

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาในหัวข้อเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ในกระบวนการเก็บภาษีอากร

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลกิจการของผู้ประกอบการ

1.1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลกิจการของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

1.2 ข้อมูลกิจการของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย รูปแบบการดำเนินการ ประเภทธุรกิจที่ประกอบกิจการเป็นส่วนใหญ่ ระยะเวลาที่กิจการเปิดดำเนินการ ทุนจดทะเบียนหรือเงินลงทุนโดยเฉลี่ย รายได้กิจการ จำนวนบุคลากรในกิจการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร ประกอบไปด้วย

- 2.1 การให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
- 2.2 การดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี
- 2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี
- 2.4 การออกตรวจสภาพกิจการ โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
- 2.5 การพิจารณาการขอคืนภาษีอากรของผู้ประกอบการ โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
- 2.6 การตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ (ตารางที่ 11 – 22)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย

- 4.1 ปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในกระบวนการเก็บภาษีอากร
- 4.2 ปัญหาที่ประสบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
- 4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการเก็บภาษีอากร
- 4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
- 4.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 บาทถึง 50,000 บาท

1.2 ข้อมูลกิจการของผู้ประกอบการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจเป็นแบบบุคคลธรรมดา ประกอบกิจการประเภทขายปลีก มีระยะเวลาที่เปิดดำเนินการของกิจการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีทุนจดทะเบียนหรือเงินลงทุนของกิจการอยู่ในช่วง 100,000 บาท ถึง 1,000,000 บาท มีรายได้กิจการต่อปีอยู่ในช่วง 500,000 บาท ถึง 1,000,000 บาท มีจำนวนบุคลากรในกิจการน้อยกว่า 10 คน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรม
สรรพากรในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร

ตารางที่ 28 สรุประดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรม
สรรพากร ในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย รวม	แปลผล	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	แปลผล
การให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากร ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	3.25	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการแนะนำด้านภาษีอากร (3.37)	เห็นด้วย ปานกลาง
การดูแลการชำระภาษีก่อนและหลัง พ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุก ประเภทภาษี	3.30	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความ เป็นกันเองในการ ดูแลการชำระ ภาษีอากร (3.37)	เห็นด้วย ปานกลาง
การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษี อากรทุกประเภทภาษี	3.27	เห็นด้วย ปานกลาง	หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการ วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษี อากร ทำให้มีความรู้เรื่องการยื่น เสียภาษีอากรเพิ่มขึ้น (3.42)	เห็นด้วย ปานกลาง
การออกตรวจสภาพกิจการ โดย เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	3.26	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มี ความเป็นกันเองในการตรวจ สภาพกิจการ และหลังจาก เจ้าหน้าที่ ได้ทำการตรวจสภาพ กิจการ ความลับเกี่ยวกับข้อมูล ทางธุรกิจ จะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด (3.31)	เห็นด้วย ปานกลาง
การพิจารณาการขอคืนภาษีอากร โดย เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	3.03	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและนำ ไว้ใจในการพิจารณาการขอคืนภาษี อากร และหลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำ การพิจารณาขอคืนภาษีอากรทำให้ มีความรู้ในกระบวนการขอคืนภาษี อากรเพิ่มขึ้น (3.12)	เห็นด้วย ปานกลาง
การตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภท ภาษี	3.26	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการตรวจสอบภาษีอากร (3.34)	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการให้บริการ คำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการแนะนำด้านภาษีอากร ปัจจัยย่อยด้านการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการดูแลการชำระภาษีอากร ปัจจัยย่อยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทำให้มีความรู้เรื่องการยื่นเสียภาษีอากรเพิ่มขึ้น ปัจจัยย่อยด้านการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเท่ากัน ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการตรวจสภาพกิจการ และหลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการตรวจสภาพกิจการ ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจจะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด ปัจจัยย่อยด้านการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเท่ากัน ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจในการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรและหลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการพิจารณา ขอคืนภาษีอากร ทำให้มีความรู้ในกระบวนการขอคืนภาษีอากรเพิ่มขึ้น และปัจจัยย่อยด้านการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตรวจสอบภาษีอากร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรม
สรรพากรในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ตารางที่ 29 สรุประดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรม
สรรพากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภท ธุรกิจ	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย รวม	แปลผล	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	แปลผล
ขายปลีก	การให้บริการคำแนะนำด้าน ภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรม สรรพากร	3.32	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มี ความเป็นกันเองในการให้คำ แนะนำด้านภาษีอากร (3.46)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การดูแลการชำระภาษี ก่อนและหลังพ้นกำหนด วันยื่นแบบแสดงรายการ ทุกประเภทภาษี	3.40	เห็นด้วย ปานกลาง	หลังจากได้รับการดูแลชำระ ภาษีแล้วมีความรู้เกี่ยวกับการ ชำระภาษีเพิ่มขึ้น (3.47)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การวิเคราะห์ข้อมูลการ ยื่นเสียภาษีอากรทุก ประเภทภาษี	3.36	เห็นด้วย ปานกลาง	หลังจากหน้าที่ได้ทำการ วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสีย ภาษีอากร ทำให้มีความรู้ เรื่องการยื่นเสียภาษีอากร เพิ่มขึ้น (3.51)	เห็นด้วย มาก
	การออกตรวจสภาพกิจการ โดยเจ้าหน้าที่กรม สรรพากร	3.40	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อถือและ น่าไว้วางใจได้ในการตรวจ สภาพกิจการ (3.49)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การพิจารณาการขอคืน ภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร	3.06	เห็นด้วย ปานกลาง	หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการ พิจารณาการขอคืนภาษีอากร ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทาง ธุรกิจ เจ้าหน้าที่จะไม่เปิดเผย (3.14)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การตรวจสอบภาษีอากร ทุกประเภทภาษี	3.36	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความ สามารถในการตรวจสอบ ภาษีอากร (3.43)	เห็นด้วย ปานกลาง

ตารางที่ 29 (ต่อ) สรุประดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรม
สรรพากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภท ธุรกิจ	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย รวม	แปลผล	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	แปลผล
ขายส่ง	การให้บริการคำแนะนำ ด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร	3.06	เห็นด้วย ปานกลาง	หลังจากได้รับคำแนะนำด้าน ภาษีอากรจากเจ้าหน้าที่แล้ว ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทาง ธุรกิจจะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด (3.33)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การดูแลการชำระภาษี ก่อนและหลังพ้นกำหนด วันยื่นแบบแสดงรายการ ทุกประเภทภาษี	3.15	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความ สามารถในการดูแลการชำระ ภาษีอากร (3.36)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่น เสียภาษีอากรทุกประเภท ภาษี	3.21	เห็นด้วย ปานกลาง	หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการ วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสีย ภาษีอากร ทำให้มีความรู้ เรื่องการยื่นเสียภาษีอากร เพิ่มขึ้น (3.45)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การออกตรวจสภาพกิจการ โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	3.14	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มี ความเป็นกันเองในการตรวจ สภาพกิจการ (3.21)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การพิจารณาการขอคืน ภาษีอากร โดยเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร	3.02	เห็นด้วย ปานกลาง	หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการ พิจารณาการขอคืนภาษีอากร ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทาง ธุรกิจเจ้าหน้าที่จะไม่เปิดเผย แก่ผู้ใด (3.18)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การตรวจสอบภาษีอากร ทุกประเภทภาษี	3.04	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความ สามารถในการตรวจสอบ ภาษีอากร (3.21)	เห็นด้วย ปานกลาง

ตารางที่ 29 (ต่อ) สรุประดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรม
สรรพากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภท ธุรกิจ	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย รวม	แปลผล	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	แปลผล
ให้บริการ	การให้บริการคำแนะนำด้าน ภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรม สรรพากร	3.23	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความ สามารถในการแนะนำด้าน ภาษีอากร (3.40)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การดูแลการชำระภาษี ก่อนและหลังพ้นกำหนด วันขึ้นแบบแสดงรายการ ทุกประเภทภาษี	3.27	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษี อากรอย่างสม่ำเสมอ (3.40)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่น เสียภาษีอากรทุกประเภท ภาษี	3.21	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความ สามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล การยื่นเสียภาษีอากร (3.33)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การออกตรวจสภาพกิจการ โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	3.18	เห็นด้วย ปานกลาง	หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำ การตรวจสภาพกิจการ ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทาง ธุรกิจจะไม่เปิดเผย (3.29)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การพิจารณาการขอคืน ภาษีอากร โดยเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร	3.04	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจได้ในการ พิจารณาการขอคืนภาษีอากร (3.16)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การตรวจสอบภาษีอากร ทุกประเภทภาษี	3.18	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี อากรมีจำนวนเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความ สามารถในการตรวจสอบ ภาษีอากร และเจ้าหน้าที่มี มนุษยสัมพันธ์ มีความเป็น กันเองในการตรวจสอบภาษี (3.23)	เห็นด้วย ปานกลาง

ตารางที่ 29 (ต่อ) สรุประดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรม
สรรพากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภท ธุรกิจ	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย รวม	แปลผล	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	แปลผล
ผลิตและ ขายใน ประเทศ	การให้บริการคำแนะนำด้าน ภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรม สรรพากร	3.36	เห็นด้วย ปานกลาง	หลังจากได้รับคำแนะนำ ด้านภาษีอากรจากเจ้า หน้าที่แล้วทำให้มีความ รู้เพิ่มขึ้นและเข้าใจ กระบวนการเก็บภาษี อากรเป็นอย่างดี (3.55)	เห็นด้วย มาก
	การดูแลการชำระภาษีก่อน และหลังพ้นกำหนดวันอื่น แบบแสดงรายการทุก ประเภทภาษี	3.30	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการดู แลชำระภาษีอากร (3.55)	เห็นด้วย มาก
	การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่น เสียภาษีอากรทุกประเภ ติ	3.24	เห็นด้วย ปานกลาง	หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำ การวิเคราะห์ข้อมูลการ ยื่นเสียภาษีอากร ทำให้มี ความรู้เรื่องการยื่นเสีย ภาษีอากรเพิ่มขึ้น (3.55)	เห็นด้วย มาก
	การออกตรวจสภาพกิจการ โดยเจ้าหน้าที่กรม สรรพากร	3.25	เห็นด้วย ปานกลาง	หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำ การตรวจสภาพกิจการ ทำให้ได้รู้ถึงขั้นตอนการ ตรวจสภาพกิจการและมี ความรู้ด้านภาษีอากรเป็น อย่างดี (3.45)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การพิจารณาการขอคืนภาษี อากร โดยเจ้าหน้าที่กรม สรรพากร	2.97	เห็นด้วย ปานกลาง	หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำ การพิจารณาขอคืนภาษี อากร ทำให้มีความรู้ใน กระบวนการขอคืนภาษี อากรเพิ่มขึ้น (3.25)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การตรวจสอบภาษีอากรทุก ประเภทภาษี	3.31	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความ สามารถในการตรวจสอบ ภาษีอากร (3.60)	เห็นด้วย มาก

ตารางที่ 29 (ต่อ) สรุประดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรม
สรรพากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภท ธุรกิจ	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย รวม	แปลผล	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	แปลผล
ผลิตและ ส่งออก	การให้บริการคำแนะนำด้าน ภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรม สรรพากร	3.17	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความ สามารถในการแนะนำด้าน ภาษีอากร และหลังจากได้รับ คำแนะนำด้านภาษีอากรจาก เจ้าหน้าที่แล้ว ทำให้มีความรู้ เพิ่มขึ้น เข้าใจกระบวนการ เก็บภาษีอากรอย่างดี (3.36)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การดูแลการชำระภาษีก่อนและ หลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบ แสดงรายการทุกประเภทภาษี	3.15	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์มี ความเป็นกันเองในการ ดูแล การชำระภาษีอากร (3.24)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสีย ภาษีอากรทุกประเภทภาษี	3.20	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูล การยื่นเสียภาษีอากรอย่าง ถูกต้องและใช้คำพูดที่เข้าใจ ง่าย ชัดเจน (3.40)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การออกตรวจสภาพกิจการโดย เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	3.14	เห็นด้วย ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มี ความเป็นกันเองในการตรวจ สภาพกิจการ (3.36)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การพิจารณาการขอคืนภาษี อากรโดยเจ้าหน้าที่กรม สรรพากร	2.98	เห็นด้วย ปานกลาง	หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการ พิจารณาขอคืนภาษีอากร ทำให้มีความรู้ในกระบวน การขอคืนภาษีอากรเพิ่มขึ้น และเจ้าหน้าที่เข้าใจความ ต้องการ และรับฟังความคิด เห็นเกี่ยวกับการขอคืนภาษี อากร (3.20)	เห็นด้วย ปานกลาง
	การตรวจสอบภาษีอากรทุก ประเภทภาษี	3.39	เห็นด้วย ปานกลาง	หลังจากได้รับทราบผลการ ตรวจสอบภาษีอากรทำให้เข้าใจ ในด้านกฎหมายภาษีอากร เป็นอย่างดี (3.60)	เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ประกอบการทุกประเภทธุรกิจ แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดย

ประเภทธุรกิจขายปลีก มีปัจจัยย่อยด้านการให้บริการ คำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร ปัจจัยย่อยด้านการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ หลังจากได้รับการดูแลการชำระภาษีแล้วมีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีเพิ่มขึ้น ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทำให้มีความรู้เรื่องการยื่นเสียภาษีอากรเพิ่มขึ้น ปัจจัยย่อยด้านการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อถือและน่าไว้วางใจได้ในการตรวจสภาพกิจการ ปัจจัยย่อยด้านการพิจารณาขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการพิจารณาการขอคืนภาษีอากร ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจ เจ้าหน้าที่จะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด ปัจจัยย่อยด้านการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบภาษีอากร

ประเภทธุรกิจขายส่ง มีปัจจัยย่อยด้านการให้บริการแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ หลังจากได้รับคำแนะนำด้านภาษีอากรจากเจ้าหน้าที่แล้วความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจจะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด ปัจจัยย่อยด้านการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการดูแลการชำระภาษีอากร ปัจจัยย่อยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร ทำให้มีความรู้เรื่องการยื่นเสียภาษีอากรเพิ่มขึ้น ปัจจัยย่อยด้านการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการตรวจสภาพกิจการ ปัจจัยย่อยด้านการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการพิจารณาการขอคืนภาษีอากร ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจ เจ้าหน้าที่

จะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด ปัจจัยด้านการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตรวจสอบภาษีอากร

ประเภทธุรกิจให้บริการ โดยปัจจัยย่อยด้านการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการแนะนำด้านภาษี ปัจจัยย่อยด้านการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอ ปัจจัยย่อยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร ปัจจัยย่อยด้านการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการตรวจสภาพกิจการ ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจจะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด ปัจจัยย่อยด้านการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจในการพิจารณาการขอคืนภาษีอากร ปัจจัยย่อยด้านการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเท่ากัน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบภาษีอากรมีจำนวนเพียงพอ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตรวจสอบภาษีอากร และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการตรวจสอบภาษี

ประเภทธุรกิจผลิตและขายในประเทศ โดยปัจจัยย่อยด้านการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ หลังจากได้รับคำแนะนำด้านภาษีอากรจากเจ้าหน้าที่แล้วทำให้มีความรู้เพิ่มขึ้นและเข้าใจกระบวนการเก็บภาษีอากรอย่างดี ปัจจัยย่อยด้านการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการดูแลชำระภาษีอากร ปัจจัยย่อยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร ทำให้มีความรู้เรื่องการยื่นเสียภาษีอากรเพิ่มขึ้น ปัจจัยย่อยด้านการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการตรวจสภาพกิจการ ทำให้ได้รู้ถึงขั้นตอนการตรวจสภาพกิจการ และมีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี ปัจจัยด้านย่อยการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ หลังจาก

เจ้าหน้าที่ได้ทำการพิจารณาขอคืนภาษีอากร ทำให้มีความรู้ในกระบวนการขอคืนภาษีอากรเพิ่มขึ้น ปัจจัยย่อยด้านการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ตรวจสอบภาษีอากร

ประเภทธุรกิจผลิตและส่งออก โดยปัจจัยย่อยด้านการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเท่านั้น ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการแนะนำด้านภาษีอากรและหลังจากได้รับคำแนะนำด้านภาษีอากรจากเจ้าหน้าที่แล้ว ทำให้มีความรู้เพิ่มขึ้น เข้าใจกระบวนการเก็บภาษีอากรอย่างดี ปัจจัยย่อยด้านการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการดูแลการชำระภาษีอากร ปัจจัยย่อยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร ทุกประเภทภาษีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรอย่างถูกต้อง และใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ปัจจัยย่อยด้านการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการตรวจสภาพกิจการ ปัจจัยย่อยด้านการพิจารณาการขอคืนภาษีอากร โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเท่านั้น ได้แก่ หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการพิจารณาขอคืนภาษีอากร ทำให้มีความรู้ในกระบวนการขอคืนภาษีอากรเพิ่มขึ้นและเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและ รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอคืนภาษีอากร ปัจจัยย่อยด้านการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ หลังจากได้รับทราบผลการตรวจสอบภาษีอากร ทำให้เข้าใจในด้านกฎหมายภาษีอากรเป็นอย่างดี

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร

4.1 ปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในกระบวนการเก็บภาษีอากร

จากการศึกษา พบว่าปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในกระบวนการเก็บภาษีอากรมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร ทำให้ยุ่งยาก รองลงมา ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการพิจารณาขอคืนภาษีมีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า และปัญหาด้านกระบวนการตรวจสอบภาษีอากรแต่ละครั้งทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย ไม่ก่อให้เกิดความยุติธรรม โปร่งใสเท่าที่ควร

4.2 ปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

จากการศึกษา พบว่าปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่ฟังความคิดเห็นในกรณีที่ผู้ประกอบการต้องอธิบายเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการและการเสียภาษีอากร รองลงมาได้แก่ ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหอันเกิดจากการกระทำความผิดที่ไม่เจตนาของผู้ประกอบการได้ในเวลาอันควรและปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่ทำการตรวจสอบภาษีอากรให้เรื่องแล้วเสร็จภายในเวลาอันควร โดยประวิงการตรวจให้เนิ่นนาน เพื่อหวังหาประโยชน์อันไม่สมควรต่างๆ

4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการเก็บภาษีอากร

จากการศึกษา พบว่าข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเก็บภาษีอากรที่ผู้ประกอบการเสนอแนะมากที่สุดได้แก่ ควรเก็บภาษีอากรตามความเหมาะสมของกิจการและสถานการณ์ปัจจุบัน รองลงมาได้แก่ ควรมีการตรวจสอบสภาพกิจการ และการตรวจสอบภาษีให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และไม่ควรเชิญพบหรือเรียกตรวจสอบภาษีบ่อยครั้ง

4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

จากการศึกษา พบว่าข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่ผู้ประกอบการเสนอแนะมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ควรตรวจสอบภาษีให้รวดเร็วขึ้น รองลงมาได้แก่ ควรนำเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีความรู้ด้านภาษีอากรมาให้คำแนะนำและเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

4.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการศึกษา พบว่าข้อเสนอแนะอื่นๆที่ผู้ประกอบการเสนอแนะมากที่สุดได้แก่ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรให้มีความรู้เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของกิจการต่างๆ ให้มากขึ้น และควรจัดอบรมเกี่ยวกับภาษีอากรให้แก่ผู้ประกอบการทุกประเภทกิจการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาได้แก่ ควรมีการเพิ่มทีมงานตรวจสอบภาษีและวิเคราะห์แบบแสดงรายการภาษีอากรให้มากขึ้น หากกรมสรรพากรมีการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ควรมีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบการรับทราบ ควรจะมีหน่วยตรวจสอบหรือหน่วยควบคุมดูแลตั้งอยู่ในอำเภอเพื่อความสะดวกในการติดต่อราชการ ควรลดอัตราภาษีให้น้อยกว่าปัจจุบัน และควรมีการจัดทำคู่มือการเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษีลงใน Web Site ของกรมสรรพากร

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากรในครั้งนี้ได้ใช้แนวความคิดด้านการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ เป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เพื่อให้ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็น โดยผลการศึกษา นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากแนวความคิดด้านการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541:342) ได้กล่าวไว้ว่า การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าซึ่งประกอบด้วย

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ผลการศึกษา เกี่ยวกับความตรงต่อเวลาในการเปิดบริการหรือในการนัดหมาย การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ การมีหน่วยงานตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสม พบว่า ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากร เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ออกตรวจสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่พิจารณาการขอคืนภาษีอากร และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผลการศึกษาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในเรื่องการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย พบว่า ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการคำแนะนำภาษีอากร เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ออกตรวจสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่พิจารณาการขอคืนภาษีอากร และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

3. ความสามารถ (Competence) ผลการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถในงาน พบว่า ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากร เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนด วันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ออกตรวจสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่พิจารณาการขอคืนภาษีอากร และ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ผลการศึกษาเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากร เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ออกตรวจสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่พิจารณาการขอคืนภาษีอากรและ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และความไว้วางใจ (Reliability) ผลการศึกษาเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจได้ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร พบว่า ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากร เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ออกตรวจสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่พิจารณาการขอคืนภาษีอากร และ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

6. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผลการศึกษาเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับเรื่อง วิธีการปฏิบัติทางด้านภาษีอากร ในเวลาอันรวดเร็ว ตามที่ผู้ประกอบการต้องการ พบว่า ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากร เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ออกตรวจสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่พิจารณาการขอคืนภาษีอากร และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

7. ความปลอดภัย (Security) ผลการศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัย ในเรื่องการรักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากร เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีก่อน และหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ออกตรวจสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่พิจารณาการขอคืนภาษีอากร และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

8. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผลการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ในเรื่องความรู้และความเข้าใจที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร พบว่า ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากร เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีก่อน และหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ออกตรวจสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่พิจารณาการขอคืนภาษีอากร และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผลการศึกษาเกี่ยวกับการเข้าใจและรู้จักลูกค้าในเรื่องการเข้าใจความต้องการและสนใจการรับฟังความคิดเห็นด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากร เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีก่อน และหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ออกตรวจสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่พิจารณาการขอคืนภาษีอากร และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร สำหรับปัจจัยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และเมื่อจำแนกผู้ประกอบการตามประเภทธุรกิจพบว่าทุกประเภทธุรกิจแสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เช่นกัน อย่างไรก็ตาม ในบางประเภทธุรกิจ พบว่าผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยบางด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทธุรกิจขายปลีก ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทำให้มีความรู้เรื่องการยื่นเสียภาษีอากรเพิ่มขึ้น

ประเภทธุรกิจผลิตและขายในประเทศ ปัจจัยด้านการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ปัจจัยด้านการดูแล การชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันขึ้นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภท และปัจจัยด้านการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ หลังจากได้รับคำแนะนำด้านภาษีอากรจากเจ้าหน้าที่แล้วทำให้มีความรู้เพิ่มขึ้น และเข้าใจกระบวนการเก็บภาษีอากรเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเองในการดูแลชำระภาษีอากร หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทำให้มีความรู้เรื่องการยื่นเสียภาษีอากรเพิ่มขึ้น และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบภาษีอากร

ประเภทธุรกิจผลิตและส่งออก ปัจจัยด้านการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลังจากได้รับทราบผลการตรวจสอบภาษีอากรทำให้เข้าใจในด้านกฎหมายภาษีอากรเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) และกรมสรรพากร ควรให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร โดยการปรับปรุงคุณภาพในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการเก็บภาษีอากร

- ควรปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร โดยวิธีลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรให้สั้นลง โดยตัดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน
- ควรหาวิธีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการเก็บภาษีอากรให้ทันสมัย โดยเฉพาะฐานข้อมูลของผู้ประกอบการในระบบ Intranet ของกรมสรรพากร
- ควรจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในกระบวนการเก็บภาษีอากรทุกๆ ไตรมาส
- ควรนำข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมาประกอบการพิจารณาเพื่อปรับปรุงแก้ไข

2. ด้านหน่วยงาน และสถานที่ราชการ

- ควรสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้เหมาะสม เช่น การจัดสถานที่ทำงาน โต๊ะและเก้าอี้ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยนำหลักปัจจัยพื้นฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร (การทำกิจกรรม 5 ส.) มาใช้

- ควรจะเพิ่มจุดการให้บริการเพิ่มขึ้นเพื่อความสะดวกในการติดต่อราชการ เช่น ทีมงานกำกับดูแลควรตั้งอยู่ในแต่ละอำเภอ สถานที่ราชการ

- ควรจัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้ประกอบการที่มาใช้บริการให้เพียงพอ โดยการขยายบริเวณที่จอดรถเพิ่มขึ้น

- ควรมีป้ายสัญลักษณ์แสดงถึงฝ่าย งาน แผนก ดิหรือแขวนไว้ในระดับสายตาเพื่อให้ผู้ประกอบการติดต่อราชการสะดวกยิ่งขึ้น

3. ด้านบุคลากร

- เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ควรใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและเป็นธรรม โดยจะต้องยึดระเบียบ แบบแผนของทางราชการ จริยธรรมของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเป็นหลักในการปฏิบัติงาน

- เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ควรปฏิบัติตนเป็นผู้ตรงต่อเวลาในการนัดหมาย ซึ่งอาจจะจัดทำตารางเวลานัดหมาย ควบคุมการนัดหมาย

- เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ควรติดต่อสื่อสารกับผู้ประกอบการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย โดยไม่ใช่ภาษากฎหมาย ภาษาอังกฤษ คำศัพท์เฉพาะทาง

- ควรจัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจและระบบการบริหารจัดการของแต่ละหน่วยงาน ส่งผลทำให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร และตอบสนอง ผู้ประกอบการให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด

- ควรจัดอบรม เพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรทุกระดับชั้น ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะด้านธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอาจจะจัดการ อบรมทุกๆปี โดยวิธีจ้างผู้เชี่ยวชาญในด้านดังกล่าวมาเป็นวิทยากร

4. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ควรติดตั้งเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอกับเจ้าหน้าที่ และให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยการติดตั้งระบบ LAN ไปตามแผนกงาน ฝ่ายต่างๆของหน่วยงาน ประกอบกับควรติดตั้งระบบ Extranet เพื่อเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมการปกครอง กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร เป็นต้น

- ระบบงานภายในกรมสรรพากร ควรใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการควบคุมการทำงานทุกขั้นตอน เช่น ระบบทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี