีมใหญ่ และเจ้าหน้าที่ระดับ 5-6 เป็นหัวหน้าทีมย่อย เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 40 คน ซึ่งจะได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลผู้ประกอบการแยกตามประเภทกิจการดังนี้
- 4.1) ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีทีมที่ 1 ดูแลประเภทกิจการอุตสาหกรรมการผลิตเซรามิก กิจการผลิตและจำหน่ายสุรา กิจการจำหน่ายรถยนต์ กิจการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด เป็นต้น ซึ่งมีจำนวนรายผู้ประกอบการที่ต้องกำกับดูแลทั้งสิ้น 1,087 ราย
 - 4.2) ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีทีมที่ 2 ดูแลประเภทกิจการจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง กิจการอุตสาหกรรมการผลิตอาหาร กิจการจำหน่ายยางและอะไหล่รถยนต์ กิจการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น ซึ่งมีจำนวนรายผู้ประกอบการที่ต้องกำกับดูแลทั้งสิ้น 1,094 ราย
 - 4.3) ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีทีมที่ 3 ดูแลประเภทกิจการอุตสาหกรรมการผลิตผลิตภัณฑ์ไม้ กิจการเหมืองแร่ดินขาว กิจการจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า กิจการขนส่ง เป็นต้น ซึ่งมีจำนวนรายผู้ประกอบการที่ต้องกำกับดูแลทั้งสิ้น 1,357 ราย

4.4) ทีมกำกับดูแลผู้เสียหายทีมที่ 4 เป็นทีมกำกับดูแลพิเศษ โดยดูแลผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดาขนาดเล็กที่ยังไม่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งมีจำนวนรายชื่อผู้ประกอบการที่ต้องกำกับดูแลทั้งสิ้น 16,563 ราย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษามี 2 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียหายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง จำนวน 40 คน
- 2) กลุ่มผู้เสียหายที่อยู่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเฉพาะรายชื่อผู้ประกอบการบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตท้องที่จังหวัดลำปาง จำนวนทั้งสิ้น 2,497 ราย (ข้อมูล ณ 30 สิงหาคม 2547)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามี 2 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มที่ 1 จะทำการศึกษาจากประชากรในกลุ่มที่ 1 ทุกราย
- 2) กลุ่มที่ 2 เลือกมาจากประชากรในกลุ่มที่ 2 โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จำนวน 100 ราย โดยเลือกจากผู้ประกอบการบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม 50 ราย จากทั้งหมด 1,112 ราย และผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม 50 ราย จากทั้งหมด 1,385 ราย

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ

3.3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ให้เรียบร้อยแล้วมีที่มาดังนี้

- 1) ข้อมูลภายในหน่วยงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง ประกอบด้วย
 - 1.1) ข้อมูลผลการจัดเก็บภาษีอากร ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2540 - 2547 จากรายงานสถิติการจัดเก็บรายได้ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง
 - 1.2) ข้อมูลประมาณการจัดเก็บภาษีอากรที่กรมสรรพากรกำหนด ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2540 - 2547 จากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง
 - 1.3) ข้อมูลงบประมาณรายจ่าย ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2540 - 2547 จากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง
 - 1.4) ข้อมูลอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2540 - 2547 จากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

2) ข้อมูลภายนอกหน่วยงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง คือข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปี 2540 - 2547 จากธนาคารแห่งประเทศไทย

3.3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลขึ้นมาใหม่ โดยวิธีการออกแบบสอบถามเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดกับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย

1) กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยแบบสอบถามแบ่งรายละเอียดออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สาขาการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด ได้แก่ ปัญหาและแนวทางแก้ไขในด้านการตรวจสอบภาษี ด้านการตรวจคืนภาษี และปัญหาอื่นๆในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด ได้แก่ ข้อดี / ข้อเสียของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการและการปรับปรุงระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2) กลุ่มผู้ประกอบการนิติบุคคลและบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยแบบสอบถามแบ่งรายละเอียดออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจการ ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทผู้เสียภาษีของกิจการ ประเภทกิจการ ระยะเวลาการประกอบการจัดทำบัญชี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทัศนคติของผู้ประกอบการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด ได้แก่ ข้อดี/ข้อเสียของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการและการปรับปรุงระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.4 วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษาได้แยกตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์เป็นข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ รายงานผลการจัดเก็บภาษีอากร ข้อมูลประมาณการรายได้ ข้อมูลงบประมาณรายจ่ายและข้อมูลอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ จากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง ข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด(GPP) จากธนาคารแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2540 - 2547

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดแยกตามประเภทภาษีได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีมูลค่าเพิ่มในช่วงก่อนและหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1) วัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีกับประมาณการจัดเก็บภาษี โดยดูจากค่าดัชนีความพยายาม โดยที่

$$\text{ค่าดัชนีความพยายาม} = \frac{\text{ภาษีที่จัดเก็บได้}}{\text{ประมาณการจัดเก็บภาษี}}$$

ถ้าหากค่าดัชนีความพยายามมีค่ามากกว่า 1 แสดงว่าการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีมีประสิทธิภาพสูง แต่ถ้าค่าดัชนีความพยายามมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่าการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีมีประสิทธิภาพต่ำ และหากค่าดัชนีความพยายามช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีค่าสูงกว่าช่วงก่อน ใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี แสดงว่าการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพสูง

แต่ถ้าค่าดัชนีความพยายามช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีค่าต่ำกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี แสดงว่าการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพต่ำ ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข

2.2) วัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดลำปาง(GPP)

ถ้าหากผลจัดเก็บภาษีต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดลำปาง(GPP) ช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีสัดส่วนสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี แสดงว่าการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพสูง

แต่ถ้าผลจัดเก็บภาษีต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดลำปาง (GPP) ช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีมียกส่วนต่ำกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี แสดงว่าการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพต่ำ ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข

2.3) วัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบรายจ่ายในการจัดเก็บภาษีต่อผลจัดเก็บภาษี

ถ้าหากรายจ่ายในการจัดเก็บภาษีช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีมียกส่วนต่ำกว่าช่วงก่อนในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี แสดงว่าการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพสูง

แต่ถ้ารายจ่ายในการจัดเก็บภาษีช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีมียกส่วนสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี แสดงว่าการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพต่ำ ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข

2.4) วัดประสิทธิภาพจากการเปรียบเทียบผลจัดเก็บภาษีต่ออัตรากำลังกำลังเจ้าหน้าที่

ถ้าหากผลจัดเก็บภาษีต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีมียกส่วนสูงกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี แสดงว่าการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพสูง

แต่ถ้าผลจัดเก็บภาษีต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ช่วงหลังใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีมียกส่วนต่ำกว่าช่วงก่อนใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี แสดงว่าการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีประสิทธิภาพต่ำซึ่งควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากการออกแบบสอบถามกับผู้ปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการทดสอบความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด

2) การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แยกการวิเคราะห์ตามข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

2.1) ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยใช้ตารางความถี่และร้อยละ

2.2) ส่วนที่ 2 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ จำนวน 15 ข้อ(แบบสอบถามภาคผนวก ข) ซึ่งคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 3 คำตอบคือ ใช่, ไม่ใช่, และไม่ทราบ โดยคำถามที่รู้ให้เลือกใช่ และคำถามที่ไม่รู้หรือไม่ทราบให้เลือกไม่ใช่ / ไม่ทราบ โดยที่

คำตอบ	ค่าคะแนน
ใช่	1
ไม่ใช่ / ไม่ทราบ	0

แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำคะแนนรวมแต่ละคำถามมาเรียงลำดับโดยคำถามที่ได้รับค่าคะแนนรวมมากที่สุด ถือว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจมาก

2.3) ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 ให้เจ้าหน้าที่เลือกปัญหาที่สำคัญมา 3 อันดับ และให้เรียงลำดับความสำคัญของปัญหาจากมากไปหาน้อย โดยกำหนดค่าคะแนนให้กับลำดับความสำคัญของปัญหาจากอันดับที่ 1 ถึงอันดับที่ 3 ดังนี้

ลำดับที่	ค่าคะแนน
1	3
2	2
3	1

แล้วทำการวิเคราะห์โดยนำคะแนนรวมแต่ละปัญหามาเรียงลำดับ โดยปัญหาที่ได้คะแนนรวมมากที่สุด ถือว่าเป็นปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อระบบการกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด ซึ่งควรจะได้รับปรับปรุงแก้ไขปัญหาเพื่อให้ระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดมีประสิทธิภาพมากที่สุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิดและการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากแบบสอบถามกับผู้ประกอบการนิติบุคคลและผู้ประกอบการบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง ประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทัศนคติของผู้ประกอบการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด

2) การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แยกการวิเคราะห์ตามข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

2.1) ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยใช้ตารางความถี่และร้อยละ

2.2) ส่วนที่ 2 ประกอบด้วยคำถามความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการจำนวน 10 ข้อ (แบบสอบถามภาคผนวก ค) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 3 คำตอบคือ ใช่, ไม่ใช่ และ ไม่ทราบ โดยคำถามที่รู้ให้เลือกใช่ และคำถามที่ไม่รู้หรือไม่ทราบให้เลือกไม่ใช่ / ไม่ทราบ โดยที่

คำตอบ	ค่าคะแนน
ใช่	1
ไม่ใช่ / ไม่ทราบ	0

แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำคะแนนรวมแต่ละคำถามมาเรียงลำดับ โดยคำถามที่ได้รับค่าคะแนนรวมมากที่สุด ถือว่าผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจมาก

All rights reserved

2.3) ส่วนที่ 3 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประกอบการจำนวน 10 ข้อ (แบบสอบถามภาคผนวก ค) ซึ่งคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบคือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด โดยที่

คำตอบ	ค่าคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำคะแนนรวมแต่ละคำถามมาเรียงลำดับ โดยคำถามที่ได้รับค่าคะแนนรวมมากที่สุด ถือว่าผู้ประกอบการมีความพอใจมาก

2.4) ส่วนที่ 4 ให้ผู้ประกอบการเลือกปัญหาที่สำคัญมา 3 อันดับ และให้เรียงลำดับ ความสำคัญของปัญหาจากมากไปหาน้อย โดยกำหนดค่าคะแนนให้กับลำดับความสำคัญของปัญหา จากอันดับที่ 1 ถึงอันดับที่ 3 ดังนี้

ลำดับที่	ค่าคะแนน
1	3
2	2
3	1

แล้วทำการวิเคราะห์โดยนำคะแนนรวมแต่ละปัญหามาเรียงลำดับ โดยปัญหา ที่ได้คะแนนรวมมากที่สุด ถือว่าเป็นปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษี อย่างใกล้ชิด ซึ่งควรจะได้รับการปรับปรุงแก้ไขปัญหาเพื่อให้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีประสิทธิภาพมากที่สุด