

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	10
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	10
1.4 วิธีการศึกษาการเก็บข้อมูล	10
1.5 การเสนอผลการศึกษา	11
1.6 นิยามศัพท์	11
1.7 ประโยชน์ของการศึกษา	13
บทที่ 2 แนวคิดทางทฤษฎี งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง	14
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาชีอากร	14
2.1.1 วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาชีอากร	14
2.1.2 โครงสร้างของภาชีอากร	16
2.1.3 ลักษณะภาชีอากรที่ดี	18
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการนํานโยบายไปปฏิบัติ	19
2.2.1 ทฤษฎีตัวแบบด้านการจัดการ	19
2.2.2 ปัญหาด้านสมรรถนะขององค์กรในการนํานโยบายไปปฏิบัติ	21
2.2.3 ปัจจัยกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนํานโยบายไปปฏิบัติ	22
2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30

บทที่ 3	ผลการศึกษา	34
3.1	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากร ผู้ปฏิบัติงานในระบบปฏิบัติงาน แนวใหม่ของกรมสรรพากรในจังหวัดเชียงใหม่	35
3.1.1	ด้านโครงสร้างการติดตามและควบคุมระบบงานกำกับดูแล อย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ	37
3.1.2	ด้านบุคลากรในระบบงานกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถาน ประกอบการ	38
3.1.3	ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	42
3.1.4	ด้านปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	43
3.1.5	ด้านความคิดเห็นอื่น ๆ	44
3.2	ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในระบบปฏิบัติงานแนวใหม่ของ กรมสรรพากรในจังหวัดเชียงใหม่	45
3.2.1	ด้านโครงสร้างการติดตามและควบคุมระบบงานกำกับดูแลอย่าง ใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการในความคิดเห็นของผู้ประกอบการ	50
3.2.2	ด้านบุคลากรในระบบงานกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถาน ประกอบการ ในความคิดเห็นของผู้ประกอบการ	61
3.2.3	ด้านข้อมูลการดำเนินงานของผู้ประกอบการในระบบกำกับดูแล ผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ	67
3.2.4	ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเทคโนโลยีในการปฏิบัติ งานระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบ การของผู้ประกอบการ	69
3.2.5	ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้านปัญหาอุปสรรคและข้อ เสนอแนะที่พบ ในการปฏิบัติงาน ระบบกำกับดูแลและผู้เสียภาษี อย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ ของผู้ประกอบการ	70
3.3	ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นราย สถานประกอบการ	70
3.3.1	ด้านบุคลากร	70
3.3.2	ด้านงบประมาณ	70
3.3.3	ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน	70
3.3.4	ผลกระทบทางเศรษฐกิจ	71

3.3.5	ด้านผู้ประกอบการ	71
3.3.6	ความคิดเห็นด้านอื่นๆ	71
3.4	ประสิทธิภาพของการกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ	71
3.4.1	แสดงผลการจัดเก็บภาษีอากร เปรียบเทียบการจัดเก็บภาษีปีงบประมาณ 2544 (ใช้ระบบเดิม) ปีงบประมาณ 2545 (ใช้ระบบใหม่) และปีงบประมาณ 2545	71
3.4.2	การวัดประสิทธิภาพด้านต่างๆ โดยใช้ดัชนีเป็นตัวชี้วัด	72
บทที่ 4	สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ	74
4.1	สรุปผลการศึกษา	74
4.1.1	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากร ผู้ปฏิบัติงานในระบบปฏิบัติงานแนวใหม่ของกรมสรรพากรในจังหวัดเชียงใหม่	74
4.1.2	ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในระบบปฏิบัติงานแนวใหม่ของกรมสรรพากรในจังหวัดเชียงใหม่	76
4.2	การอภิปรายผล	78
4.3	ข้อเสนอแนะ	79
4.4	ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	80
บรรณานุกรม		81
ภาคผนวก ก	แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	83
ภาคผนวก ข	แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการ	87
ภาคผนวก ค	แนวทางปฏิบัติการสรรพากรว่าด้วยการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน	96
ประวัติผู้เขียน		127

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 - 1 แสดงการจัดเก็บรายได้แต่ละประเภทของรัฐบาลปีงบประมาณ 2533 – 2543	4
1 - 2 แสดงสัดส่วนภาษีทางตรงต่อรายได้รัฐบาล	6
1 - 3 แสดงสัดส่วนของภาษีอากรเป็นประเภทต่างๆ ต่อรายได้ทั้งหมดของประเทศที่พัฒนาแล้วในปี พ.ศ. 2537	7
1 - 4 แสดงการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลในปีงบประมาณ 2540 – 2543	8
3 - 1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	36
3 - 2 แสดงข้อมูลความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ	37
3 - 3 แสดงความคิดเห็นด้านจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงาน	38
3 - 4 แสดงความคิดเห็นด้านความร่วมมือ ความพร้อมของบุคลากรในการปฏิบัติงาน	39
3 - 5 แสดงความคิดเห็นด้านความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร	40
3 - 6 แสดงความคิดเห็นด้านสวัสดิการ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	41
3 - 7 แสดงความคิดเห็นด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน	42
3 - 8 แสดงปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากปัญหาหนักไปหาปัญหาน้อย	43
3 - 9 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องที่อยู่	45
3 - 10 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา	46
3 - 11 แสดงข้อมูลเบื้องต้นของกิจการที่อยู่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ	47
3 - 12 แสดงข้อมูลเบื้องต้นในเรื่องประเภทกิจการ	49
3 - 13 แสดงความสนใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับเรื่องภาษีอากร	50
3 - 14 แสดงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นราย “สถานประกอบการ” และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านภาษีอากร	52
3 - 15 แสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ด้านความเต็มใจและความมั่นใจในการเสียภาษีให้สรรพากร	54

3 - 16	แสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ด้านขั้นตอน ระยะเวลา ความชัดเจน ในการขอเอกสาร รายละเอียดประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	56
3 - 17	แสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับความเหมาะสมในการออกตรวจ สถานประกอบการของเจ้าหน้าที่	58
3 - 18	แสดงความคิดเห็นเรื่องผลกระทบที่เกิดต่อกิจการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน จากเดิมเป็นระบบกำกับดูแลผู้ประกอบการอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ	59
3 - 19	แสดงความคิดเห็นในเรื่องผลกระทบภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีต่อการเสียภาษีอากร	60
3 - 20	แสดงถึงการรับทราบเกี่ยวกับการตรวจแนะนำ หรือชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินการ ทางภาษีในลักษณะการปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิด เป็นรายสถานประกอบการของเจ้าหน้าที่	61
3 - 21	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	63
3 - 22	แสดงความคิดเห็นในเรื่องความพร้อมในการปฏิบัติงานและความเต็มใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	64
3 - 23	แสดงความคิดเห็นในเรื่องการนำคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติ และความ น่าเชื่อถือในการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	65
3 - 24	แสดงความคิดเห็นในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	66
3 - 25	แสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการ เรื่องการสร้างความยุ่งยากของเจ้าหน้าที่ ในการออกตรวจสถานประกอบการ	66
3 - 26	แสดงการดำเนินงานทางการจัดทำบัญชี รายได้ ของผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบ กำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ	67
3 - 27	แสดงภาระค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการ ซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในระบบ กำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ	68
3 - 28	แสดงถึงความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ติดต่อสอบถามเรื่องภาษีกับหน่วยงาน	69
3 - 29	แสดงถึงความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ได้จากคอมพิวเตอร์	70

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แสดงตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เน้นด้านการจัดการ	20

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University