

ทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อ
ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ
ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ฉัตรชัย กุลสุข

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2548

ทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อ
ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยไอซีทีเป็นรายผู้ประกอบการ
ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ฉัตรชัย กุลสุข

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2548

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

ชื่อเรื่อง
ทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อ
ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ
ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

โดย
ฉัตรชัย กุลสุ

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา
(อาจารย์น้ำเพชร วินิจชัยกุล)
วันที่เดือนพ.ศ.

กรรมการที่ปรึกษา
(อาจารย์ศิริพร กิริติการกุล)
วันที่เดือนพ.ศ.

กรรมการที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร.สมคิด แก้วทิพย์)
วันที่เดือนพ.ศ.

หัวหน้าภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิชัย ดันวัฒนากุล)
วันที่เดือนพ.ศ.

โครงการบัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงวุฒิ เพ็ชรประดับ)
รองประธานกรรมการโครงการบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่เดือนพ.ศ.

ชื่อเรื่อง ทศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายฉัตรชัย กุลสุ

ชื่อปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตรศาสตรมหาบัณฑิต

ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์น้ำเพชร วินิจนัยกุล

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ทศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1) ทศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ 2) ทศนคติเกี่ยวกับความร่วมมือของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการชำระภาษีและระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี 3) ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล ตามระบบกำกับดูแลของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวอย่างผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้นจำนวน 77 ราย จากประชากรทั้งหมดจำนวน 350 รายโดยทำการแบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 ประเภทธุรกิจ คือ ธุรกิจผลิต, ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง, ธุรกิจให้บริการ สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.40 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.90 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.30 และเป็นกรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 53.20 สำหรับข้อมูลในส่วนของการ พบว่าผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุดประกอบกิจการประเภท ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง คิดเป็นร้อยละ 36.40 และมีระยะเวลาเปิดดำเนินการอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.00 ดำเนินธุรกิจในรูปแบบของบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 46.80 มีจำนวนพนักงานทั้งหมดในกิจการ ต่ำกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 และมีลักษณะของ

การจัดทำบัญชีโดยจ้างสำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำบัญชี คิดเป็นร้อยละ 54.40 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,000.00 – 500,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.20

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามระบบกำกับดูแลโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วย ในการปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษี มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 รองลงมาคือด้านการเชิญพบ มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนด้านการตรวจสอบประสิทธิภาพการกลุ่มตัวอย่าง มีทัศนคติโดยภาพรวมในระดับปานกลาง มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 รองลงมาคือด้านการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

สำหรับการศึกษาความร่วมมือของผู้ประกอบการต่อการชำระภาษีและระบบกำกับดูแล พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความร่วมมือต่อการชำระภาษีและระบบกำกับดูแลในระดับร่วมมือมาก โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ส่วนปัญหาและอุปสรรคของระบบกำกับดูแล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับปัญหาโดยภาพรวมในระดับปัญหาน้อย โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 2.85

ผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีทัศนคติต่อระบบกำกับดูแล ในด้านการตรวจสอบกิจการ การวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษี การเชิญพบ การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา ไม่แตกต่างกันตามกลุ่มธุรกิจ และผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความร่วมมือต่อการชำระภาษีและระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ไม่แตกต่างกันตามกลุ่มธุรกิจ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ประกอบการทั้ง 3 กลุ่มธุรกิจที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการ พบว่าทัศนคติในด้านการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแลการชำระภาษีของผู้ให้ข้อมูล มีความสัมพันธ์กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการ ส่วนทัศนคติในด้านการตรวจสอบกิจการ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษีด้านการเชิญพบ และด้านการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้น พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการ

Title	Attitudes of Value Added Tax Registered Juristic Person Entrepreneurs Towards Individual Tax-Payers Close Monitor System in Amphur Muang Chiang Mai, Chiang Mai Province
Author	Mr. Chatchai Kulsu
Degree of	Master of Science in Cooperative Economics
Advisory Committee Chairperson	Miss Numpet Winichaikule

ABSTRACT

The objectives of this research were to investigate 1) attitudes of Value Added Tax (VAT) registered juristic person entrepreneurs towards Individual Tax-Payers Close Monitor System in Amphur Muang Chiang Mai; 2) attitudes on the cooperation level of VAT registered juristic person entrepreneurs towards tax payment and Individual Tax-Payers Close Monitor System in Amphur Muang Chiang Mai; and 3) problems and obstacles concerning such matter. The data was collected by means of questionnaires from 77 samples of VAT registered juristic person entrepreneurs in Amphur Muang Chiang Mai, out of the total population of 350. The entrepreneurs were classified into three groups: Production, Wholesaler-Retailers and Services, and the data was analyzed by the use of the SPSS for Windows.

The findings revealed that 58.40% of the entrepreneurs were females, 51.90% were 31-40 years old, 62.30% earned a bachelor's degree, 53.20% were managing directors or managing shareholders, 36.40% conducted wholesale or retail businesses, 61.00% have run businesses for 1-5 years, 46.80% were companies limited, 46.80% had less than 10 staff members in their businesses, 54.40% hired an accounting office to manage their accounts and 31.20% earned 100,000-500,000 Baht per month.

Most entrepreneurs agreed on the Individual Tax-Payers Close Monitor System. Their score on tax advice operation was 3.90; operation of tax payment analysis, 3.62; and invitation, 3.55. They had a moderate level of attitudes towards entrepreneurs' inspection, at the score of 3.49, and public relations for seminars, at the score of 3.46. Most entrepreneurs cooperated in tax payment and the Monitor System at a very high level, the score being 4.04.

The entrepreneurs' overall problems were found to be at a low level (2.85). Their attitudes towards the Monitor System on each business group were not different i.e. entrepreneurs' inspection, tax payment analysis, invitation, tax advice and public relations for seminars. Their cooperation in tax payment and the Monitor System on each business group was not different either.

In terms of relationship between attitudes of entrepreneurs of the three groups towards the Tax - Payers Monitor System and level of cooperation, it was found that their attitudes towards tax advice operation and tax payment monitoring were correlated with their level of cooperation while entrepreneurs' inspection, operation of tax payment analysis, invitation and public relations for seminars were not found to be correlated with the entrepreneurs' cooperation.

กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ อาจารย์น้ำเพชร วินิจญ์กุล ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ศิริพร กิตติการกุล อาจารย์ ดร.สมคิด แก้วทิพย์ กรรมการที่ปรึกษา และ อาจารย์ ดร.วีรศักดิ์ ปรกติ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ผู้ซึ่งกรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้ความรู้ คำแนะนำ ตลอดจนให้คำปรึกษา และได้ช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนกระทั่งสำเร็จเป็นวิทยานิพนธ์อย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์ การเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชา เพื่อน ๆ ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และเป็นกำลังใจให้ตลอดมา

และสุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และญาติพี่น้องทุกคน เพื่อน ๆ ที่เป็นกำลังใจให้ตลอดระยะเวลาในการศึกษา

ฉัตรชัย กุลสุ

พฤษภาคม 2548

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญตารางภาคผนวก	(13)
สารบัญภาพ	(18)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
นิยามศัพท์ทั่วไป	6
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	7
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	10
ทฤษฎีภาษียากร	10
ประวัติการเริ่มต้นนำระบบภาษียามูลค่าเพิ่มมาใช้	11
แนวความคิดเกี่ยวกับภาษียามูลค่าเพิ่ม	12
นโยบายการบริหารงานจัดเก็บภาษียาใหม่ของกรมสรรพากร	16
บทบาทหน้าที่ของทีมงานกับดูแล	17
ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	22
การมีส่วนร่วม	27
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
กรอบแนวคิดในการวิจัย	33
สมมติฐานการวิจัย	34

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
สถานที่ดำเนินการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	37
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	37
การทดสอบแบบสอบถาม	40
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	45
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	46
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี กับผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	51
ส่วนที่ 3 ทักษะของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียน ที่มีต่อระบบ กำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายผู้ประกอบการ	53
- ทักษะของผู้ประกอบการ ต่อการออกตรวจสภาพกิจการ	53
- ทักษะของผู้ประกอบการ ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษี	54
- ทักษะของผู้ประกอบการ ต่อการเชิญพบ	55
- ทักษะของผู้ประกอบการ ต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร และดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการ	57
- ทักษะของผู้ประกอบการ ต่อการประชาสัมพันธ์การ ประชุมสัมมนา ที่กรมสรรพากรจัดขึ้น	58
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความร่วมมือของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการชำระภาษีและระบบกำกับดูแล	60
ส่วนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นด้านปัญหา อุปสรรค ที่ได้รับการปฏิบัติ งานในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ	62
ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	64
ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน	65

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	88
สรุปผลการวิจัย	88
อภิปรายผลการวิจัย	95
ข้อเสนอแนะ	98
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	100
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการ	105
ภาคผนวก ข ตารางการวิเคราะห์ Chi-Square	115
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย	139

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 สัดส่วนการจัดเก็บภาษีอากรรายลักษณะจัดเก็บปีงบประมาณ 2543 –2547	2
2 การปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา	16
3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามกลุ่ม	39
4 การสุ่มตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำบล	39
5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
6 ข้อมูลประเภทธุรกิจแยกตามประเภทการจดทะเบียนนิติบุคคลและจำนวน พนักงานในกิจการ	50
7 ข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี	51
8 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ	52
9 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการตรวจ สภาพ กิจการ	53
10 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการวิเคราะห์ ข้อมูลการเสียภาษี	55
11 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการเชิญพบ	56
12 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการให้คำ ปรึกษาด้านภาษีอากรและดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการ	57
13 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการประชาสัมพันธ์ การประชุม สัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้น	59
14 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการต่อระบบ กำกับ ดูแลผู้เสียภาษี	60
15 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านปัญหา อุปสรรค ของผู้ประกอบการ ต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด	62
16 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	64
17 เปรียบเทียบทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการ จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ	66
18 เปรียบเทียบทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษี จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ	67
19 เปรียบเทียบทัศนคติต่อการเชิญพบ จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ	67

ตาราง	หน้า
20 เปรียบเทียบทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ	69
21 เปรียบเทียบทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุม สัมมนา ที่กรมสรรพากรจัดขึ้น จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ	70
22 เปรียบเทียบระดับทัศนคติเกี่ยวกับระดับความร่วมมือ จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ	71
23 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการแยกตามประเภทธุรกิจ	72
24 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการแยกตามประเภทธุรกิจ	73
25 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการเชิญพบกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการแยกตามประเภทธุรกิจ	74
26 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการแยกตามประเภทธุรกิจ	75
27 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้นกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการแยกตามประเภทธุรกิจ	76
28 ค่าสถิติความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในแต่ละด้าน	78
29 ค่าสถิติความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในแต่ละด้าน	79
30 ค่าสถิติความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการเชิญพบกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในแต่ละด้าน	82
31 ค่าสถิติความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาและดูแลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในแต่ละด้าน	85
32 ค่าสถิติความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้นกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในแต่ละด้าน	87

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวก	หน้า
1 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการกับระดับความ ร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจ สภาพกิจการ	116
2 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการกับระดับความ ร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่	116
3 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการกับระดับความ ร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการไปตามกำหนดเวลานัดหมาย	117
4 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการกับระดับความ ร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการส่งมอบเอกสารให้ตรวจสอบตรงเวลา	117
5 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการกับระดับความ ร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตาม ประมวลรัษฎากร	118
6 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการกับระดับความ ร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนดตาม ประมวลรัษฎากร	118
7 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการกับระดับความ ร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการสนใจปฏิบัติตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ การจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ	119
8 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการกับระดับความ ร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตาม ข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ	119
9 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการกับระดับความ ร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่ ที่แนะนำ	120
10 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับ ระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้า ตรวจสภาพกิจการ	120

ตารางภาคผนวก	หน้า
11 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่	121
12 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการไปตามกำหนดเวลานัดหมาย	121
13 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการส่งมอบเอกสารให้ตรวจสอบตรงเวลา	122
14 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร	122
15 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนดตามประมวลรัษฎากร	123
16 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการสนใจและปฏิบัติตามคำแนะนำในการจัดทำและจัดเก็บเอกสารของกิจการ	123
17 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ	124
18 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ	124
19 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการเชิญพบกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการ ด้านการให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ	125
20 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการเชิญพบกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการ ด้านการให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่	125

ตารางภาคผนวก	หน้า
21 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการเชิญพบกับระดับความร่วมมือของ ผู้ประกอบการ ด้านการไปตามกำหนดเวลานัดหมาย	126
22 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการเชิญพบกับระดับความร่วมมือของ ผู้ประกอบการ ด้านการส่งมอบเอกสารให้ตรวจสอบตรงเวลา	126
23 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการเชิญพบกับระดับความร่วมมือของ ผู้ประกอบการ ด้านการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวล รัษฎากร	127
24 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการเชิญพบกับระดับความร่วมมือของ ผู้ประกอบการ ด้านการชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวล รัษฎากร	127
25 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการเชิญพบกับระดับความร่วมมือของ ผู้ประกอบการ ด้านการสนใจและปฏิบัติตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำการจัด ทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ	128
26 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการเชิญพบกับระดับความร่วมมือของ ผู้ประกอบการ ด้านการชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริง ในการประกอบกิจการ	128
27 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการเชิญพบกับระดับความร่วมมือของ ผู้ประกอบการ ด้านการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ	129
28 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและ การดูแลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการ ให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ	129
29 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและ การดูแลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการ ให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่	130
30 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการ ดูแลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการไป ตามกำหนดเวลานัดหมาย	130

ตารางภาคผนวก

หน้า

31	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการส่งมอบเอกสารให้ตรวจสอบตรงเวลา	131
32	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร	131
33	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนดตามประมวลรัษฎากร	132
34	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการสนใจและ ปฏิบัติตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ	132
35	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการชำระภาษีครบถ้วนและเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ	133
36	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ	133
37	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ	134
38	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่	134
39	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการไปตามกำหนดเวลานัดหมาย	135

ตารางภาคผนวก

หน้า

40	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการส่งมอบเอกสารให้ ตรวจสอบตรงเวลา	135
41	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการจัดทำเอกสาร ครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร	136
42	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการชำระภาษีตรงตาม เวลาที่กำหนดตามประมวลรัษฎากร	136
43	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการสนใจและปฏิบัติตาม ที่เจ้าหน้าที่แนะนำการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ	137
44	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ	137
45	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการปรับปรุงแก้ไขให้ถูก ต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ	138

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 องค์ประกอบของทัศนคติ	24
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	33



บทที่ 1

บทนำ

ความนำ

รัฐบาลในปัจจุบันมีหน้าที่หลายประการ ในการทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข นอกจากหน้าที่ในการรักษาความสงบภายในประเทศ และป้องกันประเทศจากการรุกรานของข้าศึกศัตรูแล้วยังมีหน้าที่ในด้านการจัดการดูแลและส่งเสริมการสาธารณสุข การศึกษา การเกษตร การอุตสาหกรรม การสื่อสาร การพลังงาน และการพาณิชย์อื่น ๆ อีกด้วย การดำเนินกิจการของรัฐบาลดังกล่าวเห็นได้ชัดว่าต้องมีค่าใช้จ่าย รัฐบาลจึงจำเป็นต้องหารายได้เพื่อให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เหล่านี้ รายได้ของรัฐบาลได้มาจากหลายทาง เช่น จากการเก็บภาษีอากร รัฐวิสาหกิจ การรับบริจาค หรือ ได้รับความช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น การช่วยเหลือจากต่างประเทศ และในบางครั้งรัฐบาลอาจต้องทำการกู้ยืมเงินจากต่างประเทศ หรือพิมพ์ธนบัตรด้วย แต่ในบรรดารายได้ต่าง ๆ เหล่านี้ ภาษีอากรเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญที่สุดของรัฐบาลซึ่งจำแนกได้หลายประเภท (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2544: 1) กฎหมายที่ให้อำนาจรัฐในการจัดเก็บภาษีอากรมีหลายฉบับ และมีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานทำหน้าที่ควบคุม และรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีอากรประเภทต่าง ๆ เหล่านี้ เช่น กรมสรรพากร, กรมสรรพสามิต, กรมศุลกากร, ส่วนราชการอื่น, รัฐพาณิชย์ เป็นต้น ซึ่งในการจัดเก็บภาษีอากรนั้น กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรซึ่งนำมาใช้เป็นรายได้ของรัฐบาล และภาษีที่กรมสรรพากรจัดเก็บตามประมวลรัษฎากร ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ภาษีเงินได้นิติบุคคล, ภาษีมูลค่าเพิ่ม, ภาษีธุรกิจเฉพาะ, อากรแสตมป์ และภาษีจัดเก็บภาษีตามกฎหมายอื่น ได้แก่ ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ซึ่งจัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษียาสูบได้เทศบาล (ภท.) ซึ่งจัดเก็บตามพระราชบัญญัติรายได้สุขาภิบาล ภาษียาสูบได้จังหวัด (รว.) ซึ่งจัดเก็บตามพระราชกฤษฎีกาภาษียาสูบได้จังหวัด ภาษีต่าง ๆ เหล่านี้เป็นรายได้ส่วนใหญ่ที่นำมาใช้ในการพัฒนาประเทศชาติมากที่สุด (ม.ร.ว. กุลรัตน์ จักรพันธุ์, 2544: 1)

ในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร เป็นระบบที่ผู้เสียภาษีทำการยื่นแบบประเมินตนเอง และในการยื่นเสียภาษีอากรนั้นจะมีทั้งผู้ที่เสียภาษีไว้ถูกต้องครบถ้วน และไม่ถูกต้องหรือไม่ได้ทำการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีอากร ซึ่งหมายถึงผู้ที่มิได้เข้ามาอยู่ในระบบภาษีอากร ดังนั้นกรมสรรพากรจึงมีแนวทางในการจัดเก็บภาษีให้ถูกต้องเพื่อป้องกันการหลบเลี่ยงภาษีอากร สร้างความเป็นธรรม และให้ความรู้ความเข้าใจสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีอากรแก่

ประชาชนโดยมีแนวนโยบาย “กำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายตัวผู้ประกอบการ และเป็นปัจจุบัน” ตามแนวปรัชญา “ทั่วถึง เป็นธรรม สม่่าเสมอ”

ตาราง 1 สัดส่วนการจัดเก็บภาษีอากรรายลักษณะจัดเก็บปีงบประมาณ 2543-2547 สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

หน่วย: ล้านบาท

ลักษณะจัดเก็บ	ผลการจัดเก็บ				
	ปี 2543	ปี 2544	ปี 2545	ปี 2546	ปี 2547
ภาษีเงินได้นิติบุคคล	319.377	446.868	513.856	586.877	683.943
ภาษีมูลค่าเพิ่ม	697.044	760.676	783.575	776.677	1,119.808
รวม	1,016.42	1,207.54	1,297.43	1,363.55	1,803.75

ที่มา: ฝ่ายตรวจและประเมินผลสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1: ปี 2547

ความสำคัญของปัญหา

ในการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร เพื่อก่อให้เกิดรายได้ให้กับประเทศเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาประเทศและเป็นงบประมาณใช้จ่ายต่าง ๆ ต้องมีการวางแผนนโยบายที่ดีสามารถสร้างความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี และสามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพเต็มเม็ดเต็มหน่วยซึ่งจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดใหญ่และเป็นจังหวัดที่เก่าแก่ของทางภาคเหนือ และยังเป็นเมืองท่องเที่ยวยอดนิยมของประเทศไทยเพราะมีแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติวัฒนธรรม โบราณวัตถุศิลปกรรมของล้านนา และยังเป็นจังหวัดที่มีรายได้มากซึ่งรายได้เหล่านี้ได้มาจากการท่องเที่ยวและการประกอบธุรกิจอื่น ๆ ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่มีการแบ่งสำนักงานสรรพากรออกเป็น 2 พื้นที่ คือสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ซึ่งแบ่งเขตรับผิดชอบตามพื้นที่ที่ดูแลดังนี้ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ดูแลการจัดเก็บภาษีจำนวน 11 อำเภอ 1 กิ่งอำเภอดังนี้ อำเภอเมืองเชียงใหม่, อำเภอสารภี, อำเภอหางดง, อำเภอสะเมิง, อำเภอสันป่าตอง, อำเภอจอมทอง, อำเภอแม่วาง, อำเภอฮอด, อำเภอดอยเต่า, อำเภอแม่แจ่ม, อำเภออมก๋อย, กิ่งอำเภอดอยหล่อ ส่วนสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ดูแลการจัดเก็บภาษีจำนวน 11 อำเภอ 1 กิ่งอำเภอประกอบด้วย อำเภอสันทราย,

อำเภอคอสะเก็ด, อำเภอสันกำแพง, อำเภอแม่ริม, อำเภอแม่แตง, อำเภอเชียงดาว, อำเภอพร้าว, อำเภอเวียงแหง, อำเภอแม่อาย, อำเภอไชยปราการ, อำเภอฝาง, กิ่งอำเภอแม่ออน

เนื่องจากการเสียภาษีอากรเป็นการขึ้นแบบประเมินตนเอง และในการขึ้นเสียภาษีอากรอาจมีข้อผิดพลาดหรืออาจมีการหลบเลี่ยงภาษี กรมสรรพากรจึงได้มีหน่วยงานในการตรวจสอบความถูกต้องของการเสียภาษีโดยเฉพาะภาษีเงินได้นิติบุคคลและภาษีมูลค่าเพิ่ม จึงได้มีแนวนโยบายของ การกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ และให้เป็นปัจจุบันเป็นแนวทางในการตรวจสอบความถูกต้องของการเสียภาษีของผู้ประกอบการว่าถูกต้องเหมาะสมกับสภาพของกิจการหรือไม่ และเพื่อให้คำแนะนำในการเสียภาษีอย่างถูกต้องให้ความรู้ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกรมสรรพากร ซึ่งในอดีตการตรวจสอบความถูกต้องในการเสียภาษีของผู้ประกอบการเป็นการตรวจสอบตามเอกสารเท่านั้นซึ่งจะเป็นการออกหมายเรียกตรวจสอบซึ่งจะตรวจสอบจากเอกสารและทำการประเมินภาษี โดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้เห็นถึงสภาพที่แท้จริงของการประกอบกิจการว่าเป็นเช่นใดเหมาะสมกับการเสียภาษีอากรหรือไม่ และสร้างความเดือดร้อนแก่ผู้ประกอบการในการเสียภาษีย้อนหลังจากการประเมินของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในบางครั้งผู้ประกอบการไม่มีเงินมาชำระภาษีเพราะภาษีที่ทำการตรวจสอบได้ภายหลังซึ่งผู้ประกอบการอาจถูกยึดทรัพย์และถูกฟ้องล้มละลายก่อให้เกิดหนี้ภาษีอากรค้าง ซึ่งทางกรมสรรพากรจึงได้วางแนวนโยบายการกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ โดยจัดตั้งเป็นทีมกำกับดูแลและให้เจ้าหน้าที่จะออกไปดูสภาพที่แท้จริงของการดำเนินงานของกิจการแต่ละประเภท ตามประเภทที่แต่ละทีมกำกับดูแลอยู่ สอบถาม ข้อมูลต่าง ๆ ในการดำเนินกิจการและนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับภาระภาษีของกิจการประเภทเดียวกันแต่ละแห่งว่าเป็นเช่นไรมีความเหมาะสมกับการขึ้นเสียภาษีอากรของแต่ละกิจการหรือไม่ เพื่อป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษีอากรสร้างความเป็นธรรม และทำการแนะนำให้ความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีแก่ผู้ประกอบการอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังมีความพยายามเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ของกรมสรรพากร จากเป็นผู้จัดเก็บภาษีที่ให้ความสำคัญกับจำนวนเงินมาเป็นการจัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสม ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ประกอบการเข้าใจและปฏิบัติให้ถูกต้องตามประมวลรัษฎากร เพื่อก่อให้เกิดความถูกต้องครบถ้วนในการเสียภาษีอากรของกิจการ และมีการแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดอย่างรวดเร็วโดยมีการให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับภาษีจากเจ้าหน้าที่ของทีมกำกับดูแล ด้วยนโยบายการเดินหน้าไปด้วยกันอย่างถูกต้อง ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดภาษีย้อนหลังซึ่งเป็นภาระกับกิจการตามคำขวัญที่ว่า “เสียภาษีถูกต้องวันนี้ ไม่มีภาษีย้อนหลัง”

จากแนวนโยบายและวัตถุประสงค์หลักของกรมสรรพากร ที่มุ่งมั่นในการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพเต็มเม็ดเต็มหน่วย โดยได้มีการพัฒนาองค์กรอย่าง

ต่อเนื่องมาโดยตลอดและได้นำนโยบายกำกับดูแลมาใช้ ซึ่งจะทำให้ผู้เสียภาษีมีการเสียภาษีอย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ทราบถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีของผู้ประกอบการ และเพื่อรองรับการขยายตัวและการพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่โดยเฉพาะทำให้ผู้ประกอบการมีความรู้และมีทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพากรเพราะทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ทราบถึงความเต็มใจในการให้ความร่วมมือในการเสียภาษีของผู้ประกอบการ ซึ่งการกำกับดูแลจะก่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคมปราบปรามผู้ที่จงใจที่จะหลีกเลี่ยงการเสียภาษี และเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้ประกอบการช่วยแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างทันทั่วทั้งที่แนะนำดูแล เสมือนเป็นพนักงานประจำกิจการ ซึ่งบางครั้งจะทำให้ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ซึ่งจะก่อให้เกิดความร่วมมือ และเกิดความรู้สึที่ดีต่อการเสียภาษี แต่ในบางครั้งการเข้าไปกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดและทราบทุกอย่างภายในกิจการของผู้ประกอบการก็อาจทำให้เกิดความรู้สึไม่ดี และเกิดทัศนคติในทางลบกับการเสียภาษีทำให้เกิดความไม่ร่วมมือและเกิดการหลีกเลี่ยงภาษีก็อาจเป็นไปได้ และก่อให้เกิดการจัดเก็บภาษีได้ลดน้อยลง และไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ในการศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิด เป็นรายชื่อผู้ประกอบการ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เฉพาะผู้ประกอบการที่เป็นผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จะเป็นผู้ประกอบการขนาดใหญ่มีปริมาณการประกอบธุรกิจมากและมีรายได้มาก ซึ่งจะมีการเสียภาษีในปริมาณมากและหลายประเภทภาษี โดยเฉพาะภาษีมูลค่าเพิ่มซึ่งเป็นภาษีที่ผู้ประกอบการทำหน้าที่เป็นผู้จัดเก็บและทำการนำส่งให้กับรัฐบาล และยังมีการเสียภาษีอื่น ๆ เช่นภาษีหัก ณ ที่จ่าย , ภาษีเงินได้นิติบุคคล ซึ่งในการจัดเก็บภาษีดังกล่าวเป็นแหล่งภาษีที่สำคัญของกรมสรรพากร ซึ่งกรมสรรพากรจึงได้ทำการวางแผนนโยบายการกำกับดูแลผู้เสียภาษีซึ่งจะทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องความเหมาะสมในการเสียภาษี และช่วยเหลือผู้เสียภาษีเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการเสียภาษีต่าง ๆ ที่ไม่เข้าใจก็สามารถปรึกษาหารือเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง และจะทำให้ผู้ประกอบการเหล่านี้มีการเสียภาษีอย่างถูกต้องและครบถ้วน และไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาดในการเสียภาษีของกิจการ

ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ ที่จะศึกษาถึงทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการกำกับดูแล ผู้เสียภาษี และปัญหาดัง ๆ เกี่ยวกับการเสียภาษีของผู้ประกอบการในปัจจุบันว่าเป็นอย่างไรมีปัญหาดังใดไหนเพื่อจะได้นำมาวิเคราะห์เสนอเป็นแนวทางในการแก้ไข และเป็นแนวทางในการกำกับดูแลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
2. ศึกษาถึงระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่มีต่อการชำระภาษีและระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
3. ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล ตามระบบกำกับดูแลของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตและข้อจำกัดต่าง ๆ ดังนี้

ขอบเขตการวิจัย

1. ศึกษาจากผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ที่อยู่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีและดำเนินการตรวจสอบสภาพกิจการแล้วในพื้นที่ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 แบ่งตามประเภทกิจการที่ดูแลเป็น 3 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจประกอบการผลิต, ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง, ธุรกิจการให้บริการ
2. ผู้ให้ข้อมูลคือกรรมการผู้จัดการบริษัทฯ, หัวหน้าผู้จัดการของห้างหุ้นส่วน, ผู้ได้รับมอบหมายให้ทำการแทนในกิจการ, สมุห์บัญชีของกิจการ ซึ่งเป็นนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
3. การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้ผู้ช่วยผู้วิจัยซึ่งไม่ได้ทำงานในกรมสรรพากรทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทดสอบทัศนคติและระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการระหว่างเดือน กันยายน 2547 ถึงเดือน ตุลาคม 2547 เนื่องจากผู้ประกอบการจะให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่แท้จริงเพราะผู้ประกอบการจะไม่กล้าให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่เพราะเกรงจะมีผลต่อกิจการในภายหลัง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี
2. ทราบถึงระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการชำระภาษีและระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
3. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล ตามระบบกำกับดูแลของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์ทั่วไป

ระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายชื่อผู้ประกอบการ หมายถึง ระบบงานตามนโยบายบริหารงานจัดเก็บภาษีแนวใหม่ของกรมสรรพากร โดยการกำกับดูแล การควบคุมและแนะนำการเสียภาษีอย่างถูกต้องแก่ผู้ประกอบการ

การกำกับดูแล หมายถึง การติดตามการชำระภาษี และการบริหารงานจัดเก็บภาษีผู้ประกอบการให้ชำระภาษีถูกต้องเป็นปัจจุบัน การพิจารณาการคืนภาษี การตรวจสอบภาษีรวมทั้งการให้บริการด้านภาษีอากร

เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากสรรพากรพื้นที่ให้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี

นิติบุคคล หมายถึง บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดขึ้นตามกฎหมายไทยหรือที่ จัดขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ

บริษัทจำกัด หมายถึง การประกอบการที่จัดตั้งขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์หากำไรเพื่อมาแบ่งกัน โดยแบ่งทุนออกเป็นหุ้นมีมูลค่าหุ้นละเท่า ๆ กัน มีผู้ถือหุ้นตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป แต่ไม่เกิน 100 คน ผู้ถือหุ้นแต่ละคนมีความรับผิดชอบเพียงจำนวนเงินที่ยังส่งไม่ครบมูลค่าของหุ้นที่ตนถืออยู่เท่านั้น

ห้างหุ้นส่วน หมายถึง ธุรกิจที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป รับผิดชอบร่วมกันในการดำเนินกิจการทางธุรกิจ ซึ่งแบ่งห้างหุ้นส่วนออกเป็น 2 ชนิดคือ

ก. ห้างหุ้นส่วนสามัญ ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนประเภทซึ่งผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกันรับสภาพหนี้สินโดยไม่จำกัดจำนวนหนี้ที่เกิดขึ้น

ข. ห้างหุ้นส่วนจำกัด หมายถึง มีผู้เป็นหุ้นส่วน 2 พวก คือ จะมีผู้เป็นหุ้นส่วนคนเดียวหรือหลายคน รับผิดชอบในหนี้สินของห้างหุ้นส่วนจำกัด เพียงไม่เกินจำนวนเงินที่ลงทุนในห้างหุ้นส่วนนั้น ๆ ซึ่งเรียกว่าหุ้นบุริมสิทธิ และ อีกพวกหนึ่งผู้เป็นหุ้นส่วนคนเดียวหรือหลายคนต้องรับผิดชอบร่วมกันในบรรดาหนี้ของห้างหุ้นส่วนไม่จำกัดจำนวน ซึ่งเรียกว่าหุ้นสามัญ

สถานประกอบการ หมายความว่า สถานที่ซึ่งผู้ประกอบการใช้ประกอบกิจการเป็นประจำและให้ความหมายรวมถึงสถานที่ซึ่งใช้เป็นที่ผลิตหรือเก็บสินค้าเป็นประจำด้วย ในกรณีผู้ประกอบการไม่มีสถานประกอบการตามวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบการนั้นเป็นสถานประกอบการถ้าผู้ประกอบการมีที่อยู่อาศัยหลายแห่งให้ผู้ประกอบการเลือกเอาที่อยู่อาศัยแห่งหนึ่งเป็นสถานประกอบการ

ภาษีมูลค่าเพิ่ม หมายถึง ภาษีทางอ้อมที่เก็บจากมูลค่าของสินค้าหรือบริการส่วนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละขั้นตอนของการผลิต การจำหน่ายสินค้าหรือบริการชนิดต่าง ๆ ซึ่งภาษีมูลค่าเพิ่มจัดเก็บจากการนำเอาภาษีขายหักด้วยภาษีซื้อ ของกิจการ

ภาษีเงินได้นิติบุคคล หมายถึง ภาษีทางตรงที่เก็บจากผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยหรือตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศและกระทำการกิจการในประเทศไทย

ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย หมายถึง ภาษีที่กฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายเงินได้ในบางกรณีทำหน้าที่คำนวณหักเงิน ซึ่งตนมีหน้าที่จ่ายให้แก่ผู้รับเงินตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนดแล้วนำเงินนั้นส่งแก่รัฐบาลเงินที่ได้หัก และนำส่งดังกล่าวถือเป็นเครดิตในการเสียภาษีเงินได้ของผู้รับเงินเมื่อถึงกำหนดเวลาขึ้นรายการเสียภาษี

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หมายถึง ผู้ประกอบการนิติบุคคลซึ่งหมายถึง บริษัทจำกัด บริษัทจำกัด (มหาชน) และห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญ ซึ่งจดทะเบียนกับสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่และ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และอยู่ในการกำกับดูแลของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ประเภทของกิจการ หมายถึง ธุรกิจประกอบการผลิต ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง ธุรกิจการให้บริการ

ธุรกิจผลิต หมายถึง การประกอบกิจการที่มุ่งการผลิต แปรรูปวัตถุดิบให้เป็นสินค้าต่าง ๆ อาจเป็นสินค้าสำเร็จรูป สินค้าวัตถุดิบเพื่อการผลิตต่อ หรือสินค้ากึ่งสำเร็จรูป

ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายสินค้าหรือบริการทั้งผู้บริโภคนสุดท้าย และเพื่อนำสินค้าหรือบริการนั้นไปจำหน่ายต่อ หรือเพื่อนำไปใช้ในการผลิตสินค้าอื่น ๆ และเพื่อใช้ในทางอุตสาหกรรม

ธุรกิจที่ให้บริการ หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการด้านการให้บริการแก่ผู้ซื้อ ได้แก่ กิจการ ร้านอาหาร โรงแรม โรงภาพยนตร์ นวดแผนโบราณ เสริมสวย รับซ่อมรถยนต์

การดำเนินการทางบัญชี หมายถึง การจัดทำบัญชีของกิจการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

รายได้ หมายถึง รายได้ในการประกอบกิจการของนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี หมายถึง ระบบการบริหารจัดเก็บภาษีแนวใหม่ ซึ่งประกอบด้วย การตรวจสอบสภาพกิจการ การวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษี การเชิญพบ การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร ดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการ และการประชาสัมพันธ์การจัดประชุมสัมมนาต่าง ๆ ที่กรมสรรพากรจัดขึ้น

ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี หมายถึง ทีมงานในการกำกับดูแลซึ่งประกอบด้วยข้าราชการที่ได้รับมอบหมายจากสรรพากรพื้นที่ให้อยู่ในทีมกำกับดูแลซึ่งส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีโดยการแบ่งเป็น ทีมงานซึ่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้แบ่งทีมกำกับดูแลออกเป็น 8 ทีมใหญ่โดยแต่ละทีมใหญ่ประกอบด้วยข้าราชการจำนวน 10 คน ซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าทีมใหญ่ 1 คน ดำรงตำแหน่งข้าราชการ ระดับ 7 - 8 และลูกทีม 9 คนซึ่งแบ่งเป็นทีมย่อย 3 ทีมทีมละ 3 คนโดยทีมย่อยแต่ละทีมจะมีหัวหน้าทีมย่อย 1 คนดำรงตำแหน่งข้าราชการระดับ 6 และเจ้าหน้าที่ 2 คนดำรงตำแหน่งข้าราชการระดับ 3 - 6 ซึ่งแต่ละทีมจะได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลผู้ประกอบการ แต่ละประเภทแยกตามประเภทกิจการที่ดำเนินงาน

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีเกี่ยวกับ

1. การออกตรวจสภาพกิจการของผู้ประกอบการ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษีของกิจการ
3. การเชิญพบผู้ประกอบการ
4. การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร และดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการ
5. การประชาสัมพันธ์การจัดประชุมสัมมนาต่าง ๆ ที่กรมสรรพากรจัดขึ้น

ความร่วมมือ หมายถึง ความร่วมมือของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการชำระภาษีและต่อระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสภาพกิจการ
2. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการ
3. การมาพบเจ้าหน้าที่ตามกำหนดเวลานัดหมาย เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ
4. การตรงต่อเวลาในการส่งมอบเอกสารให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อทำการตรวจสอบ
5. การจัดทำรายงานเอกสารต่าง ๆ ครบถ้วนตามประมวลรัษฎากร
6. การชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร
7. การจัดทำ และจัดเก็บเอกสาร
8. การชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ
9. การปรับปรุงแก้ไข เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของ

กิจการ

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจซึ่งปัญหาและวิธีการดำเนินการวิจัยได้อย่างถูกต้องโดยประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้

1. ทฤษฎีภาษีอากร
2. ประวัติการเริ่มต้นนำระบบภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้
3. แนวความคิดเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม
4. นโยบายการบริหารงานจัดเก็บภาษีแนวใหม่ของกรมสรรพากร
5. บทบาทหน้าที่ของทีมกำกับดูแล
6. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
7. การมีส่วนร่วม
8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีภาษีอากร

Adam Smith (1976 อ้างในสมชัย ฤชุพันธุ์, 2537: 29-30) ได้วางหลักเกณฑ์สำคัญของภาษีอากรไว้ในหนังสือ Wealth of Nation ไว้ซึ่งถือว่าเป็นลักษณะของระบบภาษีอากรที่ดีดังนี้

1. หลักความยุติธรรม (equity)

ภาษีอากรที่ดีต้องจัดเก็บอย่างยุติธรรม และให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายในสังคมกล่าวคือ ผู้เสียภาษีอากรทุกคนมีฐานะเท่าเทียมกัน ควรจะเสียภาษีอากรเท่าเทียมกัน

2. หลักความแน่นอน (certainty)

ภาษีอากรที่ดี จะต้องมีความแน่นอน ชัดเจน ผู้เสียภาษีอากรทุกคนจะได้รับรู้อย่างเข้าใจ เกี่ยวกับเวลาของการชำระภาษี จำนวนภาษีที่จะต้องชำระ และสถานที่ชำระภาษี

3. หลักความสะดวก (simplicity)

ภาษีอากรที่ดีจะต้องสะดวกในการจัดเก็บ และสะดวกในการเสียภาษีนอกจากนี้ยังรวมถึงตัวบทกฎหมายภาษี จะต้องเข้าใจง่ายและแบบแสดงรายการรวมถึงข้อกำหนดต่าง ๆ จะต้องง่ายต่อการปฏิบัติ

4. หลักการประหยัด (economy)

ระบบภาษีอากรที่ดีนั้นการบริหารการจัดเก็บจะต้องเป็นไปได้โดยประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ และเก็บภาษีได้มากตลอดจนการเก็บภาษีจะต้องมีผลกระทบต่อการทำงานของเสียภาษีให้น้อยที่สุด

ประวัติการเริ่มต้นนำระบบภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้

ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มในประเทศไทยถูกนำมาใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2535 แทนภาษีการค้า ซึ่งใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2504 เนื่องจากภาษีการค้าที่จัดเก็บอยู่มีอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในหลายประการ คือ มีลักษณะการจัดเก็บซ้ำซ้อนเพราะนอกจากเก็บจากสินค้าสำเร็จรูปแล้วยังเก็บจากวัตถุดิบสินค้าขั้นกลางและสินค้าต้นทุนด้วย ทำให้ต้นทุนการผลิตสูงเกินความจำเป็นมากและยากที่จะประเมินภาระภาษีที่แท้จริง ก่อให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการประเมินภาษีเพื่อขอคืนภาษีในกรณีที่ ส่งออกไปยังต่างประเทศ จึงทำให้สินค้าของไทยที่ส่งไปต่างประเทศไม่สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ และวิธีการชดเชยคืนภาษีจากการส่งออกภายใต้โครงสร้างภาษีการค้าไม่เป็นที่ยอมรับในการปฏิบัติของการค้าระหว่างประเทศ มีอัตราการจัดเก็บภาษีหลายอัตราทำให้เกิดความยุ่งยากในการจัดเก็บ (ธงชัย ชาญสุกิจเมธี, 2537: 3)

เมื่อภาษีการค้ามีอุปสรรคจึงได้นำเอาภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้ในการจัดเก็บภาษีแทน เพราะเห็นว่าภาษีมูลค่าเพิ่มมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บ และเอื้ออำนวยต่อการลงทุนมากกว่าภาษีการค้าที่ใช้อยู่เดิม คือ ภาษีมูลค่าเพิ่มมีความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นระบบภาษีแบบอัตราเดียว สำหรับสินค้าหรือบริการทุกประเภททำให้มีความเป็นกลางไม่บิดเบือนการทำงานของกลไกตลาดในการจัดสรรทรัพยากรให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจะทำให้ระบบภาษีมีความง่ายและ มีความแน่นอนในทางปฏิบัติสำหรับผู้เสียภาษีด้วย

ภาษีมูลค่าเพิ่มมีการจัดเก็บในลักษณะที่ไม่ซ้ำซ้อน เพราะจัดเก็บเฉพาะจากฐานภาษีอันเป็นมูลค่าเพิ่มขึ้นมาใหม่นั้น

ภาษีมูลค่าเพิ่มเอื้ออำนวยต่อการส่งออก เพราะจะไม่มีการเก็บภาษีสินค้าส่งออก นอกจากนั้นแล้วยังจะมีการคืนภาษีที่แฝงอยู่ในต้นทุนสินค้าส่งออกให้ทั้งหมดตามความเป็นจริง ทำให้สินค้าไทยสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ดีขึ้น การคืนภาษีนี้เป็นวิธีที่ยอมรับกันในการค้าระหว่างประเทศ ประเทศคู่ค้าจึงมีอาจใช้ภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นข้ออ้างในการกีดกันสินค้าไทย

ภาษีมูลค่าเพิ่มเอื้ออำนวยต่อการลงทุน เนื่องจากสามารถหักภาษีซื้อสำหรับสินค้าทุนที่เสียไปแล้วได้ จึงนับได้ว่าภาษีมูลค่าเพิ่มจะช่วยส่งเสริมการลงทุนได้เป็นการทั่วไป โดยเฉพาะ

อย่างยิ่งสำหรับ ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กที่ไม่มีโอกาสได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน

ภาษีมูลค่าเพิ่มมีลักษณะที่ทำให้มีการเลี่ยงภาษีได้ยาก เพราะมีกลไกป้องกันการหลีกเลี่ยงอยู่ในตัวเนื่องจากการเสียภาษีของผู้ขายรายหนึ่งจะเป็นหลักฐานการนำไปหักภาษีของผู้เสียภาษีอีกรายหนึ่ง ทำให้การจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มมีเสถียรแน่นอน (สุชาติ ชวนใช้, 2534: 3)

แนวความคิดเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม

โกเมนทร์ สืบวิเศษ (2530: 35) ได้ให้ความหมายของคำว่า มูลค่าเพิ่ม หมายถึง มูลค่าที่ ผู้ผลิต ผู้ประกอบการบวกเพิ่มในต้นทุนของสินค้าหรือบริการเพื่อกำหนดเป็นราคาขายสินค้า หรือ ค่าบริการ หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่ง มูลค่าเพิ่ม คือรายได้จากการขายหรือบริการหักด้วยต้นทุนจากการซื้อ (มูลค่าเพิ่ม = ค่าแรง + ค่าไร = ผลได้ - ผลจ่าย) ดังนั้นภาษีมูลค่าเพิ่ม (value added tax) จึงเป็นภาษีทางอ้อมที่ รัฐบังคับจัดเก็บจากฐานการบริโภคทั่วไปเมื่อได้มีการซื้อสินค้าหรือการใช้บริการ โดยให้ผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการหรือผู้นำเข้าสินค้าเป็นผู้จัดเก็บภาษีและนำส่งภาษีจากส่วนมูลค่าเพิ่มที่เพิ่มขึ้น

ภาษีมูลค่าเพิ่มที่นำมาใช้ในประเทศไทยมีรูปแบบและวิธีการดังนี้

1. ผู้มีหน้าที่เสียภาษี เนื่องจากภาษีมูลค่าเพิ่มที่นำมาใช้ในการจัดเก็บเป็นภาษีที่มีขอบข่ายอย่างกว้างขวาง ครอบคลุมทุกขั้นตอนการผลิต การจำหน่ายสินค้าและบริการประเภทต่าง ๆ ดังนั้น ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจึงรวมถึงผู้ผลิต ผู้ให้บริการ ผู้ขายทุกทอดและผู้ขายปลีก ตลอดจนผู้นำเข้าและผู้ส่งออก ทั้งนี้ไม่ว่า ผู้เสียภาษีดังกล่าวจะประกอบการในรูปของบุคคลธรรมดา คณะบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ กองมรดก บริษัทหรือห้างหุ้นส่วน นิติบุคคลและองค์กรของรัฐบาล

2. อัตราภาษี เนื่องจากภาษีมูลค่าเพิ่มที่นำมาใช้ในการจัดเก็บจะเป็นอัตราภาษีแบบแยกออกกล่าวคือจำนวนภาษีจะถูกแยกออกจากราคาสินค้า เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถทราบภาระภาษีจากการบริโภคสินค้าและบริการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแตกต่างจากระบบภาษีการค้าเดิมที่ภาษีการค้ารวมอยู่ในราคาสินค้าและค่าบริการ ภาระภาษีการค้าที่แท้จริงจึงตกอยู่กับผู้บริโภคทั้งหมด

3. การคำนวณภาษี ผู้ประกอบการมีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มตามกฎหมายจะต้องเรียกเก็บภาษีอีกร้อยละ 7 ทุกครั้งที่มีการขายสินค้าและบริการ ขณะเดียวกันในตอนที่ซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ มาใช้ในกิจการของตนเองก็ต้องจ่ายค่าภาษีให้ผู้ขายด้วย ฉะนั้นจึงคำนวณภาษีที่ต้องนำมาชำระต่อกรมสรรพากรได้ดังนี้

$$\text{ภาษีที่ต้องชำระ} = \text{ภาษีขาย} - \text{ภาษีซื้อ} \quad \dots\dots\dots (1)$$

หากผลการคำนวณเป็นลบ (-) กล่าวคือ ภาษีซื้อมากกว่าภาษีขาย ก็มีสิทธิที่ได้รับคืนภาษี

ภาษีขาย หมายความว่า ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการเรียกเก็บหรือพึงเรียกเก็บจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการเมื่อขายสินค้าหรือให้บริการ

ภาษีซื้อ หมายความว่า ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการได้จ่ายให้กับผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการ เมื่อซื้อสินค้าหรือบริการ (รวมสินค้าประเภททุนด้วย) เมื่อใช้ในการกิจการของตน

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 0 การคำนวณภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน จะใช้วิธีคำนวณเช่นเดียวกับผู้ประกอบการจดทะเบียนที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตรา ร้อยละ 7 (ภาษีที่ต้องชำระ = ภาษีขาย - ภาษีซื้อ) แต่มีความแตกต่างกันในด้านภาษีขาย เนื่องจากผู้ประกอบการที่เป็นผู้ส่งออกเสียภาษีในอัตราร้อยละ 0 จากมูลค่าส่งออกทำให้ผลการคำนวณเป็นลบ (-) เกิดจากภาษีซื้อมากกว่าภาษีขาย จึงมีการคืนให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนที่เป็นผู้ส่งออกอยู่ตลอดเวลา

4. การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือให้บริการในทางธุรกิจหรือวิชาชีพ หากมีรายรับจากการขายสินค้าหรือให้บริการเกินกว่า 1,200,000 บาทต่อปีขึ้นไป จะต้องยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็น “ผู้ประกอบการจดทะเบียน” ตามกฎหมาย อย่างไรก็ตาม ก็ดีสำหรับผู้ประกอบการที่ได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มบางประเภท ได้แก่ ผู้ประกอบการที่มีรายได้ไม่เกิน 1,200,000 บาท หรือขายสินค้าพืชผลทางการเกษตรสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร การขายสัตว์ทั้งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต การขายหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ หากมีความประสงค์จะขอเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มก็สามารถจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ก็สามารถจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการได้ และมีสิทธิหรือหน้าที่เช่นเดียวกัน

5. การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ประกอบการซึ่งจะเริ่มประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการให้มีสิทธิยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มก่อนวันเริ่มประกอบการ ผู้ประกอบการที่ได้รับ ยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มและมีสิทธิเลือกเข้าสู่ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้ประสงค์จะขอจดทะเบียนภาษี มูลค่าเพิ่มให้ยื่นคำขอจดทะเบียนได้ทันที

6. สถานที่จดทะเบียน การยื่นคำขอจดทะเบียนกรณีดังกล่าว ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ยื่น ณ สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ สำหรับจังหวัดอื่นให้ยื่นคำขอจดทะเบียน ณ ที่ว่าการอำเภอหรือ กิ่งอำเภอที่สถานประกอบการตั้งอยู่ กรณีมีสถานที่ประกอบการหลายแห่งให้ยื่นคำขอ

จดทะเบียนต่อที่ว่าการเขตท้องที่ ที่ว่าการอำเภอ ที่สถานประกอบการที่เป็นสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เพียงแห่งเดียว

7. การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี

7.1 การยื่นแบบ ภ.พ. 30 (แบบที่ใช้ในการยื่นแบบชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม) ให้กระทำเป็นรายเดือน ๆ ละครั้ง ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องชำระหรือขอคืนในเดือนภาษีใดให้ยื่นแบบภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป ไม่ว่าจะมีการขายสินค้าหรือให้บริการเกิดขึ้นในเดือนนั้นหรือไม่ก็ตาม ในกรณีมีสถานประกอบการหลายแห่ง ให้ยื่นแบบ ภ.พ. 30 เป็นรายสถานประกอบการ เว้นแต่จะได้ขออนุมัติจากกรมสรรพากรเพื่อยื่นแบบรวมกัน ณ สถานประกอบการแห่งใดแห่งหนึ่งด้วยแบบ ภ.พ. 02 เมื่อได้รับอนุมัติแล้วก็ให้ยื่นแบบ ณ สถานประกอบการที่ได้กำหนดต่อไป

7.2 การยื่นแบบใบขนส่งสินค้าขาเข้า ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนหรือผู้นำเข้ายื่นใบขนส่งสินค้าขาเข้าและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มพร้อมกับชำระอากรขาเข้าตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร ณ ด่านศุลกากรที่มีการนำเข้า

7.3 การยื่นแบบนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม

7.3.1 การนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่มกรณีขายทอดตลาด หรือรับบริการจากต่างประเทศและได้มีการใช้บริการนั้นในประเทศไทยให้นำส่งภาษีภายใน 7 วันนับตั้งแต่วันที่จ่ายเงินหรือรับเงินจากการขายทอดตลาด

7.3.2 การนำส่งภาษีกรณีรับโอนสินค้า หรือผู้รับโอนสิทธิในบริการที่ได้เสียภาษีมูลค่าเพิ่มไปแล้วในอัตราร้อยละ 0ให้นำส่งภายใน 30 วัน นับแต่วันที่รับโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้าและบริการ

8. การคืนภาษี ผู้ประกอบการจดทะเบียนจะมีสิทธิได้รับคืนภาษี ถ้าภาษีที่เสียไปแล้วในการซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ (รวมถึงสินค้าทุน) มาใช้ในกิจการของตนสูงกว่าภาษีจากการขายสินค้าหรือบริการโดยมีสิทธิขอคืนภาษีพร้อมกับแบบแสดงรายการภาษีของเดือนภาษี (แบบ ภ.พ. 30 เป็นแบบที่มีรายการคำร้องขอคืนภาษีรวมอยู่ด้วย) หรือมีสิทธิเลือกที่จะนำไปชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในเดือนถัดไปได้ ในการขอคืนภาษีไม่จำเป็นต้องยื่นเอกสารหลักฐานใด ๆ เพิ่มเติม กรมสรรพากรจะคืนภาษีให้โดยเร็ว หากการพิจารณาคืนภาษิล่าช้ากว่ากำหนดเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการมีสิทธิได้รับดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 1 ต่อเดือน ทั้งนี้ตามเงื่อนไขและวิธีการที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

9. หน้าที่ของผู้ประกอบการจดทะเบียน ผู้ประกอบการจดทะเบียนมีหน้าที่ดังนี้

9.1 เรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้าหรือได้รับค่าบริการ โดยเรียกเก็บในอัตราร้อยละ 7 จากมูลค่าของสินค้าและบริการภายในประเทศ และเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 0 จากมูลค่าสินค้าหรือค่าบริการที่ส่งออกต่างประเทศ

9.2 จัดทำใบกำกับภาษีและส่งมอบต้นฉบับให้แก่ผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการทันทีที่มีการขายสินค้าหรือได้รับค่าบริการ ส่วนสำเนาใบกำกับภาษีให้เก็บรักษาไว้ เพื่อเป็นหลักฐานในการจัดทำ “รายงานภาษีขาย”

9.3 เรียกต้นฉบับใบกำกับภาษีจากผู้ประกอบการจดทะเบียนที่ได้ซื้อสินค้าหรือได้ใช้บริการ และให้เก็บรักษาไว้ โดยนำไปเรียงลำดับตามวันที่ที่ปรากฏในใบกำกับภาษีซื้อเพื่อนำตัวเลขราคาสินค้าและบริการไปจัดทำ “รายงานภาษีซื้อ”

9.4 จัดทำ “รายงานภาษีขาย” “รายงานภาษีซื้อ” และถ้าเป็นกิจการที่มีสินค้าเพื่อขาย หรือเป็นผู้ผลิตต้องทำรายงานสินค้าและวัตถุดิบด้วย

9.5 ต้องยื่นแบบ ภ.พ. 30 ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป

9.6 ต้องจัดทำบัญชีและปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่กฎหมายกำหนด

10. เอกสารและรายงานต่าง ๆ ที่ต้องจัดทำ “ใบกำกับภาษี” เป็นเอกสารที่ผู้ประกอบการ จดทะเบียนจะต้องจัดทำและออกให้กับผู้ซื้อทุกครั้งที่มีการขายสินค้า และบริการ ใบกำกับภาษีมี 2 ประการคือ

10.1 “ใบกำกับภาษีแบบเต็มรูปแบบ” ต้องมีรายการครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนดดังนี้

- คำว่า “ใบกำกับภาษี”
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้ขาย
- ชื่อที่อยู่ของผู้ขาย
- ชื่อที่อยู่ของผู้ซื้อ
- เลขที่ เล่มที่ (ถ้ามี) ของใบกำกับภาษี
- ชนิด ชื่อ ประเภท ปริมาณ และราคาของสินค้าและบริการ
- วัน เดือน ปี ที่ออกใบกำกับ
- จำนวนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แยกออกจากราคาของสินค้าหรือบริการ

“ใบกำกับภาษีแบบเต็มรูปแบบ” ที่มีรายการครบถ้วนตามกฎหมายกำหนดมีชื่อผู้ซื้อสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานในการขอหักภาษีซื้อได้

10.2 “ใบกำกับภาษีอย่างย่อ” ผู้ประกอบการจดทะเบียนที่มีสิทธิออกใบกำกับภาษีอย่างย่อ ได้แก่ ผู้ขายปลีก เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านขายของชำ ปั๊มน้ำมัน หรือผู้ให้บริการที่ในแต่ละวันจะมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น ร้านอาหาร ภัตตาคาร โรงแรม อู่ซ่อมรถยนต์ เป็นต้น (โกเมนทร์ สืบวิเศษ, 2530: 35-38)

นโยบายการบริหารงานจัดเก็บภาษีแนวใหม่ของกรมสรรพากร

เนื่องจากรัฐบาลได้ดำเนินการปฏิรูประบบราชการโดยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม เพื่อจัดกลุ่มภารกิจให้การปฏิบัติงานของข้าราชการ มีความชัดเจน มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว มีผู้รับผิดชอบต่อผลงานและสร้างการบริการที่ดีต่อประชาชน

กรมสรรพากรได้ดำเนินการจัดการกิจตามนโยบายของรัฐบาลโดยได้ปรับปรุงโครงสร้างภายในองค์กรซึ่งจะเริ่มใช้ส่วนราชการใหม่เมื่อกฎหมายเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการของกรมสรรพากรทั้ง 2 ฉบับ มีผลบังคับใช้คือ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากรกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2545 และประกาศกระทรวงการคลังเรื่องกำหนดและแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 โดยกรมสรรพากรมีแนวนโยบายเกี่ยวกับผลการปรับปรุงโครงสร้างกรมสรรพากร ดังนี้

กรมสรรพากร ได้ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาษีและการให้บริการประชาชน

ตาราง 2 การปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา

เดิม	ใหม่
1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ฝ่ายวางแผนและประเมินผล	2. ฝ่ายวางแผนและประเมินผล
3. ฝ่ายตรวจปฏิบัติการ	3. ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี
4. ฝ่ายสืบสวนและตรวจสอบภาษีอากร	4. ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากร
5. ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากร	5. ฝ่ายกรรมวิธีและคืนเงินภาษีอากร
6. ฝ่ายกรรมวิธีและคืนเงินภาษีอากร	

การนำนโยบายการบริหารงานจัดเก็บภาษีแนวใหม่ของกรมสรรพากรมาใช้อย่างปฏิบัติในรูปแบบระบบปฏิบัติการแนวใหม่มีการปรับโครงสร้างระบบงานดังนี้

1. ระบบงานสร้างฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

(1) งานกรรมวิธีแบบแสดงรายการข้อมูล มีการบันทึกข้อมูล และสร้างฐานข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ อีกทั้งมีการติดตั้งระบบ LAN ทำให้การปฏิบัติงานกรรมวิธีข้อมูลสามารถทำได้รวดเร็วมีประโยชน์ต่อการคัดค้นข้อมูลของเจ้าหน้าที่ และเป็นประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีในการติดต่อรับบริการ เช่น สามารถคืนเงินภาษีได้เร็วขึ้น เป็นต้น

(2) การควบคุม และการรายงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามแนวทางและเป้าหมายที่กำหนด มีการวัดประสิทธิภาพการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

(3) การ CLEAN ฐานข้อมูล โดยให้สามารถดูข้อมูลการเสียภาษีย้อนหลังและปัจจุบันได้ สามารถใช้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นที่มีความร่วมมือระหว่างกัน เช่น กรมศุลกากร กรมการปกครอง กระทรวงพาณิชย์ กรมธุรกิจการค้า เป็นต้น ซึ่งช่วยให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา

2. ระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันซึ่งถือเป็นหัวใจในการบริหารจัดการเก็บภาษีแนวใหม่ มีกระบวนการเสริมอีกหลายประการ ทั้งยังมีระบบย่อยและปัจจัยเสริมขึ้นจากระบบเดิม โดยมีเป้าหมาย คือพยายามส่งเสริมให้มีความร่วมมือในการเสียภาษี โดยความสมัครใจให้เพิ่มขึ้น วิธีการคือจัดให้มีระบบการติดตามผู้เสียภาษีไว้ไม่ถูกต้องหรือมิได้เสียไว้ให้ทันทั่วทั้งปี มีการตรวจสอบที่ครอบคลุมกว้างขวาง มีหลักเกณฑ์การลงโทษที่เหมาะสม ประกอบกับมีมาตรการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีเป็นปัจจัยเสริมด้วยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเก็บภาษีจะช่วยให้มาตรการต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติ ซึ่งให้บริการผู้เสียภาษีด้วยความเป็นธรรม สะดวก รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้ผู้เสียภาษีมีความเต็มใจที่จะเสียภาษีให้รัฐด้วยความเต็มใจ (สำนักมาตรฐานกรรมวิธีภาษี กรมสรรพากร, 2544: 3-4)

บทบาทหน้าที่ของทีมกำกับดูแล

ในการจัดเก็บภาษีอากรนั้น กรมสรรพากรพยายามจัดเก็บภาษีโดยยึดหลัก ทั้งถึงเป็นธรรมและสม่ำเสมอ รวมทั้งมีค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการจัดเก็บที่ต่ำ การนำกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเก็บภาษีเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และเพิ่มประสิทธิภาพที่สำคัญ คือ ระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายผู้ประกอบการ โดยมุ่งเน้นการกำกับดูแลผู้เสียภาษีที่อยู่ในระบบภาษีผู้เสียภาษี รายใหม่เพื่อจัดเก็บให้เป็นปัจจุบันถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง และป้องกันการ

หลบเลี่ยงภาษีของผู้ประกอบการซึ่งกรมสรรพากรได้วางแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

เดิมการแบ่งส่วนงานการจัดเก็บภาษี จะแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายสืบสวนและตรวจสอบภาษี ซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี ซึ่งในการตรวจสอบจะเป็นการตรวจเอกสารเพียงอย่างเดียว และฝ่ายตรวจปฏิบัติการ ซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจปฏิบัติการภาษีมูลค่าเพิ่ม การตรวจปฏิบัติการก่อนคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และการตรวจปฏิบัติการเฉพาะประเด็น ซึ่งจะเป็นการออกหมายเรียกตรวจสอบ และทำการตรวจสอบตามเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ที่ได้นำมาและเมื่อพบประเด็นความผิดเจ้าหน้าที่จะทำการประเมินภาษีซึ่งทำให้ผู้ประกอบการเดือดร้อนจากการเสียภาษีย้อนหลังเกิดขึ้นภาษีอากรค้าง ซึ่งความผิดดังกล่าวอาจเกิดจากการไม่ทราบข้อกำหนดของผู้ประกอบการซึ่งไม่ได้มีความจงใจหลบเลี่ยงภาษี ทำให้ผู้ประกอบการมีภาระภาษีที่ต้องชำระย้อนหลังเป็นจำนวนมากเพราะต้องเสียเบี้ยปรับและเงินเพิ่มด้วย ซึ่งอาจทำให้ผู้ประกอบการประสบปัญหาในการดำเนินกิจการบางครั้งอาจถูกฟ้องล้มละลายเพราะไม่มีเงินมาชำระภาษี

เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2544 กรมสรรพากรได้เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานโดยทำการรวมฝ่ายสืบสวนและตรวจสอบภาษีกับฝ่ายตรวจปฏิบัติการเข้าด้วยกันเป็นส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษีซึ่งเปลี่ยนแปลงระบบงานเป็นไปในลักษณะการทำงานเป็นทีม โดยแต่ละทีมจะทำการกำกับดูแลผู้เสียภาษีตามประเภทกิจการของผู้เสียภาษีที่ได้รับมอบหมายจากสรรพากรพื้นที่ เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรจะมีความใกล้ชิดกับผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับการชำระภาษีอย่างถูกต้องแก่ผู้ประกอบการ ดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการก่อนและหลังพ้นกำหนดวันขึ้นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี วิเคราะห์ข้อมูลการขึ้นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษีว่ามีความเหมาะสมกับสภาพกิจการหรือไม่ ออกตรวจสภาพกิจการของผู้ประกอบการเพื่อตรวจสอบการดำเนินการว่าเหมาะสมกับการขึ้นแบบแสดงรายการเสียภาษีของผู้ประกอบการหรือไม่ ช่วยให้คำแนะนำแก้ไขข้อผิดพลาดทางด้านภาษีแก่ผู้ประกอบการโดยเร็วเพื่อมิก่อให้เกิดปัญหาการเสียภาษีย้อนหลังซึ่งจะเป็นภาระของผู้ประกอบการ พิจารณาการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการ รวมถึงการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี และการตรวจสอบภาษีอากร และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ โดยให้บริการกับผู้ประกอบการในระดับที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ประกอบการเข้าใจและปฏิบัติให้ถูกต้องตามประมวลรัษฎากร และมีการดูแลให้มีการยื่นชำระภาษีให้ครบถ้วนถูกต้องอยู่ตลอดเวลาด้วยการใช้กิจกรรมการให้บริการที่ดีเป็นบทบาทนาเพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจแล้วสมัครใจเสียภาษี ซึ่งเป็นการให้บริการที่มีทิศทางมุ่งไปสู่ความสมัครใจอย่างยั่งยืนในการเสียภาษีอากร

ซึ่งกรมสรรพากรได้วางแนวทางปฏิบัติกรมสรรพากรว่าด้วยการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันไว้ดังนี้คือ

ข้อ 1 วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรเหมาะสมตามสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศ และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องครบถ้วนให้เป็นปัจจุบัน โดยไม่ก่อให้เกิดหนี้ภาษีอากรค้าง

ข้อ 2 ความหมาย

การกำกับดูแล หมายถึง การติดตามการชำระภาษีและการบริหารงานจัดเก็บภาษีของผู้ประกอบการให้ชำระภาษีถูกต้องเป็นปัจจุบัน การพิจารณาคืนภาษี การตรวจสอบภาษี รวมทั้งการให้บริการด้านภาษีอากร

เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากสรรพากรพื้นที่ ให้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้เสียภาษีที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์บริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ที่ถูกกำหนดให้มีผู้กำกับดูแลโดยจัดเป็นกลุ่มประเภทกิจการให้มีความเหมาะสมกับทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี

นิติบุคคลตั้งใหม่ หมายถึง นิติบุคคลรายใหม่ที่จดทะเบียนนิติบุคคล ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด

ข้อ 3 การจัดทำรายชื่อผู้ประกอบการ

การจัดทำรายชื่อในครั้งแรก ให้ใช้จากฐานข้อมูลทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจ ปี 2543

ข้อ 4 ทีมกำกับดูแล

มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่รวม 10 คน ซึ่งได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลผู้ประกอบการแยกตามประเภทกิจการ และหากกลุ่มประเภทกิจการใดมีปริมาณรายผู้ประกอบการมากเกินไป ทีมงานหรือทีมงานย่อยเพียงทีมเดียวจะสามารถกำกับดูแล ให้เพิ่มทีมงานหรือทีมงานย่อยที่จะกำกับดูแลได้ สำหรับในเขตกรุงเทพฯ และจังหวัดที่มีทีมงานเกินกว่า 5 ทีม ให้มีทีมกำกับดูแลพิเศษ 1 หรือ 2 ทีม เพื่อกำกับดูแลผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดาขนาดเล็กที่ยังมิได้จัดเข้าไปอยู่ในทีมกำกับดูแลทีมกำกับดูแลประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ดังต่อไปนี้

4.1 เจ้าหน้าที่ระดับ 7 เป็นหัวหน้าทีมงาน ในกรณีจำเป็นอาจใช้เจ้าหน้าที่ระดับ 6 เป็นหัวหน้าทีมและมีหน้าที่บริหารจัดการเก็บภาษีอากรผู้ประกอบการที่ได้รับมอบหมาย

4.2 แต่ละทีมงานแบ่งเป็นทีมงานย่อย 3 ทีม มีอัตรากำลังทีมงานย่อยรวมทีมละ 3 คน เพื่อกำกับดูแลข้อมูลการชำระภาษีของผู้ประกอบการที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ 5 หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล

- 5.1 ให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการรายที่ได้รับมอบหมาย
- 5.2 ดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี
- 5.3 วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี
- 5.4 ออกตรวจสอบสภาพกิจการของผู้ประกอบการ
- 5.5 พิจารณาการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการรวมถึงการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี
- 5.6 ตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี
- 5.7 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการนำเครื่องบันทึกการเก็บเงินเพื่อออกใบกำกับภาษีอย่างย่อ

ข้อ 6 ขั้นตอนการกำกับดูแล

- 6.1 ทีมงานต้องวางแผนการออกตรวจสอบสภาพกิจการเป็นการล่วงหน้าเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาสให้เหมาะสมกับปริมาณของงานและอัตรากำลัง
- 6.2 ทีมงานย่อยมีหน้าที่ดูข้อมูลการชำระภาษีของผู้ประกอบการทุกประเภท และดูข้อมูลที่บันทึกจากแบบแสดงรายการภาษี หากพบความผิดปกติจะต้องเข้าไปดูข้อมูลจากระบบคัดค้นข้อมูลผู้เสียภาษีรายตัวและข้อมูลต่าง ๆ ในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หากเห็นว่าควรทำการตรวจสอบสภาพกิจการให้เสนอต่อหัวหน้าทีมงานเพื่อออกตรวจสอบสภาพกิจการ

ข้อ 7 การตรวจสอบสภาพกิจการ

เป็นงานหลักของการกำกับดูแลที่จะให้เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลทราบว่าผู้ประกอบการมีสถานประกอบการอยู่ ณ ที่ใด และมีสภาพกิจการเหมาะสมกับการยื่นเสียภาษีหรือไม่ โดยมุ่งเน้นประเด็นสภาพข้อเท็จจริงของกำลังการผลิต การจ้างแรงงาน สินค้าและวัตถุดิบคงเหลือ และข้อมูลบัญชีที่จะนำไปคำนวณหารายรับของกิจการได้โดยให้ความสำคัญกับประเภทกิจการเป็นลำดับแรก คือผู้ส่งออก ผู้ประกอบการรายใหญ่ และให้จัดลำดับการตรวจสอบสภาพกิจการของผู้ประกอบการที่เหลือ ดังนี้

7.1 ประเภทกิจการที่มีความเสี่ยงสูงในการชำระภาษีดังนี้

- (1) ผู้ผลิต
- (2) ผู้ให้บริการ
- (3) กิจการซื้อมา – ขายไป
- (4) ผู้ประกอบการอื่น

7.2 นิติบุคคลตั้งใหม่

7.3 กิจการที่มีข้อมูลเสียหายผิดปกติ เช่น จากการกำกับดูแล จากการขอคืนภาษี ฯลฯ

ข้อ 8 วิธีการตรวจสอบสภาพกิจการ

ออกตรวจสอบสภาพกิจการทุกรายตามลำดับความสำคัญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เห็นสภาพอาคาร โรงงาน สำนักงาน เครื่องจักร สินค้าคงเหลือ วัตถุดิบคงเหลือ ปริมาณคนงาน ทรัพย์สินอื่น ๆ และสภาพของการประกอบกิจการ ให้แน่ใจว่าการยื่นแบบแสดงรายการฯ และการชำระภาษีของผู้ประกอบการถูกต้องตามข้อเท็จจริงในปัจจุบัน และเมื่อได้ตรวจสอบสภาพกิจการแล้วจะไม่ดำเนินการตรวจสอบสภาพกิจการซ้ำในปีงบประมาณเดียวกัน เว้นแต่จะมีเหตุอันเชื่อได้ว่าสภาพกิจการเปลี่ยนแปลงไป

การตรวจสอบสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลต้องพิจารณาความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการโดยดำเนินการ ดังนี้

- (1) ดูสภาพความเก่า ใหม่ ความมั่นคงถาวร และการบำรุงรักษาอาคาร โรงงาน สำนักงานและกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนที่เป็นอสังหาริมทรัพย์
- (2) ดูสภาพความเก่า ใหม่ ปริมาณและอัตราค่าจ้างการผลิตของเครื่องจักร
- (3) ดูลักษณะการประกอบกิจการที่แท้จริงของผู้ประกอบการ
- (4) ดูวัตถุดิบคงเหลือ และสินค้าคงเหลือ
- (5) ดูวัตถุดิบหลักของกิจการ กระบวนการผลิต สูตรการผลิต รวมทั้งสุ่มตรวจผลผลิตที่ได้รับจริง ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งของวันที่เข้าตรวจ
- (6) การซื้อวัตถุดิบ ซื้อและขายสินค้ากับบุคคลใดเป็นส่วนใหญ่
- (7) จำนวนพนักงานและคนงานทั้งหมด จำนวนเงินเดือนที่จ่าย เปรียบเทียบกับการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี และพิจารณาประกอบขนาดของกิจการที่แท้จริง

ข้อ 9 การตรวจอื่น ๆ

การตรวจการขอคืนภาษีรวมถึงการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี และการตรวจสอบภาษีอากรรวมถึงการตรวจเฉพาะประเด็นกรณีต่าง ๆ ให้ถือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในเรื่องนั้น ๆ (สำนักมาตรฐานกรรมวิธีภาษี กรมสรรพากร, 2544: 5-7)



ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

Newcomb (1965) อ้างใน วิรัตน์ หมกทอง (2528) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทัศนคติ คือวิถีทางหรือความพร้อมในการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ทัศนคติดีคุณสมบัติ 3 ประการคือ

1. มีลักษณะสม่ำเสมอ (consistency) ไม่เปลี่ยนแปลงได้ง่าย ๆ
2. มีทิศทาง (direction) ที่แน่นอนต่อสิ่งแวดล้อมและเป้าหมายแต่ละอย่าง
3. มีปริมาณความเข้มข้นมากน้อยสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม อาจมีขนาดไปในทางบวก ลบ หรือเป็นกลาง ๆ ทั้งนี้เพราะทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงได้ของค่านิยม

Curter V. Good (1966) อ้างใน กฤษณ์ กระแสเวส (2537) ได้นิยามความหมายไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในทางใดทางหนึ่ง คือ การสนับสนุนหรือต่อต้านด้านสภาพการณ์บุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ความหมายของทัศนคติ (Attitude)

ได้มีนักจิตวิทยา หรือกลุ่มผู้ที่ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติได้ให้ความหมายไว้หลายความหมายต่าง ๆ กันดังนี้

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2526: 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติหมายถึงท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่าทัศนคติ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีผลต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจเป็นไปในทิศทางสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกระบวนการอบรมให้เรียนรู้ระเบียบวิธีของสังคมซึ่งทัศนคติจะแสดงออก หรือปรากฏให้เห็นชัดเจนในกรณีที่สิ่งเร้านั้นเป็นสิ่งเร้าทางสังคม

พัชนี วรกวิน (2526: 78) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อหรือแนวโน้มที่พร้อมจะกระทำต่อสิ่งแวดล้อมในการตอบสนอง ในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

จากความหมายต่าง ๆ สรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งได้จากประสบการณ์การเรียนรู้และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งนั้น ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง หรือทัศนคติคือความรู้สึกและความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออก หรือท่าทีที่ผู้เสียภาษีมิต่อระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีมิต่อ

ลักษณะของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึก การตอบสนองต่อสิ่งเร้า โดยเห็นได้จากการที่ นักวิชาการได้ให้ความหมายแตกต่างกันออกไป แต่เป็นที่ยอมรับกันว่าทัศนคติดีมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ทัศนคติเป็นสภาวะก่อนที่จะมีพฤติกรรมได้ตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ หรือจะเรียกว่าเป็นสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง
2. ทัศนคติจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา แต่ไม่ได้หมายความว่าจะไม่มีการเปลี่ยนแปลง
3. ทัศนคติเป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิดไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการแสดงออกโดยวาจาหรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่าไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

จากลักษณะดังกล่าวของทัศนคติ ทัศนคติซึ่งเป็นนามธรรมและเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกทางด้านการปฏิบัติ ทัศนคติเป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะได้ตอบ และแสดงให้ทราบถึงแนวทางการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้า (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526: 1)

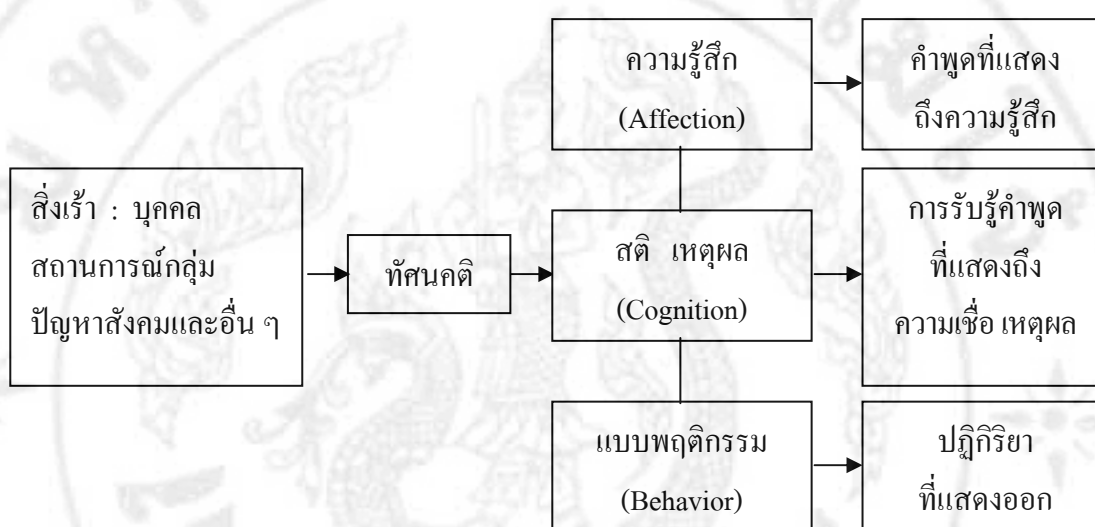
องค์ประกอบของทัศนคติ

ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ส่วนของความรู้สึก (Affective component) หมายถึง บรรดาความรู้สึกที่ชอบ ไม่ชอบ รัก หรือเกลียด หรือกลัว ซึ่งเป็นเรื่องของอารมณ์ของบุคคล
2. ส่วนของสติและเหตุผล (Cognitive component) เป็นเรื่องของการใช้เหตุผลของบุคคลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง ตลอดจนผลต่อเนื่อง ผลได้ ผลเสีย ถ้าพิจารณาอย่างลึกซึ้งก็คือการที่บุคคลสามารถนำเอาคุณค่าทางสังคม ที่ได้รับการอบรมถ่ายทอดมาใช้ในการวิเคราะห์ พิจารณาประกอบเหตุผลที่ตนประเมิน
3. ส่วนของแบบพฤติกรรม (Behavioral component) หมายถึง แนวโน้มในอันที่จะมี พฤติกรรม (Action tendency) เป็นส่วนที่บุคคลพร้อมจะมีปฏิกิริยาแสดงออกต่อเหตุการณ์

หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับส่วนของความรู้สึก และส่วนของสติและเหตุผล (ทิตยา สุวรรณะชญ, 2527: 79)

องค์ประกอบของทัศนคติที่แยกเป็น 3 ประการอย่างข้างต้น สามารถแยกให้เห็นได้อย่างชัดเจนเพราะมีความสัมพันธ์ในการศึกษา แต่ในข้อเท็จจริงเป็นการยากที่จะแยกให้เห็นได้อย่างชัดเจนเพราะมีความสัมพันธ์กันและซ้อนทับกันอย่างแยกไม่ออก และบางทีองค์ประกอบทั้ง 3 ยังมีความเข้มข้นแตกต่างกันออกไป



ภาพ 1 องค์ประกอบของทัศนคติ

ที่มา: ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526)

การเกิดทัศนคติ

ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์จากสิ่งแวดล้อมของสังคม การเกิดทัศนคติหรือการสร้างทัศนคติต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบของทัศนคติด้วยจะช่วยให้มองเห็นความชัดเจนยิ่งขึ้น (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526: 89-91)

ประเภททัศนคติ

ทัศนคติของบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก หรือที่ดี เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกถึงความรู้สึกอารมณ์จากสภาพจิตใจ โต้ตอบ ในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงานองค์กรและอื่น ๆ

2. ทักษคติเชิงลบ หรือไม่ดี คือ ทักษคติที่สร้างความรู้สึกลงไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไม่วางใจอาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร หรืออื่น ๆ

3. ทักษคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็น ในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

Carl Hovland (1971) อ้างใน วิรัตน์ หมกทอง (2528) ศาสตราจารย์ทางด้านจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยเยล ได้เสนอทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของนักวิชาการมหาวิทยาลัยเยล (The Yale Attitude Change Approach) ว่าทัศนคติของคนเราจะได้รับอิทธิพลหรือถูกเปลี่ยนแปลงได้ โดยการเปลี่ยนแปลงความเชื่อเดิมที่เรามีอยู่ ความเชื่อของคนเราจะเปลี่ยนได้ด้วย การได้รับข้อมูลใหม่ (persuasive communication)

การทำโฆษณาชวนเชื่อเป็นวิธีการนำเสนอความเชื่อใหม่ ๆ โดยใช้เหตุผลสนับสนุนเป็นระบบอย่างต่อเนื่องจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่ง จากเหตุผลเล็กน้อยไปสู่เหตุผลที่ใหญ่กว่าและจะทำให้ผู้รับฟังคล้อยตามจนเปลี่ยนแปลงความเชื่อไปในที่สุด

กระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของ Hovland มีอยู่ 4 ขั้นตอนด้วยกันคือ

1. Attention หมายถึง หลักการดึงความสนใจให้ผู้รับฟังเกิดความตั้งใจที่จะรับฟังข่าวสารนั้น

2. Comprehension หมายถึง การทำความเข้าใจข่าวสาร ว่าสามารถทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้มากน้อยเพียงใด

3. Acceptance หมายถึง การยอมรับข่าวสารนั้นมีเพียงใด

4. Retention หมายถึง การเก็บจดจำข่าวสารนั้นว่าสนใจระดับใด

การใช้เทคนิคการเปลี่ยนแปลงทัศนคติแบบนี้ จะเห็นได้ว่าทั่วไปในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะการโฆษณาสินค้าซึ่งใช้รูปภาพสวย ๆ ดึงดูดความสนใจ (attention) การใช้ข้อความโฆษณาที่เข้าใจง่าย (comprehension) ฟังดูมีเหตุผลน่าเชื่อถือ (acceptance) และจำข้อความที่โฆษณา

ติดปากอยู่เสมอ (retention)

สุชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม (2517) ได้สรุปอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อทัศนคติ ดังนี้

1. บิดา มารดา ของเด็ก บิดา มารดา เป็นผู้ที่ได้คลุกคลีอยู่มากกว่าคนอื่น เด็กย่อมมีความเอนเอียงไปทางบิดา มารดาไม่มากนักน้อย
2. วัฒนธรรมภายในสังคม คนมีอาชีพต่างกัน อยู่ในชั้นของสังคมต่างกัน หรือนับถือศาสนาต่างกัน ย่อมมีทัศนคติต่างกัน
3. การศึกษา การเรียน โรงเรียนย่อมมีส่วนในการสร้างทัศนคติของเด็ก เพราะโรงเรียนเป็นสถาบันที่จัดให้มีการศึกษาอบรมเด็กอย่างมีระเบียบแบบแผน งานของโรงเรียนจึงมักมีอิทธิพลต่อเด็ก มากกว่าสถาบันอื่นในสังคม
4. สื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ ย่อมมีอิทธิพลปลูกฝัง เปลี่ยนแปลงทัศนคติของเด็กได้เช่นเดียวกัน

มาตราวัดทัศนคติ

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538) ให้ความหมายของมาตราวัดทัศนคติว่า หมายถึงสเกลของข้อความจำนวนหนึ่งที่ใช้วัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และเป็นความรู้สึกที่ค่อนข้างจะลึกซึ้งใช้วัดข้อมูลทางด้านจิตอารมณ์ (affective domain) และให้รายละเอียดเพิ่มเติมว่า ชนิดของมาตราวัดทัศนคติที่นิยมใช้มี 3 ชนิด คือ

1. วิธีของเทอร์สโตน (Thurstone's type scale)
2. วิธีของลิเคิร์ต (Likert's scale)
3. วิธีวัดทัศนคติโดยใช้ความหมายทางภาษา (Semantic differential scale) หรือวิธีของออสกู๊ด (Osgood's scale)

ซึ่งวิธีที่ 2 นิยมใช้กันมาก โดยการกำหนดช่วงความรู้สึกของคนออกเป็นช่วงหรือระดับอาจเป็น 5, 7, 9 ช่วงได้ และควรให้มีจำนวนช่วงเท่ากัน โดยตลอดทุก Concept เพื่อเป็นประโยชน์ในการแปลความหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ สักดิ์ สุนทรเสณี และ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ ซึ่งเห็นว่าวิธีของ Likert's scale สามารถใช้วัดทัศนคติได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่น ๆ และสามารถวัดได้เกือบทุกครั้ง นอกจากนี้ยังมีความเที่ยงสูงกว่าแบบอื่นด้วย

ชาวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: 8) สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นซึ่งได้ศึกษาในองค์ประกอบต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavioral component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

3. องค์ประกอบด้านความคิด (cognitive component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคล หรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

การมีส่วนร่วม

ศิริวรรณ วงษ์สมบัติ (2533: 7) การมีส่วนร่วม (Participation) นั้น มีผู้ให้ความหมายไว้มากมายหลายทรรศนะดังเช่น กล่าวว่าการมีส่วนร่วม หมายถึงการเกี่ยวข้องกับด้านจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้มีการกระทำให้การบรรลุจุดหมายของกลุ่มนั้นทำให้รู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าว

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2526: 25) ได้อธิบายความหมายของการมีส่วนร่วมในกิจกรรม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในความคิดริเริ่มการพิจารณาตัดสินใจการร่วมปฏิบัติและการร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบมาถึงตัวประชาชนเอง และการที่จะสามารถทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อแก้ปัญหาและนำมาซึ่งสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นแล้ว จำเป็นต้องยอมรับปรัชญาที่ว่า มนุษย์ทุกคนต่างปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น และพร้อมที่จะอุทิศตน
 ใ
 ฝ
 ื่อ
 กิจกรรมของกลุ่ม ขณะเดียวกันจะต้องยอมรับด้วยความบริสุทธิ์ใจว่ามนุษย์นั้นสามารถพัฒนาได้ถ้ามีโอกาสและการชี้แนะที่ถูกต้อง

ดิน ปรัชญาพฤทธิ (2532: 642-643) ได้แบ่งทฤษฎีการมีส่วนร่วมออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ทฤษฎีความเป็นผู้แทน (Representative) ทฤษฎีนี้เน้นความเป็นผู้แทนของผู้นำและถือว่าการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งหรือถือนำ เป็นเครื่องหมายของการที่จะทำให้หลักประกันกับการบริหารงานที่ดี อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้เน้นเฉพาะการวางโครงสร้างสถาบันเพื่อเป็นเครื่องมือในการให้ผู้ตามเข้ามามีส่วนร่วมเท่านั้น เช่น การเลือกตั้งทั่วไป การเลือกตั้งโดย

คะแนนลับ และการประชุมที่ปรึกษาหารือประจำปี จะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมตามนัยของทฤษฎีนี้มีได้เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์กรอย่างแท้จริง ผู้ที่มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการตัดสินใจ ได้แก่ บรรดาผู้นำต่าง ๆ ที่เสนอตัวเข้ามาสมัครรับเลือกตั้ง ส่วนผู้ตามนั้น เป็นเพียงไม้ประดับเท่านั้น

2. ทฤษฎีประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory democracy) ทฤษฎีแบบการมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์ไม่เฉพาะแต่การเข้าไปพิจารณาเลือกตั้งหรือถอดถอนผู้นำเท่านั้นแต่ยังรวมไปถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการวางแผนนโยบาย ยิ่งกว่านั้นทฤษฎีนี้ยังมองการมีส่วนร่วม เป็นการให้การศึกษาและพัฒนากิจกรรมทางการเมืองและสังคมที่มีความรับผิดชอบ นั่นคือการไม่ยอมให้มีการมีส่วนร่วมที่นับว่าเป็นการคุกคามต่อเสรีภาพของผู้ตาม

ประยงค์ สายประเสริฐ (2537: 201) กล่าวว่าวิธีการต่าง ๆ ที่จะเพิ่มการมีส่วนร่วมของสมาชิกสหกรณ์ คือ

1. ใช้วิธีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยมีการฝึกปฏิบัติมากกว่าการรับฟังโดยทำการมอบหมายงานให้สมาชิกทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละเรื่องต่อไป
2. พยายามเริ่มต้นด้วยกิจกรรมที่สมาชิกทุกคนมีความสนใจ
3. พยายามเริ่มต้นงานกับสมาชิกกลุ่มเล็ก ๆ ก่อนเพราะกล้าแสดงออกกลุ่มใหญ่ยากต่อการที่จะได้รับความเห็นจากสมาชิกทุกคน แต่ในกลุ่มเล็ก ๆ สมาชิกทุกคนรู้จักกันดีมีความเชื่อถือและห่วงใยซึ่งกันและกัน ย่อมพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ และให้การสนับสนุนกันได้ดีกว่า
4. การสร้างจิตสำนึกในกลุ่ม เป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้เขามีความเต็มใจและพร้อมที่จะช่วยตนเอง ดังนั้นการช่วยให้สมาชิกเกิดความเข้าใจและตระหนักถึงสิ่งที่ตนอุปสรรคขัดขวางการเจริญก้าวหน้าของกลุ่ม เป็นพลังสำคัญที่จะผลักดันให้สมาชิกร่วมมือกันกระทำกิจกรรม

ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ธงชัย ชาญสุกิจเมธี (2537: 43-45) ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ประกอบการต่อภาษีมูลค่าเพิ่มในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกอบการซึ่งจดทะเบียนนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยแบ่งออกตามกลุ่มธุรกิจส่งออก กลุ่มธุรกิจขายส่งหรือขายปลีก กลุ่มธุรกิจให้บริการ มีทัศนคติต่อ

ภาษีมูลค่าเพิ่มอยู่ในระดับเห็นด้วยว่าจัดเก็บไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม มีกลไกป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษี และเป็นระบบภาษีที่มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บในส่วนกรณีที่ว่าภาษีมูลค่าเพิ่มมีความชัดเจนและแน่นอนง่ายต่อการคำนวณภาษีเพราะเป็นภาษีอัตราเดี่ยวนั้น พบว่าผู้ประกอบการมีทัศนคติในระดับไม่แน่ใจ ซึ่งสอดคล้องกับที่ ม.ร.ว. จตุมงคล โสณกุล (2536) ได้กล่าวว่าผู้ประกอบการทั่วไปในการปฏิบัติในด้านการรวมวิธี ยังมีความสับสนและมีความเข้าใจไม่ถูกต้องอยู่บ้าง ซึ่งทางกรมสรรพากรได้พยายามหาวิธีแก้ไขอยู่ตลอดเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกแต่ละประเภทให้มีการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และง่ายขึ้นโดยยังรักษาความเป็นกลางของระบบภาษีอากรที่ดีไว้

กฤษณ์ กระแสเวส (2537) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการกวดำการต่อภาษีมูลค่าเพิ่ม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ทัศนคติที่มีต่อภาษีมูลค่าเพิ่ม กลุ่มผู้ประกอบการกวดำการประเภทต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่มีทัศนคติเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มในทางบวกในสัดส่วนที่น้อยมากกว่ากลุ่มที่มีทัศนคติลบ กล่าวคือ ร้อยละ 51.5 มีทัศนคติลบ และ ร้อยละ 48.5 มีทัศนคติบวก หากพิจารณาความเห็นตามรายละเอียดดังนี้

2. ประเภทผู้ประกอบการกวดำการกับทัศนคติต่อภาษีมูลค่าเพิ่ม ทัศนคติต่อภาษีมูลค่าเพิ่มของกลุ่มผู้ประกอบการกวดำการประเภทต่าง ๆ พบว่าผู้ประกอบการกวดำการโรงแรมมีทัศนคติเป็นบวก มากกว่ากลุ่มผู้ประกอบการประเภททั่วไป

3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการกวดำการ ร้อยละ 53.9 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มมากในขณะที่ร้อยละ 46.1 ยังขาดความรู้ความเข้าใจ

4. กลุ่มผู้ประกอบการกวดำการกับความรู้ความเข้าใจในภาษีมูลค่าเพิ่ม ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการกวดำการ มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดกล่าวคือกลุ่มผู้ประกอบการกวดำการโรงแรมมีความรู้เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มมากเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ประกอบการกวดำการทั่วไป

สมภพ ผ่องสว่าง (2539: 113-118) ได้เขียนบทความถึงการหลีกเลี่ยงภาษีมูลค่าเพิ่ม ศึกษาเฉพาะกรณีที่เกี่ยวกับใบกำกับภาษีว่าภาษีมูลค่าเพิ่มช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวของประเทศได้หลายประการ แต่ยังมีกลุ่มผู้ทุจริตได้กระทำการหลีกเลี่ยงการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นอันมาก และความผิดที่ตรวจพบมักมีความผิดที่เกี่ยวเนื่องกับการใช้ใบกำกับภาษี เช่น มีการซื้อขายใบกำกับภาษี

มีการจัดพิมพ์ใบกำกับภาษีปลอมที่ลอกเลียนใบกำกับภาษีจากร้านค้าที่มีชื่อเสียง มีการจัดพิมพ์แบบฟอร์มใบกำกับภาษี 2 ชุด มีเล่มที่ เลขที่เดียวกัน

วิโรจน์ เล่าหะพันธุ์ (2539: 9-12) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาษีเงินได้นुकคสรรมดาใน ประเทศไทยซึ่งสามารถสรุปได้ว่า

1. การหลีกเลี่ยงภาษีอากร (tax avoidance) คือการไม่ชำระภาษีอากรหรือพยายามชำระแต่น้อยโดยอาศัยช่องโหว่ของกฎหมายภาษีอากรระเบียบปฏิบัติหรือข้อวินิจฉัยของส่วนราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีและโดยผลแห่งกฎหมายหรือมรรยาทไม่ถือว่าเป็นเรื่องเสียหายในการที่จะพยายามหลีกเลี่ยงภาษีให้น้อยลงหรือไม่เสียเลย โดยถูกต้องตามกฎหมาย

2. การหลบหนีภาษีอากร (tax evasion) คือการฝ่าฝืนบทบัญญัติของกฎหมายโดยการไม่ชำระภาษีตามจำนวนที่จะต้องชำระตามกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในขณะใดขณะหนึ่งทั้งนี้จะเป็นโดยเจตนาหรือไม่เจตนาหรือเป็นการประมาทเลินเล่อก็ตาม ตัวอย่างการหลบหนีภาษีที่ปฏิบัติกันทั่วไป ได้แก่

2.1 การไม่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี โดยที่บุคคลนั้นมีหน้าที่ที่ต้องชำระตามกฎหมาย

2.2 ละเว้นการแสดงรายได้ในแบบแสดงรายการ หรือยื่นแบบแสดงรายได้ไว้ไม่ครบถ้วนตรงความเป็นจริง

2.3 การขอหักค่าใช้จ่ายสูงเกินไปไม่ตรงต่อความเป็นจริงในแบบแสดงรายการภาษีเพื่อลดจำนวนภาษีที่ต้องชำระ

2.4 การกรอกข้อความเท็จในแบบแสดงรายการเสียภาษีหรือกรอกไว้ไม่ครบถ้วนเพื่อหลบหนีภาษีอากร เช่น แสดงชื่อและที่อยู่เป็นเท็จเพื่อให้ติดตามไม่ได้ หรือยื่นรายรับไว้ต่ำกว่าความเป็นจริง เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการหลีกเลี่ยงหรือหลบหนีภาษีอากร ย่อมมีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีอากรทั้งหมด กล่าวคือทำให้รัฐจัดเก็บภาษีอากรได้น้อยลงและก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่สังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการหลีกเลี่ยงการชำระภาษีอากรเป็นปัญหาใหญ่ที่ผู้บริหารจัดเก็บภาษีอากรจะต้องเร่งขจัดให้หมดสิ้นไป หากปล่อยทิ้งไว้โดยไม่พยายามยับยั้งหรือขัดขวางด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งแล้วแนวโน้มในการหลบหนีภาษีอากรจะทวีเพิ่มขึ้นตามส่วนเพราะผู้เสียภาษีที่สุจริตจะไม่ได้รับความเป็นธรรมซึ่งจะเป็นผลทำให้การจัดเก็บภาษีไม่ได้ตามเป้าหมายและก่อให้เกิดความแตกสามัคคีในชาติ ประชาชนจะขาดความสนใจและไม่รู้ถึงภาระหน้าที่ที่พึงมีต่อชาติและสังคมอันจะเป็นผลเสียต่อประเทศชาติใน อนาคต

วีระวุฒิ วิทยากุล (2536: 20) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้ จะได้ผลสมบูรณ์หรือไม่ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษีให้แก่รัฐบาลรวมถึงหลักการและวิธีปฏิบัติจัดเก็บของเจ้าพนักงานไม่บกพร่อง โดยสรุปว่า

1. ด้านหลักการและวิธีการปฏิบัติจัดเก็บให้ง่ายแก่การทำความเข้าใจและสะดวกแก่การปฏิบัติ ภาษีเงินได้ของประเทศไทยมีหลักการเหมาะสมอยู่แล้วเป็นส่วนใหญ่ ข้อบกพร่องส่วนใหญ่ได้แก่ ผู้มีเงินได้ระดับต่ำยังต้องรับภาระภาษีเกินสมควรและช่องโหว่ที่จะหลีกเลี่ยงภาษียังมีอยู่ วิธีปฏิบัติจัดเก็บภาษีเงินได้สำหรับประเทศไทยควรเน้นหลักในเรื่องจัดเก็บให้ได้ทั่วถึง ซึ่งอาจทำได้โดยการกระจายการจัดเก็บไปให้มาก

2. ในด้านความร่วมมือของประชาชน ต้องยอมรับว่านิสัยส่วนรวมของประชาชน ถือตัวใครตัวมันเป็นหลัก เฉกเช่นต่อการบริหารของรัฐบาล หลักการจัดเก็บภาษีในปัจจุบันเน้นหลักในทางให้เสียภาษีอากรเป็นไปโดยสมัครใจ (voluntary compliance) กล่าวคือให้ผู้เสียภาษีอากรเป็นฝ่ายแสดงรายการแจ้งเองว่าภาษีที่จะต้องเสียเป็นเงินเท่าไร หลักการนี้มีผลดีทำให้ภาษีสูงขึ้น ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บลดลง แต่วิธีการเรียกร้องส่งเสริมประชาชนให้เสียภาษีอากร โดยสมัครใจในทางปฏิบัติมักดำเนินการได้ยาก เพราะขึ้นอยู่กับความเลื่อมใสศรัทธาของประชาชนที่มีต่อรัฐบาลและเจ้าพนักงานผู้จัดเก็บตลอดจนการปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ของรัฐได้ผลดีเท่าเทียมกันกับการที่ประชาชนได้เสียสละเป็นค่าภาษีอากรให้แก่รัฐ ปัญหาเรื่องนี้ในที่สุดก็ต้องกลับไปแก้ไขปรับปรุงประชาชนทางด้านสังคมและจิตวิทยาอีกต่อหนึ่งด้วย

ระบบภาษีอากรของประเทศในรูปลักษณะที่ดีที่สุดนั้น ควรประกอบด้วยภาษีอากรประเภทสำคัญ ๆ คือ ภาษีเงินได้ ภาษีทรัพย์สินและภาษีสินค้า โดยภาษีอากรเหล่านี้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย คือให้รัฐบาลมีรายได้เพิ่มสูงขึ้นเพียงพอสำหรับใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศ โดยให้ประชาชนมีส่วนรับผิดชอบเสียภาษีอากรในสัดส่วนที่เป็นธรรมที่สุด โดยเหตุผลดังกล่าวนี้เองการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากรฝ่ายกรมสรรพากร หากจะเป็นไป

โดย

ไพศาล พืชมงคล (2533) ได้เสนอข้อสรุปเกี่ยวกับปัญหาการกระทำผิดเกี่ยวกับภาษีอากรทั้งฝ่ายประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และฝ่ายกรมสรรพากร ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในการจัดเก็บภาษีเงินได้โดยตรง ดังนี้

1. มีการเสียภาษีมากกว่าความเป็นจริงหรือเกินกว่าฐานเงินได้และอัตราที่กำหนดการกระทำผิดในลักษณะนี้มักเป็นฝ่ายกรมสรรพากร ผลที่ตามมาคือต้องดำเนินการคิดคำนวณภาษีใหม่ เพื่อคืนเงินภาษีอากรส่วนที่เกินให้กับผู้เสียภาษี

2. มีการเสียภาษีน้อยกว่าที่ควรเสียโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ มากกว่าเจตนาทุจริต

3. มีการหลบหนีภาษีโดยมีเจตนาทุจริตไม่ต้องการเสียภาษีมาก เป็นการกระทำผิดที่มีจำนวนผู้กระทำผิดมาก และพบเห็นได้อยู่เสมอ การกระทำผิดในลักษณะนี้เป็นผลมาจากฐานภาษีมีข้อบกพร่องจนเปิดช่องว่างให้ผู้มีเงินได้ที่มีความรู้ความเข้าใจด้วยกฎหมายในประมวลรัษฎากร และกฎระเบียบของกระทรวงการคลังและกรมสรรพากรไม่สามารถตรวจสอบได้หรือรู้เห็นเป็นใจด้วยก็สามารถหลบเลี่ยงได้สำเร็จ แต่ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บไม่ให้ความร่วมมือและตรวจสอบจนพบจะกลายเป็นความผิด

4. การกระทำผิดโดยไม่เข้าใจในขั้นตอนกฎระเบียบทางภาษีอากรซึ่งกรมสรรพากรกำหนด รวมทั้งขาดความรู้ความเข้าใจบทบัญญัติในประมวลรัษฎากร

รัฐบาลควรมีนโยบายที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพของปัญหาการกระทำผิดดังกล่าว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำผิดเช่นนั้นได้ต่อไป และเพื่อให้รัฐมีรายได้จากภาษีอากรมากขึ้น รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความสำนึกและเต็มใจที่จะเสียภาษีแทนที่จะเกิดความรู้สึกในทางลบต่อการเสียภาษีอากร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพ 2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ในท้องที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เฉพาะผู้ประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบสภาพกิจการแล้ว และดำเนินการในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีข้อสมมุติฐานดังนี้

1. ระดับทัศนคติต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของผู้ประกอบการทั้ง 3 กลุ่มธุรกิจ
ธุรกิจผลิต ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง ธุรกิจบริการ ไม่แตกต่างกัน
2. ระดับทัศนคติต่อความร่วมมือในการชำระภาษีและปฏิบัติตามระบบกำกับดูแล
ของผู้ประกอบการทั้ง 3 กลุ่มธุรกิจ ธุรกิจผลิต ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง ธุรกิจบริการ ไม่
แตกต่างกัน
3. ทัศนคติของผู้ประกอบการต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีความสัมพันธ์กับ
ระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการต่อการชำระภาษีและระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี กรณีศึกษาผู้ประกอบการในเขตรับผิดชอบของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เฉพาะในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดวิธีการวิจัยดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เฉพาะในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งอำเภอเมืองเชียงใหม่มีเขตรับผิดชอบจำนวน 16 ตำบล คือ ตำบลหายยา, ตำบลแม่เหียะ, ตำบลป่าแดด, ตำบลศรีภูมิ, ตำบลพระสิงห์, ตำบลสุเทพ, ตำบลช้างเผือก, ตำบลวัดเกต, ตำบลท่าศาลา, ตำบลหนองป่าครั่ง, ตำบลฟ้าฮ่าม, ตำบลช้างคลาน, ตำบลช้างม่อย, ตำบลสันผีเสื้อ, ตำบลหนองหอย, ตำบลป่าตัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยมีการเก็บข้อมูลใน 2 ระดับ ทั้งในระดับปฐมภูมิ และทุติยภูมิ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยขั้นตอนแรกเป็นการแบ่งกลุ่มของผู้ประกอบการเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 ผู้ประกอบการธุรกิจการผลิต กลุ่มที่ 2 ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการ ซึ่งแบ่งประเภทกิจการตามประเภทการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มของกิจการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified sampling) ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (simple random sampling) โดยการจับสลากในแต่ละกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนกลุ่มที่แบ่งไว้แล้ว การจับสลากจะ

จับตามรายชื่อของผู้ประกอบการ โดยไม่มีการนำรายชื่อที่จับได้ออกมาแล้วใส่กลับคืนไปอีก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้จะถือว่าเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด

แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ดังนี้

ส่วนที่ 1

เป็นการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตความรับผิดชอบจัดเก็บของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่อันได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, ประเภทการจดทะเบียนของกิจการ, ขนาดกิจการ, การดำเนินการ, ลักษณะการประกอบการ

ส่วนที่ 2

เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีกับผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ส่วนที่ 3

เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายชื่อผู้ประกอบการ ได้แก่ข้อมูลดังต่อไปนี้

- 3.1 ข้อมูลทัศนคติของผู้ประกอบการ ต่อการออกตรวจสอบสภาพกิจการ
- 3.2 ข้อมูลทัศนคติของผู้ประกอบการ ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษี
- 3.3 ข้อมูลทัศนคติของผู้ประกอบการ ต่อการเชิญพบ
- 3.4 ข้อมูลทัศนคติของผู้ประกอบการ ต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการ
- 3.5 ข้อมูลทัศนคติของผู้ประกอบการ ต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา ที่กรมสรรพากรจัดขึ้น

ส่วนที่ 4

เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความร่วมมือของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อระบบกำกับดูแล และการชำระภาษี

ส่วนที่ 5

เป็นความคิดเห็นด้านปัญหา อุปสรรค ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายชื่อผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 6

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ ระเบียบการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี และข้อมูลผู้เสียภาษีจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

จำนวนของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนกับสำนักพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ และจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกับกรมสรรพากรและมีสถานประกอบการในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอยู่ ณ เดือนตุลาคม 2547 จำนวน 350 ราย ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ดังนี้

ธุรกิจประกอบการผลิต	96 ราย
ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง	131 ราย
ธุรกิจการให้บริการ	123 ราย
รวม	350 ราย

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

1. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ขั้นตอนที่ 1 ทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดจำนวน 350 ราย โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973 อ้างใน สุวรรณ ชูโชติ, 2541: 91) กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างให้เกิด 0.1 หรือร้อยละ 10 โดยมีวิธีการคำนวณตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน)
	N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	=	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิด

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{350}{1 + (350 \times 0.1^2)} = 77$$

จากการคำนวณตามสูตรแล้ว จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 77 ราย

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมต่อขนาดของประชากร และมีโอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการถูกเลือก ใช้สูตรของ Nagtalon (1983 อ้างใน นำชัย ทนุผล, 2531: 54-55) ได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ธุรกิจประกอบการผลิต

กลุ่มที่ 2 ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง

กลุ่มที่ 3 ธุรกิจให้บริการ

$$n = \frac{nN_1}{N}$$

โดยที่	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (จำนวน)
	n ₁	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มในกลุ่มที่ 1 (จำนวน)
	N ₁	=	จำนวนประชากรในกลุ่มที่ 1 (จำนวน)
	N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด (จำนวน)

ยกตัวอย่างการแทนค่าในสูตรของกลุ่มธุรกิจที่ประกอบการค้าปลีกและค้าส่ง

$$n = \frac{77 \times 131}{350} = 29$$

จากการคำนวณตามสูตรแล้ว จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มจำนวน 29 ราย

ตาราง 3 ขนาดของตัวอย่างแบ่งตามกลุ่ม

ลำดับ	กลุ่ม	ประชากร (จำนวนผู้ประกอบการ)	จำนวนตัวอย่าง
1	ธุรกิจประกอบการผลิต	96	21
2	ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง	131	29
3	ธุรกิจให้บริการ	123	27
รวม		350	77

ขั้นตอนที่ 3 นำประชากรทั้งหมดมาแยกตามที่อยู่ในแต่ละตำบลทั้ง 16 ตำบล ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) โดยการจับฉลากกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของแต่ละ ชันภูมิ หรือแต่ละกลุ่มที่แบ่งไว้แล้วในแต่ละตำบลโดยทำการจับฉลากตามจำนวนในตารางที่ 3 ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของประชากร โดยการจับฉลากตามรายชื่อของผู้ประกอบการ

ตาราง 4 การสุ่มตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำบล

ตำบล	ธุรกิจประกอบการผลิต	ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง	ธุรกิจให้บริการ	รวม
ห้วยยา	2	2	1	5
แม่เหียะ	2	2	1	5
ป่าแดด	2	2	1	5
ศรีภูมิ	2	2	1	5
พระสิงห์	2	2	1	5
สุเทพ	1	2	2	5
ช้างเผือก	1	2	2	5
วัดเกต	1	2	2	5
ท่าศาลา	1	2	2	5
หนองป่าครั่ง	1	2	2	5
ฟ้าฮ่าม	1	2	2	5

ตาราง 4 (ต่อ)

ตำบล	ธุรกิจประกอบการผลิต	ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง	ธุรกิจให้บริการ	รวม
ช้างคลาน	1	2	2	5
ช้างม่วย	1	2	2	5
สันผีเสื้อ	1	1	2	4
หนองหอย	1	1	2	4
ป่าตัน	1	1	2	4
รวม	21	29	27	77

การทดสอบแบบสอบถาม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้ทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดสิ่งที่ต้องการศึกษา ดังนี้

1. ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอให้คณะกรรมการที่ปรึกษาตรวจสอบได้พิจารณา แนะนำ ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็น ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2. ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษา ไปทดสอบกับประชากรที่มีใช้กลุ่มเป้าหมาย โดยนำไปทดสอบกับผู้ประกอบการนิติบุคคลที่มีสถานประกอบการอยู่ภายนอกเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 ราย

นำผลการทดสอบมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (1970 อ้างใน ประทอง กรรณสูตร, 2542: 45) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
 S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลจากการทดสอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์ α ของแบบทดสอบดังนี้ ได้ค่า $\alpha = 0.75$

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษาให้คำแนะนำ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นอีกครั้งหนึ่ง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และบรรณาธิกรณ ข้อมูลซึ่งเป็นการจัดหมวดหมู่ รวบรวมค่าต่าง ๆ ของการวัดตัวแปร แจกแจงความถี่ จัดกลุ่มสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยทำการประมวลผลข้อมูล ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคม (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS for Window)

2. บรรยายสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้วยคำร้อยละ เพื่อแจกแจงความถี่ในการจัดลำดับชั้นของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการประกอบกิจการ ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทธุรกิจ ประเภทการ จัดทะเบียนของกิจการ จำนวนพนักงาน การดำเนินการทางบัญชี และรายได้ของกิจการ

3. บรรยายเกี่ยวกับการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี กับผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยคำร้อยละ เกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพกิจการ การวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษี การเชิญพบ การให้คำแนะนำด้านภาษีและการประชาสัมพันธ์การจัดประชุมสัมมนา ที่กรมสรรพากรจัดขึ้น

ส่วนการกำหนดค่าคะแนนเพื่อการวัดการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีกับผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนไว้ 2 ระดับคือ

เคย มีค่าคะแนนเท่ากับ 1

ไม่เคย มีค่าคะแนนเท่ากับ 0

โดยกำหนดค่าคะแนนเฉลี่ย และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหายกับผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
0.51 – 1.00	เคย
0.00 – 0.50	ไม่เคย

4. วิเคราะห์ระดับทัศนคติ ระดับความร่วมมือและ ปัญหา อุปสรรคของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียหายในด้านต่าง ๆ ลักษณะคำถามเป็นการวัดความคิดเห็น ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) สำหรับคะแนนคำตอบที่ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนให้ความเห็นในแต่ละข้อนำมาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight means score)

$$WMS = \frac{5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + 1f_5}{TNR}$$

WMS = คะแนนน้ำหนักเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

f_1 = จำนวนตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง

f_2 = จำนวนตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบเห็นด้วย

f_3 = จำนวนตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบปานกลาง

f_4 = จำนวนตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบไม่เห็นด้วย

f_5 = จำนวนตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

TNR = จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

โดยกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยเพื่อใช้เป็นมาตรฐานการเปรียบเทียบเฉลี่ยทัศนคติต่อระบบ
กำกับดูแลผู้เสียภาษี แบ่งเป็น 5 ระดับ (ประคอง กรรณสูตร, 2542: 73) โดยการกำหนดคะแนน
ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	ค่าคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	ค่าคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนนเท่ากับ	1

ผลที่ได้จากการวัดระดับทัศนคตินำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลผล ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
4.50 - 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50 - 4.49	เห็นด้วย
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	ไม่เห็นด้วย
1.00 - 1.49	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การศึกษาระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
เกี่ยวกับระบบกำกับดูแล การแสดงระดับของคะแนนเฉลี่ย จะพิจารณาจากคำตอบโดยใช้เกณฑ์การ
คำนวณ ซึ่งแสดงถึงความร่วมมือ โดยได้กำหนดค่าและคะแนนไว้คือ

ร่วมมือมากที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ 5
ร่วมมือมาก	ค่าคะแนนเท่ากับ 4
ร่วมมือปานกลาง	ค่าคะแนนเท่ากับ 3
ร่วมมือน้อย	ค่าคะแนนเท่ากับ 2
ร่วมมือน้อยที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ 1

สำหรับคะแนนคำตอบที่ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนให้ความเห็นในแต่ละข้อได้นำมา
คำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight means score) โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความร่วมมือ
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

การศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของสรรพากรในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) โดยกำหนดเป็นค่าเฉลี่ยเพื่อเป็นเกณฑ์วัดระดับของปัญหา โดยได้กำหนดค่าปัญหาที่ผู้ประกอบการได้ให้ไว้คือ

ปัญหามากที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ 5
ปัญหามาก	ค่าคะแนนเท่ากับ 4
ปัญหาน้อย	ค่าคะแนนเท่ากับ 3
มีปัญหาน้อยที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ 2
ไม่มีปัญหา	ค่าคะแนนเท่ากับ 1

สำหรับคะแนนคำตอบที่ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนให้ความเห็นในแต่ละข้อได้นำมาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight means score) โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับปัญหา
4.50 - 5.00	ปัญหามากที่สุด
3.50 - 4.49	ปัญหามาก
2.50 - 3.49	ปัญหาน้อย
1.50 - 2.49	ปัญหาน้อยที่สุด
1.00 - 1.49	ไม่มีปัญหา

5. ทดสอบสมมติฐานของการวิจัยใช้ค่า F – test และ Chi – square ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (สุวรรณา ชูโชติ, 2541)

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง ทักษะของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายผู้ประกอบการ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แบ่งการวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีกับผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ส่วนที่ 3 ทักษะของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียน ที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายผู้ประกอบการ

3.1 ข้อมูลทักษะของผู้ประกอบการ ต่อการออกตรวจสภาพกิจการ

3.2 ข้อมูลทักษะของผู้ประกอบการ ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษี

3.3 ข้อมูลทักษะของผู้ประกอบการ ต่อการเชิญพบ

3.4 ข้อมูลทักษะของผู้ประกอบการ ต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร และดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการ

3.5 ข้อมูลทักษะของผู้ประกอบการ ต่อการประชาสัมพันธ์การประชุม สัมมนา ที่กรมสรรพากรจัดขึ้น

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความร่วมมือของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อระบบกำกับดูแล

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นด้านปัญหา อุปสรรค ที่ได้รับการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

รายละเอียดของการวิเคราะห์และแปลผลการศึกษา มีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาแสดงผลไว้ในตาราง 5 พบว่าผู้ให้ข้อมูล คือ กรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.20 รองลงมาคือสมุหบัญชีของกิจการจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.70 ส่วนผู้รับมอบอำนาจให้ทำการแทนในกิจการ จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.10 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุด เป็นเพศหญิงจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.40 และเป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปีมีจำนวนมากที่สุดคือ 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.90 รองลงมาคือช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปีมีจำนวน 22 รายคิดเป็นร้อยละ 28.60 และช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.90 ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวน 2 ราย คิดเป็น ร้อยละ 2.60 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 รองลงมาระดับการศึกษามัธยมศึกษา, ปวช. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 และระดับการศึกษานุปริญญา, ปวส. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ส่วนระดับการศึกษาที่ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ 1–5 ปี จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาคือ 6–10 ปี จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.50 และ มากกว่า 10 ปี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.70 และผู้ประกอบการที่เปิดดำเนิน กิจการน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.80 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภท ธุรกิจค้าปลีก และค้าส่ง จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.66 รองลงมา ได้แก่ธุรกิจการให้บริการ จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.07 และธุรกิจประกอบการผลิต จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.27 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จดทะเบียนนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงคือผู้ประกอบการจดทะเบียนนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.60 และรองลงมาเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนนิติบุคคลประเภท ห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคล จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.40 และเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนนิติบุคคลประเภท บริษัทจำกัด (มหาชน) จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.20 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพนักงานน้อยกว่า 10 คน จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.15 รองลงมา 11–30 คน จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.06 และ มากกว่า 50 คน จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.29 ส่วนผู้ประกอบการที่มีจำนวนพนักงาน 31 - 40 คน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จัดทำบัญชี โดยจ้างสำนักงานบัญชีทำ

จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ ทำเองทั้งหมด จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.20 ส่วนผู้ประกอบการที่จัดทำบัญชีเองและมีพนักงานบัญชีประจำ จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.30 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 500,000 บาท จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.17 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 100,000 บาท จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.68 มีรายได้เฉลี่ย 1,000,000 – 5,000,000 บาท จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.78 และมีรายได้เฉลี่ย 500,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 13 รายคิดเป็นร้อยละ 16.88 ส่วนผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 5,000,000 บาท จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.49 ตามลำดับ

ตาราง 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 77)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	32	41.60
หญิง	45	58.40
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	22	28.60
31 – 40 ปี	40	51.90
41 – 50 ปี	13	16.90
มากกว่า 50 ปี	2	2.60
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	3	3.90
มัธยมศึกษา , ปวช.	6	7.80
อนุปริญญา , ปวส.	6	7.80
ปริญญาตรี	48	62.30
สูงกว่าปริญญาตรี	14	18.20

ตาราง 5 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n = 77)	ร้อยละ
ระยะเวลาการประกอบกิจการ		
ต่ำกว่า 1 ปี	6	7.80
1 – 5 ปี	47	61.00
6 – 10 ปี	15	19.50
มากกว่า 10 ปี	9	11.70
ตำแหน่งรับผิดชอบ		
กรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ	41	53.20
ผู้รับมอบอำนาจให้ทำการแทนในกิจการ	17	22.10
สมุหบัญชีของกิจการ	19	24.70
ประเภทธุรกิจ		
ธุรกิจประกอบการผลิต	21	27.27
ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง	29	37.66
ธุรกิจการให้บริการ	27	35.07
ประเภทการจดทะเบียนนิติบุคคล		
บริษัทจำกัด	36	46.80
บริษัทจำกัด (มหาชน)	4	5.20
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	32	41.60
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	5	6.40
จำนวนพนักงาน		
ต่ำกว่า 10 คน	34	44.15
11 – 30 คน	27	35.06
31 – 40 คน	5	6.50
มากกว่า 50 คน	11	14.29

ตาราง 5 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n = 77)	ร้อยละ
การดำเนินการทางบัญชี		
ทำเองทั้งหมด	24	31.20
จ้างสำนักงานบัญชีจัดทำ	42	54.50
มีพนักงานบัญชีประจำ	11	14.30
จำนวนรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 100,000 บาท	19	24.68
100,001 – 500,000 บาท	24	31.17
500,001 – 1,000,000 บาท	13	16.88
1,000,001 – 5,000,000 บาท	16	20.78
สูงกว่า 5,000,000 บาท	5	6.49

จากการศึกษาและแสดงผลไว้ในตาราง 6 พบว่า ธุรกิจประกอบการผลิตจำนวน 21 ราย มีผู้ประกอบการจดทะเบียนนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดจำนวน 11 รายซึ่งเป็นบริษัทจำกัดที่มีพนักงานมากกว่า 50 คนจำนวน 2 ราย พนักงาน 31 – 40 คนจำนวน 2 ราย พนักงาน 11 – 30 คนจำนวน 6 รายและมีพนักงานต่ำกว่า 10 คนจำนวน 1 รายและมีผู้ประกอบการจดทะเบียนนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดจำนวน 10 รายซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดที่มีพนักงานจำนวน 11 – 30 คน จำนวน 6 รายและมีพนักงานน้อยกว่า 10 คนจำนวน 4 ราย

สำหรับธุรกิจประกอบการค้าปลีกและค้าส่งจำนวน 29 ราย มีผู้ประกอบการจดทะเบียนนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดจำนวน 12 ราย ซึ่งเป็นบริษัทจำกัดที่มีพนักงานมากกว่า 50 คนจำนวน 2 ราย พนักงาน 31 – 40 คนจำนวน 2 ราย พนักงาน 11 – 30 คนจำนวน 5 รายและมีพนักงานต่ำกว่า 10 คนจำนวน 3 ราย จดทะเบียนนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด (มหาชน) จำนวน 3 รายซึ่งทั้ง 3 รายมีพนักงานมากกว่า 50 คน จดทะเบียนนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดมีจำนวน 13 ราย ซึ่งมีพนักงาน 11 – 30 คนจำนวน 4 ราย และมีพนักงานต่ำกว่า 10 คนจำนวน 9 ราย จดทะเบียนนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลจำนวน 1 รายซึ่งมีพนักงานจำนวน 11 – 30 คน

สำหรับธุรกิจประกอบการบริการจำนวน 27 ราย มีผู้ประกอบการจดทะเบียนนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดจำนวน 13 ราย ซึ่งเป็นบริษัทจำกัดที่มีพนักงานมากกว่า 50 คนจำนวน 3 ราย พนักงาน 11 – 30 คน จำนวน 3 ราย และมีพนักงานต่ำกว่า 10 คน จำนวน 7 ราย จดทะเบียนนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด (มหาชน) จำนวน 1 รายซึ่งมีพนักงานมากกว่า 50 คน จดทะเบียนนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดมีจำนวน 9 ราย ซึ่งมีพนักงาน 31 – 40 คนจำนวน 1 ราย มีพนักงาน 11 – 30 คนจำนวน 2 ราย และมีพนักงานต่ำกว่า 10 คนจำนวน 6 ราย จดทะเบียนนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลจำนวน 4 รายซึ่งทั้ง 4 รายมีพนักงานน้อยกว่า 10 คน

ตาราง 6 ข้อมูลประเภทธุรกิจแยกตามประเภทการจดทะเบียนนิติบุคคลและจำนวนพนักงานในกิจการ

ประเภทธุรกิจ	จำนวนพนักงาน				รวม
	ต่ำกว่า	11 – 30 คน	31 – 40 คน	มากกว่า	
	10 คน			10 คน	
ธุรกิจประกอบการผลิต					
บริษัทจำกัด	1	6	2	2	11
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	4	6	-	-	10
ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง					
บริษัทจำกัด	3	5	2	2	12
บริษัทจำกัด (มหาชน)	-	-	-	3	13
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	9	4	-	-	13
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	-	1	-	-	1
ธุรกิจการบริการ					
บริษัทจำกัด	7	3	-	3	13
บริษัทจำกัด (มหาชน)	-	-	-	1	1
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	6	2	1	-	9
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	4	-	-	-	4

รวม	34	27	5	11	77
-----	----	----	---	----	----

ส่วนที่ 2 ข้อมูลรายการที่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย

จากการศึกษาดังแสดงผลไว้ในตาราง 7 พบว่ากิจการของผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับการตรวจสภาพกิจการจากเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลผู้เสียหายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 กิจการของผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีจากเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลผู้เสียหายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 กิจการของผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับการเชิญพบจากเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลผู้เสียหายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการชำระภาษีอากรกับเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลผู้เสียหายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.51 และไม่เคยได้รับคำปรึกษาจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.49 ตามลำดับ กิจการของผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับการประชาสัมพันธ์การประชุม สัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลผู้เสียหายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.61 และไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จำนวน 8 รายคิดเป็นร้อยละ 10.39 ตามลำดับ

ตาราง 7 ข้อมูลรายการที่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย

รายการ	จำนวน (n = 77)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
การตรวจสภาพกิจการ			
เคย	77	100	1.00
ไม่เคย	0	0	
การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษี			
เคย	77	100	1.00
ไม่เคย	0	0	

การเชิญพบ			
เคย	77	100	1.00
ไม่เคย	0	0	

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n = 77)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร			
เคย	72	93.51	0.94
ไม่เคย	5	6.49	
การประชาสัมพันธ์การประชุม สัมมนา			
เคย	69	89.61	0.90
ไม่เคย	8	10.39	

จากการศึกษาแสดงผลไว้ในตาราง 8 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับการปฏิบัติงานกับค่า P – value โดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่า P – value ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 ประเภทธุรกิจ ธุรกิจผลิต, ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง, ธุรกิจบริการ เคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ

การปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แยกตามประเภทธุรกิจ			F – test (P – value)
	ธุรกิจประกอบ การผลิต	ธุรกิจค้าปลีกและ ค้าส่ง	ธุรกิจการให้ บริการ	
1. การตรวจสอบสภาพกิจการ	1.00	1.00	1.00	.
	เคย	เคย	เคย	.
2. การวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษี	1.00	1.00	1.00	.
	เคย	เคย	เคย	.
3. การเชิญพบ	1.00	1.00	1.00	.
	เคย	เคย	เคย	.

4. การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร	0.86	0.97	0.96	1.442
	เคย	เคย	เคย	(0.243)
5. การประชาสัมพันธ์การประชุม	0.90	0.93	0.85	0.470
สัมมนา	เคย	เคย	เคย	(0.627)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียน ที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิดของกรมสรรพากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ

จากการศึกษาดังแสดงผลไว้ในตาราง 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการโดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเรื่องเจ้าหน้าที่แนะนำตัวและอธิบายถึงสาเหตุการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยและไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อกิจการในเวลาเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำเอกสาร และชี้แจงหลังการตรวจสอบสภาพกิจการ มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางในเรื่องการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการโดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของท่านมากเกินไป โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพและข่มขู่ขณะเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 2.40

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ

ทัศนคติต่อระบบกำกับดูแล ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ	จำนวนและร้อยละของระดับทัศนคติ					รวม	ระดับ ทัศนคติ
	เห็นด้วย	เห็นด้วย	ปาน	ไม่เห็น	ไม่เห็นด้วย		
	อย่างยิ่ง		กลาง	ด้วย	อย่างยิ่ง		
1. เจ้าหน้าที่แนะนำตัวและอธิบายถึง	19	46	12	-	-	77	4.09
สาเหตุการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ	(24.70)	(59.70)	(15.60)	-	-	(100.00)	เห็นด้วย
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยและ	22	40	12	3	-	77	4.05
ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อ	(28.60)	(51.90)	(15.60)	(3.90)	-	(100.00)	เห็นด้วย

กิจการในเวลาเข้าตรวจสภาพกิจการ

3. การเข้าตรวจสภาพกิจการของ	5	20	34	17	1	77	3.14
เจ้าหน้าที่ทำให้เสียเวลาในการ	(6.50)	(26.00)	(44.20)	(22.10)	(1.30)	(100.00)	ปานกลาง
ประกอบกิจการ							

ตาราง 9 (ต่อ)

ทัศนคติต่อระบบกำกับดูแล ด้านการตรวจสภาพกิจการ	จำนวนและร้อยละของระดับทัศนคติ					รวม	ระดับ ทัศนคติ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
4. เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการ	4	25	40	8	-	77	3.32
ดำเนินกิจการของท่านมากเกินไป	(5.20)	(32.50)	(51.90)	(10.40)	-	(100.00)	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ และข่มขู่	2	9	18	37	11	77	2.40
ขณะเข้าตรวจสภาพกิจการ	(2.60)	(11.70)	(23.40)	(48.10)	(14.30)	(100.00)	ไม่เห็น ด้วย
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการ	19	35	21	2	-	77	3.92
จัดทำเอกสาร และชี้แจงหลังการ	(24.70)	(45.50)	(27.30)	(2.60)	-	(100.00)	เห็นด้วย
ตรวจสภาพกิจการ							
รวม							3.49
							ปานกลาง

3.2 ข้อมูลทัศนคติของผู้ประกอบการ ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษี

จากการศึกษาดังแสดงผลไว้ในตาราง 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษีโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเรื่องเจ้าหน้าที่มีการเตรียมพร้อมสำหรับข้อมูลเอกสารการชำระภาษีของกิจการท่านเมื่อท่านมาพบเจ้าพนักงานตามหนังสือเชิญพบ มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางในเรื่องเมื่อเจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพื่อทำการตรวจสอบ ทำให้ท่านเกิดความไม่สะดวกในการเตรียมเอกสารให้กับเจ้าหน้าที่มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

ตาราง 10 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษี

การวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษี	จำนวนและร้อยละของระดับทัศนคติ					รวม	ระดับทัศนคติ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการเตรียมพร้อมสำหรับข้อมูลเอกสารการชำระภาษีของกิจการท่านเมื่อท่านมาพบเจ้าหน้าที่งานตามหนังสือเชิญพบ	14	45	17	1	-	77	3.94
	(18.20)	(58.40)	(22.10)	(1.30)	-	(100.00)	เห็นด้วย
2. เมื่อเจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพื่อทำการตรวจสอบทำให้ท่านเกิดความไม่สะดวกในการเตรียมเอกสารให้กับเจ้าหน้าที่	7	22	36	11	1	77	3.30
	(9.10)	(28.60)	(46.80)	(14.30)	(1.30)	(100.00)	ปานกลาง
รวม							3.62
							เห็นด้วย

3.3 ข้อมูลทัศนคติของผู้ประกอบการ ต่อการเชิญพบ

จากการศึกษาดังแสดงผลไว้ในตาราง 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการเชิญพบโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเรื่องเมื่อไม่สามารถมาพบเจ้าหน้าที่ตามกำหนดเวลาในหนังสือเชิญพบ สามารถเลื่อนนัดกับเจ้าหน้าที่ได้ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือ เมื่อมาพบเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความเป็นกันเองต่อการให้บริการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อมีการเชิญพบ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการนัดพบ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังคำชี้แจงจากท่านและท่านสามารถให้ข้อมูลเหตุผลเพิ่มเติมกับเจ้าหน้าที่ได้ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่กำหนดในหนังสือเชิญพบเพื่อให้ท่านมาพบเจ้าหน้าที่เหมาะสมเพียงพอ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางในเรื่องเมื่อมีการเชิญพบผู้ประกอบการ สถานที่ที่จัดเตรียมไว้มีความเหมาะสมเพียงพอ ในการให้บริการ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 รองลงมาเมื่อมีการเชิญพบเจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการสอบถามข้อมูลในกิจการมากเกินไป โดยมี

คะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการตรวจสอบภาษี โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 2.66

ตาราง 11 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการเชิญพบ

การเชิญพบ	จำนวนและร้อยละของระดับทัศนคติ					รวม	ระดับทัศนคติ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่กำหนดในหนังสือเชิญพบ เพื่อให้ท่านมาพบเจ้าหน้าที่เหมาะสมเพียงพอ	5 (6.50)	42 (54.50)	25 (32.50)	5 (6.50)	-	77 100.00	3.61 เห็นด้วย
2. เมื่อมีการเชิญพบผู้ประกอบการสถานที่ ที่จัดเตรียมไว้มีความเหมาะสมเพียงพอในการให้บริการ	3 (3.90)	25 (32.50)	38 (49.40)	10 (13.00)	1 (1.30)	77 100.00	3.25 ปานกลาง
3. เมื่อท่านไม่สามารถมาพบเจ้าหน้าที่ตามกำหนดเวลาในหนังสือเชิญพบ ท่านสามารถเลื่อนนัดกับเจ้าหน้าที่ได้	18 (23.40)	48 (62.30)	9 (11.70)	2 (2.60)	-	77 (100.00)	4.06 เห็นด้วย
4. เมื่อท่านมาพบเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่มี มนุษย์สัมพันธ์ และมีความเป็นกันเองต่อท่านในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร	13 (16.90)	50 (64.90)	10 (13.00)	4 (5.20)	-	77 (100.00)	3.94 เห็นด้วย
5. เมื่อมีการเชิญพบ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการนัดพบ	16 (20.80)	43 (55.80)	13 (16.90)	5 (6.50)	-	77 (100.00)	3.91 เห็นด้วย
6. เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังคำชี้แจงจากท่าน และท่านสามารถให้ข้อมูลเหตุผลเพิ่มเติมกับเจ้าหน้าที่ได้	17 (22.10)	39 (50.60)	17 (22.10)	2 (2.600)	2 (2.60)	77 (100.00)	3.87 เห็นด้วย
7. เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการตรวจสอบภาษี	3 (3.90)	11 (14.30)	27 (35.10)	292 (37.70)	7 (9.10)	77 (100.00)	2.66 ปานกลาง
8. เมื่อมีการเชิญพบเจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการสอบถามข้อมูลในกิจการมากเกินไป	-	22 (28.60)	43 (55.80)	10 (13.00)	2 (2.60)	77 (100.00)	3.10 ปานกลาง
รวม							3.55

3.4 ระดับทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและดูแลการชำระภาษี

จากการศึกษาดังแสดงผลไว้ในตาราง 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการให้ คำปรึกษาด้านภาษีอากรและดูแลการชำระภาษีโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำทางด้านภาษีอากรที่นำไปใช้ในการประกอบกิจการได้ดี โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเองต่อท่านในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการแนะนำด้านภาษีอากร โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องโดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่าน และสนใจในการรับฟังความคิดเห็นด้านภาษีอากรของท่าน โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อท่านมีปัญหาทางด้านภาษี ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลกิจการของท่านได้ทันที โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 หากท่านมีปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องวิธีการปฏิบัติ ทางด้านภาษีอากร เจ้าหน้าที่จะแก้ปัญหาให้ท่านในเวลาอันรวดเร็ว โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ตาราง 12 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการ

การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร และการดูแลการชำระภาษีของผู้ ประกอบการ	จำนวนและร้อยละของระดับทัศนคติ						ระดับ ทัศนคติ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม	
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการแนะนำด้านภาษีอากร	15 (19.50)	48 (62.30)	12 (15.60)	2 (2.60)	-	77 (100.00)	3.99 เห็นด้วย
2. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และ มีความเป็นกันเองต่อท่านใน การให้คำแนะนำด้านภาษีอากร	16 (20.80)	47 (61.00)	13 (16.90)	1 (1.30)	-	77 (100.00)	4.01 เห็นด้วย
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่าง ถูกต้องโดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ชัดเจน	16 (20.80)	41 (53.20)	18 (23.40)	2 (2.60)	-	77 (100.00)	3.92 เห็นด้วย

ตาราง 12 (ต่อ)

การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร และการดูแลการชำระภาษีของผู้ ประกอบการ	จำนวนและร้อยละของระดับทัศนคติ					รวม	ระดับ ทัศนคติ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย		
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ทางด้านภาษีอากรที่นำไปใช้ในการ ประกอบกิจการได้ดี	17 (22.10)	45 (58.40)	15 (19.50)	- (-)	- (-)	77 (100.00)	4.03 เห็นด้วย
5. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการ ของท่าน และสนใจในการรับ ฟังความคิดเห็นด้าน ภาษีอากร ของท่าน	9 (11.70)	48 (62.30)	19 (24.70)	1 (1.30)	- (-)	77 (100.00)	3.84 เห็นด้วย
6. หากท่านมีปัญหาข้อกฎหมาย เกี่ยวกับเรื่องวิธีการปฏิบัติ ทาง ด้านภาษีอากร เจ้าหน้าที่จะแก้ ปัญหาให้ท่านในเวลาอันรวดเร็ว	11 (14.30)	33 (42.90)	32 (41.60)	1 (1.30)	- (-)	77 (100.00)	3.70 เห็นด้วย
7. เมื่อท่านมีปัญหาทางด้านภาษี ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ที่กำลังดูแลกิจการของท่านได้ ทันที	17 (22.10)	37 (48.10)	18 (23.40)	3 (3.90)	2 (2.60)	77 (100.00)	3.83 เห็นด้วย
รวม							3.90 เห็นด้วย

3.5 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการประชาสัมพันธ์การประชุม สัมมนาที่ กรมสรรพากรจัดขึ้น

จากการศึกษาดังแสดงผลไว้ในตาราง 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุม สัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้นโดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเรื่องระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับท่าน โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสารให้ท่านทราบเมื่อมีการจัดอบรม ประชุมสัมมนาเรื่องภาษีอากร

โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 การจัดรายการทางสถานีวิทยุ อ.ส.ม.ท.ของสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ทำให้ท่านได้รับความรู้เพิ่มขึ้น โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางในเรื่อง โครงการใบกำกับภาษีมีรางวัล ทำให้เกิดความยุ่งยากในการออกไปกำกับภาษีกับท่านเมื่อมีลูกค้าร้องขอ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 2.81

ตาราง 13 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติของผู้ประกอบการ ต่อการประชาสัมพันธ์การประชุม สัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้น

การประชาสัมพันธ์การประชุม สัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้น	จำนวนและร้อยละของระดับทัศนคติ					ระดับ ทัศนคติ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม	
1. เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสาร ให้ท่าน ทราบเมื่อมีการจัดอบรม ประชุม สัมมนา เรื่องภาษี อากร	11 (14.30)	37 (48.10)	22 (28.60)	7 (9.10)	- (100.00)	77 เห็นด้วย
2. ระบบการขึ้นแบบแสดงรายการ ภาษีผ่านทางระบบเครือข่ายอิน เตอร์เน็ต ของ กรมสรรพากร อำนวยความสะดวกรวดเร็วให้ กับท่าน	9 (11.70)	45 (58.40)	19 (24.70)	4 (5.20)	- (100.00)	77 เห็นด้วย
3. การจัดรายการทางสถานีวิทยุ อ.ส.ม.ท. ของสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 1 ทำให้ท่านได้รับ ความรู้เพิ่มขึ้น	14 (18.20)	29 (37.70)	22 (28.60)	12 (15.60)	- (100.00)	77 เห็นด้วย
4. โครงการใบกำกับภาษีมีรางวัล ทำให้เกิด ความยุ่งยากในการ ออกไปกำกับภาษีกับ ท่านเมื่อมี ลูกค้าร้องขอ	3 (3.90)	13 (16.90)	36 (46.80)	16 (20.80)	9 (11.70)	77 (100.00) ปานกลาง
รวม						3.46 ปานกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความร่วมมือของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการชำระภาษีและระบบกำกับดูแล

จากการศึกษาดังแสดงผลไว้ในตาราง 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความร่วมมือโดยภาพรวมในระดับร่วมมือมาก โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับร่วมมือมากในเรื่อง เมื่อเจ้าหน้าที่แนะนำการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการที่สนใจและปฏิบัติตาม โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาคือเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการ ท่านปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่ แนะนำ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 กิจการชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ผู้ประกอบการชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการได้ให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 การจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ผู้ประกอบการไปตามกำหนดเวลานัดหมาย โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เจ้าหน้าที่เรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ ผู้ประกอบการได้นำมาส่งมอบตรงเวลา โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบภาพกิจการ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ตาราง 14 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ปัจจัย	จำนวนและร้อยละของระดับความร่วมมือ					รวม	ระดับความร่วมมือ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ท่านให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ที่เข้าตรวจสอบภาพกิจการ	9 (11.70)	42 (54.50)	24 (31.20)	2 (2.60)	-	77 (100.00)	3.75 มาก
2. เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการ ท่านให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่	19 (24.70)	39 (50.60)	18 (23.40)	1 (1.30)	-	77 (100.00)	3.99 มาก
3. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ท่าน	19	33	25	-	-	77	3.92

ไปตามกำหนดเวลานัดหมาย	(24.70)	(42.90)	(32.50)	-	-	(100.00)	มาก
-----------------------	---------	---------	---------	---	---	----------	-----

ตาราง 14 (ต่อ)

ปัจจัย	จำนวนและร้อยละของระดับความร่วมมือ						ระดับ ความร่วมมือ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
4. เจ้าหน้าที่เรียกตรวจสอบเอกสาร ของกิจการ ท่านนำมาส่งมอบ ตรงเวลา	14 (18.20)	34 (44.20)	27 (35.10)	1 (1.30)	1 (1.30)	77 (100.00)	3.77 มาก
5. กิจการของท่านจัดทำเอกสาร ครบถ้วนถูกต้องตามประมวล รัษฎากร	19 (24.70)	38 (49.40)	18 (23.40)	2 (2.60)	-	77 (100.00)	3.96 มาก
6. กิจการของท่านชำระภาษีตรง ตามเวลาที่กำหนด ตามประมวล รัษฎากร	25 (32.50)	43 (55.80)	8 (10.40)	1 (1.30)	-	77 (100.00)	4.19 มาก
7. เมื่อเจ้าหน้าที่แนะนำการจัดทำ และจัดเก็บเอกสารในกิจการ ท่านสนใจและปฏิบัติตาม	26 (33.80)	47 (61.00)	4 (5.20)	-	-	77 (100.00)	4.29 มาก
8. กิจการของท่านชำระภาษี ครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จ จริงในการประกอบกิจการ	28 (36.40)	38 (49.40)	11 (14.30)	-	-	77 (100.00)	4.22 มาก
9. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความ ผิดพลาดในการชำระภาษีของ กิจการ ท่านปรับปรุงแก้ไขให้ ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ	27 (35.10)	43 (55.80)	6 (7.80)	1 (1.30)	-	77 (100.00)	4.25 มาก
รวม							4.04 มาก

**ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านปัญหา อุปสรรค ของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่
จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดย
ใกล้ชิด**

จากการศึกษาดังแสดงผลไว้ในตาราง 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับปัญหาโดยภาพรวมในระดับปัญหาน้อย โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับปัญหาน้อยในเรื่อง ปัญหาด้านสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติงานยุ่งยากซับซ้อน โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ปัญหาด้านความยุ่งยากและรบกวนเวลาทำงาน ขณะเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 ปัญหาด้านการติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่เมื่อท่านต้องการสอบถามข้อมูลทางด้านภาษี และปัญหาด้านการแจ้งข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประชุมสัมมนา โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 เท่ากัน ปัญหาด้านการรับฟังคำชี้แจงของผู้ประกอบการ เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจพบข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการชำระภาษี โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ปัญหาด้านความไม่ตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่เมื่อมาพบตามเวลานัดหมายในหนังสือเชิญพบ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่กับผู้ประกอบการ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ปัญหาด้านความรู้ความสามารถ และความเชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 และปัญหาด้านความซื่อสัตย์ การให้ความเป็นธรรม และความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับปัญหาน้อยที่สุดในเรื่อง ปัญหาด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 2.36

ตาราง 15 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านปัญหา อุปสรรค ของผู้ประกอบการต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด

ความสำคัญ	จำนวนและร้อยละของระดับปัญหา						ระดับปัญหา
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา	รวม	
1. ปัญหาด้านความยุ่งยากและรบกวนเวลาทำงาน ขณะเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ	3	22	24	5	13	77	2.96
	(3.90)	(28.60)	(44.20)	(6.50)	(16.90)	(100.00)	น้อย

ตาราง 15 (ต่อ)

ความสำคัญ	จำนวนและร้อยละของระดับปัญหา					รวม	ระดับ ปัญหา
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี ปัญหา		
2. ปัญหาด้านความไม่ตรงต่อเวลาของ เจ้าหน้าที่เมื่อมาพบตามเวลานัดหมาย ในหนังสือเชิญพบ	1 (1.30)	13 (16.90)	42 (54.50)	8 (10.40)	13 (16.90)	77 (100.00)	2.75 น้อย
3. ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ของเจ้าหน้าที่กับผู้ประกอบการ	3 (3.90)	15 (19.50)	34 (44.20)	9 (11.70)	16 (20.80)	77 (100.00)	2.74 น้อย
4. ปัญหาด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	1 (1.30)	7 (9.10)	32 (41.60)	16 (20.80)	21 (27.30)	77 (100.00)	2.36 น้อยที่สุด
5. ปัญหาด้านความซื่อสัตย์ การให้ ความเป็นธรรมและความยุติธรรม ของเจ้าหน้าที่	4 (5.20)	12 (15.60)	31 (40.30)	15 (19.50)	15 (19.50)	77 (100.00)	2.68 น้อย
6. ปัญหาด้านการรับฟังคำชี้แจงของ ท่าน เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจพบข้อผิด พลาดเกี่ยวกับการชำระภาษี	3 (3.90)	20 (26.00)	33 (42.90)	8 (10.40)	13 (16.90)	77 (100.00)	2.90 น้อย
7. ปัญหาด้านความรู้ความสามารถ และ ความเชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	1 (1.30)	19 (24.70)	30 (39.00)	12 (15.60)	15 (19.50)	77 (100.00)	2.73 น้อย
8. ปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติงานยุ่งยาก ซับซ้อน	2 (2.60)	21 (27.30)	37 (48.10)	8 (10.40)	9 (11.70)	77 (100.00)	2.99 น้อย
9. ปัญหาด้านสถานที่จอดรถมีไม่ เพียงพอ	19 (24.70)	19 (24.70)	23 (29.90)	8 (10.40)	8 (10.40)	77 (100.00)	3.43 น้อย
10. ปัญหาด้านการติดต่อสอบถามเจ้า หน้าที่เมื่อท่านต้องการสอบถามข้อ มูลทางด้านภาษี	3 (3.90)	23 (29.90)	30 (39.00)	8 (10.40)	13 (16.90)	77 (100.00)	2.94 น้อย
11. ปัญหาด้านการแจ้งข่าวสาร และการ ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการประชุม สัมมนา	4 (5.20)	12 (15.60)	46 (59.70)	5 (6.50)	10 (13.00)	77 (100.00)	2.94 น้อย
รวม							2.85 น้อย

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการศึกษาดังแสดงผลไว้ในตาราง 16 พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด ไม่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 87 ผู้ประกอบการที่มีข้อเสนอแนะมีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.00

ตาราง 16 จำนวนร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ขอให้มีความซื่อสัตย์ต่อผู้ประกอบการ และซื้อตรงให้มากที่สุด ในการเสียภาษีขอให้มีความรวดเร็วกว่านี้	1	1.30
2. ควรแนะนำกิจการที่เป็นธุรกิจใหม่ ข้อกฎหมายที่มีอยู่ไม่สามารถตอบปัญหาของกิจการได้ ทำให้กิจการประสบปัญหาทางด้านภาษีและจัดทำบัญชีไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	1	1.30
3. ปัจจุบันนี้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดีอยู่แล้ว ขอให้รักษาเช่นนี้ไว้ตลอดไป	1	1.30
4. กรุณาคำนึง เวลา สถานที่ ก่อนเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ เพราะถ้าตรงกับวันหยุดจะทำให้เจ้าหน้าที่เสียเวลาในการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ	1	1.30
5. อยากให้เจ้าหน้าที่ออกตรวจดูร้านค้าต่าง ๆ ที่ไม่มีชื่อร้าน พวกร้านค้าปลีก - ส่ง ซึ่งเข้าเกณฑ์ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่มแต่ไม่ได้เสียภาษี และมีการออกไปเสร็จรับเงินไม่ถูกต้องทำให้รัฐบาลขาดรายได้	1	1.30
6. เจ้าหน้าที่เจรจาสุภาพ มารยาทเรียบร้อย ต้อนรับด้วยความยินดี แต่การพบกับเจ้าหน้าที่สถานที่คับแคบ และควรมีป้ายชื่อของเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะด้วยเพื่อความสะดวกเมื่อมาพบเจ้าหน้าที่	1	1.30

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
7. ระยะเวลาที่มีจำกัด เนื่องจากในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องทำการตรวจสภาพมากกว่า 1 ราย ทำให้ไม่สามารถให้คำแนะนำได้ทุกประเด็น และผู้ประกอบการกลัวเนื่องจากเข้าใจว่าการเข้าตรวจของเจ้าหน้าที่จะทำให้ถูกประเมินภาษีเพิ่มเติม ควรสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ประกอบการ และสร้างความเข้าใจกรณีที่จะต้องถูกประเมินภาษีเพิ่ม ว่ามาจากความผิดอะไร	1	1.30
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ดี และกรุณาช่วยแนะนำข้อผิดพลาดจุดที่มีปัญหาทางบัญชี จะได้เช็คข้อมูลได้ตรงกัน ส่วนการสัมมนา อยากให้ตรงกับหัวข้อที่แจ้งให้มากกว่าเดิม	1	1.30
9. ควรยกเลิกหลักการประเมินภาษีบางอย่างที่ไม่สอดคล้องกับสภาพกิจการ	1	1.30
10. จัดให้ความรู้ กับกลุ่มอาชีพเดียวกัน ด้านภาษีอากรเป็นหลักสูตรการอบรม เพื่อความเข้าใจอันดี สะดวกกับเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และควรมีวารสารให้ผู้เสียภาษี ได้รับทราบข้อมูลการเสียภาษี ซึ่งอาจจะติดไปกับใบเดือนการชำระภาษีหรือให้เฉพาะบุคคลที่สนใจ	1	1.30
11. ผู้ประกอบการไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะใด ๆ	67	87.00
รวม	77	100

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาแสดงผลไว้ในตาราง 17 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ประกอบการด้านการตรวจสภาพกิจการโดยค่าสถิติ F-test พบว่าค่า P-value โดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่า P-value ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ทั้ง 3 ประเภทธุรกิจ ธุรกิจผลิต, ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง, ธุรกิจบริการ มีทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 เปรียบเทียบทัศนคติต่อการตรวจสอบกิจการ จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ

การตรวจสอบกิจการ	ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติแยกตามประเภทธุรกิจ			F – test (P – value)
	ธุรกิจประกอบ การผลิต	ธุรกิจค้าปลีก และค้าส่ง	ธุรกิจ การบริการ	
1. เจ้าหน้าที่แนะนำตัวและอธิบายถึง สาเหตุการเข้าตรวจสอบกิจการ	3.95 เห็นด้วย	4.14 เห็นด้วย	4.15 เห็นด้วย	0.690 (0.505)
2. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย และไม่ ก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อกิจการใน เวลาเข้าตรวจสอบกิจการ	3.95 เห็นด้วย	4.07 เห็นด้วย	4.11 เห็นด้วย	0.253 (0.777)
3. การเข้าตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ ทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการ	3.05 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	0.165 (0.848)
4. เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการ ดำเนินกิจการของท่านมากเกินไป	3.29 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	0.085 (0.918)
5. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ และข่มขู่ขณะ เข้าตรวจสอบกิจการ	2.33 ไม่เห็นด้วย	2.41 ไม่เห็นด้วย	2.44 ไม่เห็นด้วย	0.080 (0.923)
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการจัด ทำเอกสาร และชี้แจงหลังการตรวจ สภาพกิจการ	3.86 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย	3.93 เห็นด้วย	0.112 (0.894)
รวม	3.40 ปานกลาง	3.51 เห็นด้วย	3.53 เห็นด้วย	0.539 (0.585)

จากการศึกษาแสดงผลไว้ในตาราง 18 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ประกอบการด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีโดยค่าสถิติ F – test พบว่าค่า P – value โดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่า P – value ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 ประเภทธุรกิจ ธุรกิจผลิต, ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง, ธุรกิจบริการ มีทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีของกิจการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 เปรียบเทียบทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษี จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ

การวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษี	ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติแยกตามประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจประกอบ การผลิต	ธุรกิจค้าปลีก และค้าส่ง	ธุรกิจการ บริการ	F – test (P – value)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการเตรียมพร้อมสำหรับ ข้อมูลเอกสารการชำระภาษีของกิจการ ท่านเมื่อท่านมาพบเจ้าพนักงานตาม หนังสือเชิญพบ	3.90 เห็นด้วย	3.86 เห็นด้วย	4.04 เห็นด้วย	0.491 (0.614)
2. เมื่อเจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพื่อทำการ ตรวจสอบ ทำให้ท่านเกิดความไม่ สะดวกในการเตรียมเอกสารให้กับ เจ้าหน้าที่	3.38 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	0.269 (0.765)
รวม	3.64 เห็นด้วย	3.53 เห็นด้วย	3.69 เห็นด้วย	0.564 (0.571)

จากการศึกษาแสดงผลไว้ในตาราง 19 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ประกอบการด้านการเชิญพบโดยค่าสถิติ F – test พบว่าค่า P – value โดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่า P – value ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 ประเภทธุรกิจ ธุรกิจผลิต, ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง, ธุรกิจบริการ มีทัศนคติต่อการเชิญพบไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 เปรียบเทียบทัศนคติต่อการเชิญพบ จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ

การเชิญพบ	ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติแยกตามประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจประกอบ การผลิต	ธุรกิจค้าปลีก และค้าส่ง	ธุรกิจการ บริการ	F – test (P – value)
1. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่กำหนดใน หนังสือเชิญพบ เพื่อให้ท่านมาพบ เจ้าหน้าที่เหมาะสมเพียงพอ	3.43 ปานกลาง	3.62 เห็นด้วย	3.74 เห็นด้วย	1.151 (0.322)
2. เมื่อมีการเชิญพบผู้ประกอบการ สถานที่ ที่จัดเตรียมไว้มีความ เหมาะสมเพียงพอ ในการให้บริการ	3.05 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	0.944 (0.394)

ตาราง 19 (ต่อ)

การเชิญพบ	ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติแยกตามประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจประกอบ การผลิต	ธุรกิจค้าปลีก และค้าส่ง	ธุรกิจการ บริการ	F – test (P – value)
3. เมื่อท่านไม่สามารถมาพบเจ้าหน้าที่ ตามกำหนดเวลาในหนังสือเชิญพบ ท่านสามารถเลื่อนนัดกับเจ้าหน้าที่ได้	3.90 เห็นด้วย	4.07 เห็นด้วย	4.19 เห็นด้วย	1.019 (0.366)
4. เมื่อท่านมาพบเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ มี มนุษย์สัมพันธ์ และมีความเป็น กันเองต่อท่านในการให้คำแนะนำ ด้านภาษีอากร	3.95 เห็นด้วย	3.79 เห็นด้วย	4.07 เห็นด้วย	1.096 (0.340)
5. เมื่อมีการเชิญพบ เจ้าหน้าที่ที่มีความ ตรงต่อเวลาในการนัดพบ	3.86 เห็นด้วย	3.83 เห็นด้วย	4.04 เห็นด้วย	0.537 (0.587)
6. เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังคำชี้แจงจาก ท่าน และท่านสามารถให้ข้อมูล เหตุผลเพิ่มเติมกับเจ้าหน้าที่ได้	3.90 เห็นด้วย	3.76 เห็นด้วย	3.96 เห็นด้วย	0.394 (0.676)
7. เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการ ตรวจสอบภาษี	2.57 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	0.126 (0.882)
8. เมื่อมีการเชิญพบเจ้าหน้าที่ใช้เวลา ในการสอบถามข้อมูลในกิจการ มากเกินไป	3.10 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	0.056 (0.946)
รวม	3.47 ปานกลาง	3.53 เห็นด้วย	3.64 เห็นด้วย	0.956 (0.389)

จากการศึกษาแสดงผลไว้ในตาราง 20 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ประกอบการด้านการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแลการชำระภาษีโดยค่าสถิติ F – test พบว่าค่า P – value โดยใช้สัญญาณทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่า P – value ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 ประเภทธุรกิจ ธุรกิจผลิต, ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง, ธุรกิจบริการ มีทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแลการชำระภาษีไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 เปรียบเทียบทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ

การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการ ดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการ	ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติแยกตามประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจประกอบ การผลิต	ธุรกิจค้าปลีก และค้าส่ง	ธุรกิจการ บริการ	F – test (P – value)
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการแนะนำด้านภาษีอากร	3.71 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.19 เห็นด้วย	3.004 (0.056)
2. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมี ความเป็นกันเองต่อท่านในการให้คำ แนะนำด้านภาษีอากร	3.95 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย	4.11 เห็นด้วย	0.457 (0.635)
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง โดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน	3.90 เห็นด้วย	3.93 เห็นด้วย	3.93 เห็นด้วย	0.008 (0.992)
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำทาง ด้านภาษีอากรที่นำไปใช้ในการ ประกอบกิจการได้ดี	3.95 เห็นด้วย	4.07 เห็นด้วย	4.04 เห็นด้วย	0.199 (0.820)
5. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของ ท่าน และสนใจในการรับฟังความ คิดเห็นด้าน ภาษีอากรของท่าน	3.71 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย	3.81 เห็นด้วย	1.015 (0.367)
6. หากท่านมีปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยว กับเรื่องวิธีการปฏิบัติ ทางด้านภาษี อากร เจ้าหน้าที่จะแก้ปัญหาให้ท่าน ในเวลาอันรวดเร็ว	3.52 เห็นด้วย	3.79 เห็นด้วย	3.74 เห็นด้วย	0.895 (0.413)
7. เมื่อท่านมีปัญหาทางด้านภาษี ท่าน สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่กำกับ ดูแลกิจการของท่านได้ทันที	3.86 เห็นด้วย	3.72 เห็นด้วย	3.93 เห็นด้วย	0.350 (0.706)
รวม	3.80 เห็นด้วย	3.92 เห็นด้วย	3.96 เห็นด้วย	0.552 (0.578)

จากการศึกษาแสดงผลไว้ในตาราง 21 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ประกอบการด้านการประชาสัมพันธ์การประชุม สัมมนา โดยค่าสถิติ F – test พบว่าค่า P – value โดยใช้สัญญาณทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่า P – value ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมือง

เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 ประเภทธุรกิจ ธุรกิจผลิต, ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง, ธุรกิจบริการ มีทัศนคติการประชาสัมพันธ์การประชุม สัมมนาไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 เปรียบเทียบทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุม สัมมนา จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ

การประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา ที่กรมสรรพากรจัดขึ้น	ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติแยกตามประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจประกอบ การผลิต	ธุรกิจค้าปลีก และค้าส่ง	ธุรกิจการ บริการ	F – test (P – value)
1. เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสาร ให้ท่านทราบ เมื่อมีการจัดอบรม ประชุมสัมมนา เรื่องภาษีอากร	3.76 เห็นด้วย	3.69 เห็นด้วย	3.59 เห็นด้วย	0.245 (0.783)
2. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของกรมสรรพากรอำนวยความสะดวก รวดเร็วให้กับท่าน	3.76 เห็นด้วย	3.72 เห็นด้วย	3.81 เห็นด้วย	0.108 (0.898)
3. การจัดรายการทางสถานีวิทยุ อ.ส.ม.ท. ของสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ทำให้ ท่านได้รับความรู้เพิ่มขึ้น	3.67 เห็นด้วย	3.62 เห็นด้วย	3.48 ปานกลาง	0.246 (0.783)
4. โครงการใบกำกับภาษีมีรางวัล ทำให้ เกิดความยุ่งยากในการออกใบกำกับ ภาษีกับท่านเมื่อมีลูกค้าร้องขอ	2.62 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	1.223 (0.300)
รวม	3.45 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	0.037 (0.964)

จากการศึกษาแสดงผลไว้ในตาราง 22 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความร่วมมือของผู้ประกอบการ ด้านการชำระภาษีและระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยค่าสถิติ F – test พบว่าค่า P – value โดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าค่า P – value ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 ประเภทธุรกิจ ธุรกิจผลิต, ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง, ธุรกิจบริการ มีความร่วมมือต่อการชำระภาษีและระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีไม่แตกต่างกัน

แต่ถ้าดูในรายละเอียดแต่ละข้อความร่วมมือด้านเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจพบความผิดพลาดในการชำระภาษีอากรของกิจการ กิจการแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ ค่า P – value ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ประกอบการทั้ง 3 ประเภทธุรกิจ ธุรกิจผลิต,

ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง, ธุรกิจบริการ มีระดับความร่วมมือที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยธุรกิจให้บริการจะมีระดับความร่วมมือมากที่สุด

ตาราง 22 เปรียบเทียบระดับทัศนคติเกี่ยวกับความร่วมมือ จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ยและระดับความร่วมมือแยกตามประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจประกอบ การผลิต	ธุรกิจค้าปลีก และค้าส่ง	ธุรกิจการ บริการ	F – test (P – value)
1. ท่านให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้า ตรวจสอบสภาพกิจการ	3.81 มาก	3.66 มาก	3.81 มาก	0.462 (0.632)
2. เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ การประกอบกิจการ ท่านให้ ข้อมูล ที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่	3.90 มาก	3.86 มาก	4.19 มาก	1.557 (0.218)
3. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ท่านไป ตามกำหนดเวลานัดหมาย	3.90 มาก	3.83 มาก	4.04 มาก	0.536 (0.587)
4. เจ้าหน้าที่เรียกตรวจสอบเอกสารของ กิจการ ท่านนำมาส่งมอบตรงเวลา	3.67 มาก	3.72 มาก	3.89 มาก	0.501 (0.608)
5. กิจการของท่านจัดทำเอกสารครบถ้วน ถูกต้องตามประมวลรัษฎากร	3.95 มาก	3.97 มาก	3.96 มาก	0.002 (0.998)
6. กิจการของท่านชำระภาษีตรงตาม เวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร	4.19 มาก	4.10 มาก	4.30 มาก	0.574 (0.566)
7. เมื่อเจ้าหน้าที่แนะนำการจัดทำและ จัดเก็บเอกสารในกิจการ ท่านสนใจ และปฏิบัติตาม	4.29 มาก	4.21 มาก	4.37 มาก	0.592 (0.556)
8. กิจการของท่านชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการ ประกอบกิจการ	4.24 มาก	4.10 มาก	4.33 มาก	0.802 (0.452)
9. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิด พลาดในการชำระภาษีของกิจการ ท่านปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้องตามที่ เจ้าหน้าที่แนะนำ	4.10 มาก	4.10 มาก	4.52 มากที่สุด	3.887* (0.025)
รวม	4.00 มาก	3.95 มาก	4.16 มาก	1.292 (0.281)

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญ 0.05

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติค่า Chi-square พบว่า ทักษะคิดต่อการตรวจสอบสภาพกิจการของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 กลุ่มธุรกิจไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในธุรกิจการผลิต ($\chi^2 = 3.706, P = 0.054$) ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง ($\chi^2 = 0.202, P = 0.653$) และธุรกิจบริการ ($\chi^2 = 0.344, P = 0.557$) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการไม่ขึ้นอยู่กับทักษะคิดต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ (ตาราง 23)

ตาราง 23 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดต่อการตรวจสอบสภาพกิจการกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการ

การตรวจสอบสภาพกิจการ	ความร่วมมือของผู้ประกอบการ								
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจบริการ		
	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม
ปานกลาง	9 (42.86)	8 (38.10)	17 (80.95)	10 (34.48)	13 (44.83)	23 (79.31)	5 (18.52)	15 (55.56)	20 (74.07)
เห็นด้วย		4 (19.05)	4 (19.05)	2 (6.90)	4 (13.79)	6 (20.69)	1 (3.70)	6 (22.22)	7 (25.93)
รวม	9 (42.86)	12 (57.14)	21 (100.00)	12 (41.38)	17 (58.62)	29 (100.00)	6 (22.22)	21 (77.78)	27 (100.00)
	$\chi^2 = 3.706$ df=1 p=0.054			$\chi^2 = 0.202$ df=1 p=0.653			$\chi^2 = 0.344$ df=1 p=0.557		

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติค่า Chi-square พบว่า ทักษะคิดต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 กลุ่มธุรกิจไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในธุรกิจการผลิต ($\chi^2 = 0.583, P = 0.445$) ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง ($\chi^2 = 0.069, P = 0.793$) และธุรกิจบริการ ($\chi^2 = 1.852, P = 0.174$) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการไม่ขึ้นอยู่กับทักษะคิดต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษี (ตาราง 24)

ตาราง 24 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระเงินกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการแยกตามประเภทธุรกิจ

การวิเคราะห์ ข้อมูลการ ชำระภาษี	ความร่วมมือของผู้ประกอบการ								
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจการบริการ		
	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม
ปานกลาง	6 (28.57)	6 (28.57)	12 (57.14)	9 (31.03)	12 (41.38)	21 (72.41)	5 (18.52)	11 (40.74)	16 (59.26)
เห็นด้วย	3 (14.29)	6 (28.57)	9 (42.86)	3 (10.34)	5 (17.24)	8 (27.59)	1 (3.70)	10 (37.04)	11 (40.74)
รวม	9 (42.86)	12 (57.14)	21 (100.00)	12 (41.38)	17 (58.62)	29 (100.00)	6 (22.22)	21 (77.78)	27 (100.00)
	$\chi^2 = 0.583$	df=1	p=0.445	$\chi^2 = 0.069$	df=1	p=0.793	$\chi^2 = 1.852$	df=1	p=0.174

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติค่า Chi-square พบว่า ทัศนคติต่อการเชิญพบของผู้ให้ข้อมูล ทั้ง 3 กลุ่มธุรกิจ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในธุรกิจการผลิต ($\chi^2 = 1.400, P = 0.237$) ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง ($\chi^2 = 2.876, P = 0.090$) และธุรกิจการบริการ ($\chi^2 = 1.373, P = 0.241$) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการไม่ขึ้นอยู่กับ ทัศนคติต่อการเชิญพบ (ตาราง 25)

ตาราง 25 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการเชิญพบกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการ
แยกตามประเภทธุรกิจ

การเชิญพบ	ความร่วมมือของผู้ประกอบการ								
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจบริการ		
	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม
ปานกลาง	8 (38.10)	8 (38.10)	16 (76.19)	10 (34.48)	9 (31.03)	19 (65.52)	5 (18.52)	12 (44.44)	17 (62.96)
เห็นด้วย	1 (4.76)	4 (19.05)	5 (23.81)	2 (6.90)	8 (27.59)	10 (34.48)	1 (3.70)	9 (33.33)	10 (37.04)
รวม	9 (42.86)	12 (57.14)	21 (100.00)	12 (41.38)	17 (58.62)	29 (100.00)	6 (22.22)	21 (77.78)	27 (100.00)
	$\chi^2 = 1.400$	df=1	p=0.237	$\chi^2 = 2.876$	df=1	p=0.090	$\chi^2 = 1.373$	df=1	p=0.241

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติค่า Chi-square พบว่า ทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแลการชำระภาษีของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 กลุ่มธุรกิจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในธุรกิจการผลิต ($\chi^2 = 5.452^*$, $P = 0.020$) ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง ($\chi^2 = 7.477^{**}$, $P = 0.006$) และธุรกิจบริการ ($\chi^2 = 3.857^*$, $P = 0.050$) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในธุรกิจการผลิต ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง และธุรกิจบริการขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแลการชำระภาษี (ตาราง 26)

ตาราง 26 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการแยกตามประเภทธุรกิจ

การให้คำ ปรึกษา	ความร่วมมือของผู้ประกอบการ								
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจบริการ		
	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม
ปานกลาง	6 (28.57)	2 (9.52)	8 (38.10)	6 (20.69)	1 (3.45)	7 (24.14)	4 (14.81)	5 (18.52)	9 (33.33)
เห็นด้วย	3 (14.29)	10 (47.62)	13 (61.90)	6 (20.69)	16 (55.17)	22 (75.86)	2 (7.41)	16 (59.26)	18 (66.67)
รวม	9 (42.86)	12 (57.14)	21 (100.00)	12 (41.38)	17 (58.62)	29 (100.00)	6 (22.22)	21 (77.78)	27 (100.00)
	$\chi^2 = 5.452^*$ df=1 p=0.020			$\chi^2 = 7.477^{**}$ df=1 p=0.006			$\chi^2 = 3.857^*$ df=1 p=0.050		

หมายเหตุ: * ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
 ** ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติค่า Chi-square พบว่า ทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้นของผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง ($\chi^2 = 8.593^*$, $P = 0.014$) สำหรับทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้นของผู้ให้ข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในธุรกิจการผลิต ($\chi^2 = 4.667$, $P = 0.097$) และธุรกิจบริการ ($\chi^2 = 2.507$, $P = 0.285$) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่งขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้น (ตาราง 27)

ตาราง 27 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนาที่กรมสรรพากร
จัดขึ้นกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการแยกตามประเภทธุรกิจ

การประชาสัมพันธ์	ความร่วมมือของผู้ประกอบการ								
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจการบริการ		
	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม
ไม่เห็นด้วย	1 (4.76)		1 (4.76)	1 (3.45)		1 (3.45)		2 (7.41)	2 (7.41)
ปานกลาง	6 (28.57)	4 (19.05)	10 (47.62)	11 (37.93)	9 (31.03)	20 (68.97)	5 (18.52)	10 (37.04)	15 (55.56)
เห็นด้วย	2 (9.52)	8 (38.10)	10 (47.62)		8 (27.59)	8 (27.59)	1 (3.70)	9 (33.33)	10 (37.04)
รวม	9 (42.86)	12 (57.14)	21 (100.00)	12 (41.38)	17 (58.62)	29 (100.00)	6 (22.22)	21 (77.78)	27 (100.00)
	$\chi^2 = 4.667$ df=2 p=0.097			$\chi^2 = 8.593^*$ df=2 p=0.014			$\chi^2 = 2.507$ df=2 p=0.285		

หมายเหตุ: * ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติค่า Chi-square โดยแยกพิจารณาตามรายชื่อของความร่วมมือผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการที่มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง

1. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการ กิจการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ ($\chi^2 = 5.147$, P-value = 0.023)

สำหรับทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการธุรกิจการผลิต ในเรื่อง

1. การให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ
2. การให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูล
3. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้

4. เมื่อเรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ นำมาส่งมอบตรงเวลา
5. กิจการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร
6. ชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร
7. ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ
8. การชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติค่า Chi-square โดยแยกพิจารณาตามรายชื่อของความร่วมมือผลการศึกษาพบว่า ทศนคติต่อการตรวจสอบ กิจการไม่มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของผู้ประกอบการธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง และธุรกิจบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง

1. การให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ
2. การให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูล
3. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้
4. เมื่อเรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ นำมาส่งมอบตรงเวลา
5. กิจการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร
6. ชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร
7. ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ
8. การชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ
9. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการ กิจการ

ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ (ตาราง 28 และตารางภาคผนวก 1 - 9)

ตาราง 28 ค่าสถิติความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในแต่ละด้าน

ความร่วมมือ	ทัศนคติต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ		
	ธุรกิจการผลิต	ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง	ธุรกิจบริการ
1. การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบกิจการ	$\chi^2 = 1.544$ df = 2 P-value = 0.462	$\chi^2 = 0.560$ df = 2 P-value = 0.756	$\chi^2 = 0.005$ df = 1 P-value = 0.943
2. เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการ ให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่	$\chi^2 = 0.004$ df = 1 P-value = 0.950	$\chi^2 = 0.275$ df = 2 P-value = 0.871	$\chi^2 = 1.643$ df = 1 P-value = 0.200
3. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ไปตามกำหนดเวลานัดหมาย	$\chi^2 = 1.976$ df = 1 P-value = 0.160	$\chi^2 = 1.905$ df = 1 P-value = 0.168	$\chi^2 = 0.034$ df = 1 P-value = 0.853
4. เจ้าหน้าที่เรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการนำมาส่งมอบตรงเวลา	$\chi^2 = 0.475$ df = 2 P-value = 0.789	$\chi^2 = 5.340$ df = 2 P-value = 0.069	$\chi^2 = 0.096$ df = 1 P-value = 0.756
5. กิจการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร	$\chi^2 = 1.976$ df = 1 P-value = 0.160	$\chi^2 = 0.376$ df = 2 P-value = 0.829	$\chi^2 = 0.530$ df = 2 P-value = 0.767
6. กิจการชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนดตามประมวลรัษฎากร	$\chi^2 = 0.824$ df = 1 P-value = 0.364	$\chi^2 = 0.873$ df = 1 P-value = 0.350	$\chi^2 = 1.181$ df = 2 P-value = 0.554
7. เมื่อเจ้าหน้าที่แนะนำการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ สนใจและปฏิบัติตาม	$\chi^2 = 0.247$ df = 1 P-value = 0.619	$\chi^2 = 0.560$ df = 1 P-value = 0.454	$\chi^2 = 0.363$ df = 1 P-value = 0.547
8. กิจการชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ	$\chi^2 = 0.824$ df = 1 P-value = 0.364	$\chi^2 = 0.002$ df = 1 P-value = 0.967	$\chi^2 = 2.917$ df = 1 P-value = 0.088
9. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการท่านปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ	$\chi^2 = 5.147$ df = 1 P-value = 0.023	$\chi^2 = 0.873$ df = 1 P-value = 0.350	$\chi^2 = 0.363$ df = 1 P-value = 0.547

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติค่า Chi-square โดยแยกพิจารณาตามรายชื่อของความร่วมมือผลการศึกษาพบว่า ทศนคติต่อการวิเคราะห์ ข้อมูลการชำระภาษีไม่มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของผู้ประกอบการทั้ง 3 ประเภทธุรกิจ ธุรกิจการผลิต ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง และธุรกิจบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง

1. การให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ
2. การให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูล
3. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้
4. เมื่อเรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ นำมาส่งมอบตรงเวลา
5. กิจการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร
6. ชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร
7. ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ
8. การชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ
9. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการ กิจการปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ (ตาราง 29 และตารางภาคผนวก 10 – 18)

ตาราง 29 ค่าสถิติความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในแต่ละด้าน

ความร่วมมือ	ทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษี		
	ธุรกิจการผลิต	ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง	ธุรกิจบริการ
1. การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ	$\chi^2 = 1.859$ df = 2 P-value = 0.395	$\chi^2 = 5.639$ df = 2 P-value = 0.060	$\chi^2 = 0.049$ df = 1 P-value = 0.824
2. เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการ ให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่	$\chi^2 = 0.788$ df = 1 P-value = 0.375	$\chi^2 = 0.662$ df = 2 P-value = 0.718	$\chi^2 = 0.482$ df = 1 P-value = 0.488
3. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ไปตามกำหนดเวลานัดหมาย	$\chi^2 = 0.311$ df = 1 P-value = 0.577	$\chi^2 = 1.222$ df = 1 P-value = 0.269	$\chi^2 = 0.580$ df = 1 P-value = 0.446

ตาราง 29 (ต่อ)

ความร่วมมือ	ทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษี		
	ธุรกิจการผลิต	ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง	ธุรกิจบริการ
4. เจ้าหน้าที่เรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ นำมาส่งมอบตรงเวลา	$\chi^2 = 4.308$ df = 2 P-value = 0.116	$\chi^2 = 5.014$ df = 2 P-value = 0.082	$\chi^2 = 0.307$ df = 1 P-value = 0.580
5. กิจการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร	$\chi^2 = 0.311$ df = 1 P-value = 0.577	$\chi^2 = 0.936$ df = 2 P-value = 0.626	$\chi^2 = 0.974$ df = 2 P-value = 0.614
6. กิจการชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนดตามประมวลรัษฎากร	$\chi^2 = 2.625$ df = 1 P-value = 0.105	$\chi^2 = 1.275$ df = 1 P-value = 0.259	$\chi^2 = 3.701$ df = 2 P-value = 0.157
7. เมื่อเจ้าหน้าที่แนะนำการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ สนใจและปฏิบัติตาม	$\chi^2 = 0.788$ df = 1 P-value = 0.375	$\chi^2 = 0.818$ df = 1 P-value = 0.366	$\chi^2 = 0.714$ df = 1 P-value = 0.398
8. กิจการชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ	$\chi^2 = 2.625$ df = 1 P-value = 0.105	$\chi^2 = 2.302$ df = 1 P-value = 0.129	$\chi^2 = 0.077$ df = 1 P-value = 0.782
9. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการท่านปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ	$\chi^2 = 0.810$ df = 1 P-value = 0.368	$\chi^2 = 1.275$ df = 1 P-value = 0.259	$\chi^2 = 1.510$ df = 1 P-value = 0.219

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติค่า Chi-square โดยแยกพิจารณาตามรายชื่อของความร่วมมือผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติต่อการเชิญพบไม่มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตและธุรกิจบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง

1. การให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ
2. การให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูล
3. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้
4. เมื่อเรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ นำมาส่งมอบตรงเวลา
5. กิจการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร

6. ชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร
7. ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ
8. การชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ
9. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการ กิจการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติค่า Chi-square โดยแยกพิจารณาตามรายชื่อของความร่วมมือผลการศึกษาพบว่า ทศนคติต่อการเชิญพบที่มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกและค้าส่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง

1. การให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ ($\chi^2 = 7.514$, P-value = 0.023)
2. การให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูล ($\chi^2 = 8.033$, P-value = 0.018)

สำหรับทศนคติต่อการเชิญพบไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง ในเรื่อง

1. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้
2. เมื่อเรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ นำมาส่งมอบตรงเวลา
3. กิจการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร
4. ชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร
5. ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ
6. การชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ
7. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการ กิจการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ (ตาราง 30 และตารางภาคผนวก 19 – 27)

ตาราง 30 ค่าสถิติความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการเชิญพบกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในแต่ละด้าน

ความร่วมมือ	ทัศนคติต่อการเชิญพบ		
	ธุรกิจการผลิต	ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง	ธุรกิจการบริการ
1. การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ	$\chi^2 = 0.328$ df = 2 P-value = 0.849	$\chi^2 = 7.514$ df = 2 P-value = 0.023	$\chi^2 = 0.706$ df = 1 P-value = 0.401
2. เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการ ให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่	$\chi^2 = 0.948$ df = 1 P-value = 0.330	$\chi^2 = 8.033$ df = 2 P-value = 0.018	$\chi^2 = 0.292$ df = 1 P-value = 0.589
3. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ไปตามกำหนดเวลานัดหมาย	$\chi^2 = 2.625$ df = 1 P-value = 0.105	$\chi^2 = 2.876$ df = 1 P-value = 0.090	$\chi^2 = 0.290$ df = 1 P-value = 0.590
4. เจ้าหน้าที่เรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ นำมาส่งมอบตรงเวลา	$\chi^2 = 1.010$ df = 2 P-value = 0.604	$\chi^2 = 1.117$ df = 2 P-value = 0.572	$\chi^2 = 1.271$ df = 1 P-value = 0.260
5. กิจการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร	$\chi^2 = 0.236$ df = 1 P-value = 0.627	$\chi^2 = 5.460$ df = 2 P-value = 0.065	$\chi^2 = 5.559$ df = 2 P-value = 0.062
6. กิจการชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนดตามประมวลรัษฎากร	$\chi^2 = 1.094$ df = 1 P-value = 0.296	$\chi^2 = 0.002$ df = 1 P-value = 0.965	$\chi^2 = 1.985$ df = 2 P-value = 0.371
7. เมื่อเจ้าหน้าที่แนะนำการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ สนใจและปฏิบัติตาม	$\chi^2 = 0.328$ df = 1 P-value = 0.567	$\chi^2 = 0.229$ df = 1 P-value = 0.632	$\chi^2 = 0.611$ df = 1 P-value = 0.434
8. กิจการชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ	$\chi^2 = 1.094$ df = 1 P-value = 0.296	$\chi^2 = 0.561$ df = 1 P-value = 0.454	$\chi^2 = 0.020$ df = 1 P-value = 0.888
9. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการท่านปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ	$\chi^2 = 0.175$ df = 1 P-value = 0.676	$\chi^2 = 0.002$ df = 1 P-value = 0.965	$\chi^2 = 0.611$ df = 1 P-value = 0.434

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติค่า Chi-square โดยแยกพิจารณาตามรายชื่อของความร่วมมือผลการศึกษพบว่า ทศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรที่มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง

1. ชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร ($\chi^2 = 5.688$, P-value = 0.017)
2. การชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ ($\chi^2 = 5.688$, P-value = 0.017)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติค่า Chi-square โดยแยกพิจารณาตามรายชื่อของความร่วมมือผลการศึกษพบว่า ทศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรไม่มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง

1. การให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ
2. การให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูล
3. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้
4. เมื่อเรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ นำมาส่งมอบตรงเวลา
5. กิจการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร
6. ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ
7. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการ กิจการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติค่า Chi-square โดยแยกพิจารณาตามรายชื่อของความร่วมมือผลการศึกษพบว่า ทศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรที่มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกและค้าส่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง

1. การให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ ($\chi^2 = 7.952$, P-value = 0.019)
2. การให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูล ($\chi^2 = 7.092$, P-value = 0.029)
3. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ ($\chi^2 = 7.477$, P-value = 0.006)

4. กิจการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร ($\chi^2 = 7.570$, P-value = 0.023)

5. การชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ ($\chi^2 = 4.243$, P-value = 0.039)

สำหรับทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง ในเรื่อง

1. เมื่อเรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ นำมาส่งมอบตรงเวลา
2. ชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร
3. ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ
4. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการ กิจการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติค่า Chi-square โดยแยกพิจารณาตามรายชื่อของความร่วมมือผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรที่มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของผู้ประกอบการธุรกิจบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง

1. การให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ ($\chi^2 = 4.352$, P-value = 0.037)

สำหรับทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง ในเรื่อง

1. การให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูล
2. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้
3. เมื่อเรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ นำมาส่งมอบตรงเวลา
4. กิจการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร
5. ชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร
6. ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ
7. การชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ
8. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการ กิจการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ (ตาราง 31 และตารางภาคผนวก 28 – 36)

ตาราง 31 ค่าสถิติความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาและดูแลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในแต่ละด้าน

ความร่วมมือ	ทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร		
	ธุรกิจการผลิต	ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง	ธุรกิจบริการ
1. การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ	$\chi^2 = 2.183$ df = 2 P-value = 0.336	$\chi^2 = 7.952$ df = 2 P-value = 0.019	$\chi^2 = 4.352$ df = 1 P-value = 0.037
2. เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการ ให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่	$\chi^2 = 0.010$ df = 1 P-value = 0.920	$\chi^2 = 7.092$ df = 2 P-value = 0.029	$\chi^2 = 3.668$ df = 1 P-value = 0.055
3. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ไปตามกำหนดเวลานัดหมาย	$\chi^2 = 2.908$ df = 1 P-value = 0.088	$\chi^2 = 7.477$ df = 1 P-value = 0.006	$\chi^2 = 0.096$ df = 1 P-value = 0.756
4. เจ้าหน้าที่เรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการนำมาส่งมอบตรงเวลา	$\chi^2 = 1.988$ df = 2 P-value = 0.370	$\chi^2 = 4.469$ df = 2 P-value = 0.107	$\chi^2 = 0.750$ df = 1 P-value = 0.386
5. กิจการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร	$\chi^2 = 2.908$ df = 1 P-value = 0.088	$\chi^2 = 7.570$ df = 2 P-value = 0.023	$\chi^2 = 2.100$ df = 2 P-value = 0.350
6. กิจการชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนดตามประมวลรัษฎากร	$\chi^2 = 5.688$ df = 1 P-value = 0.017	$\chi^2 = 3.305$ df = 1 P-value = 0.069	$\chi^2 = 0.750$ df = 2 P-value = 0.687
7. เมื่อเจ้าหน้าที่แนะนำการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ สนใจและปฏิบัติตาม	$\chi^2 = 1.706$ df = 1 P-value = 0.191	$\chi^2 = 0.785$ df = 1 P-value = 0.376	$\chi^2 = 2.077$ df = 1 P-value = 0.150
8. กิจการชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ	$\chi^2 = 5.688$ df = 1 P-value = 0.017	$\chi^2 = 4.243$ df = 1 P-value = 0.039	$\chi^2 = 1.688$ df = 1 P-value = 0.194
9. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการท่านปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ	$\chi^2 = 2.154$ df = 1 P-value = 0.142	$\chi^2 = 3.305$ df = 1 P-value = 0.069	$\chi^2 = 0.519$ df = 1 P-value = 0.471

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติค่า Chi-square โดยแยกพิจารณาตามรายชื่อของความร่วมมือผลการศึกษาพบว่า ทักษะคิดต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนาที่มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของผู้ประกอบการธุรกิจผลิต และธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง

1. การให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ ($\chi^2 = 22.312$, P-value = 0.000) และ ($\chi^2 = 30.510$, P-value = 0.000) ตามลำดับ

สำหรับทักษะคิดต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนาไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการ ธุรกิจผลิต และธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง ในเรื่อง

1. การให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูล
2. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้
3. เมื่อเรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ นำมาส่งมอบตรงเวลา
4. กิจการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร
5. ชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร
6. ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ
7. การชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ
8. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการ กิจการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติค่า Chi-square โดยแยกพิจารณาตามรายชื่อของความร่วมมือผลการศึกษาพบว่า ทักษะคิดต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง

1. การให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ
2. การให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูล
3. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้
4. เมื่อเรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ นำมาส่งมอบตรงเวลา
5. กิจการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร
6. ชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร
7. ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ
8. การชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ
9. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการ กิจการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ (ตาราง 32 และตารางภาคผนวก 37 – 45)

ตาราง 32 ค่าสถิติความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา
กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการในแต่ละด้าน

ความร่วมมือ	ทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา		
	ธุรกิจการผลิต	ธุรกิจการค้าปลีก และค้าส่ง	ธุรกิจบริการ
1. การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ	$\chi^2 = 22.312$ df = 4 P-value = 0.000	$\chi^2 = 30.510$ df = 4 P-value = 0.000	$\chi^2 = 4.778$ df = 2 P-value = 0.092
2. เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการ ให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่	$\chi^2 = 3.360$ df = 2 P-value = 0.186	$\chi^2 = 7.428$ df = 4 P-value = 0.115	$\chi^2 = 0.851$ df = 2 P-value = 0.653
3. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ไปตามกำหนดเวลานัดหมาย	$\chi^2 = 2.870$ df = 2 P-value = 0.238	$\chi^2 = 4.780$ df = 2 P-value = 0.092	$\chi^2 = 3.568$ df = 2 P-value = 0.168
4. เจ้าหน้าที่เรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการนำมาส่งมอบตรงเวลา	$\chi^2 = 1.846$ df = 4 P-value = 0.764	$\chi^2 = 2.357$ df = 4 P-value = 0.670	$\chi^2 = 1.350$ df = 2 P-value = 0.509
5. กิจการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร	$\chi^2 = 4.340$ df = 2 P-value = 0.114	$\chi^2 = 4.152$ df = 4 P-value = 0.386	$\chi^2 = 2.505$ df = 4 P-value = 0.644
6. กิจการชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนดตามประมวลรัษฎากร	$\chi^2 = 0.583$ df = 2 P-value = 0.747	$\chi^2 = 1.506$ df = 2 P-value = 0.471	$\chi^2 = 1.088$ df = 4 P-value = 0.896
7. เมื่อเจ้าหน้าที่แนะนำการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ สนใจและปฏิบัติตาม	$\chi^2 = 1.155$ df = 2 P-value = 0.561	$\chi^2 = 0.967$ df = 2 P-value = 0.617	$\chi^2 = 0.831$ df = 2 P-value = 0.660
8. กิจการชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ	$\chi^2 = 0.583$ df = 2 P-value = 0.747	$\chi^2 = 2.719$ df = 2 P-value = 0.257	$\chi^2 = 0.338$ df = 2 P-value = 0.845
9. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการท่านปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ	$\chi^2 = 3.850$ df = 2 P-value = 0.146	$\chi^2 = 1.506$ df = 2 P-value = 0.471	$\chi^2 = 1.765$ df = 2 P-value = 0.414

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายผู้ประกอบการ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาถึงระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการชำระภาษีและระบบกำกับดูแล ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่อยู่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

สรุปผลการวิจัย

จากการปรับเปลี่ยนนโยบายของกรมสรรพากรจากการตรวจสอบภาษี มาเป็นลักษณะของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายตัวผู้ประกอบการดังกล่าว กรมสรรพากรมุ่งหวังว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการตรวจสอบภาษีอากร และการแนะนำการเสียภาษีอย่างถูกต้องซึ่งเป็นการสร้างความรู้สึที่ดีต่อผู้ประกอบการกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อให้สามารถทราบถึงนโยบายของกรมสรรพากรเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของ ผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายผู้ประกอบการ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นส่วนของ การตรวจสอบภาพกิจการ การวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษี การเชิญพบ การให้คำแนะนำให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการ การประชาสัมพันธ์ การประชุมสัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้น ความร่วมมือของผู้ประกอบการ และความคิดเห็นด้านปัญหา อุปสรรคที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ซึ่งในการศึกษาประเด็นดังกล่าวจะเป็นการเกี่ยวข้องกับ ทักษะคิดของผู้ประกอบการได้โดยตรง โดยผลของการศึกษาดังกล่าวสามารถทำให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ประกอบการต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี เพื่อที่จะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาวิธีการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดระหว่างผู้ประกอบการกับทีมกำกับ ดูแลผู้เสียภาษี ให้เป็นที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ทำโดยใช้แบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบตามสะดวกจากผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล และจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 77 ราย และนำข้อมูลที่รวบรวมได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ และน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) และทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของผู้ประกอบการทั้ง 3 กลุ่มประเภทธุรกิจโดยใช้ค่าสถิติ F – test ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดของกรมสรรพากรกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการโดยใช้ค่าสถิติ Chi – Square ณ ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลกิจการของผู้ประกอบการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.40 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.90 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.30 และเป็นกรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 53.20 สำหรับข้อมูลในส่วนของกิจการ พบว่าผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุดประกอบกิจการประเภท ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง คิดเป็นร้อยละ 37.66 และมีระยะเวลาเปิดดำเนินการอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.00 ดำเนินธุรกิจในรูปแบบของบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 46.80 มีจำนวนพนักงานทั้งหมดในกิจการ ต่ำกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ 44.15 และมีลักษณะของการจัดทำบัญชีโดยจ้างสำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำบัญชี คิดเป็นร้อยละ 54.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,000.00 – 500,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.17

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีกับผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

กิจการของผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับการตรวจสภาพกิจการ เคยได้รับการวิเคราะห์ ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษี และเคยได้รับหนังสือเชิญพบจากเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ทั้ง 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 และ ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการชำระภาษีอากรกับเจ้าหน้าที่

ในทีมกำกับดูแลผู้เสียหายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.51 และเคยได้รับการประชาสัมพันธ์การประชุม สัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียหายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.61

ส่วนที่ 3 ทักษะของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายตัวผู้ประกอบการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนย่อย ดังนี้

- 3.1 ระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการตรวจสภาพกิจการ
- 3.2 ระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษี
- 3.3 ระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการเชิญพบ
- 3.4 ระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร
- 3.5 ระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้น

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อระบบกำกับดูแลโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วย ในด้านการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.90) รองลงมาคือด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษี มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.62) รองลงมาคือด้านการเชิญพบ มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.55) ส่วนด้านการตรวจสภาพกิจการกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการในระดับปานกลาง มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.49) รองลงมาคือด้านการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.46)

ทัศนคติต่อระบบกำกับดูแลด้านการตรวจสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเรื่องเจ้าหน้าที่แนะนำตัวและอธิบายถึงสาเหตุการเข้าตรวจสภาพกิจการ มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (4.09) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย และไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อกิจการในเวลาเข้าตรวจสภาพกิจการ มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (4.05) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำเอกสาร และชี้แจงหลังการตรวจสภาพกิจการ มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.92) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางในเรื่องการเข้าตรวจสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการโดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.32) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของท่านมากเกินไป โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.41) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี

ความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยในเรื่องเจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ และข่มขู่ขณะเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (2.40)

ทัศนคติต่อระบบกำกับดูแลด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเรื่องเจ้าหน้าที่มีการเตรียมพร้อมสำหรับข้อมูลเอกสารการชำระภาษีของกิจการท่านเมื่อท่านมาพบเจ้าพนักงานตามหนังสือเชิญพบ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.94) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางในเรื่องเมื่อเจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพื่อทำการตรวจสอบ ทำให้ท่านเกิดความไม่สะดวกในการเตรียมเอกสารให้กับเจ้าหน้าที่ที่มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.30)

ทัศนคติต่อระบบกำกับดูแลด้านการเชิญพบของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเรื่องเมื่อไม่สามารถมาพบเจ้าหน้าที่ตามกำหนดเวลาในหนังสือเชิญพบสามารถเลื่อนนัดกับเจ้าหน้าที่ได้ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (4.06) รองลงมาคือ เมื่อมาพบเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความเป็นกันเองต่อท่านในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.94) เมื่อมีการเชิญพบ เจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลาในการนัดพบ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.91) เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังคำชี้แจงจากท่านและท่านสามารถให้ข้อมูลเหตุผลเพิ่มเติมกับเจ้าหน้าที่ได้ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.87) ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่กำหนดในหนังสือเชิญพบ เพื่อให้ท่านมาพบเจ้าหน้าที่เหมาะสมเพียงพอ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.61) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางในเรื่องเมื่อมีการเชิญพบผู้ประกอบการ สถานที่ ที่จัดเตรียมไว้มีความเหมาะสมเพียงพอ ในการให้บริการ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.25) รองลงมาเมื่อมีการเชิญพบเจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการสอบถามข้อมูลในกิจการมากเกินไป โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.10) เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการตรวจสอบภาษี โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (2.66)

ทัศนคติต่อระบบกำกับดูแลด้านการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำทางด้านภาษีอากรที่นำไปใช้ในการประกอบกิจการได้ดี โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (4.03) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเองต่อท่านในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (4.01) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการแนะนำด้านภาษีอากร โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.99) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องโดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.92) เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่าน และสนใจในการรับฟังความคิดเห็นด้าน ภาษีอากรของท่าน โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย

เท่ากับ (3.84) เมื่อท่านมีปัญหาทางด้านภาษี ท่านสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล กิจกรรมของท่านได้ทันที โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.83) หากท่านมีปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับเรื่อง วิธีการปฏิบัติ ทางด้านภาษีอากร เจ้าหน้าที่จะแก้ปัญหาให้ท่านในเวลาอันรวดเร็ว โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.70)

ทัศนคติต่อระบบกำกับดูแลด้านการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนาที่กรมสรรพากร จัดขึ้นซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเรื่องระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรอำนวยความสะดวกเร็วให้กับท่าน โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.77) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสารให้ท่านทราบเมื่อมีการจัดอบรม ประชุมสัมมนาเรื่องภาษีอากร โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.68) การจัดรายการทางสถานีวิทยุ อ.ส.ม.ท.ของสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ทำให้ท่านได้รับความรู้เพิ่มขึ้น โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.58) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางในเรื่อง โครงการใบกำกับภาษีมีรางวัล ทำให้เกิดความยุ่งยากในการออกใบกำกับภาษีกับท่านเมื่อมีลูกค้าร้องขอ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (2.81)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความร่วมมือของผู้ประกอบการต่อการชำระภาษีและระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิดเป็นรายตัวผู้ประกอบการ

ระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความร่วมมือโดยภาพรวมในระดับร่วมมือมาก โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (4.04) มีกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับร่วมมือมากในเรื่อง เมื่อเจ้าหน้าที่แนะนำการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการก็สนใจและปฏิบัติตาม โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (4.29) รองลงมาคือเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการ ท่านปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (4.25) กิจการชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (4.22) ผู้ประกอบการชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (4.19) เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการ ได้ให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.99) การจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.96) เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบผู้ประกอบการไปตามกำหนดเวลานัดหมาย โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.92) เจ้าหน้าที่เรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ ผู้ประกอบการได้นำมาส่งมอบตรงเวลา โดยมี

คะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.77) การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.75)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นด้านปัญหา อุปสรรค ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายตัวผู้ประกอบการ

ระดับปัญหา อุปสรรค ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายตัวผู้ประกอบการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับปัญหาโดยภาพรวมในระดับปัญหาน้อย โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (2.85) ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับปัญหาน้อยในเรื่อง ปัญหาด้านสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (3.43) รองลงมาคือปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติงานยุ่งยากซับซ้อน โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (2.99) ปัญหาด้านความยุ่งยากและรบกวนเวลาทำงาน ขณะเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (2.96) ปัญหาด้านการติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่เมื่อท่านต้องการสอบถามข้อมูลทางด้านภาษี และปัญหาด้านการแจ้งข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประชุมสัมมนา โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (2.94) เท่ากัน ปัญหาด้านการรับฟังคำชี้แจงของผู้ประกอบการ เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจพบข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการชำระภาษี โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (2.90) ปัญหาด้านความไม่ตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่เมื่อมาพบตามเวลานัดหมายในหนังสือเชิญพบ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (2.75) ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่กับผู้ประกอบการ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (2.74) ปัญหาด้านความรู้ความสามารถ และความเชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (2.73) และปัญหาด้านความซื่อสัตย์ การให้เป็นธรรม และความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (2.68) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับปัญหาน้อยที่สุดในเรื่อง ปัญหาด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ (2.36)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีข้อเสนอแนะ ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ขอให้มีความซื่อสัตย์ต่อผู้ประกอบการ และขอตรงให้มากที่สุดในการเสียภาษีขอให้มีความรวดเร็วกว่านี้

2. ควรแนะนำกิจการที่เป็นธุรกิจใหม่ ข้อกฎหมายที่มีอยู่ไม่สามารถตอบปัญหาของกิจการได้ ทำให้กิจการประสบปัญหาทางภาษีและจัดทำบัญชีไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
3. ปัจจุบันนี้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดีอยู่แล้ว ขอให้รักษาเช่นนี้ไว้ตลอดไป
4. กรณีนัดวัน เวลา สถานที่ ก่อนเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ เพราะถ้าตรงกับวันหยุดจะทำให้เจ้าหน้าที่เสียเวลาในการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ
5. อยากให้เจ้าหน้าที่ออกตรวจดูร้านค้าต่าง ๆ ที่ไม่มีชื่อร้าน พวกร้านค้าปลีก - ส่ง ซึ่งเข้าเกณฑ์ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่มแต่ไม่ได้เสียภาษี และมีการออกใบเสร็จรับเงินไม่ถูกต้องทำให้รัฐบาลขาดรายได้
6. เจ้าหน้าที่เจรจาสุภาพ มารยาทเรียบร้อย ต้อนรับด้วยความยินดี แต่การพบกับเจ้าหน้าที่สถานที่ลับแคบ และควรมีป้ายชื่อของเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะด้วยเพื่อความสะดวกเมื่อมาพบเจ้าหน้าที่
7. ระยะเวลาบีบจำกัด เนื่องจากในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องทำการตรวจสอบมากกว่า 1 ราย ทำให้ไม่สามารถให้คำแนะนำได้ทุกประเด็น และผู้ประกอบการกลัวเนื่องจากเข้าใจว่าการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่จะทำให้ถูกประเมินภาษีเพิ่มเติม ควรสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ประกอบการ และสร้างความเข้าใจกรณีที่จะต้องถูกประเมินภาษีเพิ่ม ว่ามาจากความผิดอะไร
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ดี และกรุณาช่วยแนะนำข้อผิดพลาด จุดที่มีปัญหาทางบัญชี จะได้เช็คข้อมูลได้ตรงกัน ส่วนการสัมมนา อยากให้ตรงกับหัวข้อที่แจ้งให้มากกว่าเดิม
9. ควรยกเลิกหลักการประเมินภาษีบางอย่างที่ไม่สอดคล้องกับสภาพกิจการ
10. จัดให้ความรู้ กับกลุ่มอาชีพเดียวกัน ด้านภาษีอากรเป็นหลักสูตรการอบรมเพื่อความเข้าใจอันดี สะดวกกับเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และควรมีวารสารให้ผู้เสียภาษี ได้รับทราบข้อมูลการเสียภาษี ซึ่งอาจจะติดไปกับใบเตือนการชำระภาษีหรือให้เฉพาะบุคคลที่สนใจ

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

ในด้านทัศนคติของผู้ประกอบการทั้ง 3 กลุ่มธุรกิจ ธุรกิจผลิต ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง ธุรกิจบริการ เรื่องของทัศนคติต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ในด้านความร่วมมือของผู้ประกอบการทั้ง 3 กลุ่มธุรกิจ ธุรกิจผลิต ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง ธุรกิจบริการ เรื่องของความร่วมมือในการชำระภาษีและปฏิบัติตามระบบกำกับดูแลไม่แตกต่างกัน แต่ถ้าดูในรายละเอียดแต่ละข้อ ความร่วมมือด้านเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจพบความผิดพลาด

ในการชำระภาษีอากรของกิจการ กิจการแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำทั้ง 3 ประเภทธุรกิจ มีระดับความร่วมมือแตกต่างกันโดยธุรกิจให้บริการจะมีระดับความร่วมมือมากที่สุด

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดของกรมสรรพากรกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการ พบว่าทั้ง 3 ประเภทธุรกิจโดยภาพรวม ทัศนคติในด้านการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแลการชำระภาษีของ ผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการ ส่วนทัศนคติในด้านการตรวจสอบกิจการ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษี ด้านการเชิญพบ และด้านการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้น พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการ

อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง ทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายผู้ประกอบการ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ทัศนคติต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ในด้านการตรวจสอบกิจการความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเรื่องที่เจ้าหน้าที่ได้แนะนำตัวและอธิบายถึงสาเหตุการเข้าตรวจสอบกิจการ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย และไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อกิจการในเวลาเข้าตรวจสอบกิจการ และแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำเอกสาร และชี้แจงภายหลังการตรวจสอบกิจการ แต่ก็ยังมีความคิดเห็นในระดับปานกลางว่าการเข้าตรวจสอบกิจการของเจ้าหน้าที่ทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการ และเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการมากเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับ ธงชัย ชาญสุกิจเมธี (2537) และ ม.ร.ว. จตุมงคล โสณกุล (2536) ได้ระบุว่าผู้ประกอบการยังไม่มีความรู้ความเข้าใจด้านการจัดเก็บภาษีแก่ประชาชน จึงมีความจำเป็นที่ต้องกระทำอย่างเป็นรูปธรรมและอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจเป็นเพราะกรมสรรพากรเพิ่งเริ่มดำเนินการเปลี่ยนแปลงระบบงานมาใช้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายตัวผู้ประกอบการ ซึ่งเมื่อก่อนเจ้าหน้าที่ไม่ได้เข้าไปตรวจสอบในกิจการของผู้ประกอบการ

ในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษี แม้ว่าผู้ประกอบการจะเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการเตรียมพร้อมสำหรับข้อมูลเอกสารการชำระภาษีของกิจการ แต่ก็ยังคิดว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพื่อทำการตรวจสอบ ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเตรียมเอกสารให้กับเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ประกอบการยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารไว้ในสถานประกอบ

การซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะนำเอกสารเก็บไว้ที่สำนักงานบัญชีซึ่งเป็นผู้รับจ้างของผู้ประกอบการ

ในด้านการเชิญพบ แม้ว่าผู้ประกอบการจะเห็นด้วยว่า ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่กำหนดในหนังสือเชิญพบ เพื่อให้มาพบเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมเพียงพอ และเมื่อไม่สามารถมาพบเจ้าหน้าที่ตามกำหนดเวลาในหนังสือเชิญพบสามารถเลื่อนนัดกับเจ้าหน้าที่ได้ เมื่อพบเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความเป็นกันเองในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร เมื่อมีการเชิญพบเจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลาในการนัดพบ เจ้าหน้าที่ที่ยอมรับฟังคำชี้แจงและสามารถให้ข้อมูลเหตุผลเพิ่มเติมกับเจ้าหน้าที่ได้ แต่ก็ยังคิดว่าเมื่อมีการเชิญพบผู้ประกอบการ สถานที่ ที่จัดเตรียมไว้ไม่เพียงพอในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการตรวจสอบภาษี และเมื่อมีการเชิญพบเจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการสอบถามข้อมูลในกิจการมากเกินไป

ในด้านการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการพบว่าผู้ประกอบการเห็นด้วยว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้านการเสียภาษีอากรเป็นที่ดีในด้านการประชาสัมพันธ์การประชุม สัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้น ผู้ประกอบการเห็นว่าระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของกรมสรรพากรอำนวยความสะดวกเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับหลักและทฤษฎีภาษีอากร ที่ดีของ Adam Smith (1976 อ้างใน สมชัย ฤชุพันธุ์, 2537: 29-30) โดยเฉพาะหลักความสะดวก (simplicity) ซึ่งภาษีอากรที่ดีจะต้องสะดวกในการจัดเก็บ และสะดวกในการเสียภาษีนอกจากนี้ยังรวมถึงตัวบทกฎหมายภาษี จะต้องเข้าใจง่ายและแบบแสดงรายการรวมถึงข้อกำหนดต่าง ๆ จะต้องง่ายต่อการปฏิบัติ หลักการประหยัด (economy) ระบบภาษีอากรที่ดีนั้น การบริหารจัดการเก็บจะต้องเป็นไปได้โดยประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บและเก็บภาษีได้มากตลอดจนการเก็บภาษีจะต้องมีผลกระทบต่อการทำงานของ ผู้เสียภาษีให้น้อยที่สุดและการจัดรายการทางสถานีวิทยุ อ.ส.ม.ท. ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Carl Hovland (1971 อ้างใน วิรัตน์ หมกทอง, 2528) ในกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ทั้ง 4 ขั้นตอนคือ หลักการดึงความสนใจ การทำความเข้าใจ ข่าวสารว่าสามารถทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้มากน้อยเพียงใด การยอมรับข่าวสารและการจดจำข่าวสาร

2. ความร่วมมือของผู้ประกอบการต่อการชำระภาษีและระบบกำกับดูแล

ในการศึกษาด้านความร่วมมือของผู้ประกอบการพบว่าผู้ประกอบการให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดีโดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความร่วมมือโดยภาพรวมในระดับร่วมมือมากในการตรวจสอบสภาพกิจการให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ เมื่อมีการเชิญพบผู้ประกอบการไปพบตามเวลาที่นัดหมาย เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการ

ประกอบกิจการผู้ประกอบการให้ข้อมูลที่แท้จริงแก่เจ้าหน้าที่ และเมื่อเจ้าหน้าที่ต้องการเรียกตรวจเอกสารผู้ประกอบการนำมาส่งมอบตรงเวลา สำหรับการชำระภาษีผู้ประกอบการชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนดตามประมวลรัษฎากร

3. ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแล

ในการศึกษาด้านปัญหา อุปสรรค ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับปัญหาโดยภาพรวมในระดับปัญหาน้อย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแล ปัญหาด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านการรบกวนเวลาขณะเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ ซึ่งเห็นได้ว่าผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแล ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าผู้ประกอบการเป็นผู้ประกอบการนิติบุคคลซึ่งมีความรู้ในด้านการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นอย่างดี ซึ่งเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบกำกับดูแล

4. ผลจากการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 ประเภทธุรกิจมีทัศนคติต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ, การวิเคราะห์ข้อมูล, การเชิญพบ, การให้คำปรึกษา และการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา ไม่แตกต่างกันตามกลุ่มธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทัศนคติของผู้ประกอบการต่อภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของดุสิต ใจบุญ (2545) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อภาษีมูลค่าเพิ่มด้านหลักการและประโยชน์ ด้านกฎหมายและระเบียบ และในด้านอื่น ๆ ต่อภาษีมูลค่าเพิ่มไม่แตกต่างกันตามกลุ่มธุรกิจ ผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 ประเภทธุรกิจมีระดับความร่วมมือต่อการชำระภาษีและระบบกำกับดูแลไม่แตกต่างกันตามกลุ่มธุรกิจ สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ประกอบการกับระดับความร่วมมือพบว่า ทั้ง 3 ประเภทธุรกิจมีทัศนคติในด้านการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแลการชำระภาษีของ ผู้ให้ข้อมูลมีความสัมพันธ์กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการส่วนทัศนคติในด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษี ด้านการเชิญพบ และด้านการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้น พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการ รวมถึงได้รับทราบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบกำกับดูแล ผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งของผู้วิจัยมาประมวลเป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางสำหรับกรมสรรพากรในการปรับปรุงและแก้ไขกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ระบบกำกับดูแลเป็นระบบที่ดีต่อทุกฝ่ายในสังคม สรุปได้ดังนี้

1. จากการวิจัยทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี พบว่าผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อระบบกำกับดูแล ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับเห็นด้วย แสดงให้เห็นว่าการนำระบบกำกับดูแล มาใช้แทนระบบการตรวจสอบแบบเดิม เหมาะสมแล้วผู้ประกอบการยอมรับและเข้าใจในระบบกำกับดูแล ซึ่งการชำระภาษีและปฏิบัติให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดเป็นหน้าที่ของประชาชนทุกคนอยู่แล้วซึ่งปัจจุบันประชาชนมีความสนใจเกี่ยวกับการชำระภาษีและปฏิบัติให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งบางครั้งอาจปฏิบัติไม่ถูกต้องเนื่องจากไม่ทราบข้อกำหนดดังกล่าว ซึ่งไม่ได้มีเจตนาในการหลบเลี่ยงภาษีอากรแต่อย่างใด เพื่อให้ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้นเจ้าหน้าที่ควรจะเป็นที่ปรึกษาทางด้านการชำระภาษีที่ถูกต้อง กับกิจการ ซึ่งจะทำการให้กิจการมีความผิดพลาดในการชำระภาษีน้อยลงและไม่ก่อให้เกิดหนี้ภาษีอากรค้างกรณีที่เกิดข้อผิดพลาด

2. การออกตรวจสภาพกิจการควรวางแผนและกำหนดระยะเวลาที่จะใช้เข้าพบผู้ประกอบการให้แน่นอน ควรใช้เวลาให้เหมาะสมกับการตรวจสภาพกิจการ และไม่ขัดขวางการประกอบ กิจการ และควรมีแบบฟอร์มสำหรับสอบถามข้อมูลที่กระชับ เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติต่าง ๆ จะขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลด้วย ซึ่งเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันจึงทำให้เกิดทัศนคติที่ดีและไม่ดีต่อการปฏิบัติงานของระบบกำกับดูแล ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรมีความเป็นธรรมและเข้าใจในตัวผู้ประกอบการ ซึ่งบางครั้งผู้ประกอบการอาจมีทัศนคติที่ไม่ดีกับสรรพากรอยู่แล้ว จึงทำให้การปฏิบัติงานตามระบบเป็นไปด้วยความลำบาก และเจ้าหน้าที่ต้องมีความอดทนอดกลั้น พยายามปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ประกอบการโดยเน้นการบริการที่ดี และมีความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ประกอบการเพื่อให้สมัครใจในการเสียภาษี

3. การออกตรวจสภาพกิจการเจ้าหน้าที่ควรแนะนำเรื่องการจัดเก็บเอกสารไว้ ณ สถานประกอบการและชี้แจงให้ทราบถึงความสำคัญและหน้าที่ความรับผิดชอบตลอดจน บทกำหนดโทษที่ผู้ประกอบการจะได้รับทั้งทางแพ่งและทางอาญา ในกรณีไม่ปฏิบัติตามที่ กรมสรรพากรกำหนด

4. การเชิญพบผู้ประกอบการทุกครั้งเจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลา และเตรียมข้อมูลที่จะต้องแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบ ตลอดจนการสอบถามหรือเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการได้ชี้แจง ข้อมูลเพิ่มเติมให้กระชับและใช้เวลาน้อยที่สุด

5. ควรทำการสำรวจผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ที่รายรับถึงเกณฑ์จดทะเบียนภาษี มูลค่าเพิ่มแต่ยังไม่ได้จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม

6. ควรจัดให้ความรู้ กับกลุ่มอาชีพเดียวกัน ด้านภาษีอากรเป็นหลักสูตรการอบรม เพื่อความเข้าใจอันดี สอดคล้องกับเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และควรมีการจัดทำวารสารให้ผู้เสีย ภาษี ได้รับทราบข้อมูลการเสียภาษีอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งอาจจะติดไปกับใบเตือนการชำระภาษีหรือ ให้เฉพาะบุคคลที่สนใจ

7. การจัดอบรมภาษีอากรในแต่ละครั้ง ควรจัดให้มีการสอบถามข้อมูลจาก ผู้ประกอบการก่อนว่าอยากทราบเรื่องอะไร หรือมีปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากรในด้านไหน เพื่อจะได้ นำมาจัดเป็นหัวข้ออบรมสัมมนาให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ

8. จากการศึกษาความร่วมมือของผู้ประกอบการต่อการชำระภาษีและระบบกำกับดูแล ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ซึ่งอาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ต้องคอยดูแลและเป็นที่ ปรีกษาปัญหาต่าง ๆ ในการชำระภาษีกับกิจการควรจัดเจ้าหน้าที่ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและให้ ความเป็นธรรมกับกิจการทุกกิจการ

9. จากการศึกษาปัญหา และอุปสรรคของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีในภาพรวม ปรากฏว่ามีปัญหาน้อย เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

10. ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีด้านการ ให้คำปรึกษาและดูแลการชำระภาษีอากรของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับระดับความร่วมมือ ของ ผู้ประกอบการทั้ง 3 ประเภทธุรกิจ ซึ่งกรมสรรพากรควรมีการพัฒนาบุคลากรภาพและความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีทั้งในด้าน ความรู้ด้านกฎหมายออกใหม่, การ จัดทำบัญชีให้ถูกต้อง, การจัดทำและเก็บเอกสาร เพื่อจะได้แนะนำผู้เสียภาษีอย่างถูกต้อง ทำให้ ผู้ประกอบการเกิดความร่วมมือเพิ่มขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์ ทั้งผู้รับบริการ และการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้เสียภาษี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อที่จะได้ครอบคลุมผลการวิจัย
2. ควรทำการศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ของผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบกำกับดูแลเพื่อที่จะนำไปพัฒนาความรู้ได้ถูกต้อง
3. ควรทำการศึกษาถึงผลการจัดเก็บภาษีตั้งแต่ก่อนเริ่มใช้ระบบกำกับดูแล และหลังการใช้ระบบกำกับดูแล ว่ามีผลการจัดเก็บเป็นเช่นไร

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ กระแสเวส. 2537. **ทัศนคติของผู้ประกอบการกัฏดาการต่อภาษีมูลค่าเพิ่มในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กลุ่มนักวิชาการภาษี. 2544. **ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร**. กรุงเทพมหานคร: เรือนแก้ว การพิมพ์.
- กุลรัตน์ จักรพันธุ์. 2544. **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา**. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- โกเมนทร์ สืบวิเศษ. 2530. **ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร**. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.
- เชาวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. กรุงเทพฯ: ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดุสิต ใจบุญ. 2545. **ทัศนคติของผู้ประกอบการต่อภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ดิน ปรัชญาพทธี. 2532. **ภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วม เอกสารการสอนวิชา พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 6 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทิตยา สุวรรณะชญ. 2527. **สังคมวิทยา**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย ชาญสุกิจเมธี. 2537. **ทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย**. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นำชัย ทนุผล. 2531. **การพัฒนาหลักการและกลยุทธ์**. เชียงใหม่: ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- ประครอง กรรณสูต. 2542. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526. **ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พีรพัฒนา.
- ประยงค์ สายประเสริฐ. 2537. **แนวทางในการพัฒนาสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทยในทรรศนะของข้าพเจ้า เอกสารประกอบการสอนวิชาการบริหารงานสหกรณ์**. เชียงใหม่: ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538. **วิธีการวิจัยทางพฤกษศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พัชนี วรกวิน. 2526. **จิตวิทยาสังคม ทฤษฎีและการปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร: วัฒนาพานิช.
- ไพศาล พืชมงคล. 2533. **ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากับความมั่นคงแห่งชาติ**. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. 2526. **การพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัดไทยอุเคราะห์ไทย.
- วิทยา ณ น่าน. 2541. **ทัศนคติของผู้ประกอบการต่อภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย**. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วิโรจน์ เลาหะพันธุ์. 2539. **การหลีกเลี่ยงการหลบหนีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- วิรัตน์ หมกทอง. 2528. **ทัศนคติของปลัดอำเภอต่อตำแหน่งนายอำเภอ**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระวุฒิ วิทยากุล. 2536. **ความร่วมมือของผู้บริโภคปลายทางในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม: ศึกษาเฉพาะกลุ่มข้าราชการพลเรือนที่รับราชการสังกัดสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ วงศ์สมบัติ. 2533. **การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มของสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรใน อำเภอสันทรายและอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- สมชัย ฤชุพันธุ์. 2537. **การเงินธุรกิจและการภาษีอากร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมภพ ผ่องสว่าง. 2539. “การหลีกเลี่ยงภาษีมูลค่าเพิ่มศึกษาเฉพาะกรณีที่เกี่ยวข้องกับใบกำกับภาษี” **สรรพากรสาส์น**. 2(กุมภาพันธ์): 113-118.
- สุชา จันท์เอม และสุรางค์ จันท์เอม. 2517. **หลักการศึกษาคติวิทยาหลักการสอน**. กรุงเทพมหานคร: แพร่พิทยา.
- สุชาดา ขวนใช้. 2534. **ผลกระทบของการนำภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้จัดเก็บแทนภาษีการค้าในประเทศ ไทยต่อระดับราคาสินค้าภายในประเทศ**. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวรรณ ชูโชติ. 2541. **วิธีวิจัยทางสหกรณ์**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
สำนักมาตรฐานกรรมวิธีภาชี กรมสรรพากร. 2544. **แนวทางการปฏิบัติการสรรพากรว่าด้วย
การกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน**.
กรุงเทพมหานคร: แพร่พิทยา.

Yamane, Taro. 1973. **Statistics : An Introductory Analysis** : Third Edition. Tokyo: Harper
International Edition.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการ

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม**สำหรับผู้ประกอบการ****คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตรสหกรณ์ โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ เพื่อศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายชื่อผู้ประกอบการ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ สำหรับข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น และไม่ก่อให้เกิดปัญหาความเสียหาย หรือมีผลต่อเนื่องต่อกิจการของท่าน ข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับ ดังนั้น เพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษาครั้งนี้ จึงขอความกรุณาโปรดตอบคำถามด้วยความเห็นที่แท้จริงของท่าน และขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 6 ส่วนต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีกับผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
- ส่วนที่ 3 ทัศนคติของผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียน ที่มีต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายชื่อผู้ประกอบการ
- ส่วนที่ 4 ความร่วมมือของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายชื่อผู้ประกอบการ
- ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นด้านปัญหา อุปสรรค ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายชื่อผู้ประกอบการ
- ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริง
เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

- ☐ 1. ชาย
☐ 2. หญิง

2. อายุ

- ☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี
☐ 2. 31 – 40 ปี
☐ 3. 41 – 50 ปี
☐ 4. สูงกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ☐ 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา
☐ 2. มัธยมศึกษา, ปวช.
☐ 3. อนุปริญญา, ปวส.
☐ 4. ปริญญาตรี
☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการประกอบกิจการ

- ☐ 1. ต่ำกว่า 1 ปี
☐ 2. 1 – 5 ปี
☐ 3. 6 – 10 ปี
☐ 4. มากกว่า 10 ปี

5. ตำแหน่งรับผิดชอบในกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ☐ 1. กรรมการผู้จัดการ หรือหุ้นส่วนผู้จัดการ
☐ 2. ผู้รับมอบอำนาจให้ทำการแทนในกิจการ
☐ 3. สมุหบัญชีของกิจการ

6. ประเภทของกิจการ

- ☐ 1. ธุรกิจประกอบการผลิต
☐ 2. ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง
☐ 3. ธุรกิจการให้บริการ

7. ลักษณะประเภทกิจการ

- ☐ 1. บริษัทจำกัด
- ☐ 2. บริษัทจำกัด (มหาชน)
- ☐ 3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด
- ☐ 4. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

8. จำนวนพนักงาน / ลูกจ้าง

- ☐ 1. ต่ำกว่า 10 คน
- ☐ 2. 11 – 30 คน
- ☐ 3. 31 – 40 คน
- ☐ 4. 41 – 50 คน
- ☐ 5. มากกว่า 50 คน

9. การดำเนินการทางการบัญชี

- ☐ 1. ทำเองทั้งหมด
- ☐ 2. จ้างสำนักงานบัญชี
- ☐ 3. มีพนักงานบัญชีประจำ

10. รายได้ของกิจการ / เดือน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 100,000.- บาท
- ☐ 2. 100,001 – 500,000.- บาท
- ☐ 3. 500,001 – 1,000,000.- บาท
- ☐ 4. 1,000,001 – 5,000,000.- บาท
- ☐ 5. สูงกว่า 5,000,000.- บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหายกับผู้ประกอบการนิติบุคคลจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

คำชี้แจง กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว

11. กิจการของท่านเคยได้รับการตรวจสอบกิจการจากเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 หรือไม่
() 1 เคย () 2 ไม่เคย
12. กิจการของท่านเคยได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีจากเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 หรือไม่
() 1 เคย () 2 ไม่เคย
13. กิจการของท่านเคยได้รับหนังสือเชิญพบจากเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 หรือไม่
() 1 เคย () 2 ไม่เคย
14. ท่านเคยได้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการชำระภาษีอากรกับเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 หรือไม่
() 1 เคย () 2 ไม่เคย
15. ท่านเคยได้รับการประชาสัมพันธ์การประชุม สัมมนาที่กรมสรรพากรจัดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 หรือไม่
() 1 เคย () 2 ไม่เคย

ส่วนที่ 3 ทักษะของผู้ประกอบการนิเทศลดทะเบียน ที่มีต่อระบบกำกับดูแลของกรม

สรรพากร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ แสดงระดับความคิดเห็นของท่านต่อปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้

ปัจจัย	ระดับทัศนคติ				
	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 ปานกลาง	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
การออกตรวจสภาพกิจการ					
16. เจ้าหน้าที่แนะนำตัว และอธิบายถึงสาเหตุการเข้าตรวจสภาพกิจการ					
17. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย และไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อกิจการในเวลาเข้าตรวจสภาพกิจการ					
18. การเข้าตรวจสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการ					
19. เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของท่านมากเกินไป					
20. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ และข่มขู่ขณะเข้าตรวจสภาพกิจการ					
21. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการจัดทำเอกสาร และชี้แจงหลังการตรวจสภาพกิจการ					
การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษี					
22. เจ้าหน้าที่มีการเตรียมพร้อมสำหรับข้อมูลเอกสารการชำระภาษีของกิจการท่านเมื่อท่านมาพบเจ้าพนักงานตามหนังสือเชิญพบ					
23. เมื่อเจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพื่อทำการตรวจสอบ ทำให้ท่านเกิดความไม่สะดวกในการเตรียมเอกสารให้กับเจ้าหน้าที่					

ปัจจัย	ระดับทัศนคติ				
	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 ปานกลาง	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
การเชิญพบ					
24. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่กำหนดในหนังสือเชิญพบ เพื่อให้ท่านมาพบเจ้าหน้าที่เหมาะสมเพียงพอ					
25. เมื่อมีการเชิญพบผู้ประกอบการ สถานที่ที่จัดเตรียมไว้มีความเหมาะสมเพียงพอ ในการให้บริการ					
26. เมื่อท่านไม่สามารถมาพบเจ้าหน้าที่ตามกำหนดเวลาในหนังสือเชิญพบ ท่านสามารถเลื่อนนัดกับเจ้าหน้าที่ได้					
27. เมื่อท่านมาพบเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความเป็นกันเองต่อท่านในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร					
28. เมื่อมีการเชิญพบ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการนัดพบ					
29. เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังคำชี้แจงจากท่าน และท่านสามารถให้ข้อมูล เหตุผลเพิ่มเติมกับเจ้าหน้าที่ได้					
30. เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการตรวจสอบภาษี					
31. เมื่อมีการเชิญพบเจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการสอบถามข้อมูลในกิจการมากเกินไป					
ให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการ					
32. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการแนะนำด้านภาษีอากร					
33. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความเป็นกันเองต่อท่านในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร					
34. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องโดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน					

ปัจจัย	ระดับทัศนคติ				
	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 ปานกลาง	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
35. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำทางด้าน ภาษีอากรที่นำไปใช้ในการประกอบ กิจการได้ดี					
36. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่าน และสนใจในการรับฟังความคิดเห็นด้าน ภาษีอากรของท่าน					
37. หากท่านมีปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับ เรื่องวิธีการปฏิบัติ ทางด้านภาษีอากร เจ้าหน้าที่จะแก้ปัญหาให้ท่านในเวลา อันรวดเร็ว					
38. เมื่อท่านมีปัญหาทางด้านภาษี ท่าน สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล กิจการของท่านได้ทันที					
การประชาสัมพันธ์การประชุม สัมมนา ที่กรม สรรพากรจัดขึ้น					
39. เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสาร ให้ท่านทราบเมื่อมี การจัดอบรม ประชุมสัมมนา เรื่องภาษี อากร					
40. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่าน ทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของ กรมสรรพากรอำนวยความสะดวกรวดเร็ว ให้กับท่าน					
41. การจัดรายการทางสถานีวิทยุ อ.ส.ม.ท. ของสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ทำให้ท่าน ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น					
42. โครงการใบกำกับภาษีมีรางวัล ทำให้เกิด ความยุ่งยากในการออกใบกำกับภาษีกับ ท่านเมื่อมีลูกค้าร้องขอ					

ส่วนที่ 4 ความร่วมมือของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อระบบกำกับดูแล
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ แสดงระดับความรู้ความเข้าใจของท่านในข้อต่าง ๆ ต่อไปนี้

ปัจจัย	ระดับความร่วมมือ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
43. ท่านให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบ สภาพกิจการ					
44. เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการ ประกอบกิจการ ท่านให้ข้อมูลที่แท้จริง กับเจ้าหน้าที่					
45. เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ท่านไปตาม กำหนดเวลานัดหมาย					
46. เจ้าหน้าที่เรียกตรวจสอบเอกสารของ กิจการท่านนำมาส่งมอบตรงเวลา					
47. กิจการของท่านจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้อง ตามประมวลรัษฎากร					
48. กิจการของท่านชำระภาษีตรงตามเวลา ที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร					
49. เมื่อเจ้าหน้าที่แนะนำการจัดทำและจัดเก็บ เอกสารในกิจการ ท่านสนใจและปฏิบัติตาม					
50. กิจการของท่านชำระภาษีครบถ้วน และเป็น ไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ					
51. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาด ในการชำระภาษีของกิจการ ท่านปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นด้านปัญหา อุปสรรค ที่ได้รับการปฏิบัติงานตามระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย
โดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านเห็นว่ามีปัญหาตามระดับดังต่อไปนี้

ความสำคัญ	ระดับปัญหา				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 น้อย	2 น้อยที่สุด	1 ไม่มีปัญหา
52. ปัญหาด้านความยุ่งยากและรบกวนเวลาทำงาน ขณะเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ					
53. ปัญหาด้านความไม่ตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ เมื่อมาพบตามเวลานัดหมายในหนังสือเชิญพบ					
54. ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ กับผู้ประกอบการ					
55. ปัญหาด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
56. ปัญหาด้านความซื่อสัตย์ การให้ความเป็นธรรม และความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่					
57. ปัญหาด้านการรับฟังคำชี้แจงของท่านเมื่อเจ้าหน้าที่ ตรวจพบข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการชำระภาษี					
58. ปัญหาด้านความรู้ความสามารถ และ ความเชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่					
59. ปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติงานยุ่งยากซับซ้อน					
60. ปัญหาด้านสถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ					
61. ปัญหาด้านการติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ เมื่อท่าน ต้องการสอบถามข้อมูลทางด้านภาษี					
62. ปัญหาด้านการแจ้งข่าวสาร และการ ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการประชุมสัมมนา					

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

63. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

.....

64. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



ภาคผนวก ข
ตารางการวิเคราะห์ Chi-Square

ตารางภาคผนวก 3 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการไปตามกำหนดเวลานัดหมาย

การตรวจ สภาพ กิจการ	เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ท่านไปตามกำหนดเวลานัดหมาย								
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจบริการ		
	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม
ปานกลาง	6 (28.57)	11 (52.38)	17 (80.95)	11 (37.93)	12 (41.38)	23 (79.31)	5 (18.52)	15 (55.56)	20 (74.07)
เห็นด้วย		4 (19.05)	4 (19.05)	1 (3.45)	5 (17.24)	6 (20.69)	2 (7.41)	5 (18.52)	7 (25.93)
รวม	6 (28.57)	15 (71.43)	21 (100.00)	12 (41.38)	17 (58.62)	29 (100.00)	7 (25.93)	20 (74.07)	27 (100.00)
$\chi^2 = 1.976$ df = 1 p = 0.160			$\chi^2 = 1.905$ df = 1 p = 0.186			$\chi^2 = 0.034$ df = 1 p = 0.853			

ตารางภาคผนวก 4 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการส่งมอบเอกสารให้ตรวจสอบตรงเวลา

การตรวจ สภาพ กิจการ	เจ้าหน้าที่เรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ ท่านนำมาส่งมอบตรงเวลา										
	ธุรกิจการผลิต				ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง				ธุรกิจบริการ		
	น้อย กลาง	ปาน กลาง	มาก	รวม	น้อย กลาง	ปาน กลาง	มาก	รวม	ปาน กลาง	มาก	รวม
ปานกลาง	1 (4.76)	6 (28.57)	10 (47.62)	17 (80.95)	1 (3.45)	11 (37.93)	11 (37.93)	23 (79.31)	7 (25.93)	13 (48.15)	20 (74.07)
เห็นด้วย		1 (4.76)	3 (14.29)	4 (19.05)			6 (20.69)	6 (20.69)	2 (7.41)	5 (18.52)	7 (25.93)
รวม	1 (4.76)	7 (33.33)	13 (61.90)	21 (100.00)	1 (3.45)	11 (37.93)	17 (58.62)	29 (100.00)	9 (33.33)	18 (66.67)	27 (100.00)
$\chi^2 = 0.475$ df = 2 p = 0.789				$\chi^2 = 5.340$ df = 2 p = 0.069				$\chi^2 = 0.096$ df = 1 p = 0.756			

ตารางภาคผนวก 5 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร

กิจการของท่านจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร											
การตรวจ สภาพกิจการ	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง				ธุรกิจการบริการ			
	ปานกลาง	มาก	รวม	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
	ปานกลาง	มาก	รวม	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
เห็นด้วย	6 (28.57)	11 (52.38)	17 (80.95)	1 (3.45)	5 (17.24)	17 (58.62)	23 (79.31)	1 (3.70)	4 (14.81)	15 (55.56)	20 (74.07)
		4 (19.05)	4 (19.05)		1 (3.45)	5 (17.24)	6 (20.69)		2 (7.41)	5 (18.52)	7 (25.93)
รวม	6 (28.57)	15 (71.43)	21 (100.00)	1 (3.45)	6 (20.69)	22 (75.86)	29 (100.00)	1 (3.70)	6 (22.22)	20 (74.07)	27 (100.00)
$\chi^2 = 1.976$ df=1 p=0.160 $\chi^2 = 0.376$ df=2 p=0.829 $\chi^2 = 0.530$ df=1 p=0.767											

ตารางภาคผนวก 6 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการตรวจสภาพกิจการกับระดับความร่วมมือ
ของผู้ประกอบการด้านการชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวล
รัษฎากร

การตรวจ สภาพ กิจการ	กิจการของท่านชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร									
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจการบริการ			
	ปาน กลาง	มาก	รวม	ปาน กลาง	มาก	รวม	น้อย	ปาน กลาง	มาก	รวม
ปานกลาง	3 (14.29)	14 (66.67)	17 (80.95)	3 (10.34)	20 (68.97)	23 (79.31)	1 (3.70)	2 (7.41)	17 (62.96)	20 (74.07)
เห็นด้วย		4 (19.05)	4 (19.05)		6 (20.69)	6 (20.69)			7 (25.93)	7 (25.93)
รวม	3 (14.29)	18 (85.71)	21 (100.00)	3 (10.34)	26 (89.66)	29 (100.00)	1 (3.70)	2 (7.41)	24 (88.89)	27 (100.00)
$\chi^2 = 0.824$ df=1 p=0.364 $\chi^2 = 0.873$ df=1 p=0.350 $\chi^2 = 1.181$ df=2 p= 0.554										

ตารางภาคผนวก 11 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่

การวิเคราะห์ข้อมูล	เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการ ท่านให้ข้อมูลที่แท้จริงกับเจ้าหน้าที่								
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง				ธุรกิจการบริการ	
	ปานกลาง	มาก	รวม	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก
ปานกลาง	2	10	12	1	7	13	21	3	13
	(9.52)	(47.62)	(57.14)	(3.45)	(24.14)	(44.83)	(72.41)	(11.11)	(48.15)
เห็นด้วย	3	6	9		2	6	8	1	10
	(14.29)	(28.57)	(42.86)		(6.90)	(20.69)	(27.59)	(3.70)	(37.04)
รวม	5	16	21	1	9	19	29	4	23
	(23.81)	(76.19)	(100.00)	(3.45)	(31.03)	(65.52)	(100.00)	(14.81)	(85.19)
$\chi^2 = 0.788$ df = 1 p = 0.375									$\chi^2 = 0.482$ df = 1 p = 0.488

ตารางภาคผนวก 12 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการไปตามกำหนดเวลาดำเนินการ

การวิเคราะห์ข้อมูล	เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ท่านไปตามกำหนดเวลาดำเนินการ								
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจการบริการ		
	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม
ปานกลาง	4	8	12	10	11	21	5	11	16
	(19.05)	(38.10)	(57.14)	(34.48)	(37.93)	(72.41)	(18.52)	(40.74)	(59.26)
เห็นด้วย	2	7	9	2	6	8	2	9	11
	(9.52)	(33.33)	(42.86)	(6.90)	(20.69)	(27.59)	(7.41)	(33.33)	(40.74)
รวม	6	15	21	12	17	29	7	20	27
	(28.57)	(71.43)	(100.00)	(41.38)	(58.62)	(100.00)	(25.93)	(74.07)	(100.00)
$\chi^2 = 0.311$ df = 1 p = 0.577									$\chi^2 = 1.222$ df = 1 p = 0.269
									$\chi^2 = 0.580$ df = 1 p = 0.446

ตารางภาคผนวก 13 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการส่งมอบเอกสารให้ตรวจสอบตรงเวลา

การวิเคราะห์ข้อมูล	เจ้าหน้าที่เรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ ท่านนำมาส่งมอบตรงเวลา										
	ธุรกิจการผลิต				ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง				ธุรกิจการบริการ		
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม
ปานกลาง		6	6	12		10	11	21	6	10	16
		(28.57)	(28.57)	(57.14)		(34.48)	(37.93)	(72.41)	(22.22)	(37.04)	(59.26)
เห็นด้วย	1	1	7	9	1	1	6	8	3	8	11
	(4.76)	(4.76)	(33.33)	(42.86)	(3.45)	(3.45)	(20.69)	(27.59)	(11.11)	(29.63)	(40.74)
รวม	1	7	13	21	1	11	17	29	9	18	27
	(4.76)	(33.33)	61.90)	(100.00)	(3.45)	(37.93)	(58.62)	(100.00)	(33.33)	(66.67)	(100.00)
	$\chi^2 = 4.308$ df=2 p= 0.116				$\chi^2 = 5.014$ df= 2 p=0.082				$\chi^2 = 0.307$ df= 1 p=0.580		

ตารางภาคผนวก 14 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร

การวิเคราะห์ข้อมูล	กิจกรรมของท่านจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร										
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง				ธุรกิจการบริการ			
	ปานกลาง	มาก	รวม	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
ปานกลาง	4 (19.05)	8 (38.10)	12 (57.14)	1 (3.45)	5 (17.24)	15 (51.72)	21 (72.41)	1 (3.70)	4 (14.81)	11 (40.74)	16 (59.26)
เห็นด้วย	2 (9.52)	7 (33.33)	9 (42.86)		1 (3.45)	7 (24.14)	8 (27.59)		2 (7.41)	9 (33.33)	11 (40.74)
รวม	6 (28.57)	15 (71.43)	21 (100.00)	1 (3.45)	6 (20.69)	22 (75.86)	29 (100.00)	1 (3.70)	6 (22.22)	20 (74.07)	27 (100.00)
	$\chi^2 = 0.311$ df = 1 p = 0.577			$\chi^2 = 0.936$ df = 2 p = 0.626				$\chi^2 = 0.974$ df = 2 p = 0.614			

ตารางภาคผนวก 15 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนดตามประมวลรัษฎากร

การวิเคราะห์ข้อมูล	กิจกรรมของท่านชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร									
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจการบริการ			
	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
ปานกลาง	3	9	12	3	18	21	1		15	16
	(14.29)	(42.86)	(57.14)	(10.34)	(62.07)	(72.41)	(3.70)		(55.56)	(59.26)
เห็นด้วย		9	9		8	8		2	9	11
		(42.86)	(42.86)		(27.59)	(27.59)		(7.41)	(33.33)	(40.74)
รวม	3	18	21	3	26	29	1	2	24	27
	(14.29)	(85.71)	(100.00)	(10.34)	(89.66)	(100.00)	(3.70)	(7.41)	(88.89)	(100.00)
$\chi^2 = 2.625 \quad df = 1 \quad p = 0.105$ $\chi^2 = 1.275 \quad df = 1 \quad p = 0.259$ $\chi^2 = 3.701 \quad df = 2 \quad p = 0.157$										

ตารางภาคผนวก 16 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการสนใจและปฏิบัติตามคำแนะนำในการจัดทำและจัดเก็บเอกสารของกิจการ

การวิเคราะห์ข้อมูล	เมื่อเจ้าหน้าที่แนะนำการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ ท่านสนใจและปฏิบัติตาม								
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจการบริการ		
	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม
ปานกลาง	1	11	12	2	19	21	1	15	16
	(4.76)	(52.38)	(57.14)	(6.90)	(65.52)	(72.41)	(3.70)	(55.56)	(59.26)
เห็นด้วย		9	9		8	8		11	11
		(42.86)	(42.86)		(27.59)	(27.59)		(40.74)	(40.74)
รวม	1	20	21	2	27	29	1	26	27
	(4.76)	(95.24)	(100.00)	(6.90)	(93.10)	(100.00)	(3.70)	(96.30)	(100.00)
	$\chi^2 = 0.788$ df= 1 p=0.375			$\chi^2 = 0.818$ df= 1 p=0.366			$\chi^2 = 0.714$ df= 1 p=0.398		

ตารางภาคผนวก 21 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการเชิญพบกับระดับความร่วมมือของ
ผู้ประกอบการ ด้านการไปตามกำหนดเวลานัดหมาย

เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ท่านไปตามกำหนดเวลานัดหมาย									
การเชิญพบ	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจการบริการ		
	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม
ปานกลาง	6	10	16	10	9	19	5	12	17
	(28.57)	(47.62)	(76.19)	(34.48)	(31.03)	(65.52)	(18.52)	(44.44)	(62.96)
เห็นด้วย		5	5	2	8	10	2	8	10
		(23.81)	(23.81)	(6.90)	(27.59)	(34.48)	(7.41)	(29.63)	(37.04)
รวม	6	15	21	12	17	29	7	20	27
	(28.57)	(71.43)	(100.00)	(41.38)	(58.62)	(100.00)	(25.93)	(74.07)	(100.00)
	$\chi^2 = 2.625$ df = 1 p = 0.105			$\chi^2 = 2.876$ df = 1 p = 0.090			$\chi^2 = 0.290$ df = 1 p = 0.590		

ตารางภาคผนวก 22 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการเชิญพบกับระดับความร่วมมือของ
ผู้ประกอบการ ด้านการส่งมอบเอกสารให้ตรวจสอบตรงเวลา

เจ้าหน้าที่เรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ ท่านนำมาส่งมอบตรงเวลา											
การเชิญพบ	ธุรกิจการผลิต				ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง				ธุรกิจการบริการ		
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม
ปานกลาง	1 (4.76)	6 (28.57)	9 (42.86)	16 (76.19)	1 (3.45)	8 (27.59)	10 (34.48)	19 (65.52)	7 (25.93)	10 (37.04)	17 (62.96)
เห็นด้วย		1 (4.76)	4 (19.05)	5 (23.81)		3 (10.34)	7 (24.14)	10 (34.48)	2 (7.41)	8 (29.63)	10 (37.04)
รวม	1 (4.76)	7 (33.33)	13 (61.90)	21 (100.00)	1 (3.45)	11 (37.93)	17 (58.62)	29 (100.00)	9 (33.33)	18 (66.67)	27 (100.00)

$\chi^2 = 1.010$ df=2 p=0.604
 $\chi^2 = 1.117$ df=2 p=0.572
 $\chi^2 = 1.271$ df=1 p=0.260

ตารางภาคผนวก 27 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการเชิญพบกับระดับความร่วมมือของ
ผู้ประกอบการ ด้านการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ

เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดพลาดในการชำระภาษีของกิจการ									
ท่านปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ									
การเชิญพบ	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจการบริการ		
	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม	น้อย	มาก	รวม
ปานกลาง	2 (9.52)	14 (66.67)	16 (76.19)	2 (6.90)	17 (58.62)	19 (65.52)	1 (3.70)	16 (59.26)	17 (62.96)
เห็นด้วย	1 (4.76)	4 (19.05)	5 (23.81)	1 (3.45)	9 (31.03)	10 (34.48)		10 (37.04)	10 (37.04)
รวม	3 (14.29)	18 (85.71)	21 (100.00)	3 (10.34)	26 (89.66)	29 (100.00)	1 (3.70)	26 (96.30)	27 (100.00)
$\chi^2 = 0.175 \text{ df} = 1 \text{ p} = 0.676$ $\chi^2 = 0.002 \text{ df} = 1 \text{ p} = 0.965$ $\chi^2 = 0.611 \text{ df} = 1 \text{ p} = 0.434$									

ตารางภาคผนวก 28 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแล
การชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการให้การต้อนรับ
เจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการ

ท่านให้การต้อนรับเจ้าหน้าที่ที่เข้าตรวจสภาพกิจการ											
การให้ คำปรึกษา	ธุรกิจการผลิต				ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง				ธุรกิจการบริการ		
	น้อย	ปาน กลาง	มาก	รวม	น้อย	ปาน กลาง	มาก	รวม	ปาน กลาง	มาก	รวม
ปานกลาง	1 (4.76)	2 (9.52)	5 (23.81)	8 (38.10)	1 (3.45)	5 (17.24)	1 (3.45)	7 (24.14)	5 (18.52)	4 (14.81)	9 (33.33)
เห็นด้วย		2 (9.52)	11 (52.38)	13 (61.90)		7 (24.14)	15 (51.72)	22 (75.86)	3 (11.11)	15 (55.56)	18 (66.67)
รวม	1 (4.76)	4 (19.05)	16 (76.19)	21 (100.00)	1 (3.45)	12 (41.38)	16 (55.17)	29 (100.00)	8 (29.63)	19 (70.37)	27 (100.00)
$\chi^2 = 2.183$ df=2 p=0.336 $\chi^2 = 7.952$ df=2 p=0.019 $\chi^2 = 4.352$ df=1 p=0.037											

ตารางภาคผนวก 35 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแลการชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ

การให้ คำปรึกษา	กิจกรรมของท่านข้าราชการครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ								
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจการบริการ		
	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม
ปานกลาง	3	5	8	3	4	7		9	9
	(14.29)	(23.81)	(38.10)	(10.34)	(13.79)	(24.14)		(33.33)	(33.33)
เห็นด้วย		13	13	2	20	22	3	15	18
		(61.90)	(61.90)	(6.90)	(68.97)	(75.86)	(11.11)	(55.56)	(66.67)
รวม	3	18	21	5	24	29	3	24	27
	(14.29)	(85.71)	(100.00)	(17.24)	(82.76)	(100.00)	(11.11)	(88.89)	(100.00)
	$\chi^2 = 5.688$ df=1 p= 0.017			$\chi^2 = 4.243$ df=1 p=0.039			$\chi^2 = 1.688$ df=1 p=0.194		

ตารางภาคผนวก 36 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและการดูแล
การชำระภาษีกับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการปรับปรุงแก้ไข
ให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ

เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบความผิดปกติในการชำระภาษีของกิจการ									
การให้	ท่านปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำ								
คำปรึกษา	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจการบริการ		
	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม	น้อย	มาก	รวม
ปานกลาง		8	8	2	5	7		9	9
		(38.10)	(38.10)	(6.90)	(17.24)	(24.14)		(33.33)	(33.33)
เห็นด้วย	3	10	13	1	21	22	1	17	18
	(14.29)	(47.62)	(61.90)	(3.45)	(72.41)	(75.86)	(3.70)	(62.96)	(66.67)
รวม	3	18	21	3	26	29	1	26	27
	(14.29)	(85.71)	(100.00)	(10.34)	(89.66)	(100.00)	(3.70)	(96.30)	(100.00)
	$\chi^2 = 2.154$ df=1 p=0.142			$\chi^2 = 3.305$ df=1 p=0.069			$\chi^2 = 0.519$ df=1 p=0.471		

ตารางภาคผนวก 39 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนาที่กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการไปตามกำหนดเวลานัดหมาย

การประชา สัมพันธ์	เมื่อได้รับหนังสือเชิญพบ ท่านไปตามกำหนดเวลานัดหมาย								
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจการบริการ		
	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม
ไม่เห็นด้วย	1 (4.76)		1 (4.76)	1 (3.45)		1 (3.45)		2 (7.41)	2 (7.41)
ปานกลาง	3 (14.29)	7 (33.33)	10 (47.62)	10 (34.48)	10 (34.48)	20 (68.97)	6 (22.22)	9 (33.33)	15 (55.56)
เห็นด้วย	2 (9.52)	8 (38.10)	10 (47.62)	1 (3.45)	7 (24.14)	8 (27.59)	1 (3.70)	9 (33.33)	10 (37.04)
รวม	6 (28.57)	15 (71.43)	21 (100.00)	12 (41.38)	17 (58.62)	29 (100.00)	7 (25.93)	20 (74.07)	27 (100.00)
	$\chi^2 = 2.870$ df = 2 p = 0.238			$\chi^2 = 4.780$ df = 2 p = 0.092			$\chi^2 = 3.568$ df = 2 p = 0.168		

ตารางภาคผนวก 40 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการส่งมอบเอกสารให้ตรวจสอบตรงเวลา

เจ้าหน้าที่เรียกตรวจสอบเอกสารของกิจการ ท่านนำมาส่งมอบตรงเวลา											
การประชา สัมพันธ์	ธุรกิจการผลิต				ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง				ธุรกิจการบริการ		
	น้อย	ปาน กลาง	มาก	รวม	น้อย	ปาน กลาง	มาก	รวม	ปาน กลาง	มาก	รวม
ไม่เห็นด้วย			1 (4.76)	1 (4.76)			1 (3.45)	1 (3.45)		2 (7.41)	2 (7.41)
ปานกลาง	1 (4.76)	3 (14.29)	6 (28.57)	10 (47.62)	1 (3.45)	9 (31.03)	10 (34.48)	20 (68.97)	6 (22.22)	9 (33.33)	15 (55.56)
เห็นด้วย		4 (19.05)	6 (28.57)	10 (47.62)		2 (6.90)	6 (20.69)	8 (27.59)	3 (11.11)	7 (25.93)	10 (37.04)
รวม	1 (4.76)	7 (33.33)	13 (61.90)	21 (100.00)	1 (3.45)	11 (37.93)	17 (58.62)	29 (100.00)	9 (33.33)	18 (66.67)	27 (100.00)

$\chi^2 = 1.846$ df=4 p= 0.764
 $\chi^2 = 2.357$ df=4 p=0.670
 $\chi^2 = 1.350$ df=2 p=0.509

ตารางภาคผนวก 41 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา กับระดับความ ร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร

การประชาสัมพันธ์	กิจการของท่านจัดทำเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามประมวลรัษฎากร										
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง				ธุรกิจการบริการ			
	ปานกลาง	มาก	รวม	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
ไม่เห็นด้วย		1	1			1	1			2	2
		(4.76)	(4.76)			(3.45)	(3.45)			(7.41)	(7.41)
ปานกลาง	5	5	10	1	6	13	20		4	11	15
	(23.81)	(23.81)	(47.62)	(3.45)	(20.69)	(44.83)	(68.97)		(14.81)	(40.74)	(55.56)
เห็นด้วย	1	9	10			8	8	1	2	7	10
	(4.76)	(42.86)	(47.62)			(27.59)	(27.59)	(3.70)	(7.41)	(25.93)	(37.04)
รวม	6	15	21	1	6	22	29	1	6	20	27
	(28.57)	(71.43)	(100.00)	(3.45)	(20.69)	(75.86)	(100.00)	(3.70)	(22.22)	(74.07)	(100.00)
$\chi^2 = 4.340 \text{ df} = 2 \quad p = 0.114 \quad \chi^2 = 4.152 \text{ df} = 4 \quad p = 0.386 \quad \chi^2 = 2.505 \text{ df} = 4 \quad p = 0.644$											

ตารางภาคผนวก 42 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการชำระภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ตามประมวลรัษฎากร

[illegible]

ตารางภาคผนวก 43 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการสนใจและปฏิบัติตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ

การประหา สัมพันธ์	เมื่อเจ้าหน้าที่แนะนำการจัดทำและจัดเก็บเอกสารในกิจการ ท่านสนใจและปฏิบัติตาม								
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจการบริการ		
	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม
ไม่เห็นด้วย		1	1		1	1		2	2
		(4.76)	(4.76)		(3.45)	(3.45)		(7.41)	(7.41)
ปานกลาง	1	9	10	2	18	20	1	14	15
	(4.76)	(42.86)	(47.62)	(6.90)	(62.07)	(68.97)	(3.70)	(51.85)	(55.56)
เห็นด้วย		10	10		8	8		10	10
		(47.62)	(47.62)		(27.59)	(27.59)		(37.04)	(37.04)
รวม	1	20	21	2	27	29	1	26	27
	(4.76)	(95.24)	(100.00)	(6.90)	(93.10)	(100.00)	(3.70)	(96.30)	(100.00)
$\chi^2 = 1.155 \text{ df}=2 \text{ p}=0.561$			$\chi^2 = 0.967 \text{ df}=2 \text{ p}=0.617$			$\chi^2 = 0.831 \text{ df}=2 \text{ p}=0.660$			

ตารางภาคผนวก 44 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์การประชุมสัมมนา กับระดับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านการชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ

การประชา สัมพันธ์	กิจการของท่านชำระภาษีครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ								
	ธุรกิจการผลิต			ธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่ง			ธุรกิจบริการ		
	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม	ปานกลาง	มาก	รวม
ไม่เห็นด้วย		1	1		1	1		2	2
		(4.76)	(4.76)		(3.45)	(3.45)		(7.41)	(7.41)
ปานกลาง	2	8	10	5	15	20	2	13	15
	(9.52)	(38.10)	(47.62)	(17.24)	(51.72)	(68.97)	(7.41)	(48.15)	(55.56)
เห็นด้วย	1	9	10		8	8	1	9	10
	(4.76)	42.86)	(47.62)		(27.59)	(27.59)	(3.70)	(33.33)	(37.04)
รวม	3	18	21	5	24	29	3	24	27
	(14.29)	(85.71)	(100.00)	(17.24)	(82.76)	(100.00)	(11.11)	(88.89)	(100.00)
	$\chi^2 = 0.583 \text{ df} = 2 \text{ p} = 0.747$			$\chi^2 = 2.719 \text{ df} = 2 \text{ p} = 0.257$			$\chi^2 = 0.338 \text{ df} = 2 \text{ p} = 0.845$		



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นายพัตรชัย กุลสุ
วัน เดือน ปีเกิด	20 กุมภาพันธ์ 2520
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2532 ประถมศึกษา โรงเรียนอนุบาลเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2535 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2538 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนพนิชยการลานนา จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2541 บัณฑิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2542 – 2543 นักวิชาการการเงินและบัญชี โรงพยาบาลพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2543 – 2544 นักวิชาการคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2544 – 2546 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน 3 ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน 4 ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จังหวัดเชียงใหม่