

## บทที่ 3

### ผลการศึกษา

ในการศึกษาประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้จะศึกษาถึงกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานในระบบปฏิบัติงานแนวใหม่ของกรมสรรพากรแล้ว ยังจะได้ทราบถึงการวัดผลในการดำเนินงานกำกับดูแล โดยศึกษาเป็น 2 แนวทางคือ

1. ศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) เป็นการค้นคว้าและรวบรวมแนวความคิด และข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร ทะเบียนผู้ประกอบการ ตำรา วิทยานิพนธ์ บทความและเอกสารอื่น แล้วนำมาวิเคราะห์และพรรณนา

2. การวิจัยภาคสนาม (Field Research) เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Method) และการสัมภาษณ์

โดยบทนี้ได้เสนอถึงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 30 ราย กลุ่มที่สองด้านผู้เสียภาษีจำนวน 600 ราย (สามารถเก็บรวบรวมได้จำนวน 555 ราย) ซึ่งในการรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาตามกระบวนการข้างต้นนั้น ผู้ศึกษาใช้ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สรรพากรที่อยู่ในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี และแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีที่ถูกกำกับดูแลในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้เครื่องมือในการศึกษา ได้แก่

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย แบบสอบถามตามประเภทของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย แบบสอบถามประเภทให้เลือกตอบ (Check list) และแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ชุด คือ

- แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

- แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มผู้ประกอบการ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ เป็นแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเข้าใจเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด เป็นรายสถานประกอบการ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ

โดยในแบบสอบถามชุดที่ 1 ส่วนที่ 2 และ แบบสอบถามชุดที่ 2 ส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 ได้กำหนดดัชนีชี้วัดโดยกำหนดเกณฑ์คะแนนของแต่ละระดับ ในเรื่องและตามลำดับความสำคัญตามแนวคิดตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model) โดยแยกการวิเคราะห์ออกเป็นหมวดหมู่

- ด้านโครงสร้างการติดตามและควบคุมของระบบการปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ

- ด้านบุคลากร
- ด้านงบประมาณ และ
- ด้านเครื่องมือเครื่องใช้

2. ข้อมูลการบริหารงานการจัดเก็บภาษี ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหายอย่างใกล้ชิด เป็นรายสถานประกอบการ

### 3.1 การแสดงผลการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากร ผู้ปฏิบัติงานในระบบปฏิบัติงาน แนวใหม่ของกรมสรรพากรในจังหวัดเชียงใหม่

ในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สรรพากร จำนวน 30 คน ที่ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียหาย แสดงผลการศึกษาดังตารางที่ 3-1 ถึง 3-8 ดังนี้

ตารางที่ 3-1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (ราย)	ร้อยละ (100)
<b>ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์</b>		
<b>เพศ</b>		
ชาย	5	16.67
หญิง	25	83.33
<b>ตำแหน่ง</b>		
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 7	3	10.00
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 6	3	10.00
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 6 ว.	6	20.00
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 5	2	6.67
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 4	5	16.67
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 3	11	36.67
<b>ทีมกำกับดูแลที่ 1</b>		
ทีมย่อยที่ 1	10	33.33
ทีมย่อยที่ 2	10	33.33
ทีมย่อยที่ 3	10	33.33

จากข้อมูลตารางที่ 3 - 1 จะเห็นว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 25 ราย เพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และ 13.33 ตามลำดับ

ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 3 จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาคือตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 6 ว. จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 4 จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.67 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 7 และ 6 มีจำนวนเท่ากันคือ 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00 ส่วนตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 5 มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.67

จากข้อมูลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมใหญ่ และแบ่งเป็นทีมย่อยที่ 1 ทีมย่อยที่ 2 ทีมย่อยที่ 3 จำนวนเท่ากัน คือ จำนวนทีมละ 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33

3.1.1 ด้านโครงสร้างการติดตามและควบคุมระบบงานกำกับดูแลผู้ประกอบการอย่างใกล้ชิด  
เป็นรายสถานประกอบการ

ตารางที่ 3 - 2 แสดงข้อมูลความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิด  
จัดเป็นรายสถานประกอบการ

ความคิดเห็น	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=30)
ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดจัดเป็นราย สถานประกอบการ				
ดีกว่าระบบเดิม	30	100	1	30.00
ไม่ดีเหมือนเดิม เพราะ	-	-	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100</b>		<b>30.00</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>1.00</b>
ปัญหาความเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
มากกว่าเดิม	8	26.67	0	0.00
พอๆ กับระบบเดิม	11	36.67	0.5	5.50
น้อยกว่าระบบเดิม	11	36.67	1	11.00
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100</b>		<b>16.50</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>0.55</b>
ความเห็นเกี่ยวกับฐานข้อมูลและ โปรแกรมที่ใช้ ในการปฏิบัติงาน				
มีข้อมูลเพียงพอ	12	40.00	1	12.00
ไม่มีข้อมูลเพียงพอ	18	60.00	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100</b>		<b>12.00</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>0.40</b>

จากตารางที่ 3 - 2 จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ตอบเห็นว่าระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่าง  
ใกล้ชิดจัดเป็นรายสถานประกอบการที่นำมาใช้แทนระบบการจัดเก็บภาษีเดิม ดีกว่าระบบเดิม เห็น  
ได้จากผู้ตอบจำนวน 30 หรือคิดเป็นร้อยละ 100 โดยเกณฑ์วัดค่าเฉลี่ยคะแนนได้ 1 ซึ่งแสดงถึง  
ประสิทธิภาพของโครงสร้างระบบดีมาก

ความคิดเห็นด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ตอบเห็นว่าขั้นตอนมากกว่าเดิมจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 เห็นว่ามีขั้นตอนพอๆกับระบบเดิมและน้อยกว่าระบบเดิมจำนวนเท่ากัน คือจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 โดยหาค่าเฉลี่ยได้ 0.55 ถือว่าในการปฏิบัติงานในระบบปฏิบัติงานแนวใหม่นี้มีขั้นตอนน้อยกว่าระบบเดิมเล็กน้อย

ความเห็นเกี่ยวกับฐานข้อมูลและโปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่เห็นว่ามีเพียงพอจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 40 เห็นว่าไม่มีข้อมูลเพียงพอจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 60 ซึ่งโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยคะแนน 0.40 ซึ่งเห็นได้ว่าการใช้ฐานข้อมูลด้วยโปรแกรมการใช้งานยังไม่ดีเท่าที่ควร

### 3.1.2 ด้านบุคลากรในระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ

ตารางที่ 3 - 3 แสดงความคิดเห็นด้านจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=30)
ความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน				
จำนวนเหมาะสมแล้ว	18	60.00	1	18
จำนวนเจ้าหน้าที่น้อยเกินไป ควรเพิ่ม	11	36.67		
จำนวน 2 - 5 คน	5	16.67	0.40	2
จำนวน 6 - 9 คน	3	10.00	0.30	0.9
จำนวน 10 - 12 คน	2	6.67	0.20	0.4
จำนวนมากกว่า 12 คน	1	3.33	0.10	0.1
จำนวนเจ้าหน้าที่มากเกินไป ควรลดลง	1	3.33		
จำนวน 2 - 5 คน	1	3.33	0.4	0.4
จำนวน 6 - 9 คน		-	-	
จำนวน 10 - 12 คน		-	-	
มากกว่า 12 คน		-	-	
รวม	30	100.00		21.80
เฉลี่ยรวม				0.73

ตารางที่ 3 - 3 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 60 เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไปจำนวน 11 ราย คิดเห็นร้อยละ 36.67 (น้อยเกินไป ควรเพิ่ม 2-5 คน มีผู้ตอบ 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.67 ควรเพิ่มจำนวน 6-9 คน มีผู้ตอบ 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 ควรเพิ่มจำนวน 10-12 คน มีผู้ตอบ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.67 เห็นว่าควรเพิ่มมากกว่า 12 คน มีผู้ตอบ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33 คน ) และเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีจำนวนมากเกินไปควรลดลง จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33 (เห็นควรลดลง จำนวน 2-5 คน) ซึ่งโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมได้ 0.73 ซึ่งก็ชี้ให้เห็นได้ว่า จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอ

ตารางที่ 3-4 แสดงความคิดเห็นด้านความร่วมมือ ความพร้อมของบุคลากรในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=30)
ความร่วมมือประสานงานระหว่างทีมกำกับดูแล				
ดี	29	96.67	1	29.00
ไม่ดี	1	3.33	0	0.00
รวม	30	100		29.00
เฉลี่ยรวม				0.97
ความพร้อม เข้าใจในหน้าที่งานที่เกี่ยวข้องของตนเอง				
เข้าใจ	29	96.67	1	29.00
ไม่เข้าใจ	1	3.33	0	0.00
รวม	30	100		29.00
เฉลี่ยรวม				0.97

ในภาพรวมแล้วความร่วมมือประสานงานระหว่างทีมกำกับดูแล ตลอดจนความพร้อม ความเข้าใจในหน้าที่ของตนในการปฏิบัติงานจัดอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก ซึ่งมีการประสานงานกันดี จะเห็นได้จากผู้ตอบที่เห็นว่าดีแล้ว จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.67 และเห็นว่ายังไม่ดี เพียง 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33 และเห็นว่ามีความพร้อมความเข้าใจในหน้าที่ จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.67 และที่เห็นว่ายังไม่เข้าใจจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33 โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับคือ 0.97 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมสูงในการร่วมการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 - 5 แสดงความคิดเห็นด้านรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ความคิดเห็น	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=30)
ความสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบปัญหา ผู้เสียหาย				
สามารถให้คำปรึกษาได้ดีมาก	9	30	1	9.00
สามารถให้คำปรึกษาปานกลาง	21	70	0.5	10.50
สามารถให้คำปรึกษาได้น้อย	-	0	0	0.00
รวม	30	100		19.50
เฉลี่ยรวม				0.65
ความเพียงพอในการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงาน				
เพียงพอ	3	10.00	1	3
ไม่เพียงพอ ควรเพิ่มการฝึกอบรมด้าน	27	90.00	0	0
- การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน	22	73.33	0.3	6.6
- การปฏิบัติงานกำกับดูแลฯ	4	13.33	0.2	0.8
- ประมวลรัษฎากร	1	3.33	0.1	0.1
รวม	30	100		10.5
เฉลี่ยรวม				0.35

จากตารางที่ 3 - 5 เกี่ยวกับความสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบปัญหาผู้เสียหายพบว่า สามารถให้คำปรึกษาได้ดีมาก จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 30 สามารถให้คำปรึกษาได้ปานกลางจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 70 โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 0.65 แสดงให้เห็นประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการมีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ หรือตอบปัญหาผู้เสียหายได้

ในด้านความเห็นในเรื่องการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในงาน เห็นว่า เพียงพอจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 ไม่เพียงพอจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 90 (จำนวนผู้ตอบ 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.33 เห็นว่าควรเพิ่มการฝึกอบรมด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.33 และเห็นว่าควรเพิ่มการอบรมการปฏิบัติงานกำกับดูแลฯ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33 เห็นว่าควรเพิ่มการอบรมในเรื่องประมวลรัษฎากร) โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 0.35 ทำให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้องการได้รับความรู้ การฝึกอบรมเพิ่มเติม

ตารางที่ 3 - 6 แสดงความคิดเห็นด้านสวัสดิการ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=30)
ด้านสวัสดิการ ขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่				
ดีมาก	1	3.33	1	1.00
ปานกลาง	15	50.00	0.5	7.50
น้อย	14	46.67	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100</b>		<b>8.50</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>0.28</b>

ในด้านสวัสดิการ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า อยู่ในระดับดีมากจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33 ระดับปานกลางจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 และระดับน้อยจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.67 โดยหาค่าเฉลี่ยรวมได้ 0.28 ทำให้เห็นได้ว่า ด้านการให้สวัสดิการขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังอยู่ในเกณฑ์ยังไม่ดีพอ เจ้าหน้าที่เห็นว่ายังมีการดำเนินการด้านนี้น้อยเกินไป



## 3.1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 - 7 แสดงความคิดเห็นด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=30)
ความเห็นเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ (Printer) ในการปฏิบัติงาน				
สะดวก	14	46.67	1	14.00
ไม่สะดวก เพราะ	16	53.33	0	0.00
- เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่พอ	10	33.33		
- เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่ค่อยเป็น	2	6.67		
- เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อย	1	3.33		
- ข้อมูลไม่ครบตามที่ต้องการใช้งาน	1	3.33		
- อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย	1	3.33		
- อุปกรณ์กับระบบไม่สัมพันธ์กัน	1	3.33		
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100</b>		<b>14.00</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>0.47</b>

ความเห็นเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ (Printer) ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่เห็นว่ามีความสะดวก จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.67 และเห็นว่าไม่สะดวก จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.33 (ที่เห็นว่าไม่สะดวกเพราะเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่พอจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อยจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33 ข้อมูลไม่เพียงพอตามที่ต้องการใช้งานจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33 เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ค่อยเป็นจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.67 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัยจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33 และเห็นว่าอุปกรณ์กับระบบไม่สัมพันธ์กันจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33) เกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่ได้คือ 0.47 ซึ่งทำให้เห็นได้ว่าเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ ยังไม่สามารถให้ความสะดวก รวดเร็วในการใช้งานหรือยังใช้งานไม่ได้เต็มที่เท่าที่ควร

## 3.1.4 ด้านปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 3 - 8 แสดงปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากปัญหามากไปหาปัญหาน้อย

ปัญหา	ร้อยละ	ลำดับปัญหา
ปัญหาในการปฏิบัติงานที่พบ		
จากตัวผู้ประกอบการไม่มาตามนัด	17.76	1
ผู้ประกอบการ ไม่มีเงินเสียภาษี	16.18	2
รถยนต์ไม่เพียงพอในการออกตรวจสถานประกอบการ	15.42	3
ความชัดเจนในแนวทางการปฏิบัติ	11.56	4
จากอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน	9.60	5
ฐานข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	9.52	6
ปริมาณงานมาก	7.56	7
ขั้นตอนงานมาก	6.12	8
ผู้ร่วมงาน	3.17	9
ความคุ้มค่าในการกำกับดูแล	2.12	10
จากผู้บังคับบัญชาโดยตรง	0.98	11
รวม	100.00	

จากตารางที่ 3 - 8 แสดงปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยการตอบแบบสอบถามจะเรียงลำดับปัญหาจากมากไปน้อย นำมาหาค่าคะแนนรวม โดยให้คะแนนตามลำดับปัญหา ดังนี้

ผู้ที่เรียงลำดับข้อใดเป็นปัญหาที่ 1 หมายถึง ระดับคะแนน 11 คะแนน

ผู้ที่เรียงลำดับข้อใดเป็นปัญหาที่ 2 หมายถึง ระดับคะแนน 10 คะแนน

ผู้ที่เรียงลำดับข้อใดเป็นปัญหาที่ 3 หมายถึง ระดับคะแนน 9 คะแนน จนถึงลำดับ

ปัญหาสุดท้ายคือ ปัญหาที่ 11 ระดับคะแนน 1 คะแนน ถือว่าเป็นปัญหาน้อยที่สุด เห็นได้ว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่พบแบ่งเป็น 11 ระดับคือ เกิดจากตัวผู้ประกอบการไม่มาตามนัดเป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 17.76 เกิดจากผู้ประกอบการไม่มีเงินเสียภาษีเป็นอันดับ 2 คิดเป็นร้อยละ 16.18 รถยนต์ไม่เพียงพอในการออกตรวจสถานประกอบการ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.42 ปัญหาความชัดเจนในแนวทางการปฏิบัติ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.56 ปัญหาเกิดจากอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 รายคิดเป็นร้อยละ 9.60 ปัญหาฐานข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.52 ปัญหาเกิดจากปริมาณงานมากจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.56 ปัญหาขั้นตอนงานมากจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.12 ปัญหาผู้ร่วมงานจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.17 ปัญหาความคุ้มค่าในการกำกับดูแลจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.12 จากผู้บังคับบัญชาโดยตรงจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 0.98

### 3.1.5 ด้านความคิดเห็นอื่นๆ

พบว่าเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นอื่นๆ เป็นข้อดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ไม่พยายามใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในคอมพิวเตอร์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2. ผู้ประกอบการไม่เข้าใจในการเสียภาษี
3. แบบรายงานการตรวจสอบสภาพกิจการ คำนึงถึงแต่ผู้ประกอบการรายใหญ่ไม่คำนึงถึงผู้ประกอบการรายย่อย เช่น ผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา จ้างลูกจ้างเพียง 1 คน จึงไม่ได้ทำบัญชีเงินเดือน เวลาให้ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือจึงต่ำ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องกำกับดูแลอยู่ตลอดเวลา

### 3.2 การแสดงผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการในระบบปฏิบัติงานแนวใหม่ของกรม สรรพากรในจังหวัดเชียงใหม่

ในการตอบแบบสอบถามผู้ประกอบการ จำนวน 555 คน ที่อยู่ในการกำกับดูแล  
แสดงผลการศึกษาดังตารางที่ 13 - 33 ดังนี้

ตารางที่ 3 - 9 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องที่อยู่

ข้อมูลส่วนบุคคล	รวม (คน)	ร้อยละ (100)
อำเภอสันกำแพง	112	20.18
อำเภอสันทราย	100	18.02
อำเภอแม่ริม	74	13.33
อำเภอดอยสะเก็ด	60	10.81
อำเภอพร้าว	51	9.19
อำเภอฝาง	33	5.95
อำเภอไชยปราการ	20	3.60
อำเภอแม่แตง	55	9.91
อำเภอเชียงดาว	20	3.60
อำเภอแม่อาว	20	3.60
กิ่งอ.แม่ฮอน	10	1.80
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 - 9 จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะอยู่ในอำเภอ  
สันกำแพง จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.18 อำเภอสันทราย จำนวน 100 ราย คิดเป็น ร้อยละ  
18.02 อำเภอแม่ริม จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.33 อำเภอดอยสะเก็ด จำนวน 60 ราย คิดเป็น  
ร้อยละ 10.81 อำเภอพร้าว จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.19 อำเภอฝาง จำนวน 33 ราย คิด  
เป็นร้อยละ 5.95 อำเภอไชยปราการ จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.60 อำเภอแม่แตง จำนวน 55  
ราย คิดเป็นร้อยละ 9.91 อำเภอเชียงดาว จำนวน 20 คิดเป็นร้อยละ 3.60 อำเภอแม่อาว จำนวน 20  
ราย คิดเป็นร้อยละ 3.60 และกิ่งอ.แม่ฮอน จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.80

ตารางที่ 3 - 10 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	รวม (คน)	ร้อยละ (100)
เพศ		
ชาย	297	53.51
หญิง	258	46.49
รวม	555	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	66	11.89
31 - 40 ปี	315	56.76
41 - 50 ปี	150	27.03
สูงกว่า 50 ปี	24	4.32
รวม	555	100.00
ระดับการศึกษา		
ชั้นประถมศึกษา	9	1.62
มัธยมศึกษา	15	2.70
อนุปริญญา	51	9.19
ปริญญาตรี	456	82.16
สูงกว่าปริญญาตรี	24	4.32
อื่นๆ (ระบุ)	0	-
รวม	555	100.00

จากตารางที่ 3 - 10 จะเห็นว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นชาย จำนวน 297 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.51 เป็นหญิง จำนวน 258 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.49 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 315 คิดเป็นร้อยละ 56.76 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.03 อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.89 และอายุสูงกว่า 50 ปี มีน้อยที่สุด จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.32

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 456 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.16 ระดับอนุปริญญา จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.19 ระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.32 มัธยมศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 และระดับประถมศึกษา มีน้อยที่สุดคือ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.62

ตารางที่ 3 - 11 แสดงข้อมูลเบื้องต้นของกิจการที่อยู่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็น  
 ราชอาณาจักร

ข้อมูลเบื้องต้นของกิจการ	รวม (คน)	ร้อยละ (100)
การดำเนินงานของกิจการ		
ต่ำกว่า 1 ปี	0	-
1-5 ปี	165	29.73
6-10 ปี	309	55.68
มากกว่า 10 ปี	81	14.59
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>
จำนวนพนักงาน / ลูกจ้าง		
ต่ำกว่า 10 คน	108	19.46
11 - 30 คน	249	44.86
31 - 40 คน	156	28.11
41 - 50 คน	24	4.32
มากกว่า 50 คน	18	3.24
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>
ตำแหน่งรับผิดชอบในกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม		
เจ้าของกิจการ	171	30.81
ผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ	99	17.84
กรรมการผู้จัดการหรือประธานกรรมการ	54	9.73
สมุหบัญชีหรือพนักงานของบริษัท	147	26.49
สำนักงานบัญชี (ผู้ทำบัญชีให้บริษัท)	63	11.35
อื่นๆ (พนักงาน)	21	3.78
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 3 - 11 แสดงข้อมูลเบื้องต้นของกิจการที่อยู่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็น  
รายสถานประกอบการ (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของกิจการ	รวม (คน)	ร้อยละ (100)
เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบเกี่ยวกับกิจการ		
เจ้าของไปเอง	123	22.16
พนักงานของกิจการ	201	36.22
สำนักงานบัญชี	231	41.62
อื่นๆ	0	-
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 - 11 จะเห็นว่ากิจการมีอายุการดำเนินงานส่วนใหญ่ 6-10 ปี จำนวน 309 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.63 อายุ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.73 และกิจการอายุมากกว่า 10 ปี จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.59

จำนวนพนักงาน ลูกจ้างของผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่มีจำนวน 11 - 30 คน จำนวน 249 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.86 มีพนักงานจำนวน 31 - 40 คน จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.11 จำนวนพนักงานต่ำกว่า 10 คน จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.46 มีมากกว่า 50 คน จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.24 และในกิจการที่มี พนักงาน 41 - 50 คน จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.32

ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 171 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.81 สมุหบัญชีหรือพนักงานบริษัท จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.49 ผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.84 สำนักงานบัญชี (ผู้ทำบัญชีให้บริษัท) จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.35 เป็นกรรมการผู้จัดการหรือประธานกรรมการ จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.73 และตำแหน่งอื่นๆ เช่น เป็นพนักงาน ฯลฯ จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.78

การมาพบเจ้าหน้าที่เมื่อมีหนังสือเชิญพบเกี่ยวกับการประกอบกิจการ จะเห็นว่าส่วนใหญ่สำนักงานบัญชีจะเป็นผู้ไปพบเจ้าหน้าที่ จำนวน 231 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.62 รองลงมาคือพนักงานของบริษัทเป็นผู้ไปพบเจ้าหน้าที่ จำนวน 201 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.22 และเจ้าของไปพบเจ้าหน้าที่เอง 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.16

ตารางที่ 3 - 12 แสดงข้อมูลเบื้องต้นในเรื่องประเภทกิจการ

ข้อมูลเบื้องต้น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)
ประเภทกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม		
บุคคลธรรมดา	27	4.86
บริษัท	228	41.08
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	285	51.35
ห้างหุ้นส่วนสามัญจำกัด	15	2.70
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100.00</b>
กิจการเป็นผู้เสียภาษีประเภท		
บุคคลธรรมดา	27	4.86
นิติบุคคล	528	95.14
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100.00</b>
กิจการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มหรือไม่		
จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	513	92.43
ไม่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	42	7.57
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100.00</b>
ประเภทกิจการ		
ผู้ผลิต	231	41.62
ให้บริการ	153	27.57
ซื้อมาขายไป	144	25.95
อื่นๆ	27	4.86
	555	100.00

จากตารางที่ 3 - 12 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในประเภทกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 285 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.35 ประเภทบริษัท จำนวน 228 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.08 เป็นบุคคลธรรมดา จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.86 และเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ กิจการส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคล จำนวน 528 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.14 และเป็นบุคคลธรรมดา จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.86



ส่วนใหญ่จุดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม คือจำนวน 513 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.43 ที่  
ยังไม่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเพียง 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.57 ประเภทกิจการส่วนใหญ่จะ  
เป็นผู้ผลิต จำนวน 231 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.62 รองลงมาคือกิจการให้บริการจำนวน 153 ราย  
คิดเป็นร้อยละ 27.57 กิจการซื้อมาขายไป จำนวน 144 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.95 และกิจการ  
ประเภทอื่นๆ นอกจากข้างต้น จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.86

3.2.1 ด้านโครงสร้างการติดตามและควบคุมของระบบกำกับดูแลเสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็น  
รายสถานประกอบการ ในความคิดเห็นของผู้ประกอบการ

ตารางที่ 3 - 13 แสดงความสนใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับเรื่องภาษีอากร

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
ความสนใจเรื่องเกี่ยวกับภาษีอากร				
สนใจมาก	435	78.38	1	435
- เพราะเป็นหน้าที่	2	0.36		
- จะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง	21	3.78		
- อยากเข้าใจเรื่องเกี่ยวกับภาษีอากร	3	0.54		
- ไม่แสดงเหตุผล	409	73.69		
สนใจเป็นบางเรื่อง	78	14.05	0.5	39
ไม่สนใจ เพราะ	42	7.57	0	0
- ใช้บริการสำนักงานบัญชีอยู่แล้ว	9	1.62		
- ไม่แสดงเหตุผล(อื่นๆ)	33	5.95		
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>474.00</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>0.85</b>

ตารางที่ 3 - 13 แสดงความสนใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับเรื่องภาษีอากร (ต่อ)

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
ความเห็นเกี่ยวกับลักษณะกฎหมายภาษีอากร				
อ่านแล้วเข้าใจง่าย	3	0.54	1	3
อ่านแล้วเข้าใจยาก ซ้ำซ้อน	552	99.46	0	0
มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป	114	20.54		
อื่น (เข้าใจยาก เปลี่ยนแปลงบ่อย)	408	73.51		
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>3.00</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>0.01</b>

จากตารางที่ 3 - 13 จะเห็นว่าส่วนใหญ่ ผู้ประกอบการมีความสนใจเรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรมากกว่าจำนวน 435 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.38 (ไม่แสดงเหตุผล จำนวน 409 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.69 เหตุผลเพราะอยากปฏิบัติให้ถูกต้อง จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.78 อยากเข้าใจเรื่องภาษีอากร จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.54 และเพราะเป็นหน้าที่ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.36) สนใจเป็นบางเรื่อง จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.05 และไม่สนใจ จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.57 (โดยไม่แสดงเหตุผลไว้ จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.95 และเพราะผู้ประกอบการมีสำนักงานบัญชีคอยดูแลให้อยู่ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.62) โดยมีค่าเฉลี่ย 0.85 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความสนใจเรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรอย่างมาก

สำหรับความเห็นเกี่ยวกับลักษณะกฎหมายภาษีอากรของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ เห็นว่าอ่านเข้าใจยาก ซ้ำซ้อน จำนวน 552 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.46 (เหตุผลเพราะ เข้าใจยาก จำนวนผู้ตอบ 408 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.51 และ เหตุผลที่ว่ามีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.54) และเห็นว่า อ่านแล้วเข้าใจง่าย จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.54 โดยมีค่าเฉลี่ย 0.01 ทำให้เห็นได้ว่าปัญหาของผู้ประกอบการส่วนใหญ่เกิดจากความไม่เข้าใจเรื่องภาษีอากรเพราะเข้าใจยาก มีความซ้ำซ้อนมาก

ตารางที่ 3 - 14 แสดงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นราย"สถานประกอบการ" และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านภาษีอากร

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
การรับรู้เกี่ยวกับ "ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นราย"สถานประกอบการ" ของผู้ประกอบการ				
ทราบ จากแหล่ง	393	70.81	1	393
- หนังสือพิมพ์	12	2.16		
- โทรทัศน์	36	6.49		
- วิทยุ	24	4.32		
- แผ่นพับ	87	15.68		
- เจ้าหน้าที่	234	42.16		
- อื่นๆ	0	-		
ไม่ทราบ	162	29.19	0	0
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>393</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>0.71</b>
การรับทราบว่ากรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรให้ประชาชนได้รับทราบ	528	95.14	1	528
- ทราบเป็นช่วงเวลาในภาษีแต่ละประเภท และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเรื่องภาษีใหม่ๆจากสื่อต่างๆ	375	67.57		
- ได้รับทราบจากเจ้าหน้าที่เมื่อไปพบ	78	14.05		
- ได้รับทราบจากเจ้าหน้าที่ออกตรวจ ณ สถานประกอบการ	75	13.51		

ตารางที่ 3 – 14 แสดงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบการระบบกำกับดูแลผู้เสียหายเป็นราย"สถานประกอบการ" และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านภัยอากร (ต่อ)

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
ไม่เคยได้รับทราบ	27	4.86	0	0
รวม	555	100		528
เฉลี่ยรวม				0.95

จากตารางที่ 3 - 14 แสดงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้ประกอบการในการปฏิบัติงานในระบบการระบบกำกับดูแลผู้เสียหายเป็นรายสถานประกอบการ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการได้รับทราบจำนวน 393 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.81 (โดยทราบจากเจ้าหน้าที่มากที่สุด จำนวน 234 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.16 รองลงมาทราบจากแผ่นพับ จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.68 ทราบจากโทรทัศน์ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.49 ทราบจากวิทยุ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.32 และทราบจากหนังสือพิมพ์ 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.16) และที่ยังไม่ทราบข้อมูลจำนวน 162 ราย คิดเป็น ร้อยละ 29.19 โดยคิดค่าเฉลี่ยได้ 0.71 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการกระจายข่าวด้านข้อมูลถึงผู้ประกอบการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก

การรับทราบข่าวการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้เกี่ยวกับภัยอากรแก่ประชาชน ส่วนใหญ่ทราบ จำนวน 528 คิดเป็นร้อยละ 95.14 (ทราบเป็นช่วงเวลาในภัยแต่ละประเภท และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเรื่องภัยใหม่ๆจากสื่อต่างๆ จำนวน 375 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.57 ทราบจากเจ้าหน้าที่เมื่อไปพบ จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.05 ได้รับทราบจากเจ้าหน้าที่ออกตรวจ ณ สถานประกอบการจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.51) และไม่เคยได้รับทราบข่าวจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.86 ซึ่งคิดค่าเฉลี่ยได้ 0.95 อันจะแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ที่ดีมาก

ตารางที่ 3 - 15 แสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ด้านความเต็มใจและ ความมั่นใจในการเสีย  
ภาษีให้สรรพากร

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
ความเต็มใจที่จะเสียภาษีให้สรรพากร				
เต็มใจ	378	68.11	1	378
- เป็นหน้าที่	63	11.35		
- ต้องการทำให้ถูกต้อง	63	11.35		
- เพื่อพัฒนาประเทศ	183	32.97		
- ไม่แสดงเหตุผล	69	12.43		
เต็มใจบ้าง ไม่เต็มใจบ้าง	114	20.54	0.5	57
- รายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่าย	30	5.41		
- เก็บภาษีไม่ทั่วถึง (เลือกปฏิบัติ)	66	11.89		
- ไม่แสดงเหตุผล	18	3.24		
ไม่เต็มใจ	63	11.35	0	0
- ไม่ยุติธรรม	45	8.11		
- กิจการขาดทุน	18	3.24		
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>435</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>0.78</b>
ความมั่นใจว่าเมื่อเสียภาษีให้รัฐ รัฐจะนำไป พัฒนาประเทศ				
มั่นใจ	291	52.43	1	291
มั่นใจเพียงบางส่วน	207	37.30	0.5	103.5
- มีการคอร์รัปชันมาก	62	11.17		
- บางส่วนไม่ได้นำไปพัฒนา	53	9.55		
- ไม่แสดงเหตุผล	92	16.58		

ตารางที่ 3 - 15 แสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ด้านความเต็มใจและ ความมั่นใจในการ  
เสียดายให้สรรพากร (ต่อ)

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
ไม่มั่นใจเลย เพราะ	57	10.27	0	0
- มีการคอร์รัปชันมาก	27	4.86		
- ไม่แสดงเหตุผล	30	5.41		
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>394.50</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>0.71</b>

จากตารางที่ 3 - 15 จะเห็นว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มีความเต็มใจที่จะเสียดายให้สรรพากร จำนวน 378 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.11 (โดยมีเหตุผลประกอบมากที่สุดคือต้องการพัฒนาประเทศ จำนวน 183 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.97 รองลงมาไม่ให้เหตุผล จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.43 และเพราะเป็นหน้าที่และต้องการให้ถูกต้องมีจำนวน 11.35 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.35) รองลงมาเห็นได้ว่ามีความเต็มใจบ้าง ไม่เต็มใจบ้าง จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.54 (มีเหตุผลเพราะการเก็บภาษีไม่ทั่วถึง(เลือกปฏิบัติ) จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.89 ราย ได้ไม่พอกับค่าใช้จ่าย จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.41 และมีส่วนหนึ่งไม่แสดงเหตุผล จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.24 สำหรับผู้ไม่เต็มใจเสียดายมีจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.35 (เหตุผลเพราะว่ารู้สึกไม่ยุติธรรม จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.11 และเพราะกิจการขาดทุน จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.24 โดยหาค่าเฉลี่ยได้ 0.78 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความเต็มใจที่จะเสียดาย

ความมั่นใจของผู้ประกอบการที่มีต่อรัฐในการนำภาษีที่เสียไปใช้ในการพัฒนาประเทศ ส่วนใหญ่มีความมั่นใจ จำนวน 291 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.43 รองลงมาไม่มีความมั่นใจเพียงบางส่วน จำนวน 207 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.30 0.5 (ไม่แสดงเหตุผล 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.58 เห็นว่ามีการคอร์รัปชันมาก จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.17 และเห็นว่า บางส่วนไม่ได้นำไปพัฒนาประเทศ จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.55) และเห็นว่าไม่มั่นใจว่ารัฐจะนำภาษีไปพัฒนาประเทศ จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.27 (ไม่แสดงเหตุผล จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.41 และเหตุผลที่ว่ามีการคอร์รัปชันมาก จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.86 โดยคิดค่าเฉลี่ยได้ 0.71 ซึ่งแสดงถึงเกณฑ์ความเชื่อมั่นในรัฐบาลที่จะเงินภาษีไปใช้ในการพัฒนาประเทศอยู่ในระดับที่ดี

ตารางที่ 3 - 16 แสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ด้านขั้นตอน ระยะเวลา ความชัดเจน ในการ  
ขอเอกสาร รายละเอียดประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่				
มีขั้นตอนมากเกินไป	258	46.49	3	774
มีขั้นตอนที่เหมาะสมดีแล้ว	288	51.89	2	576
มีขั้นตอนน้อย	0	-	1	0
ไม่มีขั้นตอนเลย	9	1.62	0	0
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>1,350</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>2.43</b>
ความเหมาะสมของระยะเวลาที่กำหนด เมื่อได้ รับการเชิญพบ				
เหมาะสมแล้ว	405	72.97	1	405
ไม่เหมาะสม ควรให้เวลา	150	27.03	0	0
15 - 20 วัน	129	23.24	0.2	25.8
21 - 30 วัน	12	2.16	0.1	1.2
มากกว่า 30 วัน	9	1.62	0	0
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>432</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>0.78</b>

ตารางที่ 3 - 16 แสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ด้านขั้นตอน ระยะเวลา ความชัดเจน ในการ  
ขอเอกสาร รายละเอียดประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
ความชัดเจนในการระบุรายละเอียดการส่ง จดหมายเชิญพบให้ผู้ประกอบการเพื่อ ตรวจสอบเอกสาร				
มีรายละเอียด ความชัดเจนมาก	126	22.70	3	378
มีรายละเอียด ความชัดเจนปานกลาง	396	71.35	2	792
มีรายละเอียด ความชัดเจนน้อย	33	5.95	1	33
ไม่มีรายละเอียดและความชัดเจนเลย	0	-	0	0
รวม	555	100		1,203
เฉลี่ยรวม				2.17

จากตารางที่ 3 - 16 แสดงให้เห็นขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่  
เห็นว่ามีขั้นตอนที่เหมาะสมดีแล้ว จำนวน 288 ราย คิดเป็นร้อยละ 576 รองลงมาเห็นว่ามีขั้นตอน  
มากเกินไป จำนวน 258 คิดเป็นร้อยละ 46.49 เห็นว่าไม่มีขั้นตอนเลย จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ  
1.62 โดยมีค่าเฉลี่ย 2.43 ซึ่งแสดงว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม

ในเรื่องเวลาที่เจ้าหน้าที่กำหนดเมื่อได้รับการเชิญพบ ส่วนใหญ่เห็นว่า มีความ  
เหมาะสมแล้ว จำนวน 405 คิดเป็นร้อยละ 72.97 เห็นว่าไม่เหมาะสม จำนวน 150 ราย คิดเป็น  
ร้อยละ 27.03 (มีเหตุผลว่าควรใช้เวลาเพิ่มประมาณ 15-20 วัน จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ  
23.24 เห็นว่าควรเพิ่มเวลาอีกประมาณ 21 - 30 วัน จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.16 และควรเพิ่ม  
มากกว่า 30 วัน จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.62) โดยวัดค่าเฉลี่ยได้ 0.78 แสดงให้เห็นว่าขั้นตอน  
การกำหนดระยะเวลาในการออกหนังสือเชิญพบมีความเหมาะสมแล้ว

ความชัดเจนในการระบุรายละเอียดการส่งจดหมายเชิญพบให้ผู้ประกอบการเพื่อ  
ตรวจสอบเอกสาร ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่า มีรายละเอียดชัดเจนปานกลาง จำนวน 396 ราย  
คิดเป็นร้อยละ 71.35 รองลงมาเห็นว่ามีรายละเอียดมาก จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.70  
และเห็นว่ามีรายละเอียดน้อย จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.95 โดยสามารถคิดค่าเฉลี่ยได้  
2.17 แสดงให้เห็นว่าความชัดเจนในการระบุรายละเอียดในการส่งจดหมายให้ผู้ประกอบการเพื่อขอ  
เอกสารตรวจสอบมีความเหมาะสมแล้ว



ตารางที่ 3 - 17 แสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับความเหมาะสมในการออกตรวจ  
สถานประกอบการของเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
ความเหมาะสมของการปฏิบัติในการออกตรวจ สถานประกอบการของเจ้าหน้าที่				
เหมาะสมแล้ว	540	97.30	1	540
ไม่เหมาะสม	15	2.70	0	0
- เจ้าหน้าที่ออกตรวจโดยไม่แจ้งให้ ทราบล่วงหน้า	14	2.52		
- ใช้คำพูดไม่เหมาะสม	1	0.18		
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>540</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>0.97</b>

จากตารางที่ 3 - 17 จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการออกตรวจสถานประกอบการของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมแล้ว จำนวน 540 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.30 และเห็นว่าไม่เหมาะสมจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.70 (โดยให้เหตุผลว่า เพราะเจ้าหน้าที่ไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.52 และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่เหมาะสม จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.18 ซึ่งจากเกณฑ์การวัดค่าเฉลี่ยได้ 0.97 แสดงให้เห็นว่าการออกตรวจสถานประกอบการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้เหมาะสม

ตารางที่ 3 - 18 แสดงความคิดเห็นเรื่องผลกระทบที่เกิดต่อกิจการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานจากเดิมเป็นระบบกำกับดูแลผู้ประกอบการอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
ผลที่เกิดต่อกิจการเมื่อเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานจากระบบเดิม เป็นระบบกำกับดูแลฯ				
เกิดผลดีต่อกิจการ	525	94.59	1	525
- กิจการได้รับคำแนะนำอย่างเหมาะสมกับสภาพการประกอบการ	306	58.29		
- เมื่อมีปัญหาต้องไปพบเจ้าหน้าที่ สามารถขอคำปรึกษาได้โดยตรง	174	33.14		
- การนำเอกสาร หลักฐานต่างๆ ไปประกอบทำให้การ ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน เหมือนเดิม	40	7.62		
- อื่นๆ	5	0.95		
ไม่เกิดผลดีต่อกิจการ เพราะ	30	5.41	0	0
- เจ้าหน้าที่ออกตรวจบ่อย ทำให้กิจการเสียเวลา	8	1.44		
- ทำให้เจ้าหน้าที่บางคนหาผลประโยชน์กับกิจการง่ายขึ้น	10	1.80		
- อื่นๆ	12	2.16		
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>525</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>0.95</b>

จากตารางที่ 3 - 18 ส่วนใหญ่เห็นว่า เกิดผลดีต่อกิจการ จำนวน 525 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.59 (เพราะกิจการได้รับคำแนะนำเหมาะสมกับสภาพการประกอบการ จำนวน 306 ราย คิดเป็น ร้อยละ 58.29 เห็นว่าสามารถขอคำปรึกษาได้โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ จำนวน 174 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.14 การนำหลักฐานต่างๆ ไปประกอบทำให้การ ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อนเหมือนระบบเดิม จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.62 อื่นๆ ไม่ได้ระบุ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.95) มีผู้ตอบว่า ไม่เป็นผลดีต่อกิจการ จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.41 (ไม่ระบุเหตุผล จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.16 ให้เหตุผลว่า ทำให้เจ้าหน้าที่บางคนหาผลประโยชน์กับกิจการที่ง่าย 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.80 เจ้าหน้าที่ออกตรวจบ่อย ทำให้เสียเวลากิจการจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.44 สามารถคิดค่าเฉลี่ยได้ 0.95 แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานในระบบปฏิบัติงานแนวใหม่ได้ผลดีกว่าระบบเดิม

ตารางที่ 3 - 19 แสดงความคิดเห็นในเรื่องผลกระทบภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีต่อการเสียภาษี  
อากร

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
ผลกระทบภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีต่อการ เสียภาษีอากร				
มีผลกระทบมาก	420	75.68	1	2,100
มีผลกระทบปานกลาง	102	18.38	2	408
มีผลกระทบน้อย	0	-	3	0
มีผลกระทบบางครั้ง	18	3.24	4	36
ไม่มีผลกระทบเลย	15	2.70	5	15
รวม	555	100		2,559
เฉลี่ยรวม				4.61

จากตารางที่ 3 - 19 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ เห็นว่า ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันมีผลกระทบต่อการเสียภาษีอากรมาก จำนวน 420 ราย คิดเป็นร้อยละ มีผลกระทบปานกลาง จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.38 มีผลกระทบบางครั้ง จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.24 และไม่มีผลกระทบเลย จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.70 โดยหาค่าเฉลี่ยได้ 4.61 แสดงให้เห็นว่า ภาวะเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อการเสียภาษีอย่างมาก

3.2.2 ด้านบุคลากรในระบบกำกับดูแลเสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ ในความคิดเห็นของผู้ประกอบการ

ตารางที่ 3 - 20 แสดงถึงการรับทราบเกี่ยวกับการตรวจแนะนำ หรือชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินการทางภาษีในลักษณะการปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการของเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
การรับทราบเกี่ยวกับการตรวจแนะนำหรือชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินการทางด้านภาษีในลักษณะการปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ ผู้ประกอบการได้ทราบโดยวิธี				
ได้รับการตรวจแนะนำ โดย	495	89.19	1	495
- เจ้าหน้าที่สรรพากรได้ไปให้คำแนะนำ ณ สถานประกอบการ	240	48.48		
- ได้รับหนังสือหรือเอกสารเผยแพร่จากกรมสรรพากร	75	15.15		
- ได้รับเชิญเข้าร่วมสัมมนา	135	27.27		
- ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เมื่อไปพบ ณ สำนักงานสรรพากร	45	9.09		
- อื่นๆ	0	-		

ตารางที่ 3 - 20 แสดงถึงการรับทราบเกี่ยวกับการตรวจแนะนำ หรือชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินการทางภาษีในลักษณะการปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
ไม่รับคำแนะนำ เพราะ	60	10.81	0	0
- ไม่มีเจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำ ณ สถานประกอบการ	0	-		
- ไม่ได้เข้ารับฟังคำบรรยายแนะนำของกรมสรรพากรที่จัดขึ้น	21	35.00		
- ให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้รับฟัง หรือติดต่อเรื่องภาษีของกิจการ	39	65.00		
- อื่นๆ	0	-		
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>495</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>0.89</b>

จากตารางที่ 3 - 20 จะเห็นได้ว่า การรับทราบเกี่ยวกับการตรวจแนะนำ หรือชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินการทางด้านภาษีในลักษณะการปฏิบัติงาน ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้รับการตรวจแนะนำ มีจำนวนผู้ตอบ 495 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.19 (โดยส่วนใหญ่ได้รับทราบเกี่ยวกับการตรวจแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ณ สถานประกอบการ จำนวน 240 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.48 รองลงมาได้รับทราบจากการเข้าร่วมประชุมสัมมนา จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.27 ได้รับหนังสือหรือเอกสารเผยแพร่จากกรมสรรพากรจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.15 และได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เมื่อไปพบ ณ สำนักงานสรรพากร จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.09) มีผู้ตอบว่าไม่ได้รับคำแนะนำ จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.81 (เหตุผลส่วนใหญ่จากการที่ให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้รับฟัง หรือติดต่อเรื่องภาษีของกิจการ จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.00 และเพราะไม่ได้เข้ารับฟังคำบรรยายแนะนำของกรมสรรพากรที่จัดขึ้น จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.00) โดยคิดค่าเฉลี่ยได้ 0.89 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการทราบเรื่องการตรวจแนะนำ หรือการปฏิบัติงานแนวใหม่ของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดี

ตารางที่ 3 - 21 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
เรื่องที่เจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุง				
ปฏิบัติงานดีแล้ว	405	72.97	1	405
ควรปรับปรุงแก้ไข ด้าน	150	27.03	0	0
- ความรู้ด้านภาษีอากร	66	11.89		
- การตรงต่อเวลา	0	-		
- ความมีอักษมาสัยที่ดีต่อผู้เสียภาษี	24	4.32		
- การแต่งกาย	0	-		
- ความซื่อสัตย์	0	-		
- ความยุติธรรม	27	4.86		
- การให้บริการผู้เสียภาษี	33	5.95		
- อื่นๆ	0	-		
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>405</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>0.73</b>

จากข้อมูลตารางที่ 3 - 21 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ เห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดีแล้ว จำนวน 405 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.97 ส่วนที่เห็นว่าควรปรับปรุงแก้ไขมีผู้ตอบจำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.03 (ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรปรับปรุงความรู้ด้านภาษีอากร จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.89 เห็นควรปรับปรุงในเรื่องการให้บริการผู้เสียภาษี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.95 เรื่องความยุติธรรม มีผู้ตอบจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.86 และควรแก้ไขเรื่องความมีอักษมาสัยที่ดีต่อผู้เสียภาษี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.32 โดยหาค่าเฉลี่ยได้ 0.73 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

ตารางที่ 3 - 22 แสดงความคิดเห็นในเรื่องความพร้อมในการปฏิบัติงานและความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
<b>ความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</b>				
มีความพร้อมมาก	125	22.52	3	375
มีความพร้อมปานกลาง	245	44.14	2	490
มีความพร้อมน้อย	150	27.03	1	150
ไม่มีความพร้อมเลย	35	6.31	0	0
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>1,015</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>1.83</b>
<b>ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>				
เต็มใจมาก	200	36.04	3	600
เต็มใจปานกลาง	250	45.05	2	500
เต็มใจน้อย	80	14.41	1	80
ไม่เต็มใจเลย	25	4.50	0	0
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>1,180</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>2.13</b>

จากตารางที่ 3 - 22 จะเห็นว่าส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในระดับปานกลาง มีจำนวนผู้ตอบ 245 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.14 เห็นว่ามีความพร้อมน้อย จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.03 เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อมมาก จำนวนผู้ตอบ 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.52 และที่มีผู้ตอบน้อยที่สุดคือ ในส่วนที่ว่าไม่มีความพร้อมเลย จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.31 คิดค่าเฉลี่ยได้ 1.83 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน

ในด้านความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีความเต็มใจในระดับปานกลาง 250 มีผู้ตอบจำนวน 250 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.05 เห็นว่ามีความเต็มใจมาก มีผู้ตอบจำนวน 200 คิดเป็นร้อยละ 36.04 รองลงมาเห็นว่ามีความเต็มใจน้อย จำนวนผู้ตอบ 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.41 และเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการเลย จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.50 โดยคิดค่าเฉลี่ยได้ 2.13 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ

ตารางที่ 3 - 23 แสดงความคิดเห็นในเรื่องการนำคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติและความน่าเชื่อถือในการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
ความสามารถนำคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติ				
นำไปปฏิบัติได้ดีมาก	249	44.86	3	747
นำไปปฏิบัติได้เพียงบางส่วน	279	50.27	2	558
นำไปปฏิบัติได้น้อย	27	4.86	1	27
ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้เลย	0	-	0	0
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>1,332</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>2.40</b>
ความรู้ ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่				
เชื่อถือได้มาก	297	53.51	3	891
เชื่อถือได้ปานกลาง	240	43.24	2	480
เชื่อถือได้น้อย	18	3.24	1	18
เชื่อถือไม่ได้เลย	0	-	0	0
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>1,389</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>2.50</b>

จากตารางที่ 3 - 23 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ เห็นว่าสามารถนำคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติได้เพียงบางส่วน มีจำนวนผู้ตอบ 279 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.27 เห็นว่านำไปปฏิบัติได้ ดีมาก มีผู้ตอบจำนวน 249 คิดเป็นร้อยละ 44.86 และเห็นว่านำไปปฏิบัติได้น้อย จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.86 โดยคิดค่าเฉลี่ยได้ 2.40 แสดงให้เห็นว่าคำแนะนำของเจ้าหน้าที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ผล

ในเรื่องความรู้ ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการเห็นว่าเชื่อถือได้มาก มีผู้ตอบจำนวน 297 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.51 รองลงมาเห็นว่ามีความเชื่อถือได้ปานกลาง จำนวนผู้ตอบ 240 คน คิดเป็นร้อยละ 43.24 และเห็นว่าเชื่อถือได้น้อย 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.24 โดยมีค่าเฉลี่ย 2.50 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความเชื่อถือในความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในเกณฑ์ที่ดี



ตารางที่ 3 - 24 แสดงความคิดเห็นในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน				
เหมาะสมแล้ว	465	83.78	1	465
มากเกินไป	45	8.11	0	0
น้อยเกินไป	45	8.11	0	0
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>930</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>0.84</b>

จากตารางที่ 3 - 24 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเหมาะสมแล้ว จำนวนผู้ตอบ 465 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.73 รองลงมาเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่มากเกินไปและน้อยเกินไปจำนวนผู้ตอบเท่ากัน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.11 โดยมีค่าเฉลี่ย 0.84 แสดงให้เห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอเหมาะสม

ตารางที่ 3 - 25 แสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการ เรื่องการสร้างความยุ่งยากของเจ้าหน้าที่ในการออกตรวจสถานประกอบการ

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
การสร้างความยุ่งยากในการออกตรวจสถานประกอบการของเจ้าหน้าที่				
ไม่ยุ่งยากแต่อย่างใด	474	85.41	1	474
ยุ่งยาก	81	14.59	0	0
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>474</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>0.85</b>

จากตารางที่ 3 - 25 ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่ได้สร้างความยุ่งยากแต่อย่างใด 474 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.41 ยุ่งยาก 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.59 โดยได้ค่าเฉลี่ย 0.85 แสดงให้เห็นว่าการออกตรวจสถานประกอบการไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ประกอบการ

3.2.3 ข้อมูลการดำเนินงานด้านบัญชีของผู้ประกอบการ ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ

ตารางที่ 3 - 26 แสดงการดำเนินงานทางการจัดทำบัญชี รายได้ ของผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบกำกับดูแลเสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)
การดำเนินงานทางการบัญชี		
ทำเองทั้งหมด	69	12.43
จ้างสำนักงานบัญชี	324	58.38
มีพนักงานบัญชีประจำ	162	29.19
อื่นๆ	0	-
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>
รายได้กิจการ / เดือน		
ต่ำกว่า 100,000.- บาท	99	17.84
100,001 - 500,000.- บาท	255	45.95
500,001 - 1,000,000.- บาท	96	17.30
1,000,001 - 5,000,000.- บาท	102	18.38
สูงกว่า 5,000,000.- บาท	3	0.54
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 - 26 จะเห็นว่า ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจะมีการจัดทำบัญชี โดยจ้างสำนักงานบัญชี มีผู้ตอบจำนวน 324 คิดเป็นร้อยละ 58.38 รองลงมาเป็นการจ้างพนักงานบัญชีประจำ มีผู้ตอบจำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.19 และผู้ประกอบการเป็นผู้จัดบัญชีของกิจการเองจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.43

สำหรับรายได้ของกิจการ ส่วนใหญ่มีรายได้ 100,001 - 500,000 บาท ต่อเดือนจำนวน 255 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.95 รองลงมามีรายได้ 1,000,001 - 5,000,000 บาท ต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 18.38 รองลงมาเป็นกิจการที่มีรายได้ต่ำกว่า 100,000 บาท ต่อเดือน มีจำนวนผู้ตอบ 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.84 รองลงไปเป็นกิจการที่มีรายได้ 1,000,001 - 5,000,000 บาท ต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 17.84 และรายได้สูงกว่า 5,000,000 บาท ต่อเดือนมีจำนวนผู้ตอบ 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.54

ตารางที่ 3 - 27 แสดงภาระค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการ ซึ่งเกิดจากการ ปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแลผู้เสียหายอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
การเพิ่มภาระในการปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ				
ไม่เพิ่มภาระ	396	71.35	1	396
เพิ่มภาระ เหตุผล	159	28.65	0	0
- เพิ่มค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสาร	48	8.65		
- เอกสารไม่อยู่ที่เจ้าของกิจการเมื่อเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสภาพกิจการ	90	16.22		
- อื่นๆ	21	3.78		
รวม	555	100		396
เฉลี่ยรวม				0.71

จากตารางที่ 3 - 27 จะเห็นว่า ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการไม่เห็นว่า การเปลี่ยนการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีจากเดิมมาเป็นระบบกำกับดูแลผู้เสียหายอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ ไม่ได้เพิ่มภาระให้ผู้ตอบจำนวน 396 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.35 ผู้ประกอบการที่เห็นว่าเป็นการเพิ่มภาระมีจำนวน 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.65 (เหตุผลที่เห็นว่าเพิ่มภาระ ผู้ประกอบการเห็นว่าเพราะเอกสารไม่อยู่ที่เจ้าของกิจการเมื่อเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสภาพกิจการ จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.22 เห็นว่าต้องเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสารมากขึ้น จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.65 และไม่แสดงเหตุผล จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.78 โดยคิดค่าเฉลี่ยได้ 0.71 แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแล ไม่ได้สร้างภาระเพิ่มให้ผู้ประกอบการ

3.2.4 ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานระบบกำกับดูแล ผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ ของผู้ประกอบการ

ตารางที่ 3 - 28 แสดงถึงความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ติดต่อสอบถามเรื่องภาษีกับหน่วยงาน

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
ความสะดวกในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับเรื่อง ภาษีของกิจการทางโทรศัพท์กับหน่วยงาน				
สะดวกมาก	150	27.03	3	450
สะดวกปานกลาง	228	41.08	2	456
สะดวกน้อย	114	20.54	1	114
ไม่สะดวกเลย	63	11.35	0	0
<b>รวม</b>	<b>555</b>	<b>100</b>		<b>1,020</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>1.84</b>

จากตารางที่ 3 - 28 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ เห็นว่า การใช้โทรศัพท์ติดต่อเรื่อง ภาษีกับหน่วยงานมีความสะดวกปานกลาง มีจำนวนผู้ตอบ 228 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.08 เห็นว่า มีความสะดวกมาก จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.03 รองลงไปเห็นว่ามีความสะดวกน้อย จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.54 และเห็นว่าไม่สะดวกแล้ว จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.35 ซึ่งคิดค่าเฉลี่ยได้ 1.84 แสดงให้เห็นว่าการใช้โทรศัพท์ในการติดต่อราชการมีความสะดวก

ตารางที่ 3 - 29 แสดงถึงความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ได้จากคอมพิวเตอร์

ความคิดเห็น	รวม (คน)	ร้อยละ (100)	ดัชนี ชี้วัด	คะแนน (N=555)
ความเชื่อถือได้ของข้อมูลของกิจการที่ได้จาก คอมพิวเตอร์				
มีความเชื่อถือได้มาก	177	31.89	3	531
มีความเชื่อถือได้ปานกลาง	366	65.95	2	732
มีความเชื่อถือได้น้อย	12	2.16	1	12
ไม่น่าเชื่อถือเลย	0	-	0	0
รวม	555	100		1,275
เฉลี่ยรวม				2.30

จากตารางที่ 3 - 29 จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นว่าข้อมูลของกิจการจากคอมพิวเตอร์มีความเชื่อถือได้ปานกลาง จำนวน 366 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.95 เห็นว่ามีความเชื่อถือได้มาก จำนวน 177 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.89 เห็นว่ามีความเชื่อได้น้อยได้น้อย จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.16 โดยสามารถคิดว่าเฉลี่ยได้ 2.30 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความเชื่อถือในข้อมูลของกิจการที่ได้จากคอมพิวเตอร์

### 3.3 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียหายอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ โดยการใช้ดัชนีเป็นตัวชี้วัด ดังนี้

3.3.1 ด้านบุคลากร เรื่อง การฝึกอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ดัชนีชี้วัด เท่ากับ 0.35 ทำให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ต้องการได้รับความรู้และการฝึกอบรมเพิ่มเติม

3.3.2 ด้านงบประมาณ สวัสดิการ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดัชนีชี้วัด เท่ากับ 0.28 เห็นได้ว่า สวัสดิการ ขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ไม่ดีพอ การดำเนินงานด้านนี้น้อยเกินไป

3.3.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ความเห็นเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ (Printer) ในการปฏิบัติงาน ดัชนีชี้วัด เท่ากับ 0.47 เห็นได้ว่า ยังไม่สามารถให้ความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน หรือใช้งานไม่ได้เต็มที่เท่าที่ควร

3.3.4 ผลกระทบทางเศรษฐกิจ เรื่องผลกระทบทางเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีต่อการเสียภาษีอากร ดัชนีชี้วัด เท่ากับ 4.61 แสดงว่า ภาวะเศรษฐกิจ มีผลกระทบต่อภาษีอย่างมาก

3.3.5 ด้านผู้ประกอบการ เรื่อง ความเห็นเกี่ยวกับข้อกฎหมายภาษีอากร ดัชนีชี้วัด เท่ากับ 0.01 เห็นว่า ปัญหาของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ เกิดจากความไม่เข้าใจเรื่องภาษีอากร เพราะเข้าใจยาก และซับซ้อนมาก

### 3.3.6 ความคิดเห็นด้านอื่นๆ

- เจ้าหน้าที่ไม่พยายามใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในคอมพิวเตอร์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ผู้ประกอบการไม่เข้าใจในการเสียภาษี เห็นว่าไม่ยุติธรรม
- แบบรายงานการตรวจสภาพกิจการ คำนึงถึงผู้ประกอบการรายใหญ่ ไม่คำนึงถึงผู้ประกอบการรายย่อย เช่น ผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา จ้างลูกจ้างเพียง 1 คน จึงไม่ได้ทำบัญชีเงินเดือน เมื่อให้ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือจึงต่ำ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องกำกับดูแลอยู่ตลอดเวลา

## 3.4 ประสิทธิภาพของการกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ

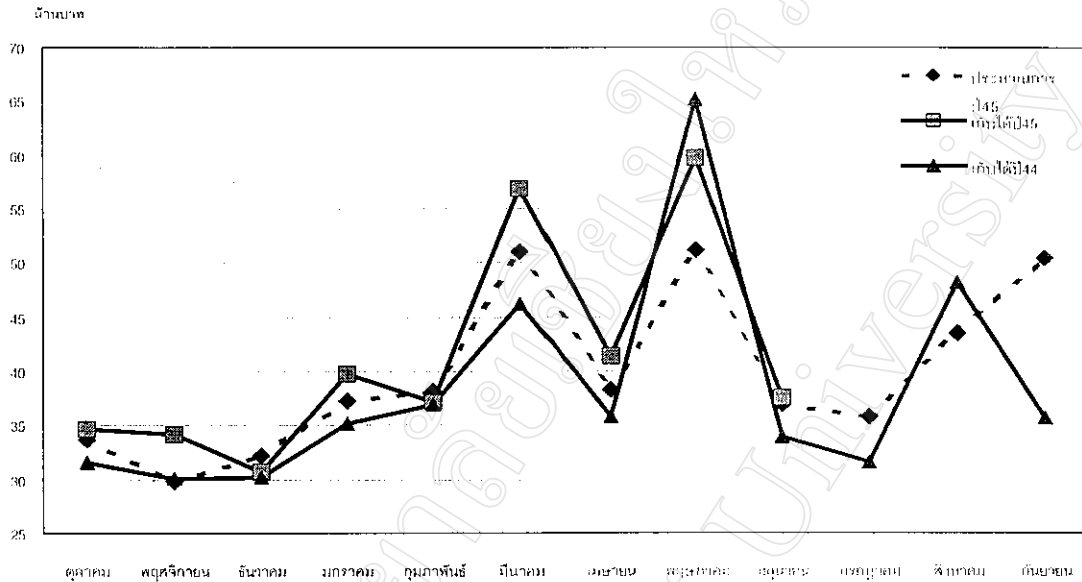
3.4.1 แสดงผลการจัดเก็บภาษีอากร เปรียบเทียบการจัดเก็บภาษี ปีงบประมาณ 2544 (ใช้ระบบเดิม) ปีงบประมาณ 2545 (ใช้ระบบใหม่) และประมาณการปี 2545

(หน่วย : ล้านบาท)

ผลการจัดเก็บ	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
ประมาณการปี45	33.680	29.863	32.241	37.245	38.125	51.049	38.325	51.194	36.955	35.816	43.449	50.398
เก็บ ได้ปี45	34.668	34.135	30.682	39.774	37.175	56.921	41.404	59.747	37.530			
เก็บ ได้ปี44	31.540	30.034	30.257	35.109	36.941	46.227	35.751	65.172	33.871	31.528	48.137	35.696
มาก/น้อยกว่า ปี 44	3.128	4.101	.425	4.665	.234	10.694	5.653	-5.425	3.659			
ประมาณการปี 45	0.987	4.271	-1.559	2.529	-0.951	5.873	3.079	8.553	0.575			
มาก/น้อยกว่าปี44	3.128	4.100	0.425	4.665	0.233	10.694	5.653	-5.426	3.659			

ที่มา : ฝ่ายวางแผนและประเมินผล สำนักงานสรรพากรภาค 8

กราฟแสดงผลการจัดเก็บภาษีอากร  
เปรียบเทียบผลการจัดเก็บภาษีอากร ปีงบประมาณ 2544 (ใช้ระบบเดิม)  
ปีงบประมาณ 2545 (ใช้ระบบใหม่) และประมาณการปี 2545



จากข้อมูลผลการจัดเก็บภาษีอากรเปรียบเทียบการจัดเก็บภาษีปีงบประมาณ 2545 กับ 2544 และประมาณการปี 2545 จะเห็นได้ว่า การจัดเก็บภาษีในปีงบประมาณ 2545 ถึงเดือน มิถุนายน 2545 โดยเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าปี 2544 ที่ยังไม่ได้ใช้การปฏิบัติงานระบบกำกับดูแลผู้เสียอย่าง อย่างเป็นรายสถานประกอบกิจการ แสดงว่า การนำระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างเป็นรายสถานประกอบกิจการ มาใช้แทนระบบเดิม มีประสิทธิภาพสูง

### 3.4.2 การวัดประสิทธิภาพด้านต่างๆ โดยใช้ดัชนี เป็นตัวชี้วัด สรุปได้ดังนี้

- ด้านโครงสร้าง การนำระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างเป็นรายสถานประกอบกิจการ ที่นำมาใช้แทนระบบเดิม ดัชนีชี้วัด เท่ากับ 1 แสดงว่าดีกว่าระบบเดิม ประสิทธิภาพ โครงสร้างระบบดีมาก
- ด้านบุคลากร
  - ความร่วมมือประสานงานกันระหว่างทีมกำกับดูแล ตลอดจนความพร้อม ความ เข้าใจในหน้าที่ของตน ดัชนีชี้วัด เท่ากับ 0.97 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงาน มีความพร้อม สูงในการร่วมมือปฏิบัติงาน

- ความสามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบปัญหาผู้เสียหาย ดัชนีชี้วัดเท่ากับ 0.65 แสดงให้เห็นประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ ในการที่มีความรู้ ความสามารถให้คำแนะนำหรือตอบปัญหาแก่ผู้เสียหายได้พอสมควร
- ด้านผู้ประกอบการ
  - ความสนใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับเรื่องภาษีอากร ดัชนีชี้วัด เท่ากับ 0.85 แสดงว่าผู้ประกอบการ มีความสนใจเรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรเป็นอย่างมาก
  - ความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่กันด้านภาษีอากร ดัชนีชี้วัด เท่ากับ 0.95 แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ดีมาก
  - ความเห็นเกี่ยวกับการกระจายข่าวของผู้ประกอบการ ในการปฏิบัติงานในระบบ กำกับดูแลผู้เสียหายเป็นรายสถานประกอบการ ดัชนีชี้วัด เท่ากับ 0.71 แสดงว่าการกระจายข่าวด้านกรปฏิบัติงาน อยู่ในเกณฑ์ที่ดี
  - เรื่องความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดัชนีชี้วัดเท่ากับ 0.97 แสดงว่าการออกตรวจสถานประกอบการของเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานได้เหมาะสม
  - เรื่องเวลาที่เจ้าหน้าที่กำหนดไว้ เมื่อได้รับการเชิญพบเพื่อไต่สวนและส่งมอบเอกสาร ดัชนีชี้วัด เท่ากับ 0.78 แสดงว่าเหมาะสมแล้ว
  - เรื่องผลกระทบที่เกิดกับกิจการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานจากเดิม เป็นระบบกำกับดูแลผู้เสียหายอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการ ดัชนีชี้วัดเท่ากับ 0.95 แสดงว่า การดำเนินงานในระบบใหม่ ดีกว่าระบบเดิม
  - ความเห็นด้านความเต็มใจของผู้เสียหาย ดัชนีชี้วัดเท่ากับ 0.78 แสดงว่า ผู้ประกอบการมีความเต็มใจที่จะเสียภาษี
  - ความมั่นใจของผู้ประกอบการที่มีต่อรัฐในการนำภาษีที่เสีย ไปใช้ในการพัฒนาประเทศ ดัชนีชี้วัด เท่ากับ 0.71 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นว่ารัฐบาลจะนำเงินภาษีไปใช้ในการพัฒนาประเทศ