

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้แบ่งการวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลและกิจการของผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

- ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ
- ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการเชิญพบ
- ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้คำแนะนำและชี้แจง

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

รายละเอียดของการวิเคราะห์และแปลผลการศึกษา มีดังต่อไปนี้

#### 4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	196	51.60
หญิง	184	48.40
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด เป็นเพศชายจำนวน 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.60 และเป็นเพศหญิงจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	54	14.20
31 – 40 ปี	155	40.80
41 – 50 ปี	122	32.10
มากกว่า 50 ปี	49	12.90
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมา คือช่วงอายุระหว่าง 41- 50 ปี มีจำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.10 และช่วงอายุระหว่าง 20- 30 ปี มีจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.20 ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.90

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าของหรือกรรมการผู้จัดการ	229	60.30
ผู้จัดการ	72	18.90
หัวหน้าฝ่ายบัญชี	46	12.10
ผู้รับมอบอำนาจ	33	8.70
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด เป็นเจ้าของหรือกรรมการผู้จัดการกิจการ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 รองลงมา คือ ผู้จัดการ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 และหัวหน้าฝ่ายบัญชี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 ส่วนผู้รับมอบอำนาจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.6	23	6.10
ปวช. หรือ ปวส.	61	16.10
ปริญญาตรี	260	68.40
สูงกว่าปริญญาตรี	36	9.50
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 รองลงมามีระดับการศึกษาปวช. หรือ ปวส. จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ส่วนระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า ม.6 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ซื้อมา ขายไป	121	31.80
ให้บริการ	230	60.60
ผลิต-ขายภายในประเทศ	24	6.30
ผลิต-ส่งออก	5	1.30
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด ประกอบธุรกิจประเภท ให้บริการจำนวน 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.60 รองลงมา ได้แก่ ซื้อมา ขายไป จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.80 และธุรกิจประเภทผลิต – ขายภายในประเทศ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.30 ส่วนธุรกิจประเภท ผลิต – ส่งออก มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ

ระยะเวลา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ปี	46	12.10
2 - 5 ปี	88	23.20
6 - 10 ปี	128	33.70
11 - 15 ปี	70	18.40
มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป	48	12.60
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด มีระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ 6-10 ปี จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.70 รองลงมา คือ 2-5 ปี จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.20 และ 11-15 ปี จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.40 ส่วนผู้ประกอบการที่เปิดดำเนินการ ระยะเวลา มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.60 และผู้ประกอบการที่เปิดดำเนินการน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.10

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามปี พ.ศ. ที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ปี พ.ศ.	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ก่อน ปี 2540	185	48.70
ปี 2541 - 2545	146	38.40
ปี 2546 - 2547	49	12.90
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ก่อนปี พ.ศ. 2540 จำนวน 185 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.70 รองลงมา คือ ปี 2541 - 2545 จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.40 และ ปี พ.ศ. 2546 - 2547 จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.90

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทจดทะเบียนนิติบุคคล

ประเภท	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	207	54.50
บริษัทจำกัด	172	45.20
บริษัทมหาชนจำกัด	1	.30
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด จดทะเบียนนิติบุคคล ประเภท ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 207 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมา คือ ประเภท บริษัทจำกัด จำนวน 172 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.20 ส่วนบริษัทมหาชนจำกัด มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว

ประเภท	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000,000 บาท	219	57.60
1,000,001 – 5,000,000 บาท	128	33.70
5,000,005 – 10,000,000 บาท	19	5.00
มากกว่า 10,000,000 บาท	14	3.70
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด มีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว ไม่เกิน 1,000,000 บาท จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.60 รองลงมา คือ 1,000,000-5,000,000 บาทจำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.70 และ 5,000,000 – 10,000,000 บาท จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.00 ส่วนผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว มากกว่า 10,000,000 บาท จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.70

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามจำนวนพนักงานทั้งหมด

พนักงานทั้งหมด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 คน	248	65.30
11 – 30 คน	97	25.50
31 – 50 คน	15	3.90
มากกว่า 50 คน	50	5.30
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด มีพนักงานน้อยกว่า 10 คน จำนวน 248 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.30 รองลงมา 11 – 30 คน จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.50 และ 31 – 50 คน จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.90 ส่วนผู้ประกอบการที่มีจำนวนพนักงาน มากกว่า 50 คน จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.30

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามจำนวนพนักงานบัญชี

พนักงานบัญชี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 – 2 คน	313	82.40
3 – 5 คน	49	12.90
6 – 10 คน	7	1.80
มากกว่า 10 คน	11	2.90
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด มีพนักงานบัญชี 1-2 คน จำนวน 313 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมา คือ 3-5 คน จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.90 และ 6-10 คน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.80 ส่วนผู้ประกอบการที่มีพนักงานบัญชี มากกว่า 10 คน จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.90

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน บัญชี (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปวส. หรืออนุปริญญา	84	19.10
ปวส. หรืออนุปริญญา	177	40.20
ปริญญาตรี	173	39.30
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.40
<b>รวม</b>	<b>440</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานบัญชีที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 รองลงมา คือ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 173 คน คิดร้อยละ 39.30 และ ต่ำกว่า ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 คน ส่วนผู้ประกอบการที่จ้างพนักงานบัญชีที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.40

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามลักษณะของการจัดทำบัญชี

ลักษณะของการจัดทำบัญชี	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จัดทำบัญชีเอง	97	25.50
จ้างสำนักงานบัญชีทำ	246	64.80
ทั้งสองข้อ	37	9.70
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด จัดทำบัญชีโดยจ้างสำนักงานบัญชีทำ จำนวน 246 คิดเป็นร้อยละ 64.80 รองลงมา คือ จัดทำบัญชีเอง จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.50 ส่วนผู้ประกอบการที่จัดทำบัญชีเองและจ้างสำนักงานบัญชีทำให้ จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.70



ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มเฉลี่ย ต่อเดือน

จำนวนเงินโดยเฉลี่ย	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	218	57.40
10,001 – 30,000 บาท	119	31.30
30,001 – 50,000 บาท	14	3.70
มากกว่า 50,000 บาท	29	7.60
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด ชำระภาษีมูลค่าเพิ่มเฉลี่ย ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 218 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.40 รองลงมา คือ 10,001 - 30,000 บาท จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.30 และ 30,001 - 50,000 บาท จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.70 ส่วนผู้ประกอบการที่ชำระภาษีมูลค่าเพิ่มเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.60

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล  
เฉลี่ยต่อเดือน

จำนวนเงินโดยเฉลี่ย	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	152	40.00
10,001 – 50,000 บาท	191	50.30
50,001 – 100,000 บาท	12	3.10
100,001 – 200,000 บาท	6	1.60
มากกว่า 200,000 บาท	19	5.00
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด ชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล  
เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 50,000 บาท จำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมา  
คือ น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00 และ มากกว่า 200,000  
บาทจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.00 ส่วนผู้ประกอบการที่ชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลเฉลี่ย  
ต่อเดือน 50,001 - 100,000 บาท จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.10 และ 100,001 - 200,000  
บาท จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.60

