บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในหัวข้อเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร

การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการ ซึ่งจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตท้องที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) จำนวน 278 ผลการวิเคราะห์สรุปได้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลกิจการของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ตารางที่ 1 – 10)

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ ได้แก่
- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้ต่อเดือน

1.2 ข้อมูลกิจการของผู้ประกอบการ ได้แก่
- รูปแบบการดำเนินธุรกิจ
- ประเภทธุรกิจที่ประกอบกิจการเป็นส่วนใหญ่
- ระยะเวลาที่กิจการเปิดดำเนินการ
- ทุนจดทะเบียนหรือเงินลงทุนโดยเฉลี่ย
- รายได้กิจการ
- จำนวนบุคลากรในกิจการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร (ตารางที่ 11 – 16)

2.1 การให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

2.2 การดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี

2.4 การออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

2.5 การพิจารณาการขอคืนภาษีอากรของผู้ประกอบการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

2.6 การตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ (ตารางที่ 17-22)

3.1 ธุรกิจขายปลีก

3.2 ธุรกิจขายส่ง

3.3 ธุรกิจให้บริการ

3.4 ธุรกิจผลิตและขายในประเทศ

3.5 ธุรกิจผลิตและส่งออก

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร (ตารางที่ 23 - 27)

4.1 ปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในกระบวนการเก็บภาษีอากร

4.2 ปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการเก็บภาษีอากร

4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

4.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลกิจการของผู้ประกอบการ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	156	56.1
หญิง	122	43.9
รวม	**278**	**100.0**

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.1 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 43.9

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	3	1.0
20 – 30 ปี	55	19.8
31 – 40 ปี	99	35.6
41 – 50 ปี	87	31.3
51 – 60 ปี	26	9.4
60 ปีขึ้นไป	8	2.9
รวม	**278**	**100.0**

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.3 และอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.8

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม. 6	17	6.1
ม. 6 หรือ ปวช.	50	18.0
ปวส. หรือ อนุปริญญา	67	24.1
ปริญญาตรี	131	47.1
สูงกว่าปริญญาตรี	13	4.7
รวม	**278**	**100.0**

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาได้แก่ ระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 24.1 และระดับ ม. 6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ประกอบการ

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	53	19.1
10,000 – 50,000 บาท	154	55.4
50,001 – 100,000 บาท	37	13.3
มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป	34	12.2
รวม	**278**	**100.0**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 บาทถึง 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมา ได้แก่ น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.1 และในช่วง 50,001 ถึง 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.3

1.2 ข้อมูลกิจการของผู้ประกอบการ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบการดำเนินธุรกิจ

รูปแบบการดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	113	40.7
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	10	3.6
คณะบุคคล	2	0.7
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	86	30.9
บริษัทจำกัด	67	24.1
รวม	**278**	**100.0**

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจเป็นแบบบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 30.9 และบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 24.1

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบ การ จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ

ประเภทของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ขายปลีก	108	38.8
ขายส่ง	33	11.9
ให้บริการ	92	33.1
ผลิต – ขายในประเทศ	20	7.2
ผลิต – ส่งออก	25	9.0
รวม	**278**	**100.0**

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประกอบกิจการประเภทขายปลีก คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาได้แก่ ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 33.1 และขายส่ง คิดเป็นร้อยละ 11.9

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการของกิจการ

ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	20	7.2
1 ปี ถึง 3 ปี	63	22.7
มากกว่า 3 ปีถึง 5 ปี	52	18.7
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	143	51.4
รวม	**278**	**100.0**

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เปิดดำเนินการของกิจการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาได้แก่ 1 ปีถึง 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.7 และมากกว่า 3 ปีถึง 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.7

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามทุนจดทะเบียน หรือเงินลงทุนของกิจการ

ทุนจดทะเบียนหรือเงินลงทุนของกิจการต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100,000 บาท	37	13.3
100,000 – 1,000,000 บาท	166	59.7
1,000,001 – 2,000,000 บาท	39	14.0
2,000,001 – 3,000,000 บาท	9	3.3
มากกว่า 3,000,000 บาทขึ้นไป	27	9.7
รวม	**278**	**100.0**

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนหรือเงินลงทุนของกิจการอยู่ในช่วง 100,000 บาท ถึง 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาได้แก่ ในช่วง 1,000,001 ถึง 2,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.0 และน้อยกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.3

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ของกิจการต่อปี

รายได้ของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 500,000 บาท	71	25.5
500,000 – 1,000,000 บาท	89	32.0
1,000,001 – 5,000,000 บาท	78	28.1
5,000,001 – 10,000,000 บาท	15	5.4
มากกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	25	9.0
รวม	**278**	**100.0**

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีรายได้ของกิจการอยู่ในช่วง 500,000 บาท ถึง 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาได้แก่ ในช่วงที่มากกว่า 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.1 และน้อยกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.5

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามจำนวนบุคลากรในกิจการ

จำนวนบุคลากรในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 คน	178	64.0
10 – 50 คน	81	29.2
51 – 100 คน	12	4.3
101 – 150 คน	5	1.8
มากกว่า 150 คนขึ้นไป	2	0.7
รวม	**278**	**100.0**

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีบุคลากรในกิจการจำนวนน้อยกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาได้แก่ 10 คนถึง 50 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และจำนวน 51 คน ถึง 100 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

การให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น											แปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยปานกลาง		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. เจ้าหน้าที่มีความตรงเวลาในการเปิดบริการหรือในการนัดหมาย	12	4.3	34	12.2	134	48.2	71	25.5	27	9.7	3.24	เห็นด้วยปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำมีจำนวนเพียงพอ	12	4.3	47	16.9	139	50.0	62	22.3	18	6.5	3.10	เห็นด้วยปานกลาง
3. หน่วยงานที่ให้บริการคำแนะนำภาษีอากร ตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสำนักงาน	4	1.4	33	11.9	136	48.9	82	29.5	23	8.3	3.31	เห็นด้วยปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องโดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน	12	4.3	47	16.9	119	42.8	74	26.6	26	9.4	3.20	เห็นด้วยปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการแนะนำด้านภาษีอากร	4	1.4	30	10.8	128	46.0	90	32.4	26	9.4	3.37	เห็นด้วยปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษย-สัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร	7	2.5	37	13.3	118	42.4	89	32.0	27	9.7	3.33	เห็นด้วยปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร	7	2.5	35	12.6	126	45.3	87	31.3	23	8.3	3.30	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

การให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น											แปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยปานกลาง		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
8. หากมีปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องวิธีการปฏิบัติทางด้านภาษีอากร เจ้าหน้าที่จะแก้ไขปัญหาในเวลาอันรวดเร็ว	15	5.4	50	18.0	134	48.2	57	20.5	22	7.9	3.08	เห็นด้วยปานกลาง
9. หลังจากได้รับคำแนะนำด้านภาษีอากรจากเจ้าหน้าที่แล้วความลับ เกี่ยวกับ ข้อมูลทางธุรกิจจะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด	11	4.0	34	12.2	123	44.2	73	26.3	37	13	3.33	เห็นด้วยปานกลาง
10.หลังจากได้รับคำแนะนำด้านภาษีอากรจากเจ้าหน้าที่แล้วทำให้มีความรู้เพิ่มขึ้นและเข้าใจกระบวนการเก็บภาษีอากรอย่างดี	3	1.1	30	10.8	135	48.6	86	30.9	24	8.6	3.35	เห็นด้วยปานกลาง
11.เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและสนใจในการรับฟังความคิดเห็นด้านภาษีอากร	12	4.3	47	76.9	137	49.3	64	23.0	18	6.5	3.10	เห็นด้วยปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม										3.25	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ประกอบการ แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรทุกด้าน ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี

การดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี	ระดับความคิดเห็น											แปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยปานกลาง		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีฯ อย่างสม่ำเสมอ	7	2.5	26	9.4	138	49.6	80	28.8	27	9.7	3.34	เห็นด้วยปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีฯ มีจำนวนเพียงพอ	6	2.2	36	12.9	143	51.4	75	27.0	18	6.5	3.23	เห็นด้วยปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีฯ อย่างถูกต้องและใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน	7	2.5	32	11.5	144	51.8	71	25.5	24	8.6	3.26	เห็นด้วยปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดูแลการชำระภาษีฯ	4	1.4	28	10.1	134	48.2	87	31.3	25	9.0	3.36	เห็นด้วยปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีมนุษย-สัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการ ดูแลการชำระภาษีฯ	10	3.6	34	12.2	111	39.9	89	32.0	34	12.2	3.37	เห็นด้วยปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความเชื่อถือและน่าไว้วางใจในการดูแลชำระภาษีฯ	6	2.2	26	9.4	141	50.7	78	28.1	27	9.7	3.34	เห็นด้วยปานกลาง
7. หากมีปัญหาในการชำระภาษีฯ เจ้าหน้าที่จะแนะนำและ แก้ไขปัญหาให้ในเวลาอันรวดเร็ว	8	2.9	45	16.2	133	47.8	64	23.0	28	10.1	3.21	เห็นด้วยปานกลาง
8. หลังจากได้รับการดูแลการชำระภาษีฯ แล้ว ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจจะ ไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด	9	3.2	38	13.7	130	46.8	59	21.2	42	15.1	3.31	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 12 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี

การดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี	ระดับความคิดเห็น											แปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยปานกลาง		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
9. หลังจากได้รับการดูแลการชำระภาษีแล้ว มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีเพิ่มขึ้น	3	1.1	23	8.3	145	52.2	84	30.2	23	8.3	3.36	เห็นด้วยปานกลาง
10.เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและสนใจรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระภาษีฯ	6	2.2	43	15.5	147	52.9	59	21.2	23	8.3	3.18	เห็นด้วยปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม										3.30	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษีทุกด้าน ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี

การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี	ระดับความคิดเห็น											แปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยปานกลาง		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษีอากร	3	1.1	44	15.8	139	50.0	70	25.2	22	7.9	3.23	เห็นด้วยปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลมีจำนวนเพียงพอ	7	3.5	39	14.0	138	49.6	77	27.7	17	6.1	3.21	เห็นด้วยปานกลาง
3. หน่วยงานวิเคราะห์ข้อมูลตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสำนักงาน	6	2.2	26	9.4	154	55.4	71	25.5	21	7.6	3.27	เห็นด้วยปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรอย่างถูกต้องและ ใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน	7	2.5	38	13.7	134	48.2	78	28.1	21	7.6	3.24	เห็นด้วยปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร	5	1.8	24	8.6	143	51.4	85	30.6	21	7.6	3.33	เห็นด้วยปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเองในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร	10	3.6	34	12.2	128	46.0	85	30.6	21	7.6	3.26	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี

การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี	ระดับความคิดเห็น										ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยปานกลาง		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยมากที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
7. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และน่าไว้ใจในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร	6	2.2	27	9.7	150	54.0	74	26.6	21	7.6	3.28	เห็นด้วยปานกลาง
8. หากมีปัญหาในการยื่นเสียภาษีอากรเจ้าหน้าที่จะรีบแจ้งให้ท่านทราบและแก้ไขปัญหาในเวลาอันรวดเร็ว	10	3.6	49	17.6	132	47.5	61	21.9	26	9.4	3.16	เห็นด้วยปานกลาง
9. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจ เจ้าหน้าที่จะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด	4	1.4	37	13.3	137	49.3	67	24.1	33	11.9	3.32	เห็นด้วยปานกลาง
10.หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทำให้มีความรู้เรื่องการยื่นเสียภาษีอากรเพิ่มขึ้น	1	0.4	21	7.6	143	51.4	87	31.3	26	9.4	3.42	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี

การวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี	ระดับความคิดเห็น										ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยปานกลาง		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยมากที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
11.เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและสนใจรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นเสียภาษีอากร	4	1.4	41	14.7	149	53.6	57	20.5	27	9.7	3.22	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.27	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีจากทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษีทุกด้าน ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

การออกตรวจสภาพกิจการ โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น										ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยปานกลาง		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยมากที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการตรวจสภาพกิจการ	8	2.9	40	14.4	131	47.1	74	26.6	25	9.0	3.24	เห็นด้วยปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพกิจการมีจำนวนเพียงพอ	5	1.8	35	12.6	140	50.4	81	29.1	17	6.1	3.25	เห็นด้วยปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพกิจการใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน	8	2.9	37	13.3	140	50.4	74	26.6	19	6.8	3.21	เห็นด้วยปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตรวจสภาพกิจการ	7	2.5	30	10.8	137	49.3	86	30.9	18	6.5	3.28	เห็นด้วยปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีมนุษย-สัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการตรวจสภาพกิจการ	7	2.5	30	10.8	134	48.2	83	29.9	24	8.6	3.31	เห็นด้วยปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และน่าไว้ใจได้ในการตรวจสภาพกิจการ	4	1.4	29	10.4	134	51.8	83	29.9	18	6.5	3.30	เห็นด้วยปานกลาง
7. หากเจ้าหน้าที่พบความผิดพลาดในการดำเนินกิจการเจ้าหน้าที่จะแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหา	8	2.9	42	15.1	127	45.7	77	27.7	24	8.6	3.24	เห็นด้วยปานกลาง
8. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการตรวจสภาพกิจการความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจจะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด	6	2.2	30	10.8	148	53.2	61	21.9	33	11.9	3.31	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 14 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการออกตรวจสภาพกิจการ โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

การออกตรวจสภาพกิจการ โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น										ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยปานกลาง		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยมากที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
9. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการตรวจสภาพกิจการ ทำให้ได้รู้ถึงขั้นตอนการตรวจสภาพกิจการและมีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี	3	1.1	35	12.6	141	50.7	79	28.4	20	7.2	3.28	เห็นด้วยปานกลาง
10.เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่านและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงาน	9	3.2	41	14.7	134	48.2	73	26.3	21	7.6	3.20	เห็นด้วยปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม										3.26	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการตรวจสภาพกิจการทุกด้าน ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ปัจจัยการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น										ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยปานกลาง		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยมากที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการพิจารณาการขอคืนภาษีอากร	24	8.6	49	17.6	150	54.0	47	16.9	8	2.9	2.88	เห็นด้วยปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่พิจารณาการขอคืนภาษีอากรมีจำนวนเพียงพอ	18	6.5	45	16.2	156	56.1	54	19.4	5	1.8	2.94	เห็นด้วยปานกลาง
3. หน่วยงานที่พิจารณาการขอคืนภาษีอากรตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสม	11	4.0	40	14.4	164	59.0	58	20.9	5	1.8	3.02	เห็นด้วยปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่พิจารณาการขอคืนภาษีใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน	12	4.3	41	14.7	161	57.9	57	20.5	7	2.5	3.02	เห็นด้วยปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการพิจารณาขอคืนภาษีอากร	11	4.0	29	10.4	166	59.7	63	22.7	9	3.2	3.11	เห็นด้วยปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษย-สัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง ในการขอคืนภาษีอากร	11	4.0	42	15.1	151	54.3	64	23.0	10	3.6	3.07	เห็นด้วยปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้ใจได้ในการพิจารณาการขอคืนภาษีอากร	9	3.2	31	11.2	165	59.4	65	23.4	8	2.9	3.12	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการพิจารณาการขอคืนภาษีอากร โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ปัจจัยการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น										ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยปานกลาง		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยมากที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
8. หากมีปัญหาในการขอคืนภาษีอากร เจ้าหน้าที่จะแนะนำและแก้ไขปัญหาในเวลาอันรวดเร็ว	12	4.3	53	19.1	157	56.5	48	17.3	8	2.9	2.95	เห็นด้วยปานกลาง
9. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการพิจารณาการขอคืนภาษีอากร ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจเจ้าหน้าที่จะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด	13	4.7	33	11.9	160	57.6	57	20.5	15	5.4	3.10	เห็นด้วยปานกลาง
10.หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการพิจารณาขอคืนภาษีอากร ทำให้มีความรู้ในกระบวนการขอคืนภาษีอากรเพิ่มขึ้น	10	3.6	28	10.1	173	62.2	54	19.4	13	4.7	3.12	เห็นด้วยปานกลาง
11.เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการ และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอคืนภาษีอากร	11	4.0	39	14.0	165	59.4	52	18.7	11	4.0	3.05	เห็นด้วยปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม										3.03	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการพิจารณา การขอคืนภาษีอากร โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพกร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรทุกด้าน ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี

ปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี	ระดับความคิดเห็น										ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยปานกลาง		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยมากที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการตรวจสอบภาษีอากรแต่ละครั้ง	14	5.0	31	11.2	139	50.0	75	27.0	19	6.8	3.19	เห็นด้วยปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากรมีจำนวนเพียงพอ	7	2.5	31	11.2	141	50.7	83	29.9	16	5.8	3.25	เห็นด้วยปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากร ใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ชัดเจน	10	3.6	37	13.3	135	48.6	73	26.3	23	8.3	3.22	เห็นด้วยปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบภาษีอากร	5	1.8	21	7.6	147	52.9	84	30.2	21	7.6	3.34	เห็นด้วยปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีมนุษย-สัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการตรวจสอบภาษี	11	4.0	30	10.8	144	51.8	71	25.5	22	7.9	3.23	เห็นด้วยปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้ใจในการตรวจสอบภาษีอากร	8	2.9	29	10.4	142	51.2	75	27.0	24	8.6	3.28	เห็นด้วยปานกลาง
7. หากมีปัญหาในการชำระภาษีอากรไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะแนะนำและแจ้งผลให้ทราบโดยเร็ว	5	1.8	43	15.5	129	46.4	74	26.6	27	9.7	3.27	เห็นด้วยปานกลาง
8. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการตรวจสอบภาษีอากร ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจ เจ้าหน้าที่จะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด	6	2.2	30	10.8	153	55.0	55	19.8	34	12.2	3.29	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี

ปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี	ระดับความคิดเห็น										ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	เห็นด้วยน้อยที่สุด		เห็นด้วยน้อย		เห็นด้วยปานกลาง		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยมากที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
9. หลังจากได้รับทราบผลการตรวจสอบภาษีอากร ทำให้เข้าใจในด้านกฎหมายภาษีอากรเป็นอย่างดี	3	1.1	35	12.6	144	51.8	73	26.3	23	8.3	3.28	เห็นด้วยปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม										3.26	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษีทุกด้าน ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากร ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	ประเภทธุรกิจ									
	ขายปลีก : 108 ราย		ขายส่ง : 33 ราย		ให้บริการ : 92 ราย		ผลิต-ขายในประเทศ: 20 ราย		ผลิต - ส่งออก : 25 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีความตรงเวลาในการเปิดบริการหรือในการนัดหมาย	3.30	เห็นด้วยปานกลาง	2.97	เห็นด้วยปานกลาง	3.21	เห็นด้วยปานกลาง	3.45	เห็นด้วยปานกลาง	3.32	เห็นด้วยปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำมีจำนวนเพียงพอ	3.16	เห็นด้วยปานกลาง	2.97	เห็นด้วยปานกลาง	3.10	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง	2.92	เห็นด้วยปานกลาง
3. หน่วยงานที่ให้บริการคำแนะนำภาษีอากร ตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสำนักงาน	3.44	เห็นด้วยปานกลาง	3.15	เห็นด้วยปานกลาง	3.26	เห็นด้วยปานกลาง	3.40	เห็นด้วยปานกลาง	3.12	เห็นด้วยปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องโดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน	3.22	เห็นด้วยปานกลาง	3.00	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง	3.35	เห็นด้วยปานกลาง	3.24	เห็นด้วยปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการแนะนำด้านภาษีอากร	3.41	เห็นด้วยปานกลาง	3.15	เห็นด้วยปานกลาง	3.40	เห็นด้วยปานกลาง	3.45	เห็นด้วยปานกลาง	3.36	เห็นด้วยปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร	3.46	เห็นด้วยปานกลาง	3.06	เห็นด้วยปานกลาง	3.36	เห็นด้วยปานกลาง	3.30	เห็นด้วยปานกลาง	3.04	เห็นด้วยปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร	3.44	เห็นด้วยปานกลาง	3.09	เห็นด้วยปานกลาง	3.26	เห็นด้วยปานกลาง	3.35	เห็นด้วยปานกลาง	3.12	เห็นด้วยปานกลาง
8. หากมีปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องวิธีการปฏิบัติทางด้านภาษีอากร เจ้าหน้าที่จะแก้ไขปัญหาในเวลาอันรวดเร็ว	3.17	เห็นด้วยปานกลาง	2.76	เห็นด้วยปานกลาง	3.04	เห็นด้วยปานกลาง	3.35	เห็นด้วยปานกลาง	3.00	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากร ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	ประเภทธุรกิจ									
	ขายปลีก : 108 ราย		ขายส่ง : 33 ราย		ให้บริการ : 92 ราย		ผลิต-ขายในประเทศ: 20 ราย		ผลิต - ส่งออก : 25 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
9. หลังจากได้รับคำแนะนำด้านภาษีอากรจากเจ้าหน้าที่แล้ว ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจจะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด	3.40	เห็นด้วยปานกลาง	3.33	เห็นด้วยปานกลาง	3.23	เห็นด้วยปานกลาง	3.45	เห็นด้วยปานกลาง	3.28	เห็นด้วยปานกลาง
10.หลังจากได้รับคำแนะนำด้านภาษีอากรจากเจ้าหน้าที่แล้วทำให้มีความรู้เพิ่มขึ้นและเข้าใจกระบวนการเก็บภาษีอากรอย่างดี	3.32	เห็นด้วยปานกลาง	3.27	เห็นด้วยปานกลาง	3.37	เห็นด้วยปานกลาง	3.55	เห็นด้วยมาก	3.36	เห็นด้วยปานกลาง
11.เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและสนใจในการรับฟังความคิดเห็นด้านภาษีอากร	3.17	เห็นด้วยปานกลาง	2.88	เห็นด้วยปานกลาง	3.10	เห็นด้วยปานกลาง	3.10	เห็นด้วยปานกลาง	3.16	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32	เห็นด้วยปานกลาง	3.06	เห็นด้วยปานกลาง	3.23	เห็นด้วยปานกลาง	3.36	เห็นด้วยปานกลาง	3.17	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ประกอบการประเภทขายปลีกแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรทุกด้าน ผู้ประกอบการประเภทขายปลีกแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ประกอบการประเภทขายส่งแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรทุกด้าน ผู้ประกอบการประเภทขายส่งแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ประกอบการประเภทให้บริการแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางโดยปัจจัยย่อยด้านการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรทุกด้าน ผู้ประกอบการประเภทให้บริการ แสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ประกอบการประเภทผลิตและขายในประเทศแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากได้แก่ หลังจากได้รับคำแนะนำด้านภาษีอากรจากเจ้าหน้าที่แล้วทำให้มีความรู้ขึ้นและเข้าใจกระบวนการเก็บภาษีอากรอย่างดี ส่วนปัจจัยอื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ประกอบการประเภทผลิตและส่งออกแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการให้บริการแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรทุกด้าน ผู้ประกอบการประเภทผลิตและส่งออกแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการภาษีทุกประเภทภาษี จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี	ประเภทธุรกิจ									
	ขายปลีก : 108 ราย		ขายส่ง : 33 ราย		ให้บริการ : 92 ราย		ผลิต-ขายในประเทศ: 20 ราย		ผลิต - ส่งออก : 25 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีฯ อย่างสม่ำเสมอ	3.46	เห็นด้วยปานกลาง	3.12	เห็นด้วยปานกลาง	3.40	เห็นด้วยปานกลาง	3.10	เห็นด้วยปานกลาง	3.04	เห็นด้วยปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีฯ มีจำนวนเพียงพอ	3.34	เห็นด้วยปานกลาง	3.09	เห็นด้วยปานกลาง	3.21	เห็นด้วยปานกลาง	3.10	เห็นด้วยปานกลาง	3.16	เห็นด้วยปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีฯ อย่างถูกต้องและใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน	3.37	เห็นด้วยปานกลาง	3.12	เห็นด้วยปานกลาง	3.22	เห็นด้วยปานกลาง	3.30	เห็นด้วยปานกลาง	3.12	เห็นด้วยปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดูแลการชำระภาษีฯ	3.44	เห็นด้วยปานกลาง	3.36	เห็นด้วยปานกลาง	3.32	เห็นด้วยปานกลาง	3.45	เห็นด้วยปานกลาง	3.16	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 18 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการภาษีทุกประเภทภาษี จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี	ประเภทธุรกิจ									
	ขายปลีก : 108 ราย		ขายส่ง : 33 ราย		ให้บริการ : 92 ราย		ผลิต-ขายในประเทศ: 20 ราย		ผลิต - ส่งออก : 25 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
5. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการดูแลการชำระภาษีฯ	3.46	เห็นด้วยปานกลาง	3.03	เห็นด้วยปานกลาง	3.38	เห็นด้วยปานกลาง	3.55	เห็นด้วยมาก	3.24	เห็นด้วยปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความเชื่อถือและน่าไว้วางใจ	3.45	เห็นด้วยปานกลาง	3.21	เห็นด้วยปานกลาง	3.30	เห็นด้วยปานกลาง	3.45	เห็นด้วยปานกลาง	3.04	เห็นด้วยปานกลาง
7. หากมีปัญหาในการชำระภาษีฯ เจ้าหน้าที่จะแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ในเวลาอันรวดเร็ว	3.33	เห็นด้วยปานกลาง	3.03	เห็นด้วยปานกลาง	3.12	เห็นด้วยปานกลาง	3.35	เห็นด้วยปานกลาง	3.16	เห็นด้วยปานกลาง
8. หลังจากได้รับการดูแลการชำระภาษีฯ แล้วความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจจะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด	3.43	เห็นด้วยปานกลาง	3.33	เห็นด้วยปานกลาง	3.25	เห็นด้วยปานกลาง	3.15	เห็นด้วยปานกลาง	3.16	เห็นด้วยปานกลาง
9. หลังจากได้รับการดูแลการชำระภาษีแล้ว มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีเพิ่มขึ้น	3.47	เห็นด้วยปานกลาง	3.24	เห็นด้วยปานกลาง	3.32	เห็นด้วยปานกลาง	3.40	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง
10.เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและสนใจรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระภาษีฯ	3.24	เห็นด้วยปานกลาง	3.00	เห็นด้วยปานกลาง	3.18	เห็นด้วยปานกลาง	3.10	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.40**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**3.15**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**3.27**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**3.30**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**3.15**	**เห็นด้วยปานกลาง**

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ประกอบการประเภทขายปลีกแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษีทุกด้าน ผู้ประกอบการประเภทขายปลีกแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ประกอบการประเภทขายส่งแสดงความเห็นต่อปัจจัยการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้น กำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษีทุกด้าน ผู้ประกอบการประเภทขายส่งแสดงความเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ประกอบการประเภทให้บริการแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้น กำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษีทุกด้าน ผู้ประกอบการประเภทให้บริการแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ประกอบการประเภทผลิตและขายในประเทศแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยที่ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการดูแลการชำระภาษีฯ ส่วนปัจจัยอื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ประกอบการประเภทผลิตและส่งออกแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษีทุกด้าน ผู้ประกอบการประเภทผลิตและส่งออกแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นภาษี จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี	ประเภทธุรกิจ									
	ขายปลีก : 108 ราย		ขายส่ง : 33 ราย		ให้บริการ : 92 ราย		ผลิต-ขายในประเทศ: 20 ราย		ผลิต - ส่งออก : 25 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษีอากร	3.31	เห็นด้วยปานกลาง	3.09	เห็นด้วยปานกลาง	3.17	เห็นด้วยปานกลาง	3.30	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลมีจำนวนเพียงพอ	3.28	เห็นด้วยปานกลาง	3.27	เห็นด้วยปานกลาง	3.2	เห็นด้วยปานกลาง	2.8	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง
3. หน่วยงานวิเคราะห์ข้อมูลตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสำนักงาน	3.34	เห็นด้วยปานกลาง	3.27	เห็นด้วยปานกลาง	3.27	เห็นด้วยปานกลาง	3.05	เห็นด้วยปานกลาง	3.12	เห็นด้วยปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรอย่างถูกต้องและใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ชัดเจน	3.30	เห็นด้วยปานกลาง	3.06	เห็นด้วยปานกลาง	3.22	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง	3.40	เห็นด้วยปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร	3.36	เห็นด้วยปานกลาง	3.30	เห็นด้วยปานกลาง	3.33	เห็นด้วยปานกลาง	3.45	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเองในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร	3.35	เห็นด้วยปานกลาง	3.09	เห็นด้วยปานกลาง	3.26	เห็นด้วยปานกลาง	3.15	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้ใจในการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร	3.41	เห็นด้วยปานกลาง	3.21	เห็นด้วยปานกลาง	3.22	เห็นด้วยปานกลาง	3.15	เห็นด้วยปานกลาง	3.12	เห็นด้วยปานกลาง
8. หากมีปัญหาในการยื่นเสียภาษีอากรเจ้าหน้าที่จะรีบแจ้งให้ท่านทราบและแก้ไขปัญหาในเวลาอันรวดเร็ว	3.31	เห็นด้วยปานกลาง	3.03	เห็นด้วยปานกลาง	3.02	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง	3.16	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นภาษี จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี	ประเภทธุรกิจ									
	ขายปลีก : 108 ราย		ขายส่ง : 33 ราย		ให้บริการ : 92 ราย		ผลิต-ขายในประเทศ: 20 ราย		ผลิต - ส่งออก : 25 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
9. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจเจ้าหน้าที่จะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด	3.49	เห็นด้วยปานกลาง	3.30	เห็นด้วยปานกลาง	3.18	เห็นด้วยปานกลาง	3.35	เห็นด้วยปานกลาง	3.04	เห็นด้วยปานกลาง
10.หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร ทำให้มีความรู้เรื่องการยื่นเสียภาษีอากรเพิ่มขึ้น	3.51	เห็นด้วยมาก	3.45	เห็นด้วยปานกลาง	3.28	เห็นด้วยปานกลาง	3.55	เห็นด้วยมาก	3.36	เห็นด้วยปานกลาง
11.เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและสนใจรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นเสียภาษีอากร	3.27	เห็นด้วยปานกลาง	3.18	เห็นด้วยปานกลาง	3.15	เห็นด้วยปานกลาง	3.40	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.36**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**3.21**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**3.21**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**3.24**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**3.20**	**เห็นด้วยปานกลาง**

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ประกอบการประเภทขายปลีกแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยที่ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทำให้มีความรู้เรื่องการยื่นเสียภาษีอากรเพิ่มขึ้น ส่วนปัจจัยอื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ประกอบการประเภทขายส่งแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกด้าน ผู้ประกอบการประเภทขายส่งแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ประกอบการประเภทให้บริการแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกด้าน ผู้ประกอบการประเภทให้บริการแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ประกอบการประเภทผลิตและขายในประเทศแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยที่ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษีอากรทำให้มีความรู้เรื่องการยื่นเสียภาษีอากรเพิ่มขึ้น ส่วนปัจจัยอื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ประกอบการประเภทผลิตและส่งออกแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกด้าน ผู้ประกอบการประเภทผลิตและส่งออกแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	ประเภทธุรกิจ									
	ขายปลีก : 108 ราย		ขายส่ง : 33 ราย		ให้บริการ : 92 ราย		ผลิต-ขายในประเทศ: 20 ราย		ผลิต - ส่งออก : 25 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการตรวจสภาพกิจการ	3.41	เห็นด้วยปานกลาง	3.15	เห็นด้วยปานกลาง	3.11	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพกิจการมีจำนวนเพียงพอ	3.46	เห็นด้วยปานกลาง	3.18	เห็นด้วยปานกลาง	3.05	เห็นด้วยปานกลาง	3.25	เห็นด้วยปานกลาง	3.16	เห็นด้วยปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพกิจการใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน	3.39	เห็นด้วยปานกลาง	3.06	เห็นด้วยปานกลาง	3.13	เห็นด้วยปานกลาง	3.10	เห็นด้วยปานกลาง	3.04	เห็นด้วยปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตรวจสภาพกิจการ	3.38	เห็นด้วยปานกลาง	3.18	เห็นด้วยปานกลาง	3.24	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเองในการตรวจสภาพกิจการ	3.41	เห็นด้วยปานกลาง	3.21	เห็นด้วยปานกลาง	3.27	เห็นด้วยปานกลาง	3.10	เห็นด้วยปานกลาง	3.36	เห็นด้วยปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้ใจได้ในการตรวจสภาพกิจการ	3.49	เห็นด้วยปานกลาง	3.09	เห็นด้วยปานกลาง	3.18	เห็นด้วยปานกลาง	3.35	เห็นด้วยปานกลาง	3.08	เห็นด้วยปานกลาง
7. หากเจ้าหน้าที่พบความผิดพลาดในการดำเนินกิจการเจ้าหน้าที่จะแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหา	3.40	เห็นด้วยปานกลาง	3.12	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง	3.05	เห็นด้วยปานกลาง	3.04	เห็นด้วยปานกลาง
8. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการตรวจสภาพกิจการความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจจะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด	3.48	เห็นด้วยปานกลาง	3.12	เห็นด้วยปานกลาง	3.29	เห็นด้วยปานกลาง	3.40	เห็นด้วยปานกลาง	3.00	เห็นด้วยปานกลาง
9. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการตรวจสภาพกิจการ ทำให้ได้รู้ถึงขั้นตอนการตรวจสภาพกิจการและมีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี	3.36	เห็นด้วยปานกลาง	3.18	เห็นด้วยปานกลาง	3.21	เห็นด้วยปานกลาง	3.45	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	ปานกลาง

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	ประเภทธุรกิจ									
	ขายปลีก : 108 ราย		ขายส่ง : 33 ราย		ให้บริการ : 92 ราย		ผลิต-ขายในประเทศ: 20 ราย		ผลิต - ส่งออก : 25 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
10.เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่านและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงาน	3.26	เห็นด้วยปานกลาง	3.12	เห็นด้วยปานกลาง	3.13	เห็นด้วยปานกลาง	3.40	เห็นด้วยปานกลาง	3.16	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40	เห็นด้วยปานกลาง	3.14	เห็นด้วยปานกลาง	3.18	เห็นด้วยปานกลาง	3.25	เห็นด้วยปานกลาง	3.14	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ประกอบการทุกประเภทธุรกิจ ได้แก่ ขายปลีก ขายส่ง ให้บริการ ผลิตและขายในประเทศ ผลิตและส่งออก แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรทุกด้าน ผู้ประกอบการทุกประเภทธุรกิจ แสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยด้านการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	ประเภทธุรกิจ									
	ขายปลีก : 108 ราย		ขายส่ง : 33 ราย		ให้บริการ : 92 ราย		ผลิต-ขายในประเทศ: 20 ราย		ผลิต - ส่งออก : 25 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการพิจารณาการขอคืนภาษีอากร	2.94	เห็นด้วยปานกลาง	2.94	เห็นด้วยปานกลาง	2.84	ปานกลาง	2.95	เห็นด้วยปานกลาง	2.64	เห็นด้วยปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่พิจารณาการขอคืนภาษีอากรมีจำนวนเพียงพอ	3.03	เห็นด้วยปานกลาง	2.91	เห็นด้วยปานกลาง	2.96	เห็นด้วยปานกลาง	2.75	เห็นด้วยปานกลาง	2.68	เห็นด้วยปานกลาง
3. หน่วยงานที่พิจารณาการขอคืนภาษีอากรตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสม	3.05	เห็นด้วยปานกลาง	3.03	เห็นด้วยปานกลาง	3.07	เห็นด้วยปานกลาง	2.85	เห็นด้วยปานกลาง	2.88	เห็นด้วยปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่พิจารณาการขอคืนภาษีใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ชัดเจน	3.06	เห็นด้วยปานกลาง	3.00	เห็นด้วยปานกลาง	3.10	เห็นด้วยปานกลาง	2.70	เห็นด้วยปานกลาง	2.88	เห็นด้วยปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการพิจารณาขอคืนภาษีอากร	3.13	เห็นด้วยปานกลาง	3.03	เห็นด้วยปานกลาง	3.13	เห็นด้วยปานกลาง	3.05	เห็นด้วยปานกลาง	3.08	เห็นด้วยปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง ในการขอคืนภาษีอากร	3.06	เห็นด้วยปานกลาง	3.06	เห็นด้วยปานกลาง	3.15	เห็นด้วยปานกลาง	2.85	เห็นด้วยปานกลาง	3.04	เห็นด้วยปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้ใจได้ในการพิจารณาการขอคืนภาษีอากร	3.09	เห็นด้วยปานกลาง	3.15	เห็นด้วยปานกลาง	3.16	เห็นด้วยปานกลาง	2.95	เห็นด้วยปานกลาง	3.12	เห็นด้วยปานกลาง
8. หากมีปัญหาในการขอคืนภาษีอากร เจ้าหน้าที่จะแนะนำและแก้ไขปัญหาในเวลาอันรวดเร็ว	3.01	เห็นด้วยปานกลาง	2.88	เห็นด้วยปานกลาง	2.88	เห็นด้วยปานกลาง	3.05	เห็นด้วยปานกลาง	3.00	เห็นด้วยปานกลาง
9. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการพิจารณาการขอคืนภาษีอากร ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจเจ้าหน้าที่จะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด	3.14	เห็นด้วยปานกลาง	3.18	เห็นด้วยปานกลาง	3.02	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง	3.04	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยด้านการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	ประเภทธุรกิจ									
	ขายปลีก : 108 ราย		ขายส่ง : 33 ราย		ให้บริการ : 92 ราย		ผลิต-ขายในประเทศ: 20 ราย		ผลิต - ส่งออก : 25 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
10.หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการพิจารณาขอคืนภาษีอากร ทำให้มีความรู้ในกระบวนการขอคืนภาษีอากรเพิ่มขึ้น	3.13	เห็นด้วยปานกลาง	3.06	เห็นด้วยปานกลาง	3.07	เห็นด้วยปานกลาง	3.25	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง
11.เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการ และรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอคืนภาษีอากร	3.03	เห็นด้วยปานกลาง	3.03	เห็นด้วยปานกลาง	3.03	เห็นด้วยปานกลาง	3.05	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.06**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**3.02**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**3.04**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**2.97**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**2.98**	**เห็นด้วยปานกลาง**

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ประกอบการทุกประเภทธุรกิจได้แก่ ขายปลีก ขายส่ง ให้บริการ ผลิตและขายในประเทศ ผลิตและส่งออก แสดงความคิดเห็นกับปัจจัยการพิจารณาขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการพิจารณาขอคืนภาษีอากร โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรทุกด้าน ผู้ประกอบการทุกประเภทธุรกิจ แสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยด้านการตรวจสอบภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี	ประเภทธุรกิจ									
	ขายปลีก : 108 ราย		ขายส่ง : 33 ราย		ให้บริการ : 92 ราย		ผลิต-ขายในประเทศ: 20 ราย		ผลิต - ส่งออก : 25 ราย	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการตรวจสอบภาษีอากรแต่ละครั้ง	3.27	เห็นด้วยปานกลาง	2.91	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง	3.25	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากรมีจำนวนเพียงพอ	3.31	เห็นด้วยปานกลาง	3.09	เห็นด้วยปานกลาง	3.23	เห็นด้วยปานกลาง	3.35	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากร ใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ชัดเจน	3.34	เห็นด้วยปานกลาง	2.97	เห็นด้วยปานกลาง	3.13	เห็นด้วยปานกลาง	3.25	เห็นด้วยปานกลาง	3.36	เห็นด้วยปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตรวจสอบภาษีอากร	3.43	เห็นด้วยปานกลาง	3.21	เห็นด้วยปานกลาง	3.23	เห็นด้วยปานกลาง	3.60	เห็นด้วยมาก	3.36	เห็นด้วยปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการตรวจสอบภาษี	3.35	เห็นด้วยปานกลาง	2.85	เห็นด้วยปานกลาง	3.23	เห็นด้วยปานกลาง	3.05	เห็นด้วยปานกลาง	3.32	เห็นด้วยปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้ใจในการตรวจสอบภาษีอากร	3.39	เห็นด้วยปานกลาง	3.18	เห็นด้วยปานกลาง	3.14	เห็นด้วยปานกลาง	3.40	เห็นด้วยปานกลาง	3.36	เห็นด้วยปานกลาง
7. หากมีปัญหาในการชำระภาษีอากรไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะแนะนำและแจ้งผลให้ทราบโดยเร็ว	3.37	เห็นด้วยปานกลาง	2.97	เห็นด้วยปานกลาง	3.17	เห็นด้วยปานกลาง	3.30	เห็นด้วยปานกลาง	3.56	เห็นด้วยมาก
8. หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการตรวจสอบภาษีอากร ความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจ เจ้าหน้าที่จะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด	3.41	เห็นด้วยปานกลาง	3.15	เห็นด้วยปานกลาง	3.14	เห็นด้วยปานกลาง	3.25	เห็นด้วยปานกลาง	3.56	เห็นด้วยมาก
9. หลังจากได้รับทราบผลการตรวจสอบภาษีอากร ทำให้เข้าใจในด้านกฎหมายภาษีอากรเป็นอย่างดี	3.33	เห็นด้วยปานกลาง	3.06	เห็นด้วยปานกลาง	3.20	เห็นด้วยปานกลาง	3.35	เห็นด้วยปานกลาง	3.60	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.36**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**3.04**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**3.18**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**3.31**	**เห็นด้วยปานกลาง**	**3.39**	**เห็นด้วยปานกลาง**

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ประกอบการประเภทขายปลีกแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษีทุกด้าน ผู้ประกอบการประเภทขายปลีกแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ประกอบการประเภทขายส่ง แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษีทุกด้าน ผู้ประกอบการประเภทขายแสดงให้ความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ประกอบการประเภทให้บริการ แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษีทุกด้าน ผู้ประกอบการประเภทให้บริการแสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ประกอบการประเภทผลิตและขายในประเทศ แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการตรวจสอบภาษีทุกด้าน ผู้ประกอบการประเภทผลิตและขายในประเทศ แสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ประกอบการประเภทผลิตและส่งออกแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ หากมีปัญหาในการชำระภาษีอากรไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะแนะนำและแจ้งผลให้ทราบโดยเร็ว หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ทำการตรวจสอบภาษีอากรความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจเจ้าหน้าที่จะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด ส่วนปัจจัยอื่นมีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร

4.1 ปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในกระบวนการเก็บภาษีอากร

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ของปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในกระบวนการเก็บภาษีอากร

ปัญหาที่ประสบในกระบวนการเก็บภาษีอากร	จำนวน	ร้อยละ
1. กระบวนการในการให้คำแนะนำความรู้ด้านภาษีอากรไม่มีคุณภาพ เช่น ใช้เวลานานเกินไป เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ด้านภาษีอากร และด้านธุรกิจเพียงพอ เป็นต้น	95	13.7
2. กระบวนการในการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังการยื่นแบบฯ ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น	102	14.7
3. กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร ทำให้ยุ่งยาก เช่น ต้องหาหลักฐานสนับสนุนการวิเคราะห์ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เป็นต้น	148	21.4
4. การตรวจสอบสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ ณ สถานประกอบการ มีขั้นตอนการสอบถามที่ละเอียดเกินไป	96	13.9
5. กระบวนการพิจารณาขอคืนภาษี มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า	141	20.4
6. กระบวนการตรวจสอบภาษีอากรแต่ละครั้ง ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย ไม่ก่อให้เกิดความยุติธรรมโปร่งใส เท่าที่ควร	104	15.0
7. อื่นๆ		
- มีการเข้าตรวจสอบบ่อยครั้งเกินไป	2	0.3
- กิจการบางประเภทถูกเก็บภาษีไม่เหมาะสม	2	0.3
- ใช้เวลาในการตรวจสอบมากเกินไป	1	0.1
- ขาดเครื่องมือในการตรวจสอบที่ทันสมัย	1	0.1
รวม	**692**	**100.0**

หมายเหตุ : ผู้ประกอบการระบุปัญหาได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 23 พบว่าปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในกระบวนการเก็บภาษีอากรมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร ทำให้ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 21.4 รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการพิจารณาขอคืนภาษีมีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 20.4 และปัญหาด้านกระบวนการตรวจสอบภาษีอากรแต่ละครั้ง ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย ไม่ก่อให้เกิดความยุติธรรม โปร่งใสเท่าที่ควร คิดเป็นร้อยละ 15

4.2 ปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ของปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ปัญหาที่ประสบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ไม่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานหรือในการนัดหมาย	54	7.0
2. เจ้าหน้าที่ไม่ทำการตรวจสอบภาษีอากรให้เรื่องแล้วเสร็จภายในเวลาอันสมควร โดยประวิงการตรวจให้เนิ่นนาน เพื่อหวังหาประโยชน์อันไม่สมควรต่างๆ	76	9.8
3. สถานที่ให้บริการด้านภาษีอากรมีไม่เพียงพอในการอำนวยความสะดวก	55	7.1
4. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด ไม่สุภาพ ข่มขู่ ในการติดต่อราชการ	52	6.7
5. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ความสามารถในด้านภาษีอากร	29	3.7
6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ในธุรกิจที่ตรวจสอบ	56	7.2
7. เจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกและไม่เต็มใจบริการแก่ผู้ประกอบการที่มาติดต่อราชการหรือมาเสียภาษีอากร	47	6.1
8. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่น และความน่าเชื่อถือในความยุติธรรม ความโปร่งใส ในการตรวจสอบภาษีแต่ละครั้ง	64	8.2
9. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการกระทำความผิดที่ไม่เจตนาของผู้ประกอบการได้ในเวลาอันสมควร	107	13.8
10. เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับเกี่ยวกับกิจการ โดยนำไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น	30	3.9
11. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถใช้เทคนิค วิธีการ ยกตัวอย่างประกอบการอธิบายหรือแนะนำให้เข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษีอากร ระเบียบปฏิบัติต่างๆ ของทางราชการ	71	9.1
12. เจ้าหน้าที่ไม่รับฟังความคิดเห็น ในกรณีที่ต้องอธิบายเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ และการเสียภาษีอากร เป็นต้น	132	17.0
13. อื่นๆ		
- เจ้าหน้าที่ไม่อธิบายเกี่ยวกับภาษีอากรหรือไม่ให้คำแนะนำ	2	0.3
- เจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการ	1	0.1
รวม	**776**	**100.0**

หมายเหตุ : ผู้ประกอบการระบุปัญหาได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 24 พบว่าปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมากที่สุดได้แก่ ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่รับฟังความคิดเห็นในกรณีที่ผู้ประกอบการต้องอธิบายเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการและการเสียภาษีอากร คิดเป็นร้อยละ 17.0 รองลงมาได้แก่ ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการกระทำความผิดที่ไม่เจตนาของผู้ประกอบการได้ในเวลาอันสมควร คิดเป็นร้อยละ 13.8 และปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่ทำการตรวจสอบภาษีอากรให้เรื่องแล้วเสร็จ ภายในเวลาอันควร โดยประวิงการตรวจให้เนิ่นนาน เพื่อหวังหาประโยชน์อันไม่สมควรต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 9.8

4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการเก็บภาษีอากร

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการเก็บภาษีอากร

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการเก็บภาษีอากร	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรลดขั้นตอนที่ยุ่งยากของกระบวนการเก็บภาษีฯ เช่น ห้ามไม่ให้มีรอยลบในแบบแสดงรายการภาษีฯ	1	2.9
2. ควรเก็บภาษีฯ ตามความเหมาะสมของกิจการและสถานการณ์ปัจจุบัน	17	48.6
3. ควรจัดเก็บภาษีฯ ของปีปัจจุบันให้เรียบร้อยก่อนจึงตรวจสอบย้อนหลัง	1	2.9
4. ไม่ควรเชิญมาพบหรือเรียกตรวจสอบภาษีบ่อยครั้ง	4	11.4
5. ควรขยายเวลาผ่อนชำระภาษีให้ยาวนานยิ่งขึ้น	1	2.9
6. ควรมีการตรวจสภาพกิจการและตรวจสอบภาษีให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	5	14.2
7. ควรรวมหน่วยงานจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทภาษีไว้ที่กรมสรรพากรเพียงแห่งเดียว	3	8.5
8. ควรมีหนังสือแจ้งล่วงหน้าก่อนเข้าตรวจสถานประกอบการ	1	2.9
9. ควรมีการนำระบบที่มีความทันสมัยมาปรับปรุงการทำงาน	2	5.7
รวม	**35**	**100.0**

หมายเหตุ : ผู้ประกอบการสามารถเลือกเสนอแนะหรือไม่เสนอแนะก็ได้

จากตารางที่ 25 พบว่าข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการเก็บภาษีอากรที่ผู้ประกอบการเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ ควรเก็บภาษีอากรตามความเหมาะสมของกิจการและสถานการณ์ปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมา ได้แก่ ควรมีการตรวจสภาพกิจการและการตรวจสอบภาษีให้รวดเร็วยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 14.2 และไม่ควรเชิญมาพบหรือเรียกตรวจสอบภาษีบ่อยครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.4

4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	จำนวน	ร้อยละ
1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ ควรมีการยืดหยุ่นบ้างในบางกรณี	3	10.3
2. เจ้าหน้าที่ฯ ควรให้การบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	6	20.7
3. เจ้าหน้าที่ฯ ควรตรวจสอบภาษีให้รวดเร็วขึ้น	11	37.9
4. ควรนำเจ้าหน้าที่ฯ ที่มีความรู้ด้านภาษีอากรมาให้คำแนะนำ	8	27.6
5. เจ้าหน้าที่ฯ ควรทำงานด้วยความรอบคอบ ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด	1	3.5
รวม	**29**	**100.0**

หมายเหตุ : ผู้ประกอบการสามารถเลือกเสนอแนะหรือไม่เสนอแนะก็ได้

จากตารางที่ 26 พบว่าข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่ผู้ประกอบการเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรควรตรวจสอบภาษีให้รวดเร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมาได้แก่ ควรนำเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีความรู้ด้านภาษีอากรมาให้คำแนะนำคิดเป็นร้อยละ 27.6 และเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 20.7

4.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
1. หากกรมสรรพากรมีการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ ควรมีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบการรับทราบ	1	8.3
2. ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ฯ ให้มีความรู้เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของกิจการต่างๆ ให้มากขึ้น	3	25.0
3. ควรจัดอบรมเกี่ยวกับภาษีอากรให้กับผู้ประกอบการทุกประเภทกิจการอย่างต่อเนื่อง	3	25.0
4. ควรมีการเพิ่มทีมงานตรวจสอบภาษีและวิเคราะห์แบบแสดงรายการภาษีฯ ให้มากขึ้น	2	16.7
5. ควรจะมีหน่วยตรวจสอบหรือหน่วยควบคุมดูแลตั้งอยู่ในอำเภอเพื่อความสะดวกในการติดต่อราชการ	1	8.3
6. ควรลดอัตราภาษีให้น้อยกว่าปัจจุบัน	1	8.3
7. ควรมีการจัดทำคู่มือการเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษีลงใน web site ของกรมสรรพากร	1	8.3
รวม	**12**	**100.0**

หมายเหตุ : ผู้ประกอบการสามารถเลือกเสนอแนะหรือไม่เสนอแนะคำถามก็ได้

จากตารางที่ 27 พบว่าข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ผู้ประกอบการเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรให้มีความรู้เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของกิจการต่างๆ ให้มากขึ้นและ ควรจัดอบรมเกี่ยวกับภาษีอากร ให้แก่ ผู้ประกอบการทุกประเภทกิจการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 25.0 เท่ากัน รองลงมา ได้แก่ ควรมีการเพิ่มทีมงานตรวจสอบภาษีและวิเคราะห์แบบแสดงรายการภาษีอากรให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 16.7 หากกรมสรรพากรมีการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ ควรมีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบการรับทราบ ควรจะมีหน่วยตรวจสอบหรือหน่วยควบคุมดูแลตั้งอยู่ในอำเภอเพื่อความสะดวกในการติดต่อราชการ ควรลดอัตราภาษีให้น้อยกว่าปัจจุบันและควรมีการจัดทำคู่มือการเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษีลงใน Web Site ของกรมสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 8.3 เท่ากัน