

ชื่อเรื่อง พฤติกรรมของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้วิจัย นางสาวพัชรา รักการศิลป์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวนประชากรจำนวนทั้งสิ้น 951 ราย ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ แบ่งชั้น ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 149 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบสร้างมาตรวัดทัศนคติตามเทคนิคการวัดของลิเกริต แบ่งเป็น 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ F-test (One-Way Analysis of Variance) ผลการศึกษา พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขานบุรีรัมย์ เป็นรายชื่อ รายด้าน และโดยภาพรวม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขานบุรีรัมย์ จำแนกตาม ระดับการศึกษา รายได้ รูปแบบการดำเนินกิจการ และประเภทของธุรกิจ โดยใช้ F-test (One-Way ANOVA) ทั้งรายด้าน และโดยภาพรวม ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

รายงานการวิจัย

เรื่อง

พฤติกรรมของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจ
ที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพัตรา

รักการศิลป์

ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการวิจัย จาก สถาบันวิจัยและพัฒนา และ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ที่ให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสดำเนินการวิจัย ขอขอบคุณผู้ประกอบการองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ที่สละเวลาตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา รูปแบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรมสรรพากรพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน กรมสรรพากร ผู้ประกอบการ นักวิชาการ และนักศึกษาในโอกาสต่อไป

นางสุพัตรา รักการศิลป์

ผู้วิจัย



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลมีหน้าที่หลายประการในการทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข นอกจากหน้าที่ในการรักษาความสงบภายในประเทศ และป้องกันประเทศจากการรุกรานของข้าศึกศัตรูแล้ว ยังมีหน้าที่ในการจัดการดูแลและส่งเสริมการสาธารณสุข การศึกษา การเกษตร การอุตสาหกรรม การสื่อสาร การพลังงาน และการพาณิชย์อื่น ๆ อีกด้วย ซึ่งการดำเนินการของรัฐบาลดังกล่าว เห็นได้ชัดเจนว่าต้องมีค่าใช้จ่าย รัฐบาลจึงจำเป็นต้องหารายได้เพื่อให้พอกับค่าใช้จ่ายนั้น รายได้ของรัฐบาลได้มาจากหลายทาง เช่น จากการขายสินค้า การให้บริการ การรับบริจาค และจากการเก็บภาษีอากร ซึ่งในบรรดารายได้เหล่านี้ ภาษีอากรเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล โดยมีสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์เป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บ ภาษีอากรประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ รวมทั้งเสนอแนะนโยบายการจัดการเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง ในการจัดเก็บภาษีอากรดังกล่าว นอกจากจะมีวัตถุประสงค์ในการหารายได้เพื่อให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาลแล้ว ในปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโตธุรกิจการค้า รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน หรือเพื่อสนองนโยบายบางประการของรัฐบาลในด้าน การศึกษา การสวัสดิการสังคม ด้วย (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. 2549 : 1)

นโยบายการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายตัวผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง โดยมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารออกเป็นทีมงานกำกับดูแล ให้คำแนะนำด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง คู่มือชำระภาษีของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองก่อนและหลังการยื่นแบบแสดงรายการ วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากร การออกตรวจสภาพกิจการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง พิจารณาการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง รวมถึงการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนเงินภาษีและการตรวจสอบภาษีอากร ในปีงบประมาณ 2548 กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีทั้งประเทศได้จำนวน 937,149.467 ล้านบาท (Navigator:บริการข้อมูล.ผลการจัดเก็บภาษี ปีงบประมาณ 2542-2548 จำแนกเป็นราย สก./สท. www.rd.go.th)

ในการดำเนินนโยบายการบริหารการจัดเก็บภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายตัวผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองดังกล่าว ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลต้องมีความเป็น “นักจัดเก็บภาษีอากร” มากกว่าความเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี และในการเป็นนักจัดเก็บภาษีอากรที่ดีนั้น เจ้าพนักงานสรรพากรทุกคนต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถอย่างกว้างขวางทั่วถึง และอย่างเพียงพอ ได้แก่ มีความรอบรู้เกี่ยวกับธุรกิจที่จะเข้ากำกับดูแล ทั้งในภาพกว้างและในส่วนที่เฉพาะเจาะจง และความรอบรู้เกี่ยวกับประเด็นทางภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้น ๆ ได้แก่ การศึกษารูปแบบการจัดองค์กร ขั้นตอนการดำเนินธุรกิจตลอดจนเอกสารทางธุรกิจของกิจการ ได้แก่ การพิจารณาว่าขั้นตอนใด หรือกรณีใด มีประเด็นภาษีอากรเกี่ยวข้องหรือไม่อย่างไร ซึ่งจะมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดเก็บภาษีอากร ทำให้การจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นปัจจุบัน ไม่ก่อให้เกิดหนี้ภาษีอากรค้าง

สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมสรรพากรซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีอากรของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทั้งสิ้น 19 สาขา ในปีงบประมาณ 2548 สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ สามารถจัดเก็บภาษีได้ทั้งสิ้น 917,358,000 บาท โดยจำแนกเป็น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 289,777,000 บาท ภาษีเงินได้นิติบุคคล จำนวน 277,110,000 บาท ภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 269,584,000 บาท ภาษีธุรกิจเฉพาะ จำนวน 43,442,000 บาท อากรแสตมป์ จำนวน 35,616,000 บาท รายรับอื่น ๆ จำนวน 1,829,000 บาท (สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ สถิติผลการจัดเก็บ ระหว่างเดือน ต.ค.2548-30 ก.ย. 2549) สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ได้นำนโยบายการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่จากกรมสรรพากรมาใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีพื้นที่เพื่อการกำกับดูแลผู้เสียภาษีอากรอย่างใกล้ชิดเป็นรายตัวผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองเช่นกัน

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษา พฤติกรรมของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในปรับปรุง พัฒนา รูปแบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ซึ่งจะส่งผลให้การจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพสูงสุด และบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

ข้อสมมติฐานของการวิจัย

ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมองค์ธุรกิจของผู้ประกอบ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองบุรีรัมย์
2. ทำให้ทราบแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา รูปแบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองบุรีรัมย์ในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร
4. ตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการในองค์ธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ โดยประชากรที่อยู่ในขอบเขตการศึกษา คือ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บระหว่าง 1 กันยายน 2549- 31 ธันวาคม 2549

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มขององค์ธุรกิจที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มทั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา จำนวน 184 ราย และรูปแบบนิติบุคคล จำนวน 412 ราย จำนวนรวมประชากรทั้งสิ้น 596 ราย (สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ .2549)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 149 ราย โดยคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน Taro Yamane

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ลักษณะทางประชากร ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ รูปแบบการดำเนินงาน ประเภทของธุรกิจ

3.2 ตัวแปรตาม พฤติกรรมของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจ ที่จดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ บุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานของรัฐ ทำหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร ทั้งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ

พฤติกรรมผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หมายถึง ความพึงพอใจ ความรู้สึก ซึ่งมีทั้งในด้านที่เป็นบวก หรืออาจจะเป็นไปในด้านลบ ของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง หมายถึง ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองธุรกิจ ทั้งธุรกิจในรูปแบบซื้อขายไป ธุรกิจให้บริการ และธุรกิจการผลิตสินค้าขึ้นมาเพื่อขาย ซึ่งอาจหมายถึง ผู้ประกอบการที่จดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองที่เป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคลหรือห้างหุ้นส่วนสามัญที่มิใช่นิติบุคคล หรือนิติบุคคลใด ๆ ซึ่งได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้กำกับ ดูแลตามแนวทางปฏิบัติของสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ในสรรพากรพื้นที่เมืองบุรีรัมย์ (สำนักมาตรฐานกรมวิศกษายี. 2544) ซึ่งประกอบด้วย

1. การให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองรายได้ที่ได้รับมอบหมาย
2. ดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี
3. วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี
4. ออกตรวจสภาพกิจการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง
5. พิจารณาการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง รวมถึงการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี

บทที่ 2

แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมืองจังหวัดบุรีรัมย์ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองบุรีรัมย์ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดที่สำคัญเป็นแนวทางในการศึกษาได้แก่

1. แนวความคิดเกี่ยวกับภาษีอากร
2. วัตถุประสงค์การจัดการเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร
3. แนวความคิดเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร
4. แนวความคิดเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม
5. แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
6. แนวความคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

การเก็บภาษีอากร นอกจากจะมีวัตถุประสงค์ในการหารายได้เพื่อให้พอกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาลแล้ว ในปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโตธุรกิจการค้า รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน หรือเพื่อสนองนโยบายบางประการของรัฐบาล

นักวิชาการภาษีอากร (2549) ได้ให้ความหมายของคำว่าภาษีอากร ไว้เป็น 2 แนวทางดังนี้
แนวที่หนึ่ง อธิบายว่า ภาษีอากรคือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากรายได้ และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

แนวที่สอง อธิบายว่า ภาษีอากรคือ เงินได้หรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล แต่ไม่รวมถึงการกู้ยืมหรือขายสินค้า หรือให้บริการในราคาทุนโดยรัฐบาล

การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีที่ดี ซึ่ง Adma Smith ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากรไว้ 4 ประการ คือ (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2538 : 123)

1. ประชาชนทุกคนในแต่ละประเภทควรจะต้องสละรายได้หรือผลประโยชน์ตามฐานะทางเศรษฐกิจของตนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐ ทั้งนี้เพราะว่าแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์และความคุ้มครองจากรัฐ

2. ภาษีที่ประชาชนแต่ละคนต้องเสีย จะต้องมีความแน่นอน ไม่มีลักษณะกำกวมตลอดจนจำนวนที่จะต้องเสียภาษี ต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

3. การเก็บภาษีทุกชนิด ควรจะต้องจัดเก็บตามวัน เวลา สถานที่ ที่ผู้เสียสะดวกและจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย

4. ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บนั้น ควรจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

ต่อมาหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีที่ดี ได้พัฒนาขึ้นมาเป็นลำดับจนในปัจจุบันมีหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี ดังนี้ (กลุ่มนักวิชาการภาษี. 2549 : 2-4)

1. มีความเป็นธรรม ประชาชนควรมีหน้าที่เสียภาษีอากรให้แก่รัฐบาล โดยพิจารณาถึงความสามารถในการเสียภาษีอากรของประชาชนแต่ละคนประกอบกับการพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนแต่ละคนได้รับเนื่องจากการดูแลคุ้มครองของรัฐบาล

2. มีความแน่นอนและชัดเจน ประชาชนสามารถเข้าใจความหมายได้โดยง่าย และเป็นการป้องกันมิให้เจ้าพนักงานใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ

3. มีความสะดวก วิธีการและกำหนดเวลาในการเสียภาษีอากรควรต้องคำนึงถึงความสะดวกของผู้เสียภาษีอากร

4. มีประสิทธิภาพ ประหยัดรายจ่ายทั้งของผู้จัดเก็บและผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรทำให้จัดเก็บภาษีอากรได้มากโดยมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุด

5. มีความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ พยายามไม่ให้เกิดการเก็บภาษีอากรมีผลกระทบต่อการทำงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบน้อยที่สุด

6. อำนวยความสะดวก สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้อย่างเป็นกอบเป็นกำ มีรายได้เพียงพอต่อการใช้จ่ายเพื่อดำเนินกิจการตามหน้าที่ของรัฐบาล

7. มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนหรือลดจำนวนภาษีอากรให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

โครงสร้างของกฎหมายภาษีอากร

กฎหมายภาษีอากรทุกฉบับ มีหัวข้อสำคัญอันเป็นโครงสร้างของกฎหมายฉบับนั้น ๆ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 6 หัวข้อ ด้วยกันคือ

1.ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร หรือผู้อยู่ในข่ายเสียภาษีอากร จะเป็นใครบ้างย่อมแล้วแต่กฎหมายนั้น ๆ จะกำหนด แต่โดยทั่วไปมักได้แก่บุคคลธรรมดาและหรือนิติบุคคล ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย

2. **ฐานภาษีอากร** ในความหมายอย่างกว้าง หมายถึงสิ่งที่เป็นมูลเหตุให้ต้องเสียภาษีอากร เช่น การมีรายได้ การมีทรัพย์สิน หรือการใช้จ่าย เป็นต้น ในความหมายอย่างแคบ หมายถึงสิ่งที่รองรับอัตราภาษีอากร (ภาษีอากรที่ต้องเสีย = ฐานภาษีอากร × อัตราภาษีอากร)

3. **อัตราภาษีอากร** แบ่งเป็น 3 แบบใหญ่ ๆ คือ แบบคงที่ แบบก้าวหน้า และแบบลดหย่อน ทั้งนี้โดยการพิจารณาว่าอัตราภาษีอากรมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรในกรณีที่ฐานภาษีอากรมีจำนวนเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ ถ้าจำนวนของฐานภาษีอากรเปลี่ยนแปลงไปไม่ว่าจะเพิ่มขึ้นหรือลดลง แต่อัตราภาษีอากรยังเท่าเดิม เรียกอัตราภาษีอากรลักษณะนี้ว่าอัตราภาษีอากรแบบคงที่ เช่น อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลในปัจจุบันและอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม แต่ถ้าฐานภาษีอากรมีจำนวนเพิ่มขึ้นและอัตราภาษีอากรก็เพิ่มขึ้นด้วย เรียกอัตราภาษีอากรลักษณะนี้ว่าอัตราภาษีอากรแบบก้าวหน้า เช่น อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และถ้าฐานภาษีอากรมีจำนวนเพิ่มขึ้นแต่อัตราภาษีอากรกลับลดลงเรียกอัตราภาษีอากรลักษณะนี้ว่าอัตราภาษีอากรแบบลดหย่อน เช่น อัตราภาษีบำรุงท้องที่

4. **การประเมินจัดเก็บภาษี** ภาษีอากรส่วนใหญ่ในปัจจุบันผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรเป็นผู้ดำเนินการประเมินตนเอง โดยประเมินหรือคำนวณตามวิธีการและตามกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้ แล้วยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีอากรตามจำนวนที่พึงชำระ ถ้าผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรไม่ดำเนินการประเมินตนเองหรือประเมินตนเองอย่างไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ ก็จะมีการประเมินโดยเจ้าพนักงานซึ่งในกรณีหลังนี้เจ้าพนักงานประเมินมีอำนาจประเมินให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรต้องรับผิดชอบชำระเงินเพิ่ม และหรือเบี้ยปรับเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากภาษีอากรที่ต้องเสีย ในบางกรณีแม้ยังไม่ถึงกำหนดเวลาชำระภาษีอากร เจ้าพนักงานประเมินก็อาจดำเนินการประเมินล่วงหน้าให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรต้องชำระภาษีอากรก่อนถึงกำหนดเวลาได้ นอกจากนี้ในหลาย ๆ กรณี กฎหมายยังกำหนดให้ผู้จ่ายเงินได้เป็นผู้ดำเนินการหักภาษีจากจำนวนเงินที่จ่ายแล้วนำส่งต่อเจ้าพนักงานภายในกำหนดเวลา ดังที่เรียกว่าการหักภาษี ณ ที่จ่าย ภาษีที่ถูกหักไว้้นมักถือเป็นเครดิตของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ซึ่งสามารถนำไปหักออกจากจำนวนภาษีที่ต้องเสียเมื่อถึงกำหนดเวลา หรืออาจได้รับคืนถ้าถูกหักไว้เกินจำนวนที่พึงต้องเสีย อนึ่งเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบได้สวนประเมินภาษีอากรและป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษีอากร กฎหมายยังกำหนดให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรหรือผู้ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหน้าที่บางประการ เช่น การจดทะเบียน การมีและใช้เลขประจำตัว การจัดทำบัญชีเอกสารหรือหลักฐานบางอย่าง รวมทั้งให้เจ้าพนักงานมีอำนาจตรวจค้น ยึด หรืออายัดหลักฐานต่าง ๆ ในบางกรณีด้วย

5. **การอุทธรณ์ภาษีอากร** ในกรณีเกิดปัญหาข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายขัดแย้งพิพาทกันระหว่างผู้เสียภาษีอากรและผู้จัดเก็บภาษีอากร เกี่ยวกับ จำนวนภาษีอากรที่ต้องเสียหรืออำนาจการประเมินเรียกเก็บภาษีอากร และผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรต้องการให้มีการพิจารณาทบทวนใหม่ กฎหมายมักกำหนดให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรต้องปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีหาข้อยุติให้ครบถ้วน

เสียก่อน มิฉะนั้นผู้เสียภาษีอาจเสียสิทธิในการนำคดีขึ้นสู่ศาลได้ ตัวอย่างเช่น การประเมินเรียกเก็บภาษีเงินได้ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ หรืออากรแสตมป์นั้น ถ้าผู้เสียภาษีอากรไม่เห็นด้วยกับการประเมินเรียกเก็บ ก็จะต้องอุทธรณ์การประเมินต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์เสียก่อนภายใน 30 วัน นับแต่วันได้รับแจ้งการประเมินเรียกเก็บภาษีอากร จะนำคดีขึ้นสู่ศาลทันทีไม่ได้

6. เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม และโทษ ผู้ไม่ชำระภาษีอากรจะต้องรับผิดชอบในจำนวนภาษีอากรที่ไม่ชำระพร้อมด้วยเบี้ยปรับและหรือเงินเพิ่มเป็นจำนวนเงินเพิ่มขึ้นต่างหาก ถ้าฝ่าฝืนไม่ยอมชำระกฎหมายมักให้อำนาจเจ้าพนักงานดำเนินการยึดทรัพย์สินของผู้ค้างภาษีอากรไปขายทอดตลาดเพื่อนำเงินไปชำระภาษีอากรค้างได้โดยไม่ต้องฟ้องศาล นอกจากนี้ยังอาจต้องรับโทษทางอาญาอีกด้วยก็ได้ เช่น เสียค่าปรับและหรือต้องระวางโทษจำคุกอีกด้วย

การจำแนกประเภทภาษีอากร

ภาษีอากรซึ่งเป็นแหล่งรายได้สำคัญของรัฐบาลนั้น จำแนกได้หลายประเภท กฎหมายที่ให้อำนาจรัฐในการจัดเก็บภาษีย่อมมีหลายฉบับ และมีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานทำหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีอากรประเภทต่าง ๆ เหล่านี้

การจำแนกแยกแยะ ภาษีอากรประเภทต่าง ๆ เพื่อจัดให้เป็นหมวดหมู่นั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการจำแนก และจำแนกได้หลายวิธี แต่วิธีที่ควรทราบคือการจำแนกประเภทภาษีอากร โดยพิจารณาจากลักษณะการรับภาระภาษีอากร

การจำแนกประเภทภาษีอากร โดยพิจารณาจากลักษณะการรับภาระภาษีอากรนี้ แบ่งภาษีอากรออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

ประเภทที่หนึ่ง ภาษีทางตรง ได้แก่ ภาษีที่ภาระภาษีตกแก่บุคคลที่กฎหมายประสงค์จะให้รับภาระ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งผู้เสียภาษีผลักระไปให้ผู้อื่นได้ยาก เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล

ประเภทที่สอง ภาษีทางอ้อม ได้แก่ ภาษีที่ภาระภาษีไม่แน่ว่าจะตกแก่บุคคลที่กฎหมายประสงค์จะให้รับภาระหรือไม่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ผู้เสียภาษีผลักระภาษีไปให้ผู้อื่นได้ง่าย เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีศุลกากร ภาษีสรรพสามิต

ประมวลรัษฎากรเป็นชื่อกฎหมายภาษีอากรฉบับหนึ่ง มีผลใช้บังคับโดยพระราชบัญญัติให้ใช้บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร พ.ศ. 2481 กฎหมายฉบับนี้เดิมเป็นที่รวมของกฎหมายภาษีอากรสำคัญหลายประเภท แต่ปัจจุบันเป็นที่รวมของกฎหมายภาษีอากรเพียง 4 ประเภทด้วยกันคือ

ประเภทที่หนึ่ง ภาษีเงินได้ แบ่งเป็นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีนี้จัดเป็นภาษีทางตรงประเภทหนึ่ง

ประเภทที่สอง ภาษีมูลค่าเพิ่ม

ประเภทที่สาม ภาษีธุรกิจเฉพาะ

ภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะเป็นระบบภาษีใหม่ที่นำมาใช้แทนภาษีการค้าตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2535 ภาษีเหล่านี้ล้วนแต่เป็นภาษีทางอ้อมที่เก็บจากฐานการใช้จ่ายบริโภคอุปโภคทั่วไปทั้งสิ้น

ประเภทที่สี่ อากรแสดมภ์ จัดเป็นภาษีทางอ้อมประเภทหนึ่ง

ภาษีอากรทั้ง 4 ประเภทอยู่ในอำนาจหน้าที่และการควบคุมของกรมสรรพากร

2. วัตถุประสงค์การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร

ในปัจจุบันกรมสรรพากร มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดเก็บภาษีอากร โดยยึดหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากร ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2545 : ระบบออนไลน์)

1. จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึงด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของกรมสรรพากรและของผู้เสียภาษี
 2. มุ่งพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้แข่งขันกับต่างประเทศได้
 3. สร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีให้เห็นว่าผู้อื่นเสียภาษีถูกต้องครบถ้วน
 4. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม
- และเพื่อให้การปฏิบัติงานของกรมสรรพากรบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว เจ้าหน้าที่ของ

กรมสรรพากรจะต้องดำเนินการ ดังนี้

1. ให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีด้วยความเต็มใจ
2. ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษีเพื่อให้เกิดความสมัครใจในการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบในระดับสูงสุด
3. ให้คำแนะนำถึงสิทธิและความรับผิดชอบในการเสียภาษีของผู้เสียภาษี
4. ให้ผู้เสียภาษีทราบขอบเขตของการปฏิบัติตามกฎหมายและผลของการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
5. ให้มีการดำเนินการที่จำเป็นเพื่อให้มีการบริหารงานและการจัดเก็บที่เหมาะสม
6. หาวิธีการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ดังนั้น การใช้นโยบายในการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ของกรมสรรพากรที่เน้นการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี ซึ่งจะก่อให้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษีทำให้อาณาภาษีในอนาคตมีความแน่นอนสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างเป็นธรรมและบรรลุวัตถุประสงค์ของกรมสรรพากรได้ในที่สุด

3. แนวความคิดเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ในกระบวนการเก็บภาษีอากร

สำนักมาตรฐานกรรมวิธีภาษี กรมสรรพากร (2544) ได้วางแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร สรุปแนวทางได้ดังนี้

1. การให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการรายที่ได้รับมอบหมาย
2. ดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี
3. วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี
4. ออกตรวจสภาพกิจการของผู้ประกอบการ
5. พิจารณาการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการ รวมถึงการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี
6. ตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี

4. แนวความคิดเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร (2549) ได้กล่าวถึง แนวความคิดเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มไว้ดังนี้ ภาษีมูลค่าเพิ่ม (Value Added Tax หรือ VAT) เป็นภาษีทางอ้อมประเภทหนึ่งที่เกิดขึ้นจากการขายสินค้าและบริการที่นำมาใช้แทนภาษีการค้า ซึ่งประเทศไทยมีการจัดเก็บภาษีการค้ามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2475 โดยในระยะแรกเป็นการจัดเก็บภาษีจากการขายทุกทอด ตั้งแต่ระดับผู้ผลิตจนถึงระดับผู้ขายปลีก ต่อมาในปี 2505 ได้ปฏิรูปโครงสร้างของภาษีการค้าใหม่ โดยกำหนดให้จัดเก็บเฉพาะในระดับผู้ผลิตเพียงทอดเดียว แต่เนื่องจากภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปมีผลให้ระบบภาษีการค้าที่ใช้อยู่ไม่สอดคล้องกับสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศเพราะภาษีการค้ามีความซับซ้อนในการจัดเก็บ สินค้าและบริการจึงมีต้นทุนสูงเกินควร ทำให้การลงทุนเพื่อการผลิตมีน้อยและการส่งออกไม่สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้

ได้มีการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้ในประเทศไทยพบว่ามีความเหมาะสมและสมควรที่จะนำมาใช้ ในปี 2532 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบตามข้อเสนอของกระทรวงการคลัง และได้นำออกบังคับใช้ตั้งแต่เดือนมกราคม 2535 เป็นต้นไป

คำว่า “มูลค่าเพิ่ม” หมายถึง มูลค่าที่ผู้ผลิต ผู้ประกอบการ บวกเพิ่มในต้นทุนของสินค้าหรือบริการ เพื่อกำหนดเป็นราคาขายสินค้าหรือค่าบริการ หรืออาจกล่าวได้ว่า มูลค่าเพิ่ม คือ รายได้จากการขายสินค้าหักด้วยต้นทุนจากการซื้อ (มูลค่าเพิ่ม = ค่าแรง + กำไร = ผลได้ - ผลจ่าย) โดยวิธีการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มที่นิยม คือ ภาษีที่ต้องเสีย = ภาษีขาย - ภาษีซื้อ

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้แก่ ผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการในทางธุรกิจหรือวิชาชีพในราชอาณาจักร (ตามกฎหมายเรียกว่า ผู้ประกอบการ) และผู้นำเข้าสินค้า ทั้งนี้ไม่ว่าชนิดใด ทอดใด และไม่ว่าจะประกอบกิจการในรูปของบุคคลธรรมดา บริษัท ห้างหุ้นส่วน หรือรัฐวิสาหกิจ ฯลฯ ดังนั้น ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้ จึงอาจต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยก็ได้ อนึ่ง โดยทั่วไป ผู้มีหน้าที่เสียภาษีนี้จะเรียกเก็บภาษีจากผู้ซื้อสินค้าหรือรับบริการมาเสีย กล่าวอีกนัยหนึ่ง กฎหมายต้องการให้ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการเป็นผู้ชำระภาษีนั่นเอง

ภาษีมูลค่าเพิ่มคำนวณจากยอดมูลค่าสินค้าหรือบริการก่อนหักรายจ่ายใด ๆ ตามอัตราภาษีที่กำหนด ซึ่งมีอัตราเดียว โดยต้องคำนวณภาษีสำหรับราชการบริหารส่วนท้องถิ่นเพิ่มควบคู่ไปอีก 1 ใน 9 ส่วนของภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร อย่างไรก็ดี เพื่อมิให้มีการจัดเก็บภาษีซ้ำซ้อนจากสินค้าและบริการที่ต้องผ่านขบวนการหลายขั้นตอนก่อนถึงมือผู้บริโภค ดังนั้น ในการคำนวณภาษี ผู้ประกอบการจดทะเบียนจะนำภาษีที่เรียกเก็บจากผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ ซึ่งกฎหมายเรียกว่า **ภาษีขายตั้งแล้วลบหรือเครดิตด้วยภาษีที่ตนถูกผู้ประกอบการจดทะเบียนรายอื่นเรียกเก็บซึ่ง** กฎหมายเรียกว่า **ภาษีซื้อ** โดยอาศัยหลักฐานสำคัญที่เรียกว่า **ใบกำกับภาษี** ภาษีซื้อนี้อาจขอคืนเป็นเงินสดแทนการเครดิตยกยอดไปก็ได้ กรณีนี้จึงอาจกล่าวได้ว่า ภาษีนี้คำนวณจากมูลค่าของสินค้าหรือบริการที่เพิ่มขึ้นในแต่ละขั้นตอนเท่านั้น

เนื่องจากภาษีมูลค่าเพิ่มมีขอบข่ายบังคับกว้างขวางมาก และอาจก่อให้เกิดภาระยุ่งยากแก่ผู้ประกอบการขนาดเล็กโดยทั่วไป จึงมีการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ประกอบการที่มีรายรับต่อปีหรือต่อรอบระยะเวลาบัญชี ไม่เกิน 1,800,000 บาท ซึ่งกฎหมายเรียกว่า กิจการขนาดย่อม ส่วนผู้ประกอบการที่มีรายรับต่อปีเกิน 1,800,000 บาท รวมทั้งผู้นำเข้าสินค้าจะต้องเสียภาษีตามอัตราปกติ

ภาษีมูลค่าเพิ่มโดยทั่วไปต้องชำระเป็นรายเดือนภาษี (เดือนปฏิทิน) ภายในวันที่ 15 ของเดือนภาษีถัดไป ผู้ประกอบการนอกจากต้องจดทะเบียนและมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเป็นรายเดือนแล้วยังมีหน้าที่จัดทำใบกำกับภาษี รายงานและหลักฐานต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้อีกด้วย ผู้ฝ่าฝืนย่อมอาจถูกประเมินภาษีพร้อมทั้งเบี้ยปรับและเงินเพิ่ม รวมทั้งอาจถูกยึดทรัพย์สินนำไปขายทอดตลาดเพื่อนำเงินไปเสียภาษี หรืออาจถูกดำเนินคดีอาญาด้วยก็ได้

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามกฎหมายแบ่ง 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 ผู้ประกอบการ

หมายถึง บุคคลธรรมดา คณะบุคคลที่มีใจนิติบุคคล นิติบุคคล ซึ่งขายสินค้า หรือให้บริการในทางธุรกิจหรือทางวิชาชีพเป็นปกติธุระ ไม่ว่าจะการกระทำดังกล่าวจะได้รับประโยชน์ หรือได้รับค่าตอบแทนหรือไม่ และไม่ว่าจะได้จดทะเบียนมูลค่าเพิ่มแล้วหรือไม่ และต้องกระทำกิจการดังกล่าวในราชอาณาจักร

คำว่า “การขายสินค้า” หมายถึง จำหน่าย จ่าย โอนสินค้าไม่ว่าจะมีประโยชน์หรือค่าตอบแทนหรือไม่ ดังนั้นสินค้าที่แถมไปกับสินค้าที่ขาย สินค้าที่นำมาแจกในการแนะนำสินค้า หรือสินค้าที่นำมาชิงโชคเพื่อส่งเสริมการขาย ถือว่าเป็นการขายสินค้าทั้งสิ้น นอกจากนี้ การขายสินค้าให้หมายความรวมถึง

(ก) สัญญาให้เช่าซื้อสินค้า สัญญาซื้อขายผ่อนชำระที่กรรมสิทธิ์ในสินค้ายังไม่โอนไปยังผู้ซื้อเมื่อได้ส่งมอบให้ผู้ซื้อแล้ว หรือสัญญาจะขายสินค้าที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่อธิบดีกำหนดโดยอนุมัติรัฐมนตรี

(ข) ส่งมอบสินค้าให้ตัวแทนเพื่อขาย

(ค) ส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักร

(ง) นำสินค้าไปใช้ไม่ว่าประการใด ๆ เช่น นำสินค้าไปใช้เพื่อการแจก แถม หรือชิงโชค ฯลฯ เว้นแต่การนำสินค้าไปใช้เพื่อการประกอบกิจการของตนเองโดยตรง

(จ) มีสินค้าขาดจากรายงานสินค้าและวัตถุดิบ

(ฉ) มีสินค้าคงเหลือและหรือทรัพย์สินที่ผู้ประกอบการมิไว้ในประกอบการ ณ วันเลิกประกอบการแต่ไม่รวมถึงสินค้าคงเหลือ และหรือทรัพย์สินดังกล่าวของผู้ประกอบการ ซึ่งได้ควบเข้ากันหรือได้โอนกิจการทั้งหมดให้แก่กัน ทั้งนี้ผู้ประกอบการใหม่อันได้ควบเข้ากันหรือผู้รับโอนกิจการต้องอยู่ในบังคับต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม

(ช) กรณีอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง เช่น กรณีสินค้าคงเหลือและหรือทรัพย์สินที่ผู้ประกอบการมิไว้ในประกอบการ ณ วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งถอนทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือ ณ วันที่ได้รับการเพิกถอนทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

คำว่า “สินค้า” หมายความว่า ทรัพย์สินที่มีรูปร่างและไม่มีรูปร่างที่อาจมีราคาและถือเอาได้ เช่น กระแสไฟฟ้า น้ำประปา สิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ เครื่องหมายการค้า คำสิทธิ ฯลฯ ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีไว้เพื่อขาย เพื่อใช้หรือเพื่อการใด ๆ และให้หมายความรวมถึงสิ่งของทุกชนิดที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร

การนำเข้าเงินตราต่างประเทศ ไม่ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม และไม่ถือว่าเงินตราเป็นสินค้า

คำว่า “การให้บริการ” หมายความว่า การกระทำใด ๆ อันอาจหาประโยชน์อันมีมูลค่าซึ่งมิใช่เป็นการขายสินค้า และให้หมายความรวมถึง การใช้บริการของตนเอง ไม่ว่าด้วยประการใด ๆ เช่น การรับเหมาก่อสร้าง การรับทำโฆษณา การรับจ้างพิมพ์ ฯลฯ แต่ไม่รวมถึง

- (ก) การใช้บริการหรือการนำสินค้าไปใช้เพื่อประกอบกิจการของตนเองโดยตรง
- (ข) การนำเงินไปหาประโยชน์โดยการฝากธนาคารหรือซื้อพันธบัตร หรือหลักทรัพย์
- (ค) การกระทำตามที่อธิบดีกำหนดโดยอนุมัติรัฐมนตรี

คำว่า “การให้บริการในราชอาณาจักร” หมายความว่า การให้บริการที่ทำในราชอาณาจักร โดยไม่คำนึงถึงว่าการใช้บริการนั้นจะอยู่ในต่างประเทศหรือในราชอาณาจักร การให้บริการใดที่ทำในต่างประเทศและได้มีการใช้บริการนั้นในราชอาณาจักรให้ถือว่าการให้บริการนั้นเป็นการให้บริการในราชอาณาจักร เช่น บริษัทในประเทศไทย รับออกแบบโรงงานอุตสาหกรรมให้แก่ นาย ก. ผู้ประกอบการซึ่งอยู่ในประเทศไทย เป็นการให้บริการที่ทำในต่างประเทศ และได้มีการใช้บริการนั้นในราชอาณาจักร

1.2 ผู้นำเข้า

คำว่า “ผู้นำเข้า” หมายถึง ผู้ประกอบการหรือบุคคลอื่นซึ่งนำเข้า ดังนั้นการนำเข้าไม่ว่าผู้ประกอบการหรือบุคคลที่มีชื่อผู้ประกอบการนำสินค้าเข้ามา ก็ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่มเช่นกัน

“การนำเข้า” หมายความว่า นำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร และให้หมายความรวมถึง การนำสินค้าที่ต้องเสียอากรขาเข้า หรือที่ได้รับยกเว้นอากรขาเข้า ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออกโดยมิใช่เพื่อส่งออกด้วย การนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักรอาจกระทำได้หลายทาง เช่น ทางบก ทางเรือ ทางอากาศ หรือทางไปรษณีย์ ส่วนการนำสินค้าออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออกโดยมิใช่เพื่อส่งออกด้วย หมายถึง การส่งออกมาภายในประเทศ (ในราชอาณาจักร) ซึ่งกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มให้ถือว่าเป็นการนำเข้าด้วยเช่นกัน

1.3 ผู้ที่กฎหมายกำหนดให้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้แก่

(1) ตัวแทน ในกรณีที่ผู้ประกอบการอยู่นอกราชอาณาจักร และได้ขายสินค้าหรือให้บริการในราชอาณาจักรเป็นปกติธุระ โดยมีตัวแทนอยู่ในราชอาณาจักร

ตัวแทนหมายความรวมถึงบุคคลซึ่งทำสัญญา หรือมีหน้าที่รับผิดชอบในการเก็บรักษา สินค้าหาลูกค้าหรือทำการใด ๆ อันเกี่ยวกับการประกอบกิจการในราชอาณาจักรแทนผู้ประกอบการ ที่อยู่นอกราชอาณาจักร

(2) ผู้รับโอนสินค้า หรือผู้รับโอนกรรมสิทธิ์ในบริการ ในกรณีการขายสินค้า หรือการให้บริการที่ได้เสียภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 0 ให้กับองค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนัญพิเศษของสหประชาชาติ สถานเอกอัครราชทูต สถานทูต สถานกงสุลใหญ่ สถานกงสุล และภายหลังได้มีการโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้าหรือโอนสิทธิ์ในบริการนั้นไปให้กับบุคคลอื่น

(3) ผู้ที่มีความรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร หรือผู้รับโอนสินค้า ถ้ามีการโอนสินค้า ในกรณีสินค้านำเข้าที่จำแนกไว้ในภาคว่าด้วยของที่ได้รับยกเว้นอากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม และต่อมาภายหลังสินค้านั้นต้องเสียอากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร

(4) ผู้ที่ควบเข้ากันและผู้ประกอบการใหม่ ในกรณีที่มีการควบเข้ากัน

(5) ผู้โอนและผู้รับโอน ในกรณีโอนกิจการ

(6) ผู้ประกอบการที่อยู่นอกราชอาณาจักร และได้เข้ามาประกอบการกิจการขายสินค้าหรือให้บริการในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว ในกรณีที่ผู้ประกอบการดังกล่าว ไม่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มชั่วคราว ให้ผู้ประกอบการดังกล่าวมีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม และชำระภาษีมูลค่าเพิ่มเมื่อความรับผิดชอบในการเสียภาษีเกิดขึ้น

(7) ผู้ประกอบการที่ได้ให้บริการจากต่างประเทศและได้มีการใช้บริการนั้นในราชอาณาจักร ให้ผู้ประกอบการดังกล่าวมีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม และชำระภาษีมูลค่าเพิ่มเมื่อรับผิดชอบในการเสียภาษีเกิดขึ้น

5. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นประเด็นทางจิตวิทยาอีกประเด็นหนึ่งที่นักบริหารให้ความสนใจ ทั้งนี้เพราะการเข้าใจในทัศนคติจะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างมาก ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ทัศนคติ (attitude)” ไว้อย่างหลากหลาย อาทิ เช่น สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ (2545) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกรวมกันของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปได้ในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกล้วนนี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์ก็คือ การแสดงออกซึ่งทัศนคติของเขา อันเป็นผลมาจาก ความคิด ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ ภูมิหลังและการเรียนรู้ที่ผ่านมาของบุคคลนั้น ๆ ในแง่ของความเชื่อ นั้น ทัศนคติทุกทัศนคติจะรวมเอาความเชื่อเข้าไว้ด้วย ทั้งนี้มิได้หมายความว่า ความเชื่อทุกอย่างจะเป็นทัศนคติ เมื่อทัศนคติของบุคคลถูกรวบรวมไว้ด้วยกันอย่างมีโครงสร้าง นั่นก็คือ ระบบค่านิยม และเมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน ทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งเดียวกันจึงแตกต่างกันไปด้วย

องค์ประกอบของทัศนคติ

เนตรพัฒนา ยาวีราษ (2546) กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. การรู้และเข้าใจ หมายถึง การรู้ในเรื่องต่าง ๆ ความเชื่อในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล เช่น มีการรู้เกี่ยวกับกรรมวิธีการทำงาน ประสบการณ์การทำงาน รู้ปัญหา เข้าใจปัญหา
2. ความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกทางบวกหรือทางลบในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจผู้บริหาร หรือความรู้สึกพอใจเพื่อนร่วมงาน
3. พฤติกรรม หมายถึง ความตั้งใจ ความปรารถนาที่จะแสดงออกในวิถีทางของแต่ละคนในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พฤติกรรมในการทำงาน

การสำรวจทัศนคติ

การสำรวจทัศนคติ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรทำ เพราะเป็นการช่วยให้เข้าใจปัญหา เช่น การที่พนักงานลาออกจากงานหรือพนักงานไม่มาทำงานนั้น เป็นเพราะเขามีทัศนคติอย่างไรในการทำงาน ทัศนคติทำให้ได้รับทราบความรู้สึกของพนักงานในเรื่องต่าง ๆ เช่น พนักงานทำงานแล้วได้ผลผลิตน้อย คุณภาพต่ำ เหล่านี้ควรมีการสำรวจทัศนคติของพนักงานเพื่อให้ทราบว่าอะไรคือสาเหตุของต้นตอปัญหา การสำรวจทัศนคติในสถานที่ทำงานเรียกว่า Polling-attitude surveys หรือ Job satisfaction

Surveys หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้มีการสำรวจทัศนคติที่น่าสนใจศึกษาว่า ทำไมพนักงานจึงไม่พึงพอใจในการทำงาน หากพนักงานได้ระบุว่าอะไรเป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจ อะไรทำให้ผลผลิตน้อย คุณภาพต่ำ ก็จะสามารแก้ไขได้ทันที ทำให้พนักงานได้รับการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานและทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น

หน้าที่ของทัศนคติ

หน้าที่สำคัญต่าง ๆ ของทัศนคติ หากพิจารณาพื้นฐานของการจูงใจแล้วอาจจำแนกได้ดังนี้ (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. 2545 : 66-68)

1. หน้าที่ในการเป็นเครื่องมือ ปรับเปลี่ยน หรือใช้ประโยชน์ หน้าที่ของทัศนคติประการนี้เกิดจากการตระหนักในข้อเท็จจริงที่ว่าบุคคลพยายามจะได้มาซึ่งรางวัลให้มากที่สุด และพยายามจะลดการถูกลงโทษให้น้อยลงที่สุดด้วย ดังนั้นทัศนคติซึ่งทำหน้าที่ในการปรับตัวนี้ จะเป็นหนทางเพื่อมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ปรารถนาอันทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งเป็นเรื่องของการใช้ประโยชน์ หรือการให้ได้มาซึ่งประโยชน์ ทัศนคติที่เกิดขึ้นมาโดยพิจารณาในแง่การปรับตัวนี้จะขึ้นอยู่กับการรับรู้ ทั้งในปัจจุบันและในอดีตของการใช้ประโยชน์หรือได้ประโยชน์จากสิ่งต่าง ๆ รอบ ๆ ตัวของบุคคล บุคคลหนึ่ง นอกจากนี้ความชัดเจน ความถาวร ความใกล้เคียงของรางวัลและการลงโทษ ซึ่งสัมพันธ์กับกิจกรรมและเป้าหมายของ

บุคคลจะเป็นปัจจัยเกี่ยวข้องที่สำคัญ ทั้งนี้เพราะทัศนคติและนิสัยจะเกิดจากสิ่งต่าง ๆ รวมตลอดถึงบุคคลและสัญลักษณ์ที่ช่วยทำให้เขาตอบสนองความต้องการของเขา ยิ่งสิ่งนั้น ๆ ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้มากและมีลักษณะแน่นอนชัดเจน เขาก็ยิ่งรับรู้ว่ามีสิ่งนั้นเกี่ยวข้องกับความสุข และยิ่งจะทำให้เกิดทัศนคติในทางบวก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการบริหารจึงพยายามสร้างทัศนคติในทางบวกนี้ โดยการจัดให้มีโครงการต่าง ๆ ที่จะช่วยตอบสนองความต้องการของบุคคลอันทำให้เกิดความพึงพอใจ อาทิ มีเครื่องอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ ให้มีผลประโยชน์เกื้อกูลให้ นอกจากนี้ความสม่ำเสมอของรางวัลและการลงโทษก็เป็นประเด็นที่สำคัญในการทำให้บุคคลมุ่งสู่วัตถุประสงค์อันทำให้เกิดความพึงพอใจหรือหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงพอใจ ที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ทัศนคตินั้นทำหน้าที่ทั้งในแง่เป็นเครื่องมือ การปรับตัว รวมตลอดถึงการใช้ประโยชน์อันเป็นเรื่องเกี่ยวกับทฤษฎีการเรียนรู้ซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมดังจะกล่าวถึงต่อไป

2. หน้าที่ในการป้องกันตนเอง (ego-defense function) โดยปกติบุคคลจะไม่เพียงแต่สนใจเกี่ยวกับโลกภายนอกเท่านั้น แต่เขาจะให้ความสนใจกับตัวของเขาเองอย่างมาก เมื่อบุคคลเผชิญกับข่าวสารข้อมูล หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มีลักษณะคุกคามเขา เขาจะใช้กลไกในการป้องกันตนเอง ซึ่งจะเป็นการช่วยลดความกระวนกระวายใจ อันเนื่องมาจากปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น กลไกนี้เรียกกันว่า กลไกการป้องกันตนเอง (ego-defense mechanism) ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ กลุ่มสุดโต่งอันได้แก่กรณีที่เกิดความบกพร่องอย่างมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงข้อมูล เหตุการณ์ต่าง ๆ เหล่านั้นโดยสิ้นเชิง ได้แก่ การสร้างภาพหรือความฝันประหลาด ๆ ของพวกที่เป็นจิตประสาท เป็นต้น ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งนั้นจะเป็นกรณีที่มีความบกพร่องน้อย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องใช้กลไกเพื่อการบิดเบือนข้อมูลดังกล่าวเช่นกัน แต่ไม่ถึงขั้นปฏิเสธโดยสิ้นเชิง ได้แก่ การกล่าวโทษผู้อื่น (projection) การหาเหตุผลมาอธิบาย (rationalization) เป็นต้น โดยทั่วไปบุคคลทุกคนจะใช้กลไกการป้องกันตนเองนี้ หากต่างกันในเรื่องความมากน้อย ในกรณีที่ใช้กลไกมาก ทัศนคติของบุคคลนั้นจะทำหน้าที่ในการป้องกันตนเองมากกว่าคนอื่น และบุคคลมักจะใช้กลไกดังกล่าวโดยไม่รู้ตัวและจะกระทำการป้องกันตนเองโดยไม่รู้เหตุผลด้วยเหมือนกัน

3. หน้าที่ในการแสดงออกซึ่งค่านิยม (value-expressive function) ในขณะที่ทัศนคติบางอย่างทำหน้าที่ปกป้องบุคคลจากการคุกคามหรือความไม่พึงพอใจ ทัศนคติบางอย่างก็ทำหน้าที่ของการแสดงออกซึ่งค่านิยมที่สำคัญ ๆ ของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งเป็นการแสดงถึงชนิดของบุคคลที่เขาคิดว่าตัวเขาเป็น เช่น เป็นนักอนุรักษ์นิยม นักเสรีนิยม เป็นต้น การที่บุคคลได้แสดงถึงทัศนคติซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อของเขาและมโนภาพของเขา จะทำให้เขาเกิดความพึงพอใจ ในขั้นนี้ บุคคลจะไม่เห็นว่าเงินหรือการได้รับการยอมรับในสังคมเป็นสิ่งที่เขาปรารถนา หากแต่เป็นการสร้างเอกลักษณ์หรือความเป็นตัวของตัวเองและย้ำความคิดของเขาที่ทำให้เขาเป็นเขา ทัศนคติในการแสดงออกซึ่งค่านิยมมิได้เพียงทำให้เข้าใจในมโนภาพของตนเองเท่านั้น แต่ยังผสมผสานมโนภาพ

ตนเองเข้ากับความต้องการที่บุคคลปรารถนา อาทิ ด้วยการแต่งตัวหรือการพูด เด็กวัยรุ่นจะสร้างเอกลักษณ์ของเขาให้คล้ายกับกลุ่มเพื่อนที่เขาชื่นชอบอีกด้วย

4. หน้าที่ในด้านความรู้ (knowledge function) โดยทั่วไปบุคคลจะแสวงหาความรู้เพื่อช่วยอธิบายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ยุ่งเหยิงสับสนรอบ ๆ ตัวเขา ขณะเดียวกันบุคคลจะต้องการมาตรฐานหรือกรอบของการอ้างอิงที่จะช่วยทำให้เขาเข้าใจในโลก โดยเฉพาะในแง่สังคมที่อยู่รอบตัวเขา นั้น และทัศนคติจะช่วยทำหน้าที่ของมาตรฐานนี้ ดังนั้นความแน่ชัดหรือความหมาย และความสม่ำเสมอหรือความแน่นอน จึงเป็นการเน้นย้ำที่สำคัญสำหรับปทัสถาน (norms) ในวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ มิฉะนั้นแล้วในการพยายามทำความเข้าใจในจักรวาลที่รอบตัวเขา บุคคลก็จะมีแต่ความงงงวย อาทิ stereotype นั้นเป็นภาพเกี่ยวกับโลกที่มีการจัดระเบียบและมีความสม่ำเสมอ แม้ stereotype จะไม่เป็นภาพที่สมบูรณ์แบบที่สุด แต่ก็ยังเป็นภาพที่พอเพียงซึ่งเป็นที่ยอมรับกัน อย่างไรก็ตามความรู้หรือข่าวสารข้อมูลใหม่ ๆ จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติเก่า ๆ ได้ เว้นเสียแต่ว่าความรู้ในทัศนคติที่มีอยู่เดิมนั้นไม่พอเพียง ไม่สมบูรณ์แบบ หรือไม่สม่ำเสมอ

มาตรวัดทัศนคติ

มาตรวัดทัศนคติที่นิยมและรู้จักกันอย่างแพร่หลาย มี 4 ชนิด ได้แก่ (บุญธรรม กิจปริดา บริสุทธิ. 2535 : 225-245)

1. มาตรวัดของเทอร์สโตน (Thurstone's type scale) เป็นการสร้างข้อความวัดทัศนคติและให้คณะบุคคลตัดสินว่าข้อความนั้นควรอยู่ในมาตราใดระหว่าง A ถึง K โดย K เป็นความรู้สึกที่เห็นด้วยมากที่สุด และลดลงตามลำดับจนถึง F ก็มีความรู้สึกเฉย ๆ หรือไม่แน่ใจ จากนั้นเป็นความรู้สึกที่ไม่เห็นด้วยจนถึง A เป็นความรู้สึกที่ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

2. มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) กำหนดแบบให้ค่าคะแนนมาตรวัด สำหรับข้อความวัดทัศนคติที่เป็นลบ (negative or unfavourable) เป็น 0, 1, 2, 3, 4 และสำหรับข้อความวัดทัศนคติที่เป็นบวก (positive or favourable) เป็น 4, 3, 2, 1, 0 สามารถใช้วัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องมีค่าความเที่ยงตรงสูงกว่ามาตรวัดแบบอื่น

3. มาตรวัดของกัตต์แมน (Guttman scale) เป็นข้อความที่ใช้วัดทัศนคติมีคำตอบเพียง 2 คำตอบคือ เห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย หรือ ใช่กับหรือไม่ใช่ การวัดสามารถบอกแบบแผนของการตอบของบุคคลได้ใช้ข้อความในการวัดน้อยกว่าแบบอื่นแต่มีวิธีการวิเคราะห์ที่ยุ่งยากมากกว่า

4. มาตรวัดของออสกู๊ด (Osgood's scale) เป็นข้อความที่ใช้วัดทัศนคติโดยให้เลือกตอบจากคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว หนัก-เบา ร่าเริง-เศร้าซึม เป็นต้น นอกจากนี้ใช้วัดทัศนคติแล้วยังสามารถใช้วัดบุคลิกภาพ ความคิดเห็น ความเชื่อ และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ แต่มีความจำกัดในการเลือกคำคุณศัพท์มาใช้

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์มาตราวัดของลิเคิต ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบข้อความต่าง ๆ โดยมีระดับการวัด 5 ระดับคือ คือ

- 5 = พอใจมากที่สุด
- 4 = พอใจมาก
- 3 = พอใจปานกลาง
- 2 = พอใจน้อย
- 1 = ไม่พึงพอใจ

6. แนวความคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านการตลาดสำหรับ ธุรกิจบริการไว้ว่าเป็น กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า มืองค์ประกอบที่สำคัญ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกใน ด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งต้องเหมาะสม เพื่อแสดงถึง ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมี ความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองมี วิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความ เชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและ ถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการและ แก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง บริการที่จะต้องปราศจากอันตรายความเสียหายและ ปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขา สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) หมายถึง พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว สำหรับประสิทธิภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการธุรกิจ ให้บริการสามารถทำได้ 6 วิธี คือ

1. การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม
2. เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง
3. เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ
4. การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ
5. การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท

ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ

1. แนวคิดลูกค้า คือ จุดศูนย์รวม⁷

หลายองค์กรธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในปัจจุบันต่างก็วางตำแหน่งทางธุรกิจโดยมีจุดศูนย์รวมอยู่ที่ “องค์กร” เพราะผู้บริหารระดับสูงมีความเชื่อมั่นถึงความสำเร็จในอดีตที่ผ่านมา แต่ในยุคโลกาภิวัตน์นี้มีการเปลี่ยนแปลงกรอบแนวคิดใหม่ไปสู่ “ลูกค้า คือ จุดศูนย์รวม”

เมื่อธุรกิจมีแนวคิดว่าคุณค่าคือ จุดศูนย์รวมจึงมีแนวคิดเรื่องคุณค่าเพื่อลูกค้า กล่าวคือธุรกิจทุกประเภทสามารถผลักดันให้เกิดบริการต่อลูกค้าได้ตลอดเวลา ดังนั้นธุรกิจที่มีบริการที่เหนือกว่าธุรกิจนั้นจะชนะใจลูกค้าและทำให้ลูกค้าและทำให้ลูกค้าจงรักภักดี โดยพิจารณาจากการที่ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ สิ่งที่ธุรกิจต้องการเรียนรู้ว่าอะไรคือ องค์ประกอบของคุณค่าของลูกค้าที่ทุกคนรับรู้ในการทำธุรกิจหรือในการแข่งขันทางธุรกิจ และเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งสามารถอาศัยระดับขั้นความต้องการของคนเป็นแนวทางในการกำหนดระดับขั้นคุณค่าของลูกค้าได้ 4 ขั้น คือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการพื้นฐานเป็นลักษณะประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับธุรกิจทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ หากปราศจากสิ่งนี้ก็จะไม่มีธุรกิจเกิดขึ้น

ขั้นที่ 2 ความคาดหวัง เป็นสิ่งที่สัมพันธ์กับลักษณะประสบการณ์ กล่าวคือประสบการณ์ที่ลูกค้ามีต่อธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ บริการและคาดหวังว่าจะได้รับในสิ่งที่ดีกว่า

ขั้นที่ 3 ความพอใจ เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวังไว้แต่รับรู้และชื่นชมถ้าจัดให้ได้ตามที่ลูกค้าเคยมีประสบการณ์

ขั้นที่ 4 คุณค่าสูงสุด เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดไม่ถึงหรือไม่เคยคิดว่าจะได้รับการในสิ่งเหล่านี้

ดังนั้นธุรกิจจำเป็นต้องให้คุณค่ากับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริการลูกค้าฝ่ายสนับสนุนภายใน รวมทั้งผู้บริหารของธุรกิจต้องบริการลูกค้าทุกวินาที

แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น ผู้รับบริการทุกคนต้องการบริการชั้นหนึ่ง ก็คือ ความสะดวก รวดเร็ว หัวใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจเอาใจใส่และได้รับการตอบสนองตามความต้องการอย่างถูกต้องที่สำคัญคือ รวดเร็ว

การให้บริการเพื่อสร้างความพอใจจะต้องสนองความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจ อาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวของผู้รับบริการหรือตั้งสมมติฐานว่าผู้ให้บริการจะต้องรู้เอง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากว่าจะพิจารณาจากสิ่งใด ซึ่งอาจจำแนกความคาดหวังของผู้บริการในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. สิ่งที่ได้เห็นได้ ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ว่ามีเพียงพอหรือไม่เพียงพอ รวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยหรือไม่ จัดเตรียมบุคลากรไว้อย่างไรมากเพียงพอแก่การที่ให้บริการและมีเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมจะให้ความสะดวกหรือไม่
2. ความรู้สึกโดยรวม ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างกระตือรือร้นต้องการคำกล่าวปฏิสันถารทักทายที่ยกย่อง การแสดงกริยาอันอบอุ่น คำพูดไพเราะ เอาใจใส่และมีความเป็นกันเอง เมื่อมีข้อสงสัยจะต้องได้รับคำตอบที่แจ่มแจ้งหรือจัดหาให้ความต้องการผู้รับบริการทุกคนคาดหวังที่จะได้รับความสนใจให้ความสำคัญและให้เกียรติ
3. การสนองตอบ ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง เมื่อต้องการความสะดวกอย่างใดก็จะได้รับการที่ทันท่วงทีมีความสะดวกรวดเร็วทันใจและรับประโยชน์สูงสุด
4. การให้หลักประกัน ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง เป็นผู้ที่มีอรรถศาสตร์ที่จะรับเรื่องอันเป็นปัญหาของเขาไว้ เป็นผู้ที่เขาจะสามารถพูดด้วยอย่างเปิดเผยด้วยความไว้วางใจและช่วยแก้ปัญหาให้แก่เขาได้ รวมทั้งสามารถสร้างความมั่นใจว่าเขาจะได้รับการที่มีคุณภาพ คู่มีค่า และถูกต้องสมบูรณ์
5. ความเชื่อถือได้ ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการปฏิบัติตามที่สัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างแท้จริง

ผู้รับบริการนอกจากจะคาดหวังในสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังต้องการอรรถาธิบายไม่ตรีจากผู้ให้บริการ ต้องการได้รับสิ่งที่ถูกใจ ได้เห็นใบหน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ สุภาพความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำชี้แจงที่เข้าใจง่าย มีเหตุผล และถ้าจะทำให้เกิดความชื่นชมประทับใจเป็นพิเศษก็จะต้องได้รับสิ่งดี ๆ เนื้อความคาดหวังนี้ขึ้นไปอีก

แนวความคิดเกี่ยวกับ “คุณภาพการบริการ”

Parasuraman et. al. ได้พัฒนา SERVQUAL เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการบริการ โดยเครื่องมือดังกล่าวได้เริ่มพัฒนาในปี ค.ศ. 1983 และมีการปรับปรุงเรื่อยมาจนกระทั่งปี ค.ศ. 1988 ทั้งนี้ Parasuraman et. al. ได้กำหนดปัจจัยหลัก 5 ปัจจัยในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความปลอดภัย การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ

ผู้ให้บริการจะต้องทำตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในผู้ให้บริการ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการพร้อมกับความคาดหวังที่มีพื้นฐานจากประสบการณ์เดิม และพูดปากต่อปากหรือความต้องการส่วนตัว แล้วได้รับการบริการตามสัญญาที่ให้ไว้

2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ผู้ให้บริการต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ โดยการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ รวมทั้งยินดีให้บริการเสมอ ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการให้บริการสูง โดยพิจารณาจากความทันเวลาในการให้บริการและความพร้อมของการบริการ

3. ความปลอดภัย

ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจและวางใจเมื่อมารับบริการ โดยปราศจากทางเลียงทางด้านความผิดพลาดในการชำระภาษีและความลับที่สำคัญทางธุรกิจรั่วไหล

4. การดูแลเอาใจใส่

ผู้ให้บริการต้องแสดงให้ผู้ใช้บริการเห็นถึงความสนใจและเอาใจใส่ต่อปัญหาและความต้องการของลูกค้า โดยการให้บริการทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการบริการในบริษัท ผู้ใช้บริการเนื่องจากผู้ใช้บริการแต่ละรายมีความต้องการที่ไม่เหมือนกัน

5. รูปลักษณ์

ความมีรูปลักษณ์ขององค์กรและผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สะท้อนคุณภาพการบริการในสายของลูกค้าเนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนลูกค้าจะประเมินคุณภาพบริการที่องค์ประกอบรอบข้างผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องทำการบริการให้เป็นสิ่งที่มีตัวตนด้วยการจัดการที่ดีกับ

องค์ประกอบรอบข้างของบริการ ในการสร้างความมีตัวตนที่คตินั้นจะต้องสร้างในทุกขั้นตอนทั้ง ก่อน ระหว่างและหลังบริการ เพื่อสร้างบริการที่ลูกค้าพอใจและจดจำตลอดไป

นอกจากนี้ Parasuraman et. al ได้จำแนกช่องว่างทั้งหมดในเรื่องคุณภาพการบริการที่ทำให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นรูปแบบสำคัญในงานวิจัยทางด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งช่องว่างที่ทำให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จ มี 5 ช่องว่างดังนี้

ช่องว่างที่ 1 คือ ช่องว่างระหว่างการคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของผู้บริการสำนักสอบบัญชี เป็นช่องว่างที่ผู้บริการอาจไม่เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

ช่องว่างที่ 2 คือ ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริการและการกำหนดคุณภาพการบริการ กล่าวคือผู้บริการอาจเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้อง แต่ไม่มีการกำหนดมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ในการทำงานที่ชัดเจน

ช่องว่างที่ 3 คือ ช่องว่างระหว่างการกำหนดคุณภาพการบริการและการให้บริการเป็นช่องว่างดังกล่าวนี้เกี่ยวข้องกับพนักงานของธุรกิจบริการโดยตรง ซึ่งเกิดขึ้นจากวิธีการปฏิบัติที่ไม่มีคุณภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความสามารถในการทำงาน แนวคิด เทคนิคและทักษะในการให้บริการ

ช่องว่างที่ 4 คือ ช่องว่างระหว่างการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร เป็นการคาดหวังของลูกค้าที่จะได้รับการบริการตามสื่อ โฆษณาขององค์กรที่ปรากฏออกมา แต่กลับทำให้ลูกค้าไม่ได้รับการบริการตามที่คาดหวัง

ช่องว่างที่ 5 คือ ช่องว่างระหว่างการบริการที่ได้รับและการบริการที่คาดหวังจะปรากฏขึ้นต่อเมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่แตกต่างกับบริการที่ได้คาดหวัง ซึ่งการบริการต่างๆ จะอยู่ในช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4

สิ่งที่ Parasuraman et. al ได้ให้ความสนใจเป็นพิเศษ คือ ช่องว่างที่ 5 ซึ่งความแตกต่างระหว่างช่องว่างของการบริการที่ได้รับการบริการที่คาดหวัง ดังสมการที่ 1 ความแตกต่างดังกล่าวทำให้ทราบถึงปัญหาและสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ช่องว่างที่ 5 $SERVQUAL\ Score = \text{การบริการที่ได้รับ} - \text{การบริการที่คาดหวัง} \dots (1)$

ดังนั้นจากองค์ความรู้ดังกล่าว สรุปได้ว่า งานให้บริการผู้ที่ทำหน้าที่บริการ ต้องตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า และยังคงตระหนักถึงความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการจากผู้ให้บริการ ซึ่งจะเป็นการสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น ๆ

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศวนิติ กาญจนวิชช์ (2534 : 117) รองอธิบดีกรมสรรพากร ได้ศึกษา ในหัวข้อเรื่อง เล็ก ๆ น้อย ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภาษีอากรว่ายังมีผู้เสียภาษีอีกเป็นจำนวนมากที่ยื่นเสียภาษีอีก ชุดเป็นจำนวนมากที่ยื่นเสียภาษีไว้ไม่ถูกต้องสาเหตุอาจจะมีความรู้ความเข้าใจในประมวลรัษฎากร ไม่ดีพอ และรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรืออาจมีความรู้ แต่มีเจตนาหลีกเลี่ยงการเสียภาษี จึงทำให้การ จัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร จัดเก็บได้น้อย ทั้งที่เป็นภาษีที่จะต้องทำรายได้ให้รัฐมาก

สุเทพ พงษ์พิทักษ์ (2536:18) ผู้ชำนาญการพิเศษด้านการตรวจสอบภาษี กองตรวจภาษี กรมสรรพากร ได้ศึกษาในหัวข้อเรื่องความรับผิดชอบในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มว่าผู้ประกอบการต้อง ทำความเข้าใจหลักเกณฑ์และเงื่อนไข เกี่ยวกับการรับผิดชอบในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มให้ดี เพื่อให้ สามารถเสียภาษีมูลค่าเพิ่มได้ถูกต้องครบถ้วน อันจะมีส่วนช่วยลดข้อโต้แย้งกับเจ้าพนักงานประเมิน และช่วยในการวางแผนภาษีอากรอีกด้วย ผู้เสียภาษีต้องศึกษาและทำความเข้าใจกับตัวบทกฎหมาย ให้ดี เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด เสียเงินที่ไม่ควรเสีย การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับภาษี อากรโดยใช้สื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงหน้าที่ที่ตนต้องจดทะเบียนหรือไม่และหาก ต้องจดทะเบียนจะปฏิบัติหรือมีวิธีการอย่างไร จะขอแบบฟอร์มต่างๆได้ที่ไหน

ชงชัย ชาญสุกิจเมธี (2537) ศึกษาเรื่อง “ทศนะคติของผู้ประกอบการต่อภาษีมูลค่าเพิ่มใน อำเภอเมืองเชียงใหม่” สรุปได้ดังนี้ ผู้ประกอบการในอำเภอเมืองเชียงใหม่มีทศนะต่อ ภาษีมูลค่าเพิ่มไม่แตกต่างกันตามกลุ่มธุรกิจในด้านหลักการและประโยชน์ของภาษีมูลค่าเพิ่มด้าน กฎหมาย และระเบียบของภาษีมูลค่าเพิ่ม ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าภาษีมูลค่าเพิ่มจัดเก็บไม่ซ้ำซ้อน เป็นธรรมป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษี มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บระยาว ทำให้ผู้ประกอบการ จัดทำบัญชี และเอกสารหลักฐานที่ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและการนำภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้แทนภาษี การค้าเหมาะสมแล้วแต่มีทศนะคติไม่เห็นด้วยด้านกฎหมาย และระเบียบของภาษีมูลค่าเพิ่มในเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้เช่าซื้อ และไม่เห็นด้วยในกรณีขอกคืนภาษีมูลค่าเพิ่มโดยขอ เสรียดยกไปใช้ในเครื่องถัดไป เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจพบข้อผิดพลาดว่าชำระภาษีไม่ถูกต้องจะต้องเสีย เงินเพิ่มด้วย ทั้งที่ยังไม่ได้รับเงินภาษีคืน

อนันต์ บุญประเทือง (2538) การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องปัญหาที่ตรวจพบในการเสียภาษี เงินนิติบุคคลของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ระหว่างปี 2533-2537 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ถึงปัญหาที่ตรวจพบในการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจากผลการตรวจสอบภาษีที่เกิดจากบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัดและห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจากกำไรสุทธิในอัตรา

ร้อยละ 30 ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ระหว่างปี 2535-2537 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติแบบความถี่และอัตราส่วนร้อยละ และวิเคราะห์เชิงพรรณนาจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ธุรกิจในเมือง จังหวัดลำพูน ในปี 2535 มีจำนวน 188 ราย ปี 2536 จำนวน 197 ราย และปี 2537 มีจำนวน 206 ราย และมีธุรกิจที่ถูกรวบปัญหาในปี 2535 จำนวน 14 ราย ปี 2536 จำนวน 23 ราย และปี 2537 จำนวน 30 ราย ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบการจดทะเบียนของห้างหุ้นส่วนจำกัด และประกอบกิจการด้านพาณิชยกรรมเป็นส่วนใหญ่ สำหรับปัญหาที่ตรวจพบ ซึ่งแยกตามวิธีการตรวจสอบเป็น 2 วิธี ดังนี้

1. การวิเคราะห์แบบ ปัญหาที่ตรวจพบสูงสุด ในปี 2535 ได้แก่ กรณีการยื่นประมาณการกำไรสุทธิขาดไปเกินกว่าร้อยละ 25 และกรณีไม่ยื่นแบบแสดงรายการเมื่อสิ้นรอบระยะเวลาบัญชีภายในกำหนด ส่วนปี 2536 ได้แก่กรณีการยื่นประมาณการกำไรสุทธิขาดไปเกินกว่าร้อยละ 25 และกรณีรอบรายการในแบบและ/หรือแนบเอกสารตามกำหนดไว้ไม่ครบถ้วนและปี 2537 ได้แก่กรณีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีกลางปีภายในกำหนดเวลา

2. การออกหมายเรียก ปัญหาที่ตรวจพบสูงสุด ในปี 2535 ได้แก่ กรณีแสดงรายได้น้อยกว่ารายได้จริง กรณีไม่หัก ณ ที่จ่ายและนำส่งภาษี และประมาณกำไรสุทธิขาดไปจากกำไรสุทธิเกินกว่าร้อยละ 25 ส่วนในปี 2536 ได้แก่กรณีการนำรายจ่ายที่พิสูจน์ไม่ได้ว่าใครเป็นผู้รับ และ กรณีประมาณการกำไรสุทธิขาดไปจากกำไรสุทธิเกินกว่าร้อยละ 25 และ ปี 2537 ได้แก่กรณีการนำรายจ่ายซึ่งไม่ใช่รายจ่ายเพื่อหากำไรหรือเพื่อกิจการ โดยเฉพาะไปเป็นรายจ่ายในการคำนวณกำไรสุทธิ

สมภพ ผ่องสว่าง (2539) หัวหน้าฝ่ายคดีอาญา 2 กองคดีภาษีอากร กรมสรรพากรได้ศึกษาในหัวข้อเรื่อง การหลีกเลี่ยงภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีใบกำกับภาษีว่ารัฐควรมีมาตรการส่งเสริมความสนใจในการเสียภาษีของผู้เสียภาษี เพื่อให้ผู้เสียภาษีและสังคมมีความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องเสียภาษีที่ตนมีหน้าที่เสียภาษีให้รัฐอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยรวมทั้งผู้เสียภาษีอากรจะต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร ด้วยความสมัครใจ โดยปกติแล้วการสร้าง ความสนใจในการเสียภาษีอากร จะต้องสร้างให้เกิดแก่บุคคลทุกคน โดยการให้การศึกษาภาษีอากรตั้งแต่ประถมศึกษาเพื่อเป็นการปลูกฝังความสำนึกเรื่องภาษีว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคน ที่จะต้องเสียภาษีอากรให้กับรัฐ ผู้ใดมีเจตนาหลีกเลี่ยงการเสียภาษีอากร จะต้องเป็นผู้ที่สังคมรังเกียจ เนื่องจากเป็นการเอาเปรียบสังคม ทำให้สังคมเสียหายขาดเงินที่พึงได้มาใช้จ่าย

ประภัศสร กฤติยาภิชาติกุล (2541) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดเชียงใหม่” โดยพิจารณาสัดส่วนของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้เกี่ยวกับมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์จังหวัดเชียงใหม่ (GPP) พบว่าภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้จริงสูงขึ้นทุกปี จากร้อยละ 2.07 ในปี 2536 เป็น 2.14 และ 2.34 ในปี พ.ศ. 2537 และ 2538 ตามลำดับ และนอกจากนี้พบว่าโดยเฉลี่ยปี 2535 ถึง 2539 จังหวัดเชียงใหม่จัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มได้เพียงร้อยละ 35.51 ของประสิทธิภาพสูงสุด

ประพัฒน์ โพธิ์วรคุณ (2545) ได้กล่าวถึงเรื่องนโยบายการจัดเก็บภาษีรูปแบบใหม่ของกรมสรรพากรที่มุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการเสียภาษีถูกต้องครบถ้วนและเป็นธรรม จะไม่เป็นที่เหตุให้ผู้ตรวจสอบภาษีย้อนหลัง ซึ่งนโยบายดังกล่าวจะไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรม รวมทั้งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบภาษีมากขึ้น ส่วนการคืนภาษีนั้นภาพรวมปี 2545 มีความพอใจ แต่บางบริษัทยังคงได้รับการคืนล่าช้าซึ่งจะได้ประสานกับกรมสรรพากรเพื่อส่งรายชื่อให้พิจารณาต่อไป

ศุภรัตน์ คิวณัน (2545) ได้ชี้ให้เห็นถึงนโยบายการจัดเก็บภาษีแนวใหม่ที่มีการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดเป็นปัจจุบันและให้ผู้ประกอบการเสียภาษีให้ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง หากปัจจุบันเสียภาษีถูกต้องแล้วก็ไม่เป็นที่เหตุให้ต้องมีการจัดเก็บภาษีย้อนหลังอีกต่อไป รวมทั้งปรับปรุงโครงสร้างองค์กรภายในใหม่ โดยยูนิตตรวจสอบและตรวจปฏิบัติการมาเป็นทีมกำกับดูแลเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายกิจการ และสามารถรับทราบข้อเท็จจริงทางธุรกิจการค้าได้มากยิ่งขึ้น

สุรเดช สิงห์รวงศ์ (2545) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการตรวจแบบขยายฐานภาษีในเขตท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมบริหารการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) สามารถจัดเก็บได้เม็ดเงินเพิ่มขึ้น เนื่องจากการบริหารงานของผู้บริหารและนโยบายการขยายฐานภาษีที่ได้กระทำอย่างต่อเนื่องบรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายและคัดเลือกรายที่พิจารณาข้อมูลที่เห็นว่าน่าจะเสียภาษีไม่ถูกต้อง หรือเสียภาษีน้อยกว่าความเป็นจริง และในกิจการที่มีการขยายตัวตามสภาพเศรษฐกิจ อันมีผลต่อการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ

อุดมลักษณ์ เพชรโรจน์ (2547) ศึกษา ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบันของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ในการควบคุมของสำนักงานสรรพากร ภาค 8 การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดรายสถานประกอบการและเป็นปัจจุบัน 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการและเป็นปัจจุบัน 3) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของ

การปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการและเป็นปัจจุบัน

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในการควบคุมของสำนักงานสรรพากรภาค 8 จำนวน 229 คน ผู้เสียหายที่ได้รับการตรวจสภาพกิจการและได้รับการบริการจากทีมกำกับดูแลแล้วจำนวน 285 คน และหัวหน้าทีมใหญ่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในการควบคุมของสำนักงานสรรพากรภาค 8 จำนวน 7 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการทดสอบไคสแควร์ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 วัดขนาดความสัมพันธ์ด้วยค่า ครามาเออร์ส วี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. การปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในการควบคุมของสำนักงานสรรพากรภาค 8 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพระดับสูง
2. ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ได้แก่ ความชัดเจนของแนวปฏิบัติ ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ การควบคุมติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ และความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล
3. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน คือระยะเวลาการปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแล
4. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลที่ผู้เสียหายได้รับที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยจะใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ได้แก่ การแนะนำตัวขณะเข้าตรวจสภาพกิจการ ช่วงเวลาที่เข้าตรวจสภาพกิจการ ความสุภาพในการตั้งคำถาม ความพร้อมของข้อมูลที่ใช้ ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษา ความรวดเร็วในการให้บริการ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ คุณภาพของคำแนะนำ และความสะดวกในการติดต่อรับบริการ
5. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียหายที่ได้รับการบริการจากทีมกำกับดูแลแล้วที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ได้แก่ ประเภทของการประกอบการและลักษณะของการประกอบการ
6. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ได้แก่ 1) บุคลากรไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและโครงสร้าง

หน้าที่ความรับผิดชอบมีมาก ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด 2) แนวทางปฏิบัติไม่ชัดเจน และไม่สามารถปฏิบัติได้จริง 3) วัสดุอุปกรณ์และยานพาหนะไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน 4) งบประมาณในการจัดสรรเบี้ยเลี้ยงไม่เพียงพอตามเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนด 5) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาแต่ละพื้นที่

7. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด เป็นรายชื่อผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ได้แก่ 1) กำหนดหน้าที่งานให้เหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2) ปรับปรุงระบบเครือข่ายรายการให้สมบูรณ์และใช้งานได้ง่ายขึ้น 3) กำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในทุกเรื่อง 4) ส่งเสริมการให้ความรู้และจิตสำนึกในการให้บริการผู้เสียหายแก่เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองบุรีรัมย์ มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ประกอบการ
2. ข้อมูลกิจการของผู้ประกอบการ

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. รายได้ต่อเดือน
5. รูปแบบการดำเนินกิจการ
 - 5.1 กิจการเจ้าของคนเดียว
 - 5.2 ห้างหุ้นส่วนสามัญ
 - 5.3 ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 - 5.4 บริษัทจำกัด
6. ประเภทของธุรกิจ
 - 6.1 ธุรกิจซื้อมาขายไป
 - 6.2 ธุรกิจให้บริการ
 - 6.3 ธุรกิจผลิตสินค้าเพื่อขาย

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)

พฤติกรรมของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สรรพากร พื้นที่สาขาเมืองบุรีรัมย์

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจ ที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองบุรีรัมย์ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา
5. ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มขององค์กรธุรกิจที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มทั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา จำนวน 184 ราย และรูปแบบนิติบุคคล จำนวน 412 ราย จำนวนรวมประชากรทั้งสิ้น 596 ราย (สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ . 2549)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 149 ราย โดยคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน Taro Yamane

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ใช้ถามผู้ประกอบการเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล เช่น เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทของธุรกิจที่ประกอบกิจการ โดยลักษณะเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Check lists) จะมีคำตอบให้กาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องตารางคำตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจขององค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองบุรีรัมย์ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พอใจมาก
- 3 หมายถึง พอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง พอใจน้อย
- 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ได้ทราบปัญหา และข้อเสนอแนะอื่น ๆ นอกเหนือจาก ตอนที่ 1 และตอนที่ 2

2. การสร้างเครื่องมือและลักษณะเครื่องมือ

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความและรายงานการวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินมูลค่าเพิ่ม ทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดทัศนคติ และความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นหลักในการสร้างข้อคำถามสำหรับวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจขององค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองบุรีรัมย์

2.2 นำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับ องค์กรธุรกิจผู้ประกอบการ ทะเบียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ไปทดลองใช้กับองค์กรธุรกิจในเขตอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ และหาค่าความเชื่อมั่น โดยดำเนินการดังนี้

2.3.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยทดสอบด้วย T-test c แล้วคัดเลือกอำนาจจำแนก (t) ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.5 ผลปรากฏว่าได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 1.833-5.870 สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการทำวิจัยได้

2.3.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค ถ้าค่า r มีค่า 0.80 ขึ้นไป ถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง ผลปรากฏว่าได้ค่า r ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.895 สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ขั้นตอนดำเนินการ

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยตนเองจำนวน 149 ฉบับ

2. ขั้นรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำกลับมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดทำข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. ให้ค่าคะแนนตามเกณฑ์ระดับปฏิบัติการแต่ละฉบับ โดยมีเกณฑ์น้ำหนักคะแนนดังนี้

5	หมายถึง พอใจมากที่สุด
4	หมายถึง พอใจมาก
3	หมายถึง พอใจปานกลาง
2	หมายถึง พอใจน้อย
1	หมายถึง ไม่พึงพอใจ

4. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าร้อยละ และเสนอข้อมูลในรูปของตารางแสดงจำนวนร้อยละ

5. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกี่ยวกับ ความพึงพอใจขององค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองบุรีรัมย์ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แล้วแปลผลตามเกณฑ์ตัดสินการวิเคราะห์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

6. ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบที่เข้าประเด็นเดียวกัน แล้วแจกแจงความถี่ หากค่าร้อยละ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยใช้ สถิติ t-test independent มีสูตรดังนี้

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทนค่า ค่าสถิติที่ใช้แจกแจงแบบ (t – distribution) ด้วยองศาความเป็นอิสระ $n + 2 - 2$

\bar{x}_1	แทนค่า ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มที่ 1
\bar{x}_2	แทนค่า ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มที่ 2
S_1^2	แทนค่า ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1
S_2^2	แทนค่า ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 2
n_1	แทนค่า ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1
n_2	แทนค่า ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 2

1.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{k}{K - 1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ α	แทนค่า ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นแอลฟา
K	แทนค่า จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$\sum s_i^2$	แทนค่า ผลรวมของค่าความแปรปรวนรายข้อ
S_t^2	แทนค่า ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{สูตร } \text{ร้อยละ (\%)} = \frac{X \times 100}{n}$$

X คือ จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

(\bar{X}) คือ ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ คือ ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\text{สูตร SD.} = \frac{\sqrt{\sum (X - \bar{X})^2}}{n - 1}$$

SD. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X = ข้อมูลแต่ละจำนวน

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลในชุดนั้น

n = จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ F – test (One –Way Analysis of Variance) มีสูตรดังนี้

$$\text{สูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทนค่า ค่าสถิติที่มีมาแจกแจงแบบ F – distribution ด้วยค่า $n_1 - 1, n_2 - 1$

MS_b แทนค่า ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean-Square Between Group)

MS_w แทนค่า ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean-Square Within Group)

3.2 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe) มีสูตรดังนี้

$$CV2 = \sqrt{(K-1)(F^*)(MS_{within})(2/n)}$$

- เมื่อ K แทนค่า จำนวนกลุ่มในตัวอย่าง
 F* แทนค่า ค่า F ที่เปิดจากตาราง (Critical Value)
 MS_{within} แทนค่า Mean Square Within Group
 n แทนค่า จำนวนตัวอย่างทั้งหมด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดำเนินการลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ มีดังนี้

N	แทน	จำนวนประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าโดยประมาณของความแปรปรวน (Mean Squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
T	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้น ตามวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ โดยใช้จำนวนและค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร พื้นที่สาขามุขบุรีรัมย์ เป็นรายชื่อ รายด้าน และโดยภาพรวม โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร พื้นที่สาขามุขบุรีรัมย์ จำแนกตาม ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ รูปแบบการดำเนินกิจการ และประเภทของธุรกิจ โดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

ตอนที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ของระดับความพึงพอใจ ผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ ประสบการณ์ รูปแบบการดำเนินกิจการ และประเภทของธุรกิจ ดังตาราง 1-6

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	77	51.70
หญิง	72	48.30
รวม	149	100.00

จากตาราง 1 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 149 คน เป็นเพศชาย 77 คนคิดเป็นร้อยละ 51.70 ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	.70
20-30 ปี	48	32.20
31-40 ปี	48	32.20
41-50 ปี	41	27.50
51-60 ปี	10	6.70
60 ปีขึ้นไป	1	.70
รวม	149	100.00

จากตาราง 2 จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี และกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีจำนวนกลุ่มละ 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 41

คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 สำหรับกลุ่มอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือกลุ่มอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และกลุ่มที่อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนกลุ่มละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ .70

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา

กลุ่มระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า มัธยมศึกษาปีที่ 6	19	12.80
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	42	28.20
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	24	16.10
ระดับปริญญาตรี	55	36.90
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	9	6.00
รวม	149	100.00

จากตาราง 3 จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 และระดับการศึกษาที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

ตาราง 4 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มรายได้ต่อเดือน

กลุ่มรายได้สุทธิต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	55	36.90
10,000 -50,000 บาท	64	43.00
50,000-100,000 บาท	20	13.40
มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป	10	6.70
รวม	149	100.00

จากตาราง 4 จำแนกตามกลุ่มรายได้ต่อเดือน พบว่ามีรายได้สุทธิต่อเดือน 10,000 -50,000 บาทต่อเดือน เป็นจำนวนสูงสุด คือ 64 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาได้แก่ รายได้สุทธิต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 กลุ่มรายได้สุทธิระหว่าง 50,000-100,000 บาทต่อเดือน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 และกลุ่มรายได้สุทธิ ที่มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

ตาราง 5 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการดำเนินธุรกิจ

รูปแบบการดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	114	76.50
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	3	2.00
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	16	10.70
บริษัทจำกัด	16	10.70
รวม	149	100

จากตาราง 5 จำแนกตามรูปแบบการดำเนินธุรกิจ พบว่าส่วนใหญ่ประกอบกิจการในรูปแบบบุคคลธรรมดา จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.50 รองลงมาคือ รูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด และรูปแบบบริษัทจำกัด กลุ่มละจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.70

ตาราง 6 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะประเภทธุรกิจ

ลักษณะประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจซื้อมา ขายไป	108	72.50
ธุรกิจให้บริการ	35	23.50
ธุรกิจผลิตสินค้าขึ้นมาเพื่อขาย	6	4.00
รวม	149	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ลักษณะประเภทธุรกิจ ส่วนใหญ่ จะประกอบธุรกิจประเภทซื้อสินค้าสำเร็จรูปมาไว้เพื่อขาย จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.50 ประเภทธุรกิจให้บริการ จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.50 และธุรกิจประเภทผลิตสินค้าขึ้นมาไว้เพื่อขาย จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตาราง 7 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุคลากรในกิจการ

จำนวนบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 คน	110	73.80
5-10 คน	27	18.10
11-20 คน	8	5.40
21-50 คน	2	1.30
มากกว่า 50 คน	2	1.30
รวม	149	100.00

จาก ตาราง 7 พบว่า จำนวนบุคลากรในสถานประกอบการ มีจำนวนน้อยกว่า 5 คน มากที่สุด คือมี 110 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 73.80 รองลงมาคือ จำนวนบุคลากรในสถานประกอบการ จำนวน 5-10 คน มีจำนวน 27 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 18.10 และจำนวนบุคลากรในสถานประกอบการที่มีน้อยที่สุด คือ 21-50 คน และ กลุ่มมากกว่า 50 คน มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ เป็น รายชื่อ รายด้าน และโดยภาพรวม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามตารางที่ 8-13

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ประกอบการใน องค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ แสดงเป็นภาพรวม

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. บัญชีการดูแลการชำระภาษี	3.29	.63	ปานกลาง	2
2. บัญชีด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีอากร	3.27	.62	ปานกลาง	3
3. บัญชีการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่	3.20	.59	ปานกลาง	4
4. บัญชีการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่	3.08	.84	ปานกลาง	5
5. บัญชีการตรวจสอบภาษีอากร	3.32	.60	ปานกลาง	1
เฉลี่ยรวม	3.23	.57	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 149 คน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.23 ซึ่งทุก ๆ ด้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งสิ้น โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับดังนี้ บัญชีการตรวจสอบ ภาษีอากร บัญชีการดูแลชำระภาษี บัญชีด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีอากร บัญชีการออกตรวจ สภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่ และบัญชีการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยการดูแลการชำระภาษี แสดงเป็นรายชื่อ และรายด้าน

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ปัจจัยการดูแลการชำระภาษี				
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแนะนำด้านภาษีอากร	3.28	.74	ปานกลาง	6
2. เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเองต่อท่านในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร	3.32	.81	ปานกลาง	5
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร	3.45	.74	ปานกลาง	1
4. หากท่านมีปัญหาด้านกฎหมายในเรื่องวิธีการปฏิบัติทางด้านภาษีอากร เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหาคำแนะนำของท่านในเวลาอันรวดเร็ว	3.03	.87	ปานกลาง	8
5. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่านและสนใจในการรับฟังความคิดเห็นด้วยภาษีอากรของท่าน	3.27	.91	ปานกลาง	7
6. เจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน	3.40	.87	ปานกลาง	2
7. เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเองต่อท่านในการดูแลการชำระภาษี	3.34	.81	ปานกลาง	3
8. หลังจากท่านได้รับการดูแลการชำระภาษีแล้วท่านคิดว่าความลับเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจของท่านเจ้าหน้าที่จะไม่เปิดเผยแก่ผู้ใด	3.32	.87	ปานกลาง	4
เฉลี่ยรวม	3.29	.63	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 149 คน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 ซึ่งทุก ๆ ด้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งสิ้น โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากร ด้านเจ้าหน้าที่ดูแลการชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน และด้านเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเองในการดูแลการชำระภาษี

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีอากร แสดงเป็นรายชื่อ และรายด้าน

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
2. ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีอากร				
1. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษีอากร	3.30	.72	ปานกลาง	1
2. เจ้าหน้าที่ที่วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรของท่านได้อย่างถูกต้องและใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ชัดเจน	3.25	.81	ปานกลาง	3
3. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลภาษี มีจำนวนเพียงพอ	3.26	.75	ปานกลาง	2
เฉลี่ยรวม	3.27	.62	ปานกลาง	

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 149 คน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีอากร โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.27 ซึ่งทุก ๆ ด้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งสิ้น โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษีอากร ด้านเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง และใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และด้านเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลภาษี มีจำนวนเพียงพอ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยด้านการออกตรวจสอบสภาพ กิจการ โดยเจ้าหน้าที่

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
3.ปัจจัยการออกตรวจสอบสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการตรวจสอบสภาพกิจการของท่าน	3.15	.69	ปานกลาง	4
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพกิจการมีจำนวนเพียงพอ	3.19	.72	ปานกลาง	3
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการตรวจสอบสภาพกิจการของท่าน	3.26	.79	ปานกลาง	1
4. หากเจ้าหน้าที่พบความผิดพลาดในการดำเนินกิจการของท่าน เจ้าหน้าที่จะช่วยแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับท่านทันที	3.21	.86	ปานกลาง	2
เฉลี่ยรวม	3.20	.59	ปานกลาง	

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 149 คน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยด้านการวิเคราะห์ ข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีอากร โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.20 ซึ่งทุก ๆ ด้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งสิ้น โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบสภาพกิจการ ด้านเจ้าหน้าที่พบความผิดพลาดในการดำเนินกิจการ เจ้าหน้าที่จะช่วยแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับกิจการทันที และด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพกิจการมีจำนวนเพียงพอ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยด้านการพิจารณาการขอคืนภาษีอากร โดยเจ้าหน้าที่

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
4.ปัจจัยการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่				
1. เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่รวดเร็วในการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรของท่าน	3.11	.95	ปานกลาง	1
2. หากท่านมีปัญหาในการขอคืนภาษีอากร เจ้าหน้าที่จะแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ท่านในเวลาอันรวดเร็ว	3.05	.90	ปานกลาง	2
เฉลี่ยรวม	3.08	.84	ปานกลาง	

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 149 คน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีอากร โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.08 ซึ่งทุก ๆ ด้านมีความพึงใจในระดับปานกลางทั้งสิ้น โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่รวดเร็วในการพิจารณาการขอคืนภาษีอากร และด้านหากมีปัญหาในการขอคืนภาษีอากร เจ้าหน้าที่จะแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ในเวลาอันรวดเร็ว

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากร

ข้อความ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
5. ปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากร				
1. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการตรวจสอบภาษีอากรแต่ละครั้ง	3.21	.77	ปานกลาง	6
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากรมีจำนวนเพียงพอ	3.34	.70	ปานกลาง	4
3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากร ใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน	3.34	.77	ปานกลาง	4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตรวจสอบภาษีฯ	3.52	.72	ปานกลาง	1
5. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองต่อท่านในการตรวจสอบภาษีอากรของท่าน	3.38	.83	ปานกลาง	3
6. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจในการตรวจสอบภาษีอากรของท่าน	3.40	.83	ปานกลาง	2
7. หากท่านมีปัญหาในการชำระภาษีอากรไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะแนะนำและแจ้งผลให้ท่านทราบโดยเร็ว	3.17	.84	ปานกลาง	7
8. หลังจากท่านได้รับทราบผลการตรวจสอบภาษีแล้วทำให้ท่านเข้าใจในด้านกฎหมายภาษีอากรเป็นอย่างดี	3.17	.88	ปานกลาง	7
เฉลี่ยรวม	3.32	.60	ปานกลาง	

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 149 คน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีอากร โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.32 ซึ่งทุก ๆ ด้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งสิ้น โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดเรียง ตามลำดับ 3 ลำดับแรกได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตรวจสอบภาษีอากร ด้านเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจในการตรวจสอบภาษีอากร และด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองในการตรวจสอบภาษีอากร

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขานบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน รูปแบบการดำเนินกิจการ และประเภทของธุรกิจ โดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขานบุรีรัมย์ เป็นรายด้าน จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ปัจจัยการดูแลการชำระภาษี	3.32	.60	3.27	.66	.220
2. ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีอากร	3.31	.58	3.22	.65	.700
3. ปัจจัยการออกตรวจสอบสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่	3.23	.49	3.17	.67	.361
4. ปัจจัยการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่	3.05	.79	3.09	.88	.080
5. ปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากร	3.29	.57	3.34	.62	.292
รวม	3.26		3.22		

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขานบุรีรัมย์ เป็นรายด้าน เมื่อจำแนกตาม เพศ ปรากฏว่า โดยภาพรวม ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ เป็นรายด้าน จำแนกตาม อายุ

ความพึงพอใจ	อายุ												F
	ต่ำกว่า 20 ปี		20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี		60 ปีขึ้นไป		
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ปัจจัยการดูแลการชำระภาษี	3.50	.00	3.44	.65	3.22	.57	3.21	.68	3.25	.63	3.50	.00	.859
2. ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีอากร	3.33	.00	3.32	.56	3.33	.60	3.18	.70	3.07	.66	3.33	.00	.522
3. ปัจจัยการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่	3.50	.00	3.26	.56	3.18	.52	3.14	.70	3.20	.60	3.50	.00	.278
4. ปัจจัยการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่	3.50	.00	3.14	.80	3.02	.97	3.03	.76	3.10	.77	3.50	.00	.226
5. ปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากร	3.50	.00	3.42	.60	3.26	.57	3.26	.67	3.29	.48	3.38	.00	.479
รวม	3.48	.00	3.37	.56	3.23	.51	3.20	.64	3.22	.55	3.44	.00	

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ เป็นรายด้าน เมื่อจำแนกตามอายุ ปรากฏว่า โดยภาพรวม ผู้ประกอบทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ซึ่งมีเพียง 1 รายที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มากกว่าผู้ประกอบการที่อยู่ในช่วงอายุอื่น ๆ

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ เป็นรายด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา										F
	ต่ำกว่าม.6		ม.6/ ปวช.		ปวส/ อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ปัจจัยการดูแลการชำระภาษี	3.36	.64	3.27	.57	3.36	.38	3.28	.75	3.19	.74	.202
2. ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีอากร	3.24	.73	3.30	.58	3.38	.38	3.24	.70	2.96	.54	.841
3. ปัจจัยการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่	3.23	.73	3.17	.45	3.21	.46	3.22	.65	3.08	.77	.147
4. ปัจจัยการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่	3.18	.93	3.15	.66	3.06	.49	2.97	.80	3.17	.79	.404
5. ปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากร	3.36	.57	3.32	.52	3.36	.37	3.26	.76	3.39	.48	.204
รวม	3.31	.62	3.27	.48	3.32	.34	3.24	.69	3.21	.60	

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ เป็นรายด้าน เมื่อจำแนกตาม ระดับการศึกษา ปรากฏว่า โดยภาพรวม ผู้ประกอบทุก ๆ ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษา ระดับ ปวส./อนุปริญญา อายุต่ำกว่า 20 ปี เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มากกว่าผู้ประกอบการที่อยู่ในระดับการศึกษาอื่น ๆ

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่ สาขาบุรีรัมย์ เป็นรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจ	รายได้ต่อเดือน								F
	น้อยกว่า 10,000 บาท		10,000-50,000 บาท		50,000-100,000 บาท		มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป		
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ปัจจัยการดูแลการชำระภาษี	3.33	.63	3.29	.65	3.37	.63	3.04	.54	.792
2. ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีอากร	3.26	.60	3.32	.6	3.30	.51	2.93	.73	.500
3. ปัจจัยการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่	3.19	.57	3.21	.65	3.29	.51	3.02	.36	1.156
4. ปัจจัยการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่	3.15	.80	3.18	.81	3.00	.99	2.8	.89	811.
5. ปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากร	3.34	.58	3.32	.65	3.28	.59	3.27	.43	1.539
รวม	3.29	.56	3.28	.62	3.29	.51	3.07	.45	

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ เป็นรายด้าน เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ปรากฏว่า โดยภาพรวม ผู้ประกอบทุก ๆ ช่วงของรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ค่าเฉลี่ย โดยภาพรวมผู้ประกอบการกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน และกลุ่มที่มีรายได้ 50,000-100,000 บาท ต่อเดือน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มากกว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือนกลุ่มอื่น ๆ

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ เป็นรายด้าน จำแนกตามรูปแบบการดำเนินธุรกิจ

ความพึงพอใจ	รูปแบบการดำเนินธุรกิจ										F
	บุคคลธรรมดา		ห้างหุ้นส่วนสามัญ		คณะบุคคล		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด		
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ปัจจัยการดูแลการชำระภาษี	3.28	.66	2.88	.76	0	0	3.37	.52	3.44	.51	1.003
2. ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีอากร	3.27	.64	2.88	.51	0	0	3.23	.64	3.35	.43	2.152
3. ปัจจัยการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่	3.17	.61	2.92	.99	0	0	3.29	.49	3.41	.35	2.966
4. ปัจจัยการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่	3.07	.87	2.50	.86	0	0	3.28	.66	3.03	.76	1.570
5. ปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากร	3.27	.64	3.21	.44	0	0	3.36	.38	3.60	.37	1.454
รวม	3.24	.60	2.96	.67	0	0	3.33	.41	3.45	.35	

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ เป็นรายด้าน เมื่อจำแนกตามรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ปรากฏว่า โดยภาพรวม ผู้ประกอบการทุก ๆ รูปแบบ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมของผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในรูปของบริษัทจำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มากกว่าผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในรูปแบบอื่น ๆ

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่ สาขาบุรีรัมย์ เป็นรายด้าน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ความพึงพอใจ	ประเภทธุรกิจ						F
	ซื้อสินค้าสำเร็จเพื่อขาย		ผลิตสินค้าขึ้นมาขาย		ธุรกิจให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. ปัจจัยการดูแลการชำระภาษี	3.26	.66	3.37	.57	3.58	.42	.327
2. ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีอากร	3.22	.64	3.37	.56	3.66	.42	.423
3. ปัจจัยการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่	3.14	.58	3.32	.58	3.62	.47	1.218
4. ปัจจัยการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่	3.05	.83	3.04	.87	3.67	.68	.351
5. ปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากร	3.27	.62	3.40	.53	3.62	.47	.638
รวม	3.22	.59	3.35	.49	3.62	.44	

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่ สาขาบุรีรัมย์ เป็นรายด้าน เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ ปรากฏว่า โดยภาพรวม ผู้ประกอบการทุก ๆ ประเภทธุรกิจ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ค่าเฉลี่ย โดยภาพรวมผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจประเภท ธุรกิจให้บริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มากกว่าผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจประเภทอื่น ๆ

ตอนที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ตารางที่ 20 ผลการแสดงผลการประเมินจำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ข้อความ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1.เจ้าหน้าที่ไม่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานหรือในการนัดหมาย	21	14.10
2. เจ้าหน้าที่ไม่ทำการตรวจสอบภาษีอากรเพื่อให้เรื่องแล้วเสร็จ ภายในเวลาอันสมควร โดย ประวิงการตรวจให้เนิ่นนาน เพื่อหวังหาประโยชน์อันไม่สมควรต่างๆ	26	17.40
3. สถานที่ให้บริการด้านภาษีอากรมีไม่เพียงพอ ในการอำนวยความสะดวกท่าน	34	22.80
4. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด ไม่สุภาพ ข่มขู่ ในการติดต่อราชการ	18	12.10
5. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ความสามารถในด้านภาษีอากรทำให้เกิดความสับสนไม่แน่ใจถึงความถูกต้องของภาษีอากร	18	12.10
6. เจ้าหน้าที่สรรพากรอำเภอ และเจ้าหน้าที่สรรพากรจังหวัดบุรีรัมย์ยังไม่ค้ำประกันนัดนัดกัน	20	13.40
7. เจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกและไม่เต็มใจบริการ เมื่อท่านมาติดต่อราชการหรือมาเสียภาษีอากร	22	14.80
8. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่น และความน่าเชื่อถือในความยุติธรรมความโปร่งใส ในการตรวจสอบภาษีแต่ละครั้ง	29	19.50
9.เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการกระทำความผิดที่ไม่เจตนาของ ผู้ประกอบการได้ในเวลาอันสมควร	42	28.20
10. เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับเกี่ยวกับกิจการของท่าน โดยนำไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น	20	13.40
11.เจ้าหน้าที่ไม่สามารถใช้เทคนิค วิธีการ ยกตัวอย่างประกอบการอธิบายหรือแนะนำให้ทำ เข้าใจเรื่องกฎหมายภาษีอากร ระเบียบปฏิบัติต่างๆ ของทางราชการ	29	19.50
12. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของท่าน ในกรณีที่ท่านต้องอธิบายเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ในการประกอบการ และการเสียภาษีอากร เป็นต้น	43	28.90

หมายเหตุ ผู้ประกอบการสามารถเลือกเสนอแนะหรือไม่เสนอแนะก็ได้

จากตารางที่ 20 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่ผู้ประกอบการเสนอแนะมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นในกรณีที่ต้องอธิบายเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ในการประกอบการ และการเสียภาษีอากร และอันดับรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการ กระทบความผิดที่ไม่เจตนาของผู้ประกอบการได้ในเวลาอันสมควร และด้าน สถานที่ให้บริการด้านภาษีอากรมี ไม่เพียงพอ ในการอำนวยความสะดวก ตามลำดับ สำหรับด้านที่ผู้ประกอบการให้ข้อเสนอแนะน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด ไม่สุภาพ ข่มขู่ ในการติดต่อราชการ และด้านเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ความสามารถในด้านภาษี อากรทำให้เกิดความสับสนไม่แน่ใจถึงความถูกต้องของภาษีอากร





บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองบุรีรัมย์ ซึ่งสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการศึกษา
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มี ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองบุรีรัมย์

ข้อสมมติฐานของการวิจัย

ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ขององค์กรธุรกิจที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวนประชากรทั้งสิ้น 596 ราย โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 149 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขึ้นเอง โดยศึกษาจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับ ประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง ในเขตอำเภอเมืองนางรอง เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยทดสอบด้วย t-test ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลปรากฏว่าได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 1.833-5.870 สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการทำวิจัยได้และผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค ถ้าค่า r มีค่า 0.80 ขึ้นไป ถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง ผลปรากฏว่า ได้ค่า r ณ.ระดับความเชื่อมั่น 0.895

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวนทั้งสิ้น 185 ฉบับ นำแบบสอบถามมาคัดเลือกฉบับที่ตอบสมบูรณ์ที่สุดไว้จำนวน 149 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.54

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้สถิติดังนี้

4.1 ข้อมูลสถานภาพทางประชากรของประชาชน องค์กรธุรกิจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงหาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขานบุรีรัมย์ เป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวมโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขานบุรีรัมย์ จำแนกตาม ระดับการศึกษา รายได้ รูปแบบการดำเนินกิจการ และประเภทของธุรกิจ โดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

4.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร โดยหาค่าจำนวนและค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขานบุรีรัมย์ เป็นรายชื่อ รายด้าน และโดยภาพรวม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขานบุรีรัมย์ จำแนกตาม ระดับการศึกษา รายได้ รูปแบบการดำเนินกิจการ และประเภทของธุรกิจ โดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ทั้งรายด้าน และโดยภาพรวม ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผล

จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรพื้นที่สาขานบุรีรัมย์ ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์หมีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 5 ปัจจัย ประกอบด้วย. ปัจจัยการดูแลการชำระภาษี ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีอากร ปัจจัยการออกตรวจสภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่ ปัจจัยการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรโดยเจ้าหน้าที่ และปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากร ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจ ในระดับปานกลางทุกด้าน และเมื่อหาค่าความแตกต่างทั้งรายด้านและโดยภาพรวมแล้ว ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ณัฐพล ชนนชัย ที่ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร โดยภาพประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ในกรณีที่ผู้ประกอบการต้องการให้อธิบายเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในการประกอบการ และการเสียภาษีอากรเป็นต้น ทั้งนี้การที่เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการ นั้นอาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่มีน้อย แต่ในขณะที่งานที่ต้องรับผิดชอบมีจำนวนมาก จึงไม่ยอมรับฟังข้อเสนอแนะใด ๆ ของผู้ประกอบการเกรงว่าจะทำให้เสียเวลาในการทำงาน และข้อเสนอแนะอีกประเด็นหนึ่ง ที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญก่อนข้างมากรองลงมาคือ

เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร เขตพื้นที่สาขาบุรีรัมย์ ไม่สามารถแก้ไขปัญหอันเกิดจากการกระทำ ความผิดที่ไม่เจตนาของผู้ประกอบการได้ในเวลาอันสมควร เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรไม่อธิบาย เกี่ยวกับข้อเท็จจริงต่าง ๆ ให้ผู้ประกอบการฟังนั้น อาจเนื่องมาจาก ปัญหาทางการเสียภาษีเป็น ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายภาษีอากรอีกทั้ง ปัญหาของผู้ประกอบการแต่ละรายก็อาจจะมี ปัญหาที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ ที่จะตอบคำถามข้อเกี่ยวข้องทางกฎหมายภาษีอากรได้คั้นั้น จะต้องมีความแม่นยำทางกฎหมาย ซึ่งในขณะที่ภาระงานที่ตนรับผิดชอบนั้นมีจำนวนมาก และเป็นงานประจำซึ่งไม่เกี่ยวข้องกักฎหมายภาษีอากร จึงไม่มีเวลาในการศึกษากฎหมายภาษีอากร ทำให้ไม่มีความแม่นยำในการตอบคำถามในขณะนั้นได้ทันที

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ควรติดต่อสื่อสารกับผู้ประกอบการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย โดยไม่ใช่ภาษาทางกฎหมาย หรือคำศัพท์ที่ยากต่อการเข้าใจ

1.2 ควรเพิ่มอัตรากำลังให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภาระหน้าที่และระบบการบริหารจัดการของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีได้ทุกราย

1.3 ควรส่งเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเข้าร่วมอบรมสัมมนาทางวิชาการ โดยเฉพาะ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษีอากร ซึ่งจะสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาให้กับผู้ประกอบการเมื่อ ผู้ประกอบการต้องการถามปัญหาที่เกี่ยวกับภาษีอากรที่ประกอบการกำลังเผชิญกับนั้น ๆ อยู่

1.4 ควรเพิ่มสถานที่ในการให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวกในการติดต่อราชการ

1.5 ควรให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการติดต่อกับกรมสรรพากรในระบบ Internet เพิ่มขึ้น

1.6 ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ทุก ๆ ปี

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษารูปแบบและกระบวนการบริหาร การจัดเก็บภาษีอากร ที่มีประสิทธิภาพต่อการขยายฐานภาษีอากรอย่างทั่วถึง

2.2 ควรมีศึกษาความคิดเห็นของสำนักบัญชีต่าง ๆ ที่มีต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากร จังหวัดบุรีรัมย์

2.3 ความคิดเห็นของประชาชนผู้เสียภาษีทุกประเภท ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากรในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร จังหวัดบุรีรัมย์



บรรณานุกรม

- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2549. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์
เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2537.
- ณัฐพล รัตนชัย. ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรใน
กระบวนการเก็บภาษีอากร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2546.
- ธงชัย ชาญสุกิจเมธี. ทักษะคิดของผู้ประกอบการต่อภาษีมูลค่าเพิ่มในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัด
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2541.
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ โรงพิมพ์ เซลทรัลเอ็กเพรส. 2546.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ. 2535.
- ประภัสสร กฤติยาภิชาติกุล. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดเชียงใหม่. การค้น
คว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2541.
- ประพัฒน์ โพธิ์วรรณ. “เปิดบ้านสรรพากรแสดงศักยภาพด้านไอที รมรงค์เสี่ยภาษีให้