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการจำแนกตามวิธีการยื่นแบบ ชำระภาษีต่าง ๆ

วิธีการยื่นแบบชำระภาษี	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ยื่นแบบฯ ชำระภาษีด้วยตนเอง	170	44.70
ให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้ยื่นแบบฯ และชำระภาษีให้	204	53.70
ยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต	6	1.60
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด ให้สำนักงานบัญชีเป็น  
ผู้ยื่นแบบฯ และชำระภาษีให้ จำนวน 204 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมา ยื่นแบบฯ และ  
ชำระภาษีด้วยตนเอง จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.70 และ ยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่าน  
ทางอินเทอร์เน็ตจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.60

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามความรู้ความเข้าใจต่อการตรวจสอบภาษี

ลักษณะการตรวจสอบภาษีอากร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ลักษณะที่มักก้ำกั้ดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิด	380	100
ลักษณะการออกหมายเรียก	0	0
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ประกอบการจำนวน 380 ราย ทราบเกี่ยวกับนโยบายหรือลักษณะการตรวจสอบภาษีอากรของกรมสรรพากร โดยคิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตาม จำนวนครั้งที่ได้รับหนังสือเชิญพบ

จำนวนครั้ง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 ครั้ง	337	88.70
2 ครั้ง	37	9.70
3 ครั้ง ขึ้นไป	6	1.60
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด ได้รับหนังสือเชิญพบ 1 ครั้ง จำนวน 337 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.70 รองลงมา คือ ได้รับหนังสือเชิญพบ 2 ครั้ง จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.70 ส่วนผู้ประกอบการที่ได้รับหนังสือเชิญพบมากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไป จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.60

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามวิธีการไปพบเจ้าพนักงานฯ  
ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

วิธีการไปพบเจ้าพนักงานฯ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไปพบด้วยตนเองทุกครั้ง	287	75.50
มอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีไปพบแทน	59	15.60
มอบอำนาจให้ฝ่ายบัญชีหรือผู้อื่นไปแทน	34	8.90
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด ไปพบเจ้าพนักงานฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ด้วยตนเอง จำนวน 287 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมาคือ มอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีไปพบแทน จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.60 และ มอบอำนาจให้ฝ่ายบัญชีหรือผู้อื่นไปแทน จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.90

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ

การตรวจสอบสภาพกิจการ		ระดับความเห็น					รวม	แปลผล
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง		
1. เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่	จำนวน ร้อยละ	170 44.70	155 40.80	52 13.70	3 0.80	- -	380 100.00	4.29 เห็นด้วย
2. ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ในการประกอบกิจการ	จำนวน ร้อยละ	96 25.30	205 53.90	77 20.30	2 0.50	- -	380 100.00	4.04 เห็นด้วย
3. ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแล และเอาใจใส่ ผู้ประกอบการดีขึ้น	จำนวน ร้อยละ	22 5.80	123 32.40	233 61.30	2 0.50	- -	380 100.00	3.43 ปาน กลาง
4. สร้างความสมัครใจในการชำระ ภาษีอากรของผู้ประกอบการดีขึ้น	จำนวน ร้อยละ	14 3.70	101 26.60	257 67.60	7 1.80	1 0.30	380 100.00	3.32 ปาน กลาง
5. การขอเอกสารสำหรับใช้ในการ ตรวจสอบลดลง	จำนวน ร้อยละ	7 1.80	220 57.90	101 26.60	51 13.40	1 0.30	380 100.00	3.48 ปาน กลาง
6. ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ รวดเร็วขึ้น	จำนวน ร้อยละ	10 2.60	56 14.70	137 36.10	173 45.50	4 1.10	380 100.00	2.72 ปาน กลาง
7. จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจ สภาพกิจการมากขึ้น	จำนวน ร้อยละ	35 9.20	152 40.00	136 35.80	55 14.50	2 0.50	380 100.00	3.43 ปาน กลาง
8. ในวันเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	จำนวน ร้อยละ	32 8.40	173 45.50	169 44.50	6 1.60	- -	380 100.00	3.61 เห็นด้วย
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจง ก่อนการตรวจสอบ กิจการเป็นอย่างดี	จำนวน ร้อยละ	31 8.20	122 32.10	216 56.80	11 2.90	- -	380 100.00	3.46 ปาน กลาง
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจ สภาพกิจการนานเกินไป	จำนวน ร้อยละ	88 23.20	152 40.00	116 30.50	24 6.30	- -	380 100.00	3.80 เห็นด้วย
11. เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการ ดำเนินกิจการละเอียดมากเกินไป	จำนวน ร้อยละ	121 31.80	147 38.70	98 25.80	14 3.70	- -	380 100.00	3.99 เห็นด้วย

## ตารางที่ 20 (ต่อ)

การตรวจสอบกิจการ		ระดับความเห็น					รวม	แปลผล
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง		
12. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือชี้แจงหลัง การตรวจสอบกิจการเป็นอย่างดี	จำนวน	12	145	218	4	1	380	3.43
	ร้อยละ	3.10	38.20	57.40	1.00	1.03	100.00	ปาน กลาง
13. ในการเข้าตรวจสอบกิจการเจ้าหน้าที่ มีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี	จำนวน	16	215	145	4	-	380	3.64
	ร้อยละ	4.20	56.60	38.20	1.00	-	100.00	เห็นด้วย
14. การเข้าตรวจสอบกิจการทำให้ท่าน เสียเวลาในการประกอบกิจการ	จำนวน	62	179	107	30	2	380	3.71
	ร้อยละ	16.30	47.10	28.20	7.90	0.50	100.00	เห็นด้วย
15. สถานประกอบการของท่านคับแคบ ไม่พอเพียงกับจำนวนเจ้าหน้าที่	จำนวน	13	98	77	189	3	380	2.81
	ร้อยละ	3.40	25.80	20.30	49.70	0.80	100.00	ปาน กลาง
16. ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบไม่อยู่ ที่ สถานประกอบการ	จำนวน	119	161	55	40	5	380	3.92
	ร้อยละ	31.30	42.40	14.50	10.50	1.30	100.00	เห็นด้วย
17. ไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลเนื่องจากไม่มี ความรู้ด้านภาษี และการจัดทำบัญชี	จำนวน	16	154	95	112	3	380	3.18
	ร้อยละ	4.20	40.50	25.00	29.50	0.80	100.00	ปาน กลาง
18. ผู้ประกอบการไม่อยู่ หรือไม่ว่าง เมื่อ เจ้าหน้าที่มาตรวจ สภากิจการ	จำนวน	9	95	151	122	3	380	2.96
	ร้อยละ	2.40	25.00	39.70	32.10	0.80	100.00	ปาน กลาง
19. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะ เข้าตรวจสอบฯ	จำนวน	3	19	102	239	17	380	2.35
	ร้อยละ	0.80	5.00	26.80	62.90	4.50	100.00	ไม่เห็น ด้วย

จากตารางที่ 20 พบว่า ค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้ประกอบการต่อการตรวจสอบกิจการอยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ ในวันเข้าตรวจสอบกิจการเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการละเอียดมากเกินไป ในการเข้าตรวจสอบกิจการเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี การเข้าตรวจสอบกิจการทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการ ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบไม่ได้เก็บรักษาไว้ที่สถานประกอบการ

ค่าเฉลี่ยความเห็นต่อการตรวจสอบกิจการอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ผู้ประกอบการดีขึ้น สร้างความสมัครใจในการชำระภาษีอากรของผู้ประกอบการดีขึ้น การขอเอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบลดลง ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบรวดเร็วขึ้น

จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการมากเกินไป เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงก่อนการตรวจสอบกิจการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงหลังการตรวจสอบกิจการเป็นอย่างดี สถานประกอบการคับแคบไม่พอเพียงกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลเนื่องจากไม่มีความรู้ด้านภาษีและการจัดทำบัญชี ผู้ประกอบการไม่อยู่หรือไม่ว่างเมื่อเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบกิจการ

ส่วนค่าเฉลี่ยความเห็นต่อการตรวจสอบกิจการ ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ช่มชู้ ขณะเข้าตรวจสอบกิจการ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ตารางที่ 21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการตรวจสอบกิจการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

การตรวจสอบกิจการ	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	ตำแหน่งงาน				
		เจ้าของ/ กรรมการ ผู้จัดการ	ผู้จัดการ	หัวหน้า ฝ่ายบัญชี	ผู้รับมอบ อำนาจ	รวม
1. เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียภาษีกับ เจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	4.30 เห็นด้วย	4.32 เห็นด้วย	4.43 เห็นด้วย	4.03 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย
2. ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	4.00 เห็นด้วย	4.13 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย	4.04 เห็นด้วย
3. ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแล และเอาใจใส่ผู้ประกอบการดีขึ้น	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.40 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.82 เห็นด้วย	3.43 ปานกลาง
4. สร้างความสมัครใจในการชำระภาษีอากร ของผู้ประกอบการดีขึ้น	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.28 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.67 เห็นด้วย	3.32 ปานกลาง
5. การขอเอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบลดลง	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.54 เห็นด้วย	3.31 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง
6. ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบรวดเร็วขึ้น	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	2.72 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.48 ไม่เห็นด้วย	3.36 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง
7. จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบกิจการมากเกินไป	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.43 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.72 เห็นด้วย	2.97 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง
8. ในวันที่เข้าตรวจสอบกิจการเจ้าหน้าที่ แต่งกาย เหมาะสม	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.59 เห็นด้วย	3.57 เห็นด้วย	3.57 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	3.61 เห็นด้วย
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงก่อนการตรวจ สภาพกิจการเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.41 ปานกลาง	3.50 เห็นด้วย	3.33 ปานกลาง	3.88 เห็นด้วย	3.46 ปานกลาง
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบกิจการนานเกินไป	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.76 เห็นด้วย	4.03 เห็นด้วย	4.13 เห็นด้วย	3.15 ปานกลาง	3.80 เห็นด้วย
11. เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการ ละเอียดมากเกินไป	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.97 เห็นด้วย	4.14 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย	3.39 ปานกลาง	3.99 เห็นด้วย



## ตารางที่ 21 (ต่อ)

การตรวจสอบสภาพกิจการ	ตำแหน่งงาน					
		เจ้าของ/ กรรมการ ผู้จัดการ	ผู้จัดการ	หัวหน้าฝ่าย บัญชี	ผู้รับมอบ อำนาจ	รวม
12. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงหลังการตรวจสอบสภาพกิจการเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.41 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.64 เห็นด้วย	3.43 ปานกลาง
13. ในการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.64 เห็นด้วย	3.62 เห็นด้วย	3.59 เห็นด้วย	3.73 เห็นด้วย	3.64 เห็นด้วย
14. การเข้าตรวจสอบสภาพกิจการทำให้ท่านเสียเวลาในการประกอบกิจการ	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.72 เห็นด้วย	3.83 เห็นด้วย	3.89 เห็นด้วย	3.12 ปานกลาง	3.71 เห็นด้วย
15. สถานประกอบการของท่านคับแคบไม่พอเพียงกับจำนวนเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	2.73 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง
16. ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบไม่อยู่ที่สถานประกอบการ	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	4.00 เห็นด้วย	3.85 เห็นด้วย	4.02 เห็นด้วย	3.33 ปานกลาง	3.92 เห็นด้วย
17. ไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูล เนื่องจากไม่มีความรู้ด้านภาษีและการจัดทำบัญชี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.13 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
18. ผู้ประกอบการไม่อยู่ หรือ ไม่ว่าง เมื่อเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบสภาพกิจการ	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	2.93 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง
19. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ขณะเข้าตรวจสอบสภาพ	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	2.31 ไม่เห็นด้วย	2.54 ไม่เห็นด้วย	2.30 ไม่เห็นด้วย	2.21 ไม่เห็นด้วย	2.35 ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า

ค่าเฉลี่ยความเห็นของเจ้าของหรือกรรมการผู้จัดการต่อการตรวจสอบสภาพกิจการอยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ การขอเอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบลดลง ในวันเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการละเอียดมากเกินไป ในการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี การเข้าตรวจสอบสภาพกิจการทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการ ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบไม่ได้เก็บรักษาไว้ที่สถานประกอบการ และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ผู้ประกอบการดีขึ้น สร้างความสมัครใจในการชำระภาษีอากรของผู้ประกอบการดีขึ้น



ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบรวดเร็วขึ้น จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการมากเกินไป เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงก่อนการตรวจสอบสภาพกิจการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงหลังการตรวจสอบสภาพกิจการเป็นอย่างดี สถานประกอบการคับแคบไม่เพียงพอกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลเนื่องจากไม่มีความรู้ด้านภาษีและการจัดทำบัญชี ผู้ประกอบการไม่อยู่หรือไม่ว่างเมื่อเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบสภาพกิจการ ส่วนค่าเฉลี่ยความเห็นในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้จัดการต่อการตรวจสอบสภาพกิจการอยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ ในวันเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงก่อนการตรวจสอบสภาพกิจการเป็นอย่างดี ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการละเอียดมากเกินไป ในการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี การเข้าตรวจสอบสภาพกิจการทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการ ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบไม่ได้เก็บรักษาไว้ที่สถานประกอบการ และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ผู้ประกอบการดีขึ้น สร้างความสมัครใจในการชำระภาษีอากรของผู้ประกอบการดีขึ้น การขอเอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบลดลง ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบรวดเร็วขึ้น จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการมากเกินไป เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงหลังการตรวจสอบสภาพกิจการเป็นอย่างดี สถานประกอบการคับแคบไม่พอเพียงกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลเนื่องจากไม่มีความรู้ด้านภาษีและการจัดทำบัญชี ผู้ประกอบการไม่อยู่หรือไม่ว่างเมื่อเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบสภาพกิจการ ส่วนค่าเฉลี่ยความเห็นในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยความเห็นของหัวหน้าฝ่ายบัญชีต่อการตรวจสอบสภาพกิจการอยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการมากเกินไป ในวันเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการละเอียดมากเกินไป ในการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี การเข้าตรวจสอบสภาพกิจการทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการ ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบไม่ได้เก็บรักษาไว้ที่สถานประกอบการ และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแล

และเอาใจใส่ผู้ประกอบการดีขึ้น สร้างความสมัครใจในการชำระภาษีอากร ของผู้ประกอบการดีขึ้น การขอเอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบลดลง ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบรวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงก่อนการตรวจสภาพกิจการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงหลังการตรวจสภาพกิจการเป็นอย่างดี สถานประกอบการคับแคบไม่พอเพียงกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลเนื่องจากไม่มีความรู้ด้านภาษีและการจัดทำบัญชี ผู้ประกอบการไม่อยู่หรือไม่ว่างเมื่อเจ้าหน้าที่มาตรวจสภาพกิจการ ส่วนค่าเฉลี่ยความเห็นในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสภาพกิจการ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้รับมอบอำนาจ เช่นพนักงานบัญชี ฯลฯ ต่อการตรวจสภาพกิจการอยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ผู้ประกอบการดีขึ้น สร้างความสมัครใจในการชำระภาษีอากรของผู้ประกอบการดีขึ้น ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบรวดเร็วขึ้น ในวันเข้าตรวจสภาพกิจการเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงก่อนการตรวจสภาพกิจการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงหลังการตรวจสภาพกิจการเป็นอย่างดี ในการเข้าตรวจสภาพกิจการเจ้าหน้าที่มีความรู้ ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง การขอเอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบลดลง จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสภาพกิจการมากเกินไป ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการละเอียดมากเกินไป การเข้าตรวจสภาพกิจการทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการ สถานประกอบการของคับแคบไม่พอเพียงกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบไม่ได้เก็บรักษาไว้ที่สถานประกอบการ ไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลเนื่องจากไม่มีความรู้ด้านภาษีและการจัดทำบัญชี ผู้ประกอบการไม่อยู่หรือไม่ว่างเมื่อเจ้าหน้าที่มาตรวจสภาพกิจการ ส่วนค่าเฉลี่ยความเห็น ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสภาพกิจการ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการตรวจ  
สภาพกิจการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

การตรวจสภาพกิจการ		ประเภทธุรกิจ				
		เข้ามา ขายไป 122 ราย	ให้ บริการ 229 ราย	ผลิต-ขาย ในประเทศ 24 ราย	ผลิตส่ง ออก 5 ราย	รวม
1. เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	4.26 เห็นด้วย	4.32 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย
2. ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ในการ ประกอบกิจการ	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	4.08 เห็นด้วย	4.03 เห็นด้วย	3.87 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.04 เห็นด้วย
3. ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแล และเอาใจใส่ ผู้ประกอบการดีขึ้น	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.33 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	4.00 เห็นด้วย	3.43 ปานกลาง
4. สร้างความสมัครใจในการชำระภาษี อากร ของผู้ประกอบการดีขึ้น	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.32 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.40 ปาน กลาง	3.32 ปานกลาง
5. การขอเอกสารสำหรับใช้ในการ ตรวจสอบลดลง	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.52 เห็นด้วย	3.44 ปานกลาง	3.50 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.48 ปานกลาง
6. ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ รวดเร็วขึ้น	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	2.74 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.60 เห็นด้วย	2.72 ปานกลาง
7. จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพ กิจการมากเกิน ไป	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.59 เห็นด้วย	3.35 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.40 ปาน กลาง	3.43 ปานกลาง
8. ในวันเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่ แต่งกายเหมาะสม	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.49 ปานกลาง	3.63 เห็นด้วย	3.79 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	3.61 เห็นด้วย
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงก่อน การตรวจสอบสภาพกิจการเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.37 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.71 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.46 ปานกลาง
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบสภาพ กิจการนานเกินไป	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.94 เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย	3.20 ปาน กลาง	3.80 เห็นด้วย
11. เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการ ดำเนินกิจการละเอียดมากเกิน ไป	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	4.11 เห็นด้วย	3.93 เห็นด้วย	3.92 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	3.99 เห็นด้วย
12. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจง หลังการตรวจสอบสภาพกิจการเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.38 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.80 เห็นด้วย	3.43 ปานกลาง
13. ในการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่ มีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.71 เห็นด้วย	3.59 เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.64 เห็นด้วย
14. การเข้าตรวจสอบสภาพกิจการทำให้ ท่านเสียเวลาในการ ประกอบกิจการ	ค่าเฉลี่ย ระดับความ เห็น	3.84 เห็นด้วย	3.66 เห็นด้วย	3.58 เห็นด้วย	3.40 ปาน กลาง	3.71 เห็นด้วย
15. สถานประกอบการของท่านคับ แคบ ไม่พอเพียงกับจำนวนเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย ระดับความ เห็น	2.82 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.80 ปาน กลาง	2.81 ปานกลาง

ตารางที่ 22 (ต่อ)

การตรวจสภาพกิจการ		ประเภทธุรกิจ				
		เข้ามา ขายไป 122 ราย	ให้ บริการ 229 ราย	ผลิต-ขาย ในประเทศ 24 ราย	ผลิตส่ง ออก 5 ราย	รวม
16. ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบ ไม่อยู่ที่สถานประกอบการ	ค่าเฉลี่ย ระดับความ เห็น	4.02 เห็นด้วย	3.87 เห็นด้วย	3.92 เห็นด้วย	3.60 เห็น ด้วย	3.92 เห็นด้วย
17. ไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูล เนื่องจาก ไม่มีความรู้ด้านภาษีและการจัดทำ บัญชี	ค่าเฉลี่ย ระดับความ เห็น	3.26 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.20 ปาน กลาง	3.18 ปานกลาง
18. ผู้ประกอบการไม่อยู่ หรือ ไม่ว่าง เมื่อเจ้าหน้าที่มาตรวจสภาพกิจการ	ค่าเฉลี่ย ระดับความ เห็น	2.96 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	3.40 ปาน กลาง	2.96 ปานกลาง
19. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสภาพฯ	ค่าเฉลี่ย ระดับความ เห็น	2.39 ไม่เห็น ด้วย	2.33 ไม่เห็น ด้วย	2.33 ไม่เห็น ด้วย	2.20 ไม่เห็น ด้วย	2.35 ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการตรวจสภาพ  
กิจการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า

ค่าเฉลี่ยความเห็นของประเภทธุรกิจเข้ามา-ขายไปต่อการตรวจสภาพกิจการ  
อยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่  
ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ การขอเอกสารสำหรับใช้  
ในการตรวจสอบลดลง จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสภาพกิจการมากเกินไป ระยะเวลาที่ใช้  
ในการตรวจสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการละเอียด  
มากเกินไป ในการเข้าตรวจสภาพกิจการเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี การเข้าตรวจ  
สภาพกิจการทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการ ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบไม่ได้  
เก็บรักษาไว้ที่สถานประกอบการ และมีค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ทำให้  
เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ผู้ประกอบการดีขึ้น สร้างความสมัครใจในการชำระภาษีอากรของ  
ผู้ประกอบการดีขึ้น ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบรวดเร็วขึ้น ในวันเข้าตรวจสภาพกิจการ  
เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสภาพกิจการมากเกินไป เจ้าหน้าที่ให้  
คำแนะนำหรือคำชี้แจงก่อนการตรวจสภาพกิจการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือ  
คำชี้แจงหลังการตรวจสภาพกิจการเป็นอย่างดี สถานประกอบการคับแคบไม่พอเพียง  
กับจำนวนเจ้าหน้าที่ ไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลเนื่องจากไม่มีความรู้ด้านภาษีและการจัดทำบัญชี



ผู้ประกอบการไม่อยู่หรือไม่ว่างเมื่อเจ้าหน้าที่มาตรวจสภาพกิจการ ส่วนค่าเฉลี่ยความเห็นในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสภาพกิจการ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยความเห็นของประเภทธุรกิจให้บริการต่อการตรวจสภาพกิจการ อยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียหายกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ ในวันเข้าตรวจกิจการเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการละเอียดมากเกินไป การเข้าตรวจสภาพกิจการทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการ ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบไม่ได้เก็บรักษาไว้ที่สถานประกอบการ และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ผู้ประกอบการดีขึ้น สร้างความสมัครใจในการชำระภาษีอากรของผู้ประกอบการดีขึ้น การขอเอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบลดลง ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบรวดเร็วขึ้น จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าตรวจสภาพกิจการมากเกินไป เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงก่อนการตรวจสภาพกิจการเป็นอย่างดี สถานประกอบการคับแคบไม่พอเพียงกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลเนื่องจากไม่มีความรู้ด้านภาษีและการจัดทำบัญชี ผู้ประกอบการไม่อยู่หรือไม่ว่างเมื่อเจ้าหน้าที่มาตรวจสภาพกิจการ ส่วนค่าเฉลี่ยความเห็นในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสภาพกิจการ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยความเห็นของประเภทธุรกิจ ผลิต - ขายในประเทศ ต่อการตรวจสภาพกิจการอยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียหายกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ การขอเอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบลดลง ในวันเข้าตรวจสภาพกิจการเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงก่อนการตรวจสภาพกิจการเป็นอย่างดี ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการ ละเอียดมากเกินไป ในการเข้าตรวจสภาพกิจการเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี การเข้าตรวจสภาพกิจการทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการ ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจไม่ได้เก็บรักษาไว้ที่สถานประกอบการ และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ผู้ประกอบการดีขึ้น สร้างความสมัครใจในการชำระภาษีอากรของผู้ประกอบการดีขึ้น ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบรวดเร็วขึ้น จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าตรวจสภาพกิจการมากเกินไป เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงหลังการตรวจสภาพกิจการเป็นอย่างดี สถานประกอบการคับแคบ ไม่พอเพียงกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูล เนื่องจากไม่มีความรู้ด้านภาษีและการจัดทำบัญชี ผู้ประกอบการ

ไม่อยู่หรือไม่ว่างเมื่อเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบสภาพกิจการ ส่วนค่าเฉลี่ยความเห็นในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยความเห็นของประเภทธุรกิจผลิต - ส่งออก ต่อการตรวจสอบสภาพกิจการอยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ผู้ประกอบการดีขึ้น การขอเอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบลดลง ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบรวดเร็วขึ้น ในวันเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงก่อนการตรวจสอบสภาพกิจการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการละเอียดมากขึ้น ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงหลังการตรวจสอบสภาพกิจการเป็นอย่างดี ในการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่มีความรู้ ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบไม่ได้เก็บรักษาไว้ที่สถานประกอบการ และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง สร้างความสนใจในการชำระภาษีอากรของผู้ประกอบการดีขึ้น จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการมากขึ้น ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบสภาพกิจการนานเกินไป การเข้าตรวจสอบสภาพกิจการทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการ สถานประกอบการคับแคบไม่พอเพียงกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลเนื่องจากไม่มีความรู้ด้านภาษีและการจัดทำบัญชีผู้ประกอบการไม่อยู่ หรือไม่ว่างเมื่อเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบสภาพกิจการ ส่วนค่าเฉลี่ยความเห็น ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

## 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการเชิญพบ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการเชิญพบ

การเชิญพบ		ระดับความเห็น					รวม	แปลผล
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1. กรณีที่ท่านมาพบเจ้าหน้าที่ตามนัด ไม่ได้ ท่านสามารถเลื่อนนัดได้	จำนวน ร้อยละ	194 51.10	155 40.80	26 6.80	5 1.30	- -	380 100.00	4.42 เห็นด้วย
2. ท่านสามารถให้ข้อมูล และชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้	จำนวน ร้อยละ	171 45.00	182 47.90	27 7.10	- -	- -	380 100.00	4.38 เห็นด้วย
3. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพ และให้ความเป็นกันเองกับท่าน	จำนวน ร้อยละ	151 39.70	178 46.90	48 12.60	3 0.80	- -	380 100.00	4.26 เห็นด้วย
4. ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านภาษี	จำนวน ร้อยละ	15 3.90	145 38.20	135 35.50	85 22.40	- -	380 100.00	3.24 ปานกลาง
5. ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการจัดทำบัญชี	จำนวน ร้อยละ	12 3.20	173 45.50	115 30.30	79 20.80	1 1.20	380 100.00	3.31 ปานกลาง
6. การไปตามเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่ มักเสียเวลารอคอยแม้ว่าจะไปตรงตามเวลา	จำนวน ร้อยละ	5 1.30	31 8.20	104 27.40	230 60.50	10 2.60	380 100.00	2.45 ไม่เห็นด้วย
7. เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียด ทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบแต่ละครั้งนาน	จำนวน ร้อยละ	34 8.90	208 54.80	114 30.00	22 5.80	2 0.50	380 100.00	3.66 เห็นด้วย
8. ในการเชิญพบแต่ละครั้งต้องนำส่งเอกสารเป็นจำนวนมาก	จำนวน ร้อยละ	10 2.60	151 39.70	118 31.10	96 25.30	5 1.30	380 100.00	3.17 ปานกลาง
9. เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุจริตธรรมในการตรวจสอบภาษี	จำนวน ร้อยละ	3 0.80	106 27.90	165 43.40	94 24.70	12 3.20	380 100.00	2.98 ปานกลาง
10. เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของท่าน	จำนวน ร้อยละ	2 0.50	63 16.60	180 47.40	125 32.90	10 2.60	380 100.00	2.79 ปานกลาง



จากตารางที่ 23 พบว่า ค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้ประกอบการต่อการเชิญพบอยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านภาษี ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการจัดทำบัญชี ในการเชิญพบแต่ละครั้งต้องนำส่งเอกสารเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการตรวจสอบภาษี เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของท่าน

ค่าเฉลี่ยความเห็นต่อการเชิญพบ อยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดไม่ได้สามารถเลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพ และให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียดทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบแต่ละครั้งนาน

ส่วนค่าเฉลี่ยความเห็นต่อการเชิญพบ ในเรื่อง การไปตามเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่มักเสียเวลารอคอยแม้ว่าจะไปตรงตามเวลา อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการเชิญพบ  
 จำนวนตามตำแหน่งงาน

การเชิญพบ	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	ตำแหน่งงาน				
		เจ้าของ/ กรรมการ ผู้จัดการ	ผู้จัดการ	หัวหน้า ฝ่ายบัญชี	ผู้รับมอบ อำนาจ	รวม
1. กรณีที่ท่านมาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดไม่ได้ ท่านสามารถเลื่อนนัดได้	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	4.50 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4.39 เห็นด้วย	4.39 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	4.42 เห็นด้วย
2. ท่านสามารถให้ข้อมูล และชี้แจง ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	4.42 เห็นด้วย	4.42 เห็นด้วย	4.43 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	4.38 เห็นด้วย
3. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพ และให้ความ เป็นกันเองกับท่าน	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	4.34 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.13 เห็นด้วย	4.03 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย
4. ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.18 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.24 ปาน กลาง
5. ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการจัดทำ บัญชี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.26 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.31 ปาน กลาง
6. การไปตามเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่มัก เสียเวลารอคอยแม้ว่าจะไปตรงตามเวลา	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	2.37 ไม่เห็น ด้วย	2.54 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.45 ปาน กลาง
7. เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียด ทำให้ ใช้เวลาในการเชิญพบแต่ละครั้งนาน	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.65 เห็นด้วย	3.81 เห็นด้วย	3.85 เห็นด้วย	3.15 ปานกลาง	3.66 เห็นด้วย
8. ในการเชิญพบแต่ละครั้งต้องนำส่งเอกสาร เป็นจำนวนมาก	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.09 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.54 เห็นด้วย	2.85 ปานกลาง	3.17 ปาน กลาง
9. เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการ ตรวจสอบภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	2.93 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.98 ปาน กลาง
10. เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับเกี่ยวกับการ ดำเนินกิจการของท่าน	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	2.75 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.79 ปาน กลาง

จากตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการเชิญพบ จำนวนตาม  
 ตำแหน่งงาน พบว่า

ค่าเฉลี่ยความเห็นของ เจ้าของหรือกรรมการผู้จัดการ อยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง  
 กรณีที่ท่านมาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดหมายไม่ได้สามารถเลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจง  
 ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพและให้ความเป็นกันเองกับ เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูล

ในรายละเอียดทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบแต่ละครั้งนาน และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านภาษี ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการจัดทำบัญชี ในการเชิญพบแต่ละครั้งต้องนำส่งเอกสารเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการตรวจสอบภาษี เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับเกี่ยวกับการดำเนินกิจการ ส่วนค่าเฉลี่ยความเห็น ในเรื่อง การไปตามเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่มักเสียเวลารอคอยแม้ว่าจะไปตรงตามเวลา อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้จัดการ อยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดหมายไม่ได้สามารถเลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพและให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียดทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบแต่ละครั้งนาน และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านภาษี ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการจัดทำบัญชี การไปตามเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่ มักเสียเวลารอคอยแม้ว่าจะไปตรงตามเวลา ในการเชิญพบแต่ละครั้งต้องนำส่งเอกสารเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการตรวจสอบภาษี เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับเกี่ยวกับการดำเนินกิจการ

ค่าเฉลี่ยความเห็นของ หัวหน้าฝ่ายบัญชี อยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดหมายไม่ได้สามารถเลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพและให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียดทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบแต่ละครั้งนาน ในการเชิญพบแต่ละครั้งต้องนำส่งเอกสารเป็นจำนวนมาก และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านภาษี ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการจัดทำบัญชี การไปตามเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่มักเสียเวลารอคอยแม้ว่าจะไปตรงตามเวลา เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการตรวจสอบภาษี เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับเกี่ยวกับการดำเนินกิจการ ค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้รับมอบอำนาจ เช่น พนักงานบัญชี ฯลฯ อยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดหมายไม่ได้สามารถเลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพและให้ความเป็นกันเอง และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านภาษี ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการจัดทำบัญชี การไปตามเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่ มักเสียเวลารอคอยแม้ว่าจะไปตรงตามเวลา เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียดทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบแต่ละครั้งนาน ในการเชิญพบแต่ละครั้งต้องนำส่งเอกสารเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการตรวจสอบภาษี ส่วนค่าเฉลี่ยความเห็น ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของท่าน อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการเชิญพบ  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

การเชิญพบ		ประเภทธุรกิจ				
		ซีโอมา ขายไป 122 ราย	ให้ บริการ 229 ราย	ผลิต-ขาย ในประเทศ 24 ราย	ผลิตส่งออก 5 ราย	รวม
1. กรณีที่ท่านมาพบเจ้าหน้าที่ตามนัด ไม่ได้ ท่านสามารถเลื่อนนัดได้	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	4.40 เห็นด้วย	4.41 เห็นด้วย	4.54 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4.20 เห็นด้วย	4.42 เห็นด้วย
2. ท่านสามารถให้ข้อมูล และชี้แจง ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	4.43 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.46 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.38 เห็นด้วย
3. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพ และให้ ความเป็นกันเองกับท่าน	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	4.27 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย
4. ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.32 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง
5. ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการ จัดทำบัญชี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.39 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
6. การไปตามเวลานัดหมายของ เจ้าหน้าที่ มักเสียเวลารอคอยแม้ว่าจะ จะไปตรงตามเวลา	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	2.52 ปานกลาง	2.41 ไม่เห็นด้วย	2.29 ไม่เห็นด้วย	3.00 ปานกลาง	2.45 ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลใน รายละเอียด ทำให้ใช้เวลาในการ เชิญพบแต่ละครั้งนาน	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.78 เห็นด้วย	3.61 เห็นด้วย	3.54 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	3.66 เห็นด้วย
8. ในการเชิญพบแต่ละครั้งต้องนำส่ง เอกสารเป็นจำนวนมาก	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.37 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง
9. เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการ ตรวจสอบภาษี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.07 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
10. เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับ เกี่ยวกับการดำเนินงานของท่าน	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	2.91 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.40 ไม่เห็นด้วย	2.79 ปานกลาง

จากตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการเชิญพบ จำแนกตาม  
ประเภทธุรกิจ พบว่า

ค่าเฉลี่ยความเห็นของ ประเภทธุรกิจ ซีโอมา ขายไป อยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง  
กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดหมายไม่ได้สามารถเลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจง  
ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพและให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูล  
ในรายละเอียดทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบแต่ละครั้งนาน และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับ  
ปานกลาง ในเรื่อง ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านภาษี ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการจัดทำ  
บัญชี การไปตามเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่ มักเสียเวลารอคอยแม้ว่าจะไปตรงตามเวลา ในการ

เชิญพบแต่ละครั้งต้องนำส่งเอกสารเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการตรวจสอบภาษี เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับเกี่ยวกับการดำเนินกิจการ

ค่าเฉลี่ยความเห็นของ ประเภทธุรกิจ ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดหมายไม่ได้สามารถเลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพและให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียดทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบแต่ละครั้งนาน และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านภาษี ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการจัดทำบัญชี ในการเชิญพบแต่ละครั้งต้องนำส่งเอกสารเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการตรวจสอบภาษี เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับเกี่ยวกับการดำเนินกิจการ

ค่าเฉลี่ยความเห็นของ ประเภทธุรกิจ ผลิต - ขายในประเทศ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่อง กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดหมายไม่ได้สามารถเลื่อนนัดได้ และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง สามารถให้ข้อมูล และชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพและให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียดทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบแต่ละครั้งนาน สำหรับค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านภาษี ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการจัดทำบัญชี ในการเชิญพบแต่ละครั้งต้องนำส่งเอกสารเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการตรวจสอบภาษี เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับเกี่ยวกับการดำเนินกิจการ ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความเห็น ในเรื่อง การไปตามเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่มักเสียเวลารอคอยแม้ว่าจะไปตรงตามเวลา อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยความเห็นของ ประเภทธุรกิจ ผลิต - ส่งออก อยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดหมายไม่ได้สามารถเลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพและให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียดทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบแต่ละครั้งนาน และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านภาษี ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการจัดทำบัญชี การไปตามเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่ มักเสียเวลารอคอยแม้ว่าจะไปตรงตามเวลา ในการเชิญพบแต่ละครั้งต้องนำส่งเอกสารเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการตรวจสอบภาษี ส่วนค่าเฉลี่ยความเห็น ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับเกี่ยวกับการดำเนินกิจการ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

All rights reserved



### 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้คำแนะนำและชี้แจง

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้คำแนะนำและชี้แจง

การให้คำแนะนำและชี้แจง		ระดับความเห็น						รวม	แปลผล
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการจัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี	จำนวน ร้อยละ	26 6.80	143 37.60	201 53	10 2.60	- -	380 100.00	3.49 ปาน กลาง	
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขาย เป็นอย่างดี	จำนวน ร้อยละ	30 7.90	200 52.60	145 38.20	5 1.30	- -	380 100.00	3.67 เห็นด้วย	
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานสินค้าคงเหลือเป็นอย่างดี	จำนวน ร้อยละ	21 5.50	107 28.20	162 42.60	88 23.20	2 0.50	380 100.00	3.15 ปาน กลาง	
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีเป็นอย่างดี	จำนวน ร้อยละ	29 7.60	233 61.30	118 31.10	- -	- -	380 100.00	3.77 เห็นด้วย	
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษีอากรเป็นอย่างดี	จำนวน ร้อยละ	21 5.50	110 28.90	182 48	65 17.10	2 0.50	380 100.00	3.22 ปาน กลาง	
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลา หรือกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการ ทั่วประเทศภาษีเป็นอย่างดี	จำนวน ร้อยละ	20 5.30	206 54.20	151 39.70	3 0.80	- -	380 100.00	3.64 เห็นด้วย	
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า	จำนวน ร้อยละ	35 9.20	230 61	105 27.60	10 2.60	- -	380 100.00	3.76 เห็นด้วย	
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้า	จำนวน ร้อยละ	40 10.50	278 73.20	62 16.30	- -	- -	380 100.00	3.94 เห็นด้วย	
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร	จำนวน ร้อยละ	31 8.20	211 55.50	137 36.10	1 0.20	- -	380 100.00	3.72 เห็นด้วย	
10. เมื่อมีปัญหาด้านภาษี ท่านสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที	จำนวน ร้อยละ	118 31.10	206 54.20	55 14.50	1 0.20	- -	380 100.00	4.16 เห็นด้วย	
11. ในกรให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังแล้วเข้าใจง่าย	จำนวน ร้อยละ	33 8.70	188 49.50	143 37.60	14 3.70	2 0.50	380 100.00	3.62 เห็นด้วย	

จากตารางที่ 26 พบว่า ค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้คำแนะนำ และชี้แจง อยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ รายงานภาษีขายเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาหรือกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภท ภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร เมื่อมีปัญหาด้านภาษีสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที ในการให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังและเข้าใจง่าย

ค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้คำแนะนำและชี้แจง อยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการจัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานสินค้าคงเหลือเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษีอากรเป็นอย่างดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้คำ  
แนะนำและชี้แจง จำแนกตามตำแหน่งงาน

การให้คำแนะนำและชี้แจง		ตำแหน่งงาน				
		เจ้าของ/ กรรมการ ผู้จัดการ	ผู้จัดการ	หัวหน้า ฝ่ายบัญชี	ผู้รับมอบ อำนาจ	รวม
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการจัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.49 ปานกลาง	3.58 เห็นด้วย	3.28 ปานกลาง	3.55 เห็นด้วย	3.49 ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขาย เป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.60 เห็นด้วย	3.79 เห็นด้วย	3.78 เห็นด้วย	3.76 เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานสินค้าคงเหลือเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.13 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.58 เห็นด้วย	3.15 ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.73 เห็นด้วย	3.74 เห็นด้วย	3.85 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	3.77 เห็นด้วย
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษีอากรเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.15 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.82 เห็นด้วย	3.22 ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาหรือกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการ ทุกประเภทภาษีเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.66 เห็นด้วย	3.68 เห็นด้วย	3.37 ปานกลาง	3.79 เห็นด้วย	3.64 เห็นด้วย
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.70 เห็นด้วย	3.96 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.73 เห็นด้วย	3.76 เห็นด้วย
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้า	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.92 เห็นด้วย	4.04 เห็นด้วย	3.93 เห็นด้วย	3.88 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถด้านภาษีอากร	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.69 เห็นด้วย	3.74 เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย	3.88 เห็นด้วย	3.72 เห็นด้วย
10. เมื่อมีปัญหาด้านภาษี ท่านสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	4.19 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	3.76 เห็นด้วย	4.16 เห็นด้วย
11. ในการให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังแล้วเข้าใจง่าย	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.60 เห็นด้วย	3.64 เห็นด้วย	3.70 เห็นด้วย	3.61 เห็นด้วย	3.62 เห็นด้วย

จากตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้คำแนะนำและชี้แจง  
จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า

ค่าเฉลี่ยความเห็นของ เจ้าของหรือกรรมการผู้จัดการ อยู่ในระดับเห็นด้วยในเรื่อง  
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ รายงานภาษีขายเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้  
คำแนะนำเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาหรือ  
กำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดี



เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษีอากรเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาหรือกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร เมื่อมีปัญหาด้านภาษีสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที ในการให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังและเข้าใจง่าย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้คำ  
แนะนำและชี้แจง จำแนกตามประเภทธุรกิจ

การให้คำแนะนำและชี้แจง		ประเภทธุรกิจ				
		เข้ามา ขายไป 122 ราย	ให้ บริการ 229 ราย	ผลิต - ขาย ในประเทศ 24 ราย	ผลิตส่งออก 5 ราย	รวม
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการจัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.34 ปานกลาง	3.57 เห็นด้วย	3.38 ปานกลาง	3.80 เห็นด้วย	3.49 ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขาย เป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.67 เห็นด้วย	3.66 เห็นด้วย	3.71 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานสินค้าคงเหลือเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.06 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.80 เห็นด้วย	3.15 ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.75 เห็นด้วย	3.78 เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.77 เห็นด้วย
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษีอากรเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.08 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.80 เห็นด้วย	3.22 ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลา หรือกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการ ทุกประเภทภาษีเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.53 เห็นด้วย	3.68 เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.64 เห็นด้วย
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.80 เห็นด้วย	3.76 เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	3.76 เห็นด้วย
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้า	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.94 เห็นด้วย	3.93 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถด้านภาษีอากร	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.75 เห็นด้วย	3.69 เห็นด้วย	3.79 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.72 เห็นด้วย
10. เมื่อมีปัญหาด้านภาษี ท่านสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	4.18 เห็นด้วย	4.15 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	4.16 เห็นด้วย
11. ในการให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังแล้วเข้าใจง่าย	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น	3.60 เห็นด้วย	3.62 เห็นด้วย	3.63 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.62 เห็นด้วย

จากตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้คำแนะนำและชี้แจง  
 จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า

ค่าเฉลี่ยความเห็นของ ประเภทธุรกิจซื้อมา - ขายไป อยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง  
 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ รายงานภาษีขายเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้  
 คำแนะนำเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาหรือ  
 กำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดี  
 เกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออก  
 ใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร เมื่อมีปัญหา  
 ด้านภาษีสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที ในการให้คำแนะนำทุกครั้งเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังและ  
 เข้าใจง่าย และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการ  
 จัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานสินค้าคงเหลือเป็นอย่างดี  
 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษีอากรเป็นอย่างดี

ค่าเฉลี่ยความเห็นของประเภทธุรกิจ ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง  
 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการจัดเก็บเอกสารเอกสารเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ  
 การจัดทำรายงานภาษีซื้อ รายงานภาษีขายเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออก  
 ใบกำกับภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลา หรือกำหนดเวลาในการยื่นแบบ  
 แสดงรายการทุกประเภทภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษี  
 ทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีทุกครั้ง  
 เมื่อมีการขายสินค้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร เมื่อมีปัญหาด้านภาษีสามารถ  
 ปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที ในการให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังและเข้าใจง่าย และ  
 ค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงาน  
 สินค้าคงเหลือเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษีอากรเป็นอย่างดี

ค่าเฉลี่ยความเห็นของประเภทธุรกิจ ผลิต-ขายในประเทศ อยู่ในระดับเห็นด้วย  
 ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ รายงานภาษีขายเป็นอย่างดี  
 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ  
 ระยะเวลา หรือกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการ ทุกประเภทภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้  
 คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดี  
 เกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้าน  
 ภาษีอากร เมื่อมีปัญหาด้านภาษี ท่านสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที ในการให้คำแนะนำทุกครั้ง  
 เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังและเข้าใจง่าย และค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง



เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการจัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานสินค้าคงเหลือเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษีอากรเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยความเห็นของประเภทธุรกิจผลิต - ส่งออก อยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการจัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ รายงานภาษีขายเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานสินค้าคงเหลือเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษีอากรเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาหรือกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการ ทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร เมื่อมีปัญหาด้านภาษีสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที ในการให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังและเข้าใจง่าย

**ตารางที่ 29 แสดงการเปรียบเทียบจำนวน และร้อยละของตำแหน่งงาน จำแนกตามวิธีการไปพบเจ้าพนักงานฯ**

การตรวจสภาพกิจการ		ตำแหน่งงาน			
		เจ้าของ/ กรรมการผู้จัด การ	ผู้จัดการ	หัวหน้าฝ่าย บัญชี	ผู้รับมอบ อำนาจ
ไปพบด้วยตนเองทุกครั้ง	จำนวน	199	51	29	8
	ร้อยละ	86.90	70.80	63.10	24.20
มอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีไปพบแทน	จำนวน	23	12	10	14
	ร้อยละ	10.00	16.70	21.70	42.40
มอบอำนาจให้ฝ่ายบัญชีหรือผู้อื่นไปพบแทน	จำนวน	7	9	7	11
	ร้อยละ	3.10	12.50	15.20	33.30

จากตารางที่ 29 การเปรียบเทียบจำนวน และร้อยละของตำแหน่งงาน จำแนกตามวิธีการไปพบเจ้าพนักงานฯ พบว่า

เจ้าของหรือกรรมการผู้จัดการ จำนวนมากที่สุดไปพบเจ้าพนักงานฯ ด้วยตนเอง จำนวน 199 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.90 รองลงมาคือ มอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีไปพบแทน จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00 ราย และมอบอำนาจให้ฝ่ายบัญชีหรือผู้อื่นไปพบแทน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.10

ผู้จัดการ จำนวนมากที่สุด ไปพบเจ้าพนักงานฯ ด้วยตนเอง จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.80 รองลงมาคือ มอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีไปพบแทน จำนวน 12 ราย คิด



เป็นร้อยละ 16.70 และมอบอำนาจให้ฝ่ายบัญชีหรือผู้อื่นไปพบแทน จำนวน 9 ราย คิดเป็น ร้อยละ 12.50

หัวหน้าฝ่ายบัญชี จำนวนมากที่สุด ไปพบเจ้าพนักงานฯ ด้วยตนเอง จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.10 รองลงมาคือ มอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีไปพบแทน จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.70 และมอบอำนาจให้ฝ่ายบัญชีหรือผู้อื่นไปพบแทน จำนวน 7 ราย คิดเป็น ร้อยละ 15.20

ผู้รับมอบอำนาจ เช่น พนักงานบัญชี ฯลฯ จำนวนมากที่สุด ไปพบเจ้าพนักงานฯ ด้วยตนเอง จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.20 รองลงมาคือ มอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีไปพบ แทน จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.20 และมอบอำนาจให้ฝ่ายบัญชีหรือผู้อื่นไป พบบแทน จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.30

#### 4.2 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ จะให้คำแนะนำทางภาษีและบัญชีรวม ถึงการวางแผนภาษี	1	0.26
2. เวลามีปัญหาด้านภาษีสามารถสอบถามและปรึกษาทางฝ่าย กฎหมาย และทีมกำกับดูแลได้	1	0.26
3. ปัจจุบันนี้เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกมากกว่า 5 ปีก่อน วาจาสุภาพ ขอให้รักษาเช่นนี้ไว้ตลอดไป	1	0.26
4. การอบรมเกี่ยวกับเรื่องการเสียภาษีในแต่ละครั้ง ควรมีการสอบ ถามผู้เข้าร่วมอบรมก่อนว่าอยากจะทำเกี่ยวกับเรื่องใดบ้าง เพื่อจะเป็นการสำรวจความต้องการในการที่จะเข้ารับการอบรม เพราะมองว่าบางเรื่องก็เป็นการเสียเวลาไม่ได้รับประโยชน์	1	0.26
5. ผู้ประกอบการ ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะใดๆ	376	98.96
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 30 พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด ไม่มีปัญหาและ  
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการกำกับดูแลผู้เสียภาษีฯ จำนวน 376 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.96 ส่วนผู้ประกอบ  
การที่มีข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.04



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved