

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัญหาที่พบในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบันของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ ได้แบ่งการวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและ
เป็นปัจจุบัน

- ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี
- ปัญหาด้านการพิจารณาคืนภาษี
- ปัญหาด้านการตรวจสอบภาษี
- ปัญหาในการกำกับดูแลทั่วไป
- ปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดของการอภิปรายผลการศึกษา มีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	7	11.67
หญิง	53	88.33
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 88.33 และเป็นเพศชายจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	22	36.67
31 – 40 ปี	26	43.33
41 – 50 ปี	12	20.00
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 26 คนคิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมา คือช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีจำนวน 22 คนคิดเป็นร้อยละ 36.67 ช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ในจังหวัดเชียงใหม่	44	73.33
ไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่	16	26.67
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 44 คนคิดเป็นร้อยละ 73.33 ภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 26.67

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	45	75.00
สูงกว่าปริญญาตรี	15	25.00
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 45 คนคิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับ 3	17	28.33
ระดับ 4	3	5.00
ระดับ 5	17	28.33
ระดับ 6	20	33.34
สูงกว่าระดับ 6	3	5.00
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับ 6 จำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 33.34 รองลงมา มีตำแหน่งระดับ 3 และระดับ 5 มีจำนวนเท่ากันคือ 17 คนคิดเป็นร้อยละ 28.33 ตำแหน่งระดับ 4 และสูงกว่าระดับ 6 มีจำนวนเท่ากันคือ 3 คนคิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

ระยะเวลา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	29	48.33
5 – 10 ปี	14	23.33
11 – 15 ปี	13	21.67
สูงกว่า 15 ปี	4	6.67
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในอยู่ในช่วงต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 48.33 รองลงมา มีระยะเวลาอยู่ในช่วง 5 – 10 ปี จำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 23.33 ช่วงระยะเวลา 11 – 15 ปี จำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 21.67 ช่วงระยะเวลาสูงกว่า 15 ปี จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 6.67

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนรายผู้ประกอบการ

จำนวนราย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 500 ราย	23	38.33
501 – 1,000 ราย	18	30.00
สูงกว่า 1,000 ราย	19	31.67
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีจำนวนรายผู้ประกอบการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงต่ำกว่า 500 ราย จำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 38.33 รองลงมา มีจำนวนรายผู้ประกอบการอยู่ในช่วงสูงกว่า 1,000 ราย จำนวน 19 คนคิดเป็นร้อยละ 31.67 มีจำนวนรายผู้ประกอบการอยู่ในช่วง 501 – 1,000 ราย จำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 30.00

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจที่รับผิดชอบ
กำกับดูแล

ประเภท	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ซื้อมา - ขายไป	21	35.00
ให้บริการ	12	20.00
ผลิต	10	16.67
ซื้อมา - ขายไป และ ให้บริการ	11	18.33
ซื้อมา - ขายไป และ ผลิต	6	10.00
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจประเภทซื้อมาขายไป จำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมากำกับดูแลการประกอบธุรกิจประเภทให้บริการ จำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 20.00 ธุรกิจประเภทซื้อมาขายไปและให้บริการ จำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 18.33 ธุรกิจประเภทผลิต จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.67 และธุรกิจประเภทซื้อมาขายไปและผลิต จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการทำงานเป็นทีม

รูปแบบ	จำนวน	ร้อยละ
แบบควบคุมอย่างเข้มงวดจากผู้บังคับบัญชา	3	5.00
แบบผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาในการทำงาน	28	46.67
แบบผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานร่วมกัน	29	48.33
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบการทำงานเป็นทีมแบบผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานร่วมกัน จำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 48.33 รองลงมาเป็นแบบผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาในการทำงาน จำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 46.67 และแบบควบคุมอย่างเข้มงวดจากผู้บังคับบัญชา จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนาและตามระดับตำแหน่ง

ระดับ ตำแหน่ง	ภูมิลำเนา				รวม	
	ในจังหวัดเชียงใหม่		ไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 3	14	31.82	3	18.75	17	28.33
ระดับ 4	1	2.27	2	12.50	3	5.00
ระดับ 5	12	27.27	5	31.25	17	28.33
ระดับ 6	14	31.82	6	37.50	20	33.34
สูงกว่าระดับ 6	3	6.82	0	0	3	5.00
รวม	44	100.00	16	100.00	60	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งในระดับ 3 และระดับ 6 เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 31.82 รองลงมามีตำแหน่งในระดับ 5 ร้อยละ 27.27 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งในระดับ 6 คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมามีตำแหน่งในระดับ 5 ร้อยละ 31.25

สรุปโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งในระดับ 6 คิดเป็นร้อยละ 33.34 รองลงมาคือ ตำแหน่งในระดับ 3 และระดับ 5 ร้อยละ 28.33

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและเป็นปัจจุบัน

2.1 ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาเกี่ยวกับการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี

ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี		ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
1. ขาดการกำหนดเป้าหมาย และแผนงานที่ชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	4 6.67	9 15.00	30 50.00	11 18.33	6 10.00	60 100.00	2.90 ปานกลาง
2. หน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	1 1.67	5 8.33	22 36.67	21 35.00	11 18.33	60 100.00	2.40 น้อย
3. แบบฟอร์มในการตรวจสภาพกิจการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล	จำนวน ร้อยละ	4 6.67	8 13.33	21 35.00	23 38.33	4 6.67	60 100.00	2.75 ปานกลาง
4. ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลในการยื่นเสียภาษีทุกประเภทภาษี	จำนวน ร้อยละ	2 3.33	13 21.67	29 48.34	14 23.33	2 3.33	60 100.00	2.98 ปานกลาง
5. ได้รับทราบระเบียบจากบันทึก คำสั่ง ข่าวด่วนน้อย ทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง	จำนวน ร้อยละ	3 5.00	9 15.00	31 51.66	10 16.67	7 11.67	60 100.00	2.85 ปานกลาง
6. คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการขออนุมัติดำเนินการ	จำนวน ร้อยละ	2 3.33	23 38.33	22 36.67	10 16.67	3 5.00	60 100.00	3.18 ปานกลาง
7. ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี	จำนวน ร้อยละ	12 20.00	28 46.67	14 23.33	6 10.00	- -	60 100.00	3.77 มาก
8. ขาดความรู้ความสามารถที่เพียงพอเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ	จำนวน ร้อยละ	5 8.33	16 26.67	24 40.00	13 21.67	2 3.33	60 100.00	3.15 ปานกลาง
9. การกำกับดูแลและติดตามการชำระภาษีของผู้ประกอบการบนระบบเครือข่ายรายการเป็นข้อมูลที่สำคัญและเป็นปัจจุบัน	จำนวน ร้อยละ	8 13.33	15 25.00	25 41.67	9 15.00	3 5.00	60 100.00	3.27 ปานกลาง
10. ไม่พบสถานประกอบการตามข้อมูลที่ได้อิงระบบเครือข่ายรายการ	จำนวน ร้อยละ	3 5.00	18 30.00	24 40.00	15 25.00	- -	60 100.00	3.15 ปานกลาง
11. ผู้ประกอบการย้ายสถานประกอบการ โดยไม่แจ้งการย้ายสถานประกอบการ	จำนวน ร้อยละ	5 8.33	16 26.67	21 35.00	15 25.00	3 5.00	60 100.00	3.08 ปานกลาง
12. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจสภาพกิจการ	จำนวน ร้อยละ	1 1.67	10 16.67	38 63.33	11 18.33	- -	60 100.00	3.02 ปานกลาง
13. ผู้ประกอบการ ไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย	จำนวน ร้อยละ	7 11.67	10 16.67	27 45.00	15 25.00	1 1.66	60 100.00	2.27 น้อย
14. ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน	จำนวน ร้อยละ	16 26.67	25 41.67	15 25.00	4 6.66	- -	60 100.00	3.88 มาก
15. ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย	จำนวน ร้อยละ	11 18.33	17 28.33	23 38.34	8 13.33	1 1.67	60 100.00	3.48 ปานกลาง
16. ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชีโดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี	จำนวน ร้อยละ	20 33.33	25 41.67	9 15.00	6 10.00	- -	60 100.00	3.98 มาก
รวม	จำนวน ร้อยละ	104 10.83	247 25.73	375 39.06	191 19.90	43 4.48	960 100.00	3.19 ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาในด้านการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ดังนี้

1. ขาดการกำหนดเป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
2. หน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.67 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับน้อย
3. แบบฟอร์มในการตรวจสอบสภาพกิจการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 38.33 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
4. ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.34 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
5. ได้รับทราบระเบียบจากบันทึก คำสั่ง ข่าวด่วนน้อย ทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.66 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
6. คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการขออนุมัติดำเนินการ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.33 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
7. ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.67 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
8. ขาดความรู้ความสามารถที่ดีพอเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
9. การกำกับดูแลและติดตามการชำระภาษีของผู้ประกอบการบนระบบเครือข่ายราชการเป็นข้อมูลที่ล่าช้าและไม่เป็นปัจจุบัน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.67 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
10. ไม่พบสถานประกอบการตามข้อมูลที่ได้จากระบบเครือข่ายราชการ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง
11. ผู้ประกอบการย้ายสถานประกอบการ โดยไม่แจ้งการย้ายสถานประกอบการ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง
12. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบสภาพกิจการ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.33 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง
13. ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับน้อย

14. ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.67 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับมาก
15. ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.34 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง
16. ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.67 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับมาก

ดังนั้น ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.19 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาอันดับแรกคือผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษีคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทนคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในระดับต่าง ๆ จำแนกตามปัญหาเกี่ยวกับการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี

ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี		ระดับตำแหน่ง					
		ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ระดับ 6	สูงกว่าระดับ 6	เฉลี่ย
1.ขาดการกำหนดเป้าหมาย และแผนงานที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.82 ปานกลาง	4.33 มาก	2.94 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	1.67 น้อย	2.90 ปานกลาง
2.หน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.38 น้อย	2.67 ปานกลาง	2.41 น้อย	2.55 ปานกลาง	1.33 น้อยที่สุด	2.40 น้อย
3.แบบฟอร์มในการตรวจสอบสภาพกิจการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.59 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	1.33 น้อยที่สุด	2.75 ปานกลาง
4.ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูล การขึ้นเสียภาษีทุกประเภทภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.18 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
5.ได้รับทราบระเบียบจากบันทึก คำสั่ง ข่าวน้อย ทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.06 ปานกลาง	4.00 มาก	2.94 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	1.33 น้อยที่สุด	2.85 ปานกลาง
6.คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการขออนุมัติดำเนินการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.29 ปานกลาง	4.33 มาก	3.41 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
7.ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการขึ้นเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.82 มาก	4.33 มาก	3.47 ปานกลาง	3.90 มาก	3.67 มาก	3.77 มาก
8.ขาดความรู้ความสามารถที่เพียงพอเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.29 ปานกลาง	2.33 น้อย	3.18 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	3.15 ปานกลาง
9.การกักตุนและติดตามการชำระภาษีของผู้ประกอบการบนระบบเครือข่ายรัฐภาคกรเป็นข้อมูลที่ล่าช้าและไม่เป็นปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.55 ปานกลาง	4.33 มาก	3.24 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง
10.ไม่พบสถานประกอบการตามข้อมูลที่ได้จากระบบเครือข่ายรัฐภาคกร	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.94 ปานกลาง	4.33 มาก	3.24 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง
11.ผู้ประกอบการย้ายสถานประกอบการโดยไม่แจ้งการย้ายสถานประกอบการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.82 ปานกลาง	4.33 มาก	3.18 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง
12.ผู้ประกอบการ ไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบสภาพกิจการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.94 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง
13.ผู้ประกอบการ ไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.41 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.27 น้อย
14.ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	4.00 มาก	4.67 มากที่สุด	3.71 มาก	3.85 มาก	3.67 มาก	3.88 มาก
15.ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.82 มาก	4.00 มาก	3.24 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง
16.ผู้ประกอบการ ไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	4.12 มาก	4.67 มากที่สุด	3.41 ปานกลาง	4.20 มาก	4.33 มาก	3.98 มาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.24 มาก	3.79 มาก	3.16 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่งมีระดับปัญหาที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ขาดการกำหนดเป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.90 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับน้อย
2. หน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.40 ระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 3 และตำแหน่งระดับ 5 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด
3. แบบฟอร์มในการตรวจสอบกิจการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.75 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 4 ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด
4. ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลการขึ้นเสี่ยภัยอากรทุกประเภทภัย มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.98 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
5. ได้รับทราบระเบียบจากบันทึก คำสั่ง ข่าวด่วนน้อย ทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.85 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด
6. คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการขออนุมัติดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.18 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
7. ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการขึ้นเสี่ยภัยอากรของผู้เสี่ยภัย มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.77 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 4 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของ

- ปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 5 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
8. ขาดความรู้ความสามารถที่เพียงพอเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.15 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับน้อย
 9. การกำกับดูแลและติดตามการชำระภาษีของผู้ประกอบการบนระบบเครือข่ายรัฐากรเป็นข้อมูลที่ล่าช้าและไม่เป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.27 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 10. ไม่พบสถานประกอบการตามข้อมูลที่ได้จากระบบเครือข่ายรัฐากร มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.15 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 11. ผู้ประกอบการย้ายสถานประกอบการ โดยไม่แจ้งการย้ายสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.08 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 12. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบสภาพกิจการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.02 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 13. ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.27 ระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยเจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 14. ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.88 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก

15. ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.48 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 และตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
16. ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.98 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 3 และตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 5 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.19 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 และตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัญหาเกี่ยวกับการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี

ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี		ภูมิลำเนา		
		ในจังหวัดเชียงใหม่	ไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่	เฉลี่ย
1.ขาดการกำหนดเป้าหมาย และแผนงานที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.84 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง
2.หน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.27 น้อย	2.75 ปานกลาง	2.40 น้อย
3.แบบฟอร์มในการตรวจสอบสภาพกิจการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.61 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง
4.ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูล การยื่นเสียภาษีทุกประเภทภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.93 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
5.ได้รับทราบระเบียบจากบันทึก คำสั่ง ข่าวด่วนน้อย ทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.66 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง
6.คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการขออนุมัติดำเนินการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.14 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
7.ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.64 มาก	4.13 มาก	3.77 มาก
8.ขาดความรู้ความสามารถที่เพียงพอเกี่ยวกับการดำเนินการของผู้ประกอบการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.18 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง
9.การกำกับดูแลและติดตามการชำระภาษีของผู้ประกอบการบนระบบเครือข่ายราชการเป็นข้อมูลที่ล่าช้าและไม่เป็นปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.09 ปานกลาง	3.75 มาก	3.27 ปานกลาง
10.ไม่พบสถานประกอบการตามข้อมูลที่ได้จากระบบเครือข่ายราชการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.14 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง
11.ผู้ประกอบการย้ายสถานประกอบการโดยไม่แจ้งการย้ายสถานประกอบการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.11 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง
12.ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบสภาพกิจการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.02 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง
13.ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.07 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	2.27 น้อย
14.ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.86 มาก	3.94 มาก	3.88 มาก
15.ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.41 ปานกลาง	3.69 มาก	3.48 ปานกลาง
16.ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชีโดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.93 มาก	4.13 มาก	3.98 มาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.12 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาแต่ละแห่งมีระดับปัญหาที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ขาดการกำหนดเป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.90 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้ อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
2. หน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.40 ระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาไม่ได้ อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับน้อย
3. แบบฟอร์มในการตรวจสอบสภาพกิจการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.75 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้ อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
4. ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.98 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้ อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
5. ได้รับทราบระเบียบจากบันทึก คำสั่ง ข่าวด่วนน้อย ทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.85 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้ อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
6. คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการขออนุมัติดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.18 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้ อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
7. ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.77 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้ อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
8. ขาดความรู้ความสามารถที่พึงพอเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.15 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้ อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
9. การกำกับดูแลและติดตามการชำระภาษีของผู้ประกอบการบนระบบเครือข่ายราชการเป็นข้อมูลที่ล่าช้าและไม่เป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.27 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปาน

- กลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
10. ไม่พบสถานประกอบการตามข้อมูลที่ได้จากระบบเครือข่ายราชการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.15 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 11. ผู้ประกอบการย้ายสถานประกอบการ โดยไม่แจ้งการย้ายสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.08 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 12. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจสภาพกิจการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.02 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 13. ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.27 ระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 14. ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.88 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
 15. ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.48 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 16. ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.98 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.19 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ปัญหาด้านการพิจารณาคืนภาษี

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการพิจารณาคืนภาษี

ปัญหาด้านการพิจารณาคืนภาษี		ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
1.ขาดการกำหนดเป้าหมาย และแผนงานที่ชัดเจน	จำนวน ร้อยละ	1 1.67	13 21.67	25 41.66	20 33.33	1 1.67	60 100.00	2.88 ปานกลาง
2.ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีทุกประเภท	จำนวน ร้อยละ	1 1.67	16 26.67	30 50.00	11 18.33	2 3.33	60 100.00	3.05 ปานกลาง
3.ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการตรวจคืนภาษี ทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง	จำนวน ร้อยละ	3 5.00	13 21.67	24 40.00	19 31.67	1 1.66	60 100.00	2.97 ปานกลาง
4.ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการตรวจคืนภาษี	จำนวน ร้อยละ	4 6.67	23 38.33	24 40.00	8 13.33	1 1.67	60 100.00	3.35 ปานกลาง
5.ขาดความรู้ที่เพียงพอเกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้ประกอบการ	จำนวน ร้อยละ	1 1.67	24 40.00	22 36.66	12 20.00	1 1.67	60 100.00	3.20 ปานกลาง
6.การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและคำสั่งความคานข้อกฎหมาย	จำนวน ร้อยละ	5 8.33	16 26.67	28 46.67	10 16.67	1 1.66	60 100.00	3.23 ปานกลาง
7.ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี	จำนวน ร้อยละ	10 16.67	23 38.33	20 33.33	7 11.67	- -	60 100.00	3.60 มาก
8.การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการ	จำนวน ร้อยละ	2 3.33	17 28.33	27 45.00	13 21.67	1 1.67	30 100.00	3.10 ปานกลาง
9.ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล	จำนวน ร้อยละ	1 1.67	18 30.00	29 48.33	11 18.33	1 1.67	60 100.00	3.12 ปานกลาง
10.ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย	จำนวน ร้อยละ	4 6.67	14 23.33	27 45.00	15 25.00	- -	60 100.00	3.12 ปานกลาง
11.ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน	จำนวน ร้อยละ	10 16.67	30 50.00	12 20.00	8 13.33	- -	60 100.00	3.70 มาก
12.ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย ทำให้ดำเนินการตรวจล่าช้า	จำนวน ร้อยละ	11 18.33	21 35.00	19 31.67	8 13.33	1 1.67	60 100.00	3.60 มาก
13.ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี	จำนวน ร้อยละ	16 26.66	24 40.00	10 16.67	10 16.67	- -	60 100.00	3.77 มาก
รวม	จำนวน ร้อยละ	69 8.85	252 32.31	297 38.08	152 19.49	10 1.28	780 100.00	3.28 ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาในด้านการพิจารณาคืนภาษี ดังนี้

1. ขาดการกำหนดเป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.66 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
2. ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลการขึ้นเสียภาษีทุกประเภทภาษี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
3. ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการตรวจคืน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
4. ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการตรวจคืนภาษี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
5. ขาดความรู้ที่ตีพอกเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
6. การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและการตีความตามข้อกำหนด ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.67 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
7. ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการขึ้นเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.33 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
8. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
9. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.33 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
10. ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง
11. ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับมาก
12. ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย ทำให้ดำเนินการตรวจล่าช้า ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับมาก
13. ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับมาก

ดังนั้น ปัญหาเกี่ยวกับการพิจารณาที่ดินภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.28 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาอันดับแรกคือผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษีคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทนคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่ง
ในระดับต่าง ๆ จำแนกตามปัญหาด้านการพิจารณาคืนภาษี

ปัญหาด้านการพิจารณาคืนภาษี		ระดับตำแหน่ง					
		ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ระดับ 6	สูงกว่า ระดับ 6	เฉลี่ย
1.ขาดการกำหนดเป้าหมาย และแผนงานที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.06 ปานกลาง	3.67 มาก	3.00 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง
2.ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลการขึ้นเสียนายกทุกประเภทภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.35 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง
3.ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการตรวจคืนภาษี ทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.47 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	2.35 น้อย	3.00 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง
4.ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการตรวจคืนภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.53 มาก	3.67 มาก	3.41 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง
5.ขาดความรู้ที่เพียงพอเกี่ยวกับการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.29 ปานกลาง	3.60 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
6.การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและการตีความตามข้อกฎหมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.59 มาก	2.67 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง
7.ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการขึ้นเสียนายกอากรของผู้เสียภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.76 มาก	2.33 น้อย	3.29 ปานกลาง	3.90 มาก	3.67 มาก	3.60 มาก
8.การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.94 ปานกลาง	3.67 มาก	3.12 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
9.ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.18 ปานกลาง	3.67 มาก	3.12 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
10.ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.24 ปานกลาง	3.67 มาก	3.24 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	2.33 น้อย	3.12 ปานกลาง
11.ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.71 มาก	4.33 มาก	3.59 มาก	3.75 มาก	3.33 ปานกลาง	3.70 มาก
12.ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย ทำให้ดำเนินการตรวจล่าช้า	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.65 มาก	4.67 มากที่สุด	3.47 ปานกลาง	3.50 มาก	2.67 ปานกลาง	3.60 มาก
13.ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.65 มาก	4.67 มากที่สุด	3.47 ปานกลาง	4.00 มาก	3.33 ปานกลาง	3.77 มาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.49 ปานกลาง	3.59 มาก	3.29 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่งมีระดับปัญหาที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ขาดการกำหนดเป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.88 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
2. ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.05 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
3. ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการตรวจคืน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.97 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 4 ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับน้อย
4. ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการตรวจคืนภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.35 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 และตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
5. ขาดความรู้ที่ตีพอกเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.20 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
6. การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและการตีความตามข้อกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.23 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 4 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
7. ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.60 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 5 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับน้อย
8. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.10 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่

- ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
9. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.12 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 10. ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.12 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับน้อย
 11. ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.70 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 4 ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 12. ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย ทำให้ดำเนินการตรวจล่าช้า มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.60 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 3 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 13. ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.77 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 3 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น ปัญหาเกี่ยวกับการพิจารณาคืนภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.28 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนา
ในจังหวัดเชียงใหม่ และไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัญหาด้านการ
พิจารณาคืนภาษี

ปัญหาด้านการพิจารณาคืนภาษี		ภูมิลำเนา		
		ในจังหวัด เชียงใหม่	ไม่ได้อยู่ใน จังหวัดเชียงใหม่	เฉลี่ย
1.ขาดการกำหนดเป้าหมาย และแผนงานที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.82 มาก	3.06 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง
2.ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลการขึ้นเสีย ภาษีทุกประเภทภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.00 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง
3.ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการตรวจคืนภาษีทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.91 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง
4.ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าใน การตรวจคืนภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.27 ปานกลาง	3.56 มาก	3.35 ปานกลาง
5.ขาดความรู้ที่เพียงพอเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของผู้ ประกอบการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.18 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
6.การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและการตีความตาม ข้อกฎหมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.18 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง
7.ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสม ในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.45 ปานกลาง	4.00 มาก	3.60 มาก
8.การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขอคืนภาษีของผู้ ประกอบการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.11 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
9.ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.14 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
10.ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.07 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
11.ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.59 มาก	4.00 มาก	3.70 มาก
12.ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายในกำหนดเวลานัดหมาย ทำให้ดำเนินการตรวจล่าช้า	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.52 มาก	3.63 มาก	3.60 มาก
13.ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดย ส่วนใหญ่จะขอให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.66 มาก	4.06 มาก	3.77 มาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.22 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาแต่ละแห่งมีระดับปัญหาที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ขาดการกำหนดเป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.88 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
2. ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.05 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
3. ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการตรวจคืน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.97 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
4. ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการตรวจคืนภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.35 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
5. ขาดความรู้ที่ดีพอเกี่ยวกับการดำเนินการของผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.20 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
6. การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและการตีความตามข้อกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.23 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
7. ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.60 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
8. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.10 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

9. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.12 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
10. ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.12 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
11. ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.70 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
12. ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย ทำให้ดำเนินการตรวจล่าช้า มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.60 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และ ภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
13. ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.77 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และ ภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น ปัญหาเกี่ยวกับการพิจารณาคืนภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.28 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ปัญหาด้านการตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการตรวจสอบภายใน

ปัญหาด้านการตรวจสอบภายใน		ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
1. ขาดการกำหนดเป้าหมาย และแผนงานที่ชัดเจน	จำนวน	3	11	30	13	3	60	2.97
	ร้อยละ	5.00	18.33	50.00	21.67	5.00	100.00	ปานกลาง
2. ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลการขึ้นเสี่ยภายในทุกประเภทภายใน	จำนวน	3	14	28	12	3	60	3.03
	ร้อยละ	5.00	23.33	46.67	20.00	5.00	100.00	ปานกลาง
3. ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการตรวจสอบภายในทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง	จำนวน	2	17	23	14	4	60	2.98
	ร้อยละ	3.34	28.33	38.33	23.33	6.67	100.00	ปานกลาง
4. ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการตรวจสอบภายใน	จำนวน	5	25	21	7	2	60	3.40
	ร้อยละ	8.33	41.67	35.00	11.67	3.33	100.00	ปานกลาง
5. การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและการตีความตามข้อกฎหมาย	จำนวน	3	23	26	7	1	60	2.33
	ร้อยละ	5.00	38.33	43.33	11.67	1.67	100.00	ปานกลาง
6. ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการขึ้นเสี่ยภายในของผู้เสี่ยภายใน	จำนวน	8	24	18	9	1	60	3.48
	ร้อยละ	13.33	40.00	30.00	15.00	1.67	100.00	ปานกลาง
7. ขาดความรู้ที่เพียงพอเกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้ประกอบการ	จำนวน	5	26	18	10	1	60	3.40
	ร้อยละ	8.33	43.33	30.00	16.67	1.67	100.00	ปานกลาง
8. ผู้ประกอบการ ไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล	จำนวน	4	22	22	11	1	60	3.28
	ร้อยละ	6.66	36.67	36.67	18.33	1.67	100.00	ปานกลาง
9. ผู้ประกอบการ ไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย	จำนวน	7	14	26	13	-	60	3.25
	ร้อยละ	11.67	23.33	43.33	21.67	-	100.00	ปานกลาง
10. ผู้ประกอบการ ไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย ทำให้ดำเนินการตรวจสอบล่าช้า	จำนวน	8	20	21	10	1	60	3.40
	ร้อยละ	13.33	33.33	35.00	16.67	1.67	100.00	ปานกลาง
11. ผู้ประกอบการ ไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสี่ยภายใน	จำนวน	7	14	26	13	-	60	3.70
	ร้อยละ	11.67	23.33	43.33	21.67	-	100.00	มาก
รวม	จำนวน	55	210	259	119	17	660	3.25
	ร้อยละ	8.33	31.82	39.24	18.03	2.58	100.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาในด้านการตรวจสอบภาษี ดังนี้

1. ขาดการกำหนดเป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
2. ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีทุกประเภทภาษี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.67 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
3. ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการตรวจสอบภาษีทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.33 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
4. ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการตรวจสอบภาษี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.67 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
5. การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและการตีความตามข้อกำหนด ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.33 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
6. ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
7. ขาดความรู้ที่เพียงพอเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.33 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
8. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง - ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.67 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
9. ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.33 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง
10. ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย ทำให้ดำเนินการตรวจล่าช้า ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง
11. ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.33 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับมาก

ดังนั้น ปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.25 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาอันดับแรกคือผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีของผู้เสียภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่ง
ในระดับต่าง ๆ จำแนกตามปัญหาด้านการตรวจสอบภายใน

ปัญหาด้านการตรวจสอบภายใน		ระดับตำแหน่ง					
		ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ระดับ 6	สูงกว่า ระดับ 6	เฉลี่ย
1. ขาดการกำหนดเป้าหมาย และแผนงานที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.33 น้อย	2.97 ปานกลาง
2. ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลการ ขึ้นเสียนายกทุกประเภทภายใน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.24 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง
3. ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการตรวจสอบ ภายในทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.24 ปานกลาง	3.67 มาก	2.94 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
4. ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้า ในการตรวจสอบภายใน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.53 มาก	4.00 มาก	3.41 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
5. การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและกรณี ความคานง้อกฎหมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.47 ปานกลาง	3.67 มาก	3.18 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
6. ขาดข้อมูลที่ เป็นมาตรฐานในการประเมินความ เหมาะสมในการขึ้นเสียนายกของผู้เสียนายก	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.59 มาก	4.00 มาก	3.35 ปานกลาง	3.50 มาก	3.00 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง
7. ขาดความรู้ที่พอเกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้ ประกอบการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.29 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	4.00 มาก	3.40 ปานกลาง
8. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือ ในการให้ข้อมูล	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.41 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง
9. ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัด หมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.59 มาก	3.00 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
10. ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายในกำหนดเวลานัดหมาย ทำให้ล่าช้าในการตรวจสอบภายใน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.53 มาก	3.33 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
11. ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเก็บภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.76 มาก	3.33 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	4.05 มาก	4.33 มาก	3.70 มาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.42 ปานกลาง	3.52 มาก	3.49 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง

- จากตารางที่ 18 พบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่งมีระดับปัญหาแตกต่างกัน ดังนี้
1. ขาดการกำหนดเป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.97 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 4 ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับน้อย
 2. ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลการขึ้นเสี่ยภาณีทุกประเภทภาณี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.03 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 3. ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการตรวจสอบภาณีทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.98 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 4. ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการตรวจสอบภาณี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.40 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 และตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 5. การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและการตีความตามข้อกำหนด มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.33 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 6. ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการขึ้นเสี่ยภาณีอากรของผู้เสี่ยภาณี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.48 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 4 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 7. ขาดความรู้ที่ตีพอเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.40 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 4 และตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

8. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.28 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
9. ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.25 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
10. ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย ทำให้ดำเนินการตรวจล่าช้า มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.40 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
11. ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.70 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 และตำแหน่งระดับ 5 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น ปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.25 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยและระดับปัญหา ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัญหาด้าน
การตรวจสอบภาษี

ปัญหาด้านการตรวจสอบภาษี		ภูมิลำเนา		
		ในจังหวัด เชียงใหม่	ไม่ได้อยู่ใน จังหวัดเชียงใหม่	เฉลี่ย
1.ขาดการกำหนดเป้าหมาย และแผนงานที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.84 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง
2.ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลการขึ้นเสีย ภาษีทุกประเภทภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.95 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง
3.ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการตรวจสอบภาษีทำให้ ปฏิบัติไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.93 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
4.ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการ ตรวจสอบภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.39 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
5. การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและการตีความตามข้อ กฎหมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.30 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
6. ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสม ในการขึ้นเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.41 ปานกลาง	3.69 มาก	3.48 ปานกลาง
7.ขาดความถี่ที่พอเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของ ผู้ประกอบการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.36 ปานกลาง	3.50 มาก	3.40 ปานกลาง
8. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.27 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง
9. ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.20 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
10. ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายในกำหนดเวลานัดหมาย ทำให้ดำเนินการตรวจล่าช้า	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.39 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
11. ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.75 มาก	3.81 มาก	3.70 มาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.25 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาแต่ละแห่งมีระดับปัญหาที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ขาดการกำหนดเป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.97 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
2. ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.03 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
3. ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการตรวจสอบภาษีทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.98 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
4. ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการตรวจสอบภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.40 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
5. การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและการตีความตามข้อกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.33 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
6. ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.48 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
7. ขาดความรู้ที่ดีพอเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.40 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
8. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.28 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

9. ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.25 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
10. ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย ทำให้ดำเนินการตรวจล่าช้า มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.40 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
11. ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 3.70 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น ปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.25 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม
 ปัญหาด้านการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ด้านการพิจารณา
 คื่นภาษี และด้านการตรวจสอบภาษี

ปัญหาที่พบ		การติดตามการ ชำระภาษีฯ	การพิจารณา คื่นภาษี	การตรวจ สอบภาษี
1.ขาดการกำหนดเป้าหมาย และแผนงานที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.90 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง
2.หน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.40 น้อย	- -	- -
3.แบบฟอร์มในการตรวจสอบสภาพกิจการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.75 ปานกลาง	- -	- -
4.ขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูล การยื่นเสียภาษีทุกประเภทภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.98 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง
5.ได้รับทราบระเบียบจากบันทึก คำสั่ง ข่าวด่วน น้อย ทำให้ปฏิบัติ ไม่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.85 ปานกลาง	- -	- -
6.ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการขออนุมัติ ดำเนินการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.18 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
7.ขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการ ยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.77 มาก	3.60 มาก	3.48 ปานกลาง
8.ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการตรวจสอบภาษีทำให้ปฏิบัติไม่ ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	- -	- -	2.98 ปานกลาง
9.ขาดความรู้ความสามารถที่เพียงพอเกี่ยวกับการคำนวณธุรกิจของ ผู้ประกอบการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.15 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
10.การกำกับดูแลและติดตามการชำระภาษีของผู้ประกอบการบน ระบบเครือข่ายรัฐากรเป็นข้อมูลที่ล่าช้าและไม่เป็นปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.27 ปานกลาง	- -	- -
11.การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และการติดตามตามข้อกฎหมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	- -	3.23 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
12.ไม่พบสถานประกอบการตามข้อมูลที่ได้จากระบบเครือข่าย รับดูากร	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.15 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	- -
13. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	- -	3.10 ปานกลาง	- -
14.ผู้ประกอบการย้ายสถานประกอบการโดยไม่แจ้งการย้ายสถาน ประกอบการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.08 ปานกลาง	- -	- -
15.ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบสภาพกิจการหรือการ ให้ข้อมูล	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.02 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง
16.ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.27 น้อย	3.12 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
17.ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.88 มาก	3.70 มาก	- -
18.ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนด เวลานัดหมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.48 ปานกลาง	3.60 มาก	3.40 ปานกลาง
19.ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชีโดยส่วนใหญ่จะ ให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.98 มาก	3.77 มาก	3.70 มาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.19 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า เจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาด้านการติดตามการชำระ
ภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ด้านการพิจารณาคืนภาษี และด้านการตรวจสอบภาษี ดังนี้

1. การขาดการกำหนดเป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจน ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการติดตามการ
ชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.90
ปัญหาทางด้านการพิจารณาคืนภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.88 และ
ปัญหาด้านการตรวจสอบภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.97
2. หน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการติดตามการชำระภาษีและการ
บริหารงานจัดเก็บภาษี ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.40
3. แบบฟอร์มในการตรวจสอบกิจการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อมูล ก่อให้เกิดปัญหาทางด้าน
การติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหา
เท่ากับ 2.75
4. การขาดความรู้ และเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีทุกประเภทภาษี ก่อให้เกิด
ปัญหาทางด้านการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ในระดับปานกลาง ค่า
เฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.98 ปัญหาทางด้านการพิจารณาคืนภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย
ของปัญหาเท่ากับ 2.97 ปัญหาทางด้านการตรวจสอบภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของ
ปัญหาเท่ากับ 3.03
5. ได้รับทราบระเบียบจากบันทึก คำสั่ง ข่าวด่วนน้อย ทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง ก่อให้เกิดปัญหาทาง
ด้านการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของ
ปัญหาเท่ากับ 2.85
6. ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดมีมากเกินไป ทำให้ล่าช้าในการขออนุมัติดำเนินการ ก่อให้เกิดปัญหา
ทางด้านการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย
ของปัญหาเท่ากับ 3.18 ปัญหาทางด้านการพิจารณาคืนภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของ
ปัญหาเท่ากับ 3.35 และปัญหาด้านการตรวจสอบภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหา
เท่ากับ 3.40
7. การขาดข้อมูลที่เป็นมาตรฐานในการประเมินความเหมาะสมในการยื่นเสียภาษีอากรของผู้เสีย
ภาษี ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ในระดับ
มาก ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.77 ปัญหาทางด้านการพิจารณาคืนภาษี ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย
ของปัญหาเท่ากับ 3.60 และปัญหาด้านการตรวจสอบภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของ
ปัญหาเท่ากับ 3.48

8. การขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบการตรวจสอบภาษีทำให้เกิดปัญหาทางด้านการตรวจสอบภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.98
9. การขาดความรู้ความสามารถที่ดีพอเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.15 ปัญหาทางด้านการพิจารณาคืนภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.20 และปัญหาทางด้านการตรวจสอบภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.40
10. การกำกับดูแลและติดตามการชำระภาษีของผู้ประกอบการบนระบบเครือข่ายรัฐาการเป็นข้อมูลที่ล่าช้าและไม่เป็นปัจจุบัน ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.27
11. การถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และการตีความตามข้อกฎหมาย ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการพิจารณาคืนภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.23 และปัญหาทางด้านการตรวจสอบภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.33
12. ไม่พบสถานประกอบการตามข้อมูลที่ได้จากระบบเครือข่ายรัฐาการ ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.15 และปัญหาทางด้านการพิจารณาคืนภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.19
13. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการ ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการขอคืนภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.10
14. ผู้ประกอบการย้ายสถานประกอบการโดยไม่แจ้งการย้ายสถานประกอบการ ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.08
15. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบสภาพกิจการหรือการให้ข้อมูล ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.02 ปัญหาทางด้านการพิจารณาคืนภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.12 และปัญหาทางด้านการตรวจสอบภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.28

16. ผู้ประกอบการไม่มาพบเจ้าหน้าที่ตามที่ได้นัดหมาย ก่อให้เกิดปัญหาทางการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 2.27 ปัญหาทางการพิจารณาคืนภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.12 และปัญหาทางการตรวจสอบภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.25
17. ผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีมาดำเนินการแทน ก่อให้เกิดปัญหาทางการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.88 และปัญหาทางการพิจารณาคืนภาษี ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.70
18. ผู้ประกอบการไม่ส่งรายงานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลานัดหมาย ก่อให้เกิดปัญหาทางการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.48 ปัญหาทางการพิจารณาคืนภาษี ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.60 ปัญหาทางการตรวจสอบภาษี ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.40
19. ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชีโดยส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำและเสียภาษี ก่อให้เกิดปัญหาทางการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.98 ปัญหาทางการพิจารณาคืนภาษี ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.77 และปัญหาทางการพิจารณาคืนภาษี ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.70

ดังนั้น ปัญหาทางการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี มีปัญหาในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.19 ปัญหาทางการพิจารณาคืนภาษี มีปัญหาในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.28 และปัญหาทางการตรวจสอบภาษี มีปัญหาในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.25

2.4 ปัญหาในการกำกับดูแลทั่ว ๆ ไป

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาในการกำกับดูแลทั่ว ๆ ไป

ปัญหาในการกำกับดูแลทั่ว ๆ ไป		ระดับปัญหา						รวม	ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ปริมาณของงานและอัตรากำลังที่มีอยู่ไม่เหมาะสม	จำนวน	26	22	9	3	-	60	4.18	
	ร้อยละ	43.33	36.67	15.00	5.00	-	100.00	มาก	
2. การจัดสรรค่าตอบแทน ค่าใช้สอย และค่าวัสดุแก่เจ้าหน้าที่	จำนวน	22	22	13	2	1	60	4.03	
	ร้อยละ	36.67	36.67	21.67	3.33	1.66	100.00	มาก	
3. ภารกิจที่สำนักงาน และยานพาหนะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	จำนวน	17	27	13	3	-	60	3.97	
	ร้อยละ	28.33	45.00	21.67	5.00	-	100.00	มาก	
4. การพิจารณาความคิดเห็นความชอบไม่เป็นไปตามหลักคุณธรรม	จำนวน	10	12	31	5	2	60	3.38	
	ร้อยละ	16.67	20.00	51.67	8.33	3.33	100.00	ปานกลาง	
5. สภาพแวดล้อมการทำงาน	จำนวน	6	13	28	10	3	60	3.15	
	ร้อยละ	10.00	21.67	46.67	16.66	5.00	100.00	ปานกลาง	
6. เจ้าหน้าที่ขาดการฝึกอบรม	จำนวน	4	23	21	9	3	60	3.27	
	ร้อยละ	6.67	38.33	35.00	15.00	5.00	100.00	ปานกลาง	
7. การกระจายงานไม่เหมาะสม	จำนวน	19	15	17	7	2	60	3.70	
	ร้อยละ	31.67	25.00	28.33	11.67	3.33	100.00	มาก	
8. ขาดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	จำนวน	12	16	19	9	4	60	3.38	
	ร้อยละ	20.00	26.67	31.67	15.00	6.66	100.00	ปานกลาง	
9. ผู้บังคับบัญชาสั่งงานไม่สอดคล้องกัน	จำนวน	10	8	24	14	4	60	3.43	
	ร้อยละ	16.67	13.33	40.00	23.33	6.67	100.00	ปานกลาง	
รวม	จำนวน	126	158	175	62	19	540	3.57	
	ร้อยละ	23.33	29.26	32.41	11.48	3.52	100.00	มาก	

จากตารางที่ 21 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาในการกำกับดูแลทั่ว ๆ ไป ดังนี้

1. ปริมาณของงานและอัตรากำลังที่มีอยู่ไม่เหมาะสม ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมากที่สุด ร้อยละ 43.33 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
2. การจัดสรรค่าตอบแทน ค่าใช้สอย และค่าวัสดุแก่เจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.67 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
3. ภารกิจที่สำนักงาน และยานพาหนะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
4. การพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นไปตามหลักคุณธรรม ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.67 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
5. สภาพแวดล้อมการทำงาน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.67 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ขาดการฝึกอบรม ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.33 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
7. การกระจายงานไม่เหมาะสม ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.67 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
8. ขาดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.67 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
9. ผู้บังคับบัญชาสั่งงานไม่สอดคล้องกัน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลาง

ดังนั้น ปัญหาในการกำกับดูแลทั่ว ๆ ไป มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.57 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยปัญหาอันดับแรกคือปริมาณของงานและอัตรากำลังที่มีอยู่ไม่เหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การจัดสรรค่าตอบแทน ค่าใช้สอย และค่าวัสดุแก่เจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่ง
ในระดับต่าง ๆ จำแนกตามปัญหาในการกำกับดูแลทั่ว ๆ ไป

ปัญหาในการกำกับดูแลทั่ว ๆ ไป		ระดับตำแหน่ง					
		ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ระดับ 6	สูงกว่า ระดับ 6	เฉลี่ย
1. ปริมาณของงานและอัตราค่าจ้างที่มีอยู่ ไม่เหมาะสม	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	4.00 มาก	5.00 มากที่สุด	3.88 มาก	4.50 มากที่สุด	3.67 มาก	4.18 มาก
2. การจัดสรรค่าตอบแทน ค่าใช้สอย และ ค่าวัสดุแก่เจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	4.18 มาก	3.33 ปานกลาง	3.94 มาก	4.15 มาก	3.67 มาก	4.03 มาก
3. ทัศนคติสำนักงาน และยานพาหนะ ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.65 มาก	3.67 มาก	3.94 มาก	4.30 มาก	3.00 ปานกลาง	3.97 มาก
4. การพิจารณาความคิดเห็นความชอบไม่เป็น ไปตามหลักคุณธรรม	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.00 ปานกลาง	4.33 มาก	3.29 ปานกลาง	3.70 มาก	3.00 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง
5. สภาพแวดล้อมการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.29 ปานกลาง	2.33 น้อย	3.29 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ขาดการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.53 มาก	3.45 ปานกลาง	2.33 น้อย	3.27 ปานกลาง
7. การกระจายงานไม่เหมาะสม	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.71 มาก	4.33 มาก	3.59 มาก	3.80 มาก	3.00 ปานกลาง	3.70 มาก
8. ขาดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.94 ปานกลาง	4.33 มาก	3.53 มาก	3.75 มาก	1.67 น้อย	3.38 ปานกลาง
9. ผู้บังคับบัญชาสั่งงานไม่สอดคล้องกัน	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	2.88 ปานกลาง	4.33 มาก	3.18 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.33 น้อย	3.43 ปานกลาง
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.41 ปานกลาง	3.85 มาก	3.58 มาก	3.77 มาก	2.96 ปานกลาง	3.57 มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่งมีระดับปัญหาแตกต่างกัน ดังนี้

1. ปริมาณของงานและอัตราค่าจ้างที่มีอยู่ไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 4.18 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
2. การจัดสรรค่าตอบแทน ค่าใช้สอย และค่าวัสดุแก่เจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 4.03 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
3. ครุภัณฑ์สำนักงาน และยานพาหนะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.97 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 4 ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
4. การพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นไปตามหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.38 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
5. สภาพแวดล้อมการทำงาน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.15 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ขาดการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.27 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 5 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 4 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับน้อย
7. การกระจายงานไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 3.70 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 4 ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

8. ขาดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาเท่ากับ 3.38 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับน้อย
9. ผู้บังคับบัญชาสั่งงานไม่สอดคล้องกัน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.43 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ดังนั้น ปัญหาในการกำกับดูแลทั่ว ๆ ไป มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.57 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 ตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนา
ในจังหวัดเชียงใหม่ และไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามปัญหาในการกำกับ
ดูแลทั่ว ๆ ไป

ปัญหาในการกำกับดูแลทั่ว ๆ ไป		ภูมิลำเนา		
		ในจังหวัด เชียงใหม่	ไม่ได้อยู่ใน จังหวัดเชียงใหม่	เฉลี่ย
1. ปริมาณของงานและอัตรากำลังที่มีอยู่ไม่เหมาะสม	ค่าเฉลี่ย	4.14	4.31	4.18
	ระดับปัญหา	มาก	มาก	มาก
2. การจัดสรรค่าตอบแทน ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ แก่เจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	4.02	4.06	4.03
	ระดับปัญหา	มาก	มาก	มาก
3. ครุภัณฑ์สำนักงาน และยานพาหนะในการ ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	ค่าเฉลี่ย	3.95	4.00	3.97
	ระดับปัญหา	มาก	มาก	มาก
4. การพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นไปตาม หลักคุณธรรม	ค่าเฉลี่ย	3.30	3.63	3.38
	ระดับปัญหา	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
5. สภาพแวดล้อมการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	3.18	3.06	3.15
	ระดับปัญหา	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ขาดการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย	3.27	3.25	3.27
	ระดับปัญหา	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
7. การกระจายงานไม่เหมาะสม	ค่าเฉลี่ย	3.73	3.63	3.70
	ระดับปัญหา	มาก	มาก	มาก
8. ขาดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	3.32	3.56	3.38
	ระดับปัญหา	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
9. ผู้บังคับบัญชาสั่งงานไม่สอดคล้องกัน	ค่าเฉลี่ย	2.91	3.63	3.43
	ระดับปัญหา	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
รวม	ค่าเฉลี่ย	3.54	3.68	3.57
	ระดับปัญหา	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาแต่ละแห่งมีระดับปัญหาที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ปริมาณของงานและอัตราค่าจ้างที่มีอยู่ไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 4.18 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
2. การจัดสรรค่าตอบแทน ค่าใช้สอย และค่าวัสดุแก่เจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 4.03 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
3. ครุภัณฑ์สำนักงาน และยานพาหนะในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.97 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
4. การพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นไปตามหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.38 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่ภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
5. สภาพแวดล้อมการทำงาน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.15 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ขาดการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.27 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
7. การกระจายงานไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.70 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
8. ขาดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.38 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่ภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
9. ผู้บังคับบัญชาสั่งงานไม่สอดคล้องกัน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.43 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่ภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น ปัญหาในการกำกับดูแลทั่ว ๆ ไป มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.57 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

2.5 ปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ

ปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ		ระดับปัญหา						เฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
1. ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านภาษีอากร	จำนวน ร้อยละ	14 23.33	24 40.00	17 28.33	4 6.67	1 1.67	60 100.00	3.77 มาก
2. ไม่เห็นความสำคัญของการกำกับดูแลและการตรวจสอบ	จำนวน ร้อยละ	12 20.00	26 43.33	15 25.00	5 8.33	2 3.34	60 100	3.68 มาก
3. มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	จำนวน ร้อยละ	19 31.67	21 35.00	15 25.00	4 6.67	1 1.66	60 100.00	3.88 มาก
4. ไม่เห็นความสำคัญของการเสียภาษีให้ถูกต้อง	จำนวน ร้อยละ	18 30.00	25 41.67	13 21.67	3 5.00	1 1.66	60 100.00	3.93 มาก
5. ไม่ให้ความร่วมมือในการกำกับดูแลและการตรวจสอบ	จำนวน ร้อยละ	7 11.67	18 30.00	28 46.66	7 11.67	- -	60 100.00	3.42 ปานกลาง
6. ขาดข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของกิจการ	จำนวน ร้อยละ	10 16.67	19 31.67	27 45.00	4 6.66	- -	60 100.00	3.58 มาก
7. ไม่เข้าใจหลักเกณฑ์การเสียภาษีที่ถูกต้อง	จำนวน ร้อยละ	20 33.33	24 40.00	13 21.67	2 3.33	1 1.67	60 100.00	5.00 มากที่สุด
8. ไม่มีที่ปรึกษาที่ดีในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษี	จำนวน ร้อยละ	18 30.00	25 41.67	14 23.33	2 3.33	1 1.67	60 100.00	3.95 มาก
9. จัดทำบัญชีไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	จำนวน ร้อยละ	12 20.00	26 43.33	17 28.33	2 3.34	3 5.00	60 100.00	3.70 มาก
รวม	จำนวน ร้อยละ	130 24.07	208 38.52	159 29.44	33 6.11	10 1.86	540 100.00	3.77 มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ ดังนี้

1. ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านภาษีอากร ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
2. ไม่เห็นความสำคัญของการกำกับดูแลและการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.33 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
3. มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
4. ไม่เห็นความสำคัญของการเสียภาษีให้ถูกต้อง ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.67 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
5. ไม่ให้ความร่วมมือในการกำกับดูแลและการตรวจสอบ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.66 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
6. ผู้บริหารกิจการขาดข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
7. ไม่เข้าใจหลักเกณฑ์การเสียภาษีที่ถูกต้อง ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด
8. ไม่มีที่ปรึกษาที่ดีในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 41.67 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
9. จัดทำบัญชีไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.33 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น ปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.77 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยปัญหาอันดับแรกคือผู้ประกอบการไม่เข้าใจหลักเกณฑ์การเสียภาษีที่ถูกต้องคิดเป็นค่าเฉลี่ย 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือไม่มีที่ปรึกษาที่ดีในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ตำแหน่งในระดับต่าง ๆ จำแนกตามปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ

ปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ		ระดับตำแหน่ง					
		ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ระดับ 6	สูงกว่า ระดับ 6	เฉลี่ย
1. ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ทางด้าน ภาษีอากร	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.35 ปานกลาง	3.67 มาก	3.65 มาก	3.95 มาก	4.00 มาก	3.77 มาก
2. ไม่เห็นความสำคัญของการกำกับดูแลและการตรวจสอบ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.47 ปานกลาง	4.00 มาก	3.71 มาก	3.75 มาก	4.00 มาก	3.68 มาก
3. มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.71 มาก	4.67 มากที่สุด	3.94 มาก	3.85 มาก	4.00 มาก	3.88 มาก
4. ไม่เห็นความสำคัญของการเสีย ภาษีให้ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.76 มาก	3.67 มาก	3.65 มาก	4.05 มาก	4.33 มาก	3.93 มาก
5. ไม่ให้ความร่วมมือในการกำกับดูแลและการตรวจสอบ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.24 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.65 มาก	3.55 มาก	3.00 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
6. ขาดข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของกิจการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.18 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.65 มาก	3.90 มาก	3.67 มาก	3.58 มาก
7. ไม่เข้าใจหลักเกณฑ์การเสียภาษีที่ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.71 มาก	3.67 มาก	4.06 มาก	4.25 มาก	4.00 มาก	5.00 มากที่สุด
8. ไม่มีที่ปรึกษาที่ดีในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.47 ปานกลาง	3.67 มาก	4.20 มาก	4.20 มาก	4.00 มาก	3.95 มาก
9. จัดทำบัญชีไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.47 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	4.00 มาก	3.70 มาก	4.33 มาก	3.70 มาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.50 มาก	3.63 มาก	3.84 มาก	3.94 มาก	3.93 มาก	3.77 มาก

จากตารางที่ 25 พบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละระดับตำแหน่งมีระดับปัญหาแตกต่างกัน ดังนี้

1. ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.77 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
2. ไม่เห็นความสำคัญของการกำกับดูแลและการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.68 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
3. มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.88 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
4. ไม่เห็นความสำคัญของการเสียภาษีให้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.93 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
5. ไม่ให้ความร่วมมือในการกำกับดูแลและการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.42 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 5 และตำแหน่งระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 ตำแหน่งระดับ 4 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
6. ผู้บริหารกิจการขาดข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.58 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 และตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
7. ไม่เข้าใจหลักเกณฑ์การเสียภาษีที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 5.00 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
8. ไม่มีที่ปรึกษาที่ดีในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.95 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 4 ตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

9. จัดทำบัญชีไม่ถูกต้องตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.70 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 5 ตำแหน่งระดับ 6 และตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งระดับ 3 และตำแหน่งระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น ปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.77 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม
ปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ

ปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ		ภูมิลำเนา		
		ในจังหวัด เชียงใหม่	ไม่ได้อยู่ใน จังหวัดเชียงใหม่	เฉลี่ย
1. ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านภาษี อากร	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.77 มาก	3.75 มาก	3.77 มาก
2. ไม่เห็นความสำคัญของการกำกับดูแลและการตรวจสอบ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.61 มาก	3.88 มาก	3.68 มาก
3. มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.84 มาก	4.00 มาก	3.88 มาก
4. ไม่เห็นความสำคัญของการเสียภาษี ให้ถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.95 มาก	3.88 มาก	3.93 มาก
5. ไม่ให้ความร่วมมือในการกำกับดูแล และการตรวจสอบ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.48 ปานกลาง	3.50 มาก	3.42 ปานกลาง
6. ขาดข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ผล การดำเนินงานของกิจการ	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.59 มาก	3.81 มาก	3.58 มาก
7. ไม่เข้าใจหลักเกณฑ์การเสียภาษีที่ถูก ต้อง	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.98 มาก	4.06 มาก	5.00 มากที่สุด
8. ไม่มีที่ปรึกษาที่ดีในการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการเสียภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.95 มาก	3.94 มาก	3.95 มาก
9. จัดทำบัญชีไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.68 มาก	3.75 มาก	3.70 มาก
รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหา	3.76 มาก	3.78 มาก	3.77 มาก

จากตารางที่ 26 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาแต่ละแห่งมีระดับปัญหาที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.77 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
2. ไม่เห็นความสำคัญของการกำกับดูแลและการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.68 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
3. มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.88 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
4. ไม่เห็นความสำคัญของการเสียภาษีให้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.93 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
5. ไม่ให้ความร่วมมือในการกำกับดูแลและการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.42 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ที่ภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
6. ผู้บริหารกิจการขาดข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.58 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
7. ไม่เข้าใจหลักเกณฑ์การเสียภาษีที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 5.00 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก
8. ไม่มีที่ปรึกษาที่ดีในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.95 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับ
9. จัดทำบัญชีไม่ถูกต้องตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.70 ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิลำเนาไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น ปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาเท่ากับ 3.77 ระดับ
ปัญหาอยู่ในระดับมาก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาที่พบในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา
1. การติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี	3.19	ปานกลาง
2. การพิจารณาคืนภาษี	3.28	ปานกลาง
3. การตรวจสอบภาษี	3.25	ปานกลาง
4. ปัญหาในการกำกับดูแลทั่ว ๆ ไป	3.57	มาก
5. ปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ	3.77	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่า ทีมกำกับดูแลมีปัญหาในระดับมากด้านปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.77 อันดับที่สองคือ ปัญหาในการกำกับดูแลทั่ว ๆ ไป คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนปัญหาด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านการพิจารณาคืนภาษี ปัญหาด้านการตรวจสอบภาษี และปัญหาด้านการติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี เป็นต้น

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาที่พบในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามระดับตำแหน่ง

ปัญหา	ระดับตำแหน่ง				
	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	ระดับ 6	สูงกว่าระดับ 6
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1. การติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษี	3.24 ปานกลาง	3.79 มาก	3.16 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง
2. การพิจารณาคืนภาษี	3.49 ปานกลาง	3.59 มาก	3.29 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง
3. การตรวจสอบภาษี	3.42 ปานกลาง	3.52 มาก	3.49 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง
4. ปัญหาในการกำกับดูแลทั่วไป	3.41 ปานกลาง	3.85 มาก	3.58 มาก	3.77 มาก	2.96 ปานกลาง
5. ปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ	3.50 มาก	3.63 มาก	3.84 มาก	3.94 มาก	3.93 มาก

จากตารางที่ 28 พบว่า ค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับตำแหน่ง มีดังนี้

ตำแหน่งระดับ 3 มีปัญหาในระดับมากทางด้านปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.50 รองลงมามีปัญหาในระดับปานกลางทางการพิจารณาคืนภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.49

ตำแหน่งระดับ 4 มีปัญหาในระดับมากทางด้านปัญหาในการกำกับดูแลทั่วไป คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมามีปัญหาในระดับมากทางด้านปัญหาการติดตามการชำระภาษี และการบริหารงานจัดเก็บภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.79

ตำแหน่งระดับ 5 มีปัญหาในระดับมากทางด้านปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.84 รองลงมามีปัญหาในระดับมากทางด้านปัญหาในการกำกับดูแลทั่วไป คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.58

ตำแหน่งระดับ 6 มีปัญหาในระดับมากทางด้านปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมามีปัญหาในระดับมากทางด้านปัญหาในการกำกับดูแลทั่วไป คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.77

ตำแหน่งสูงกว่าระดับ 6 มีปัญหาในระดับมากทางด้านปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือปัญหาในระดับปานกลางทางการตรวจสอบภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.15

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาที่พบในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีของผู้ตอบแบบสอบถามตามภูมิภาค

ปัญหา	ภูมิภาค	
	ในจังหวัด เชียงใหม่	ไม่ได้อยู่ใน จังหวัดเชียงใหม่
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1. การติดตามการชำระภาษีและการบริหารงาน จัดเก็บภาษี	3.12 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
2. การพิจารณาคืนภาษี	3.22 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง
3. การตรวจสอบภาษี	3.25 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง
4. ปัญหาในการกำกับดูแลต่างๆ ไป	3.54 มาก	3.68 มาก
5. ปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ	3.76 มาก	3.78 มาก

จากตารางที่ 28 พบว่า ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามภูมิภาค มีปัญหาดังนี้

ภูมิภาคในจังหวัดเชียงใหม่ มีปัญหาในระดับมากทางด้านปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมามีปัญหาในระดับมากทางด้านปัญหาในการกำกับดูแลต่างๆ ไป คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.54

ภูมิภาคไม่ได้อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีปัญหาในระดับมากทางด้านปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมามีปัญหาในระดับมากทางด้านปัญหาในการกำกับดูแลต่างๆ ไป คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.68

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบันของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ไว้ดังนี้

1. การแบ่งจำนวนรายผู้ประกอบการให้ทีมกำกับดูแลรับผิดชอบ ควรจะมีการพิจารณาประเภทกิจการ ในด้านศักยภาพของผู้ประกอบการ และสถานะเศรษฐกิจในช่วงของการกำกับดูแล เพื่อให้ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคกัน
2. ควรดำเนินการแก้ไขด้านการกระจายงานให้ทีมกำกับดูแลโดยเร่งด่วน เนื่องจากการกระจายงานการตรวจไม่เหมาะสมกับแต่ละทีม
3. ก่อนเริ่มการกำกับดูแล ควรจะทำการอบรมให้ความรู้ และวิธีการกำกับดูแลบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ให้แก่เจ้าหน้าที่
4. ก่อนโอนรายผู้ประกอบการให้ทีมกำกับดูแล ควรจะมีการแก้ไขฐานข้อมูลผู้ประกอบการให้ถูกต้อง เพื่อกำกับดูแลผู้ประกอบการอย่างเหมาะสมต่อไป
5. ควรมีการแยกขนาดผู้ประกอบการเป็นขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก และวิเคราะห์การเสียภาษีขั้นต้น เพื่อประกอบการพิจารณาถึงศักยภาพการชำระภาษีของผู้ประกอบการแต่ละราย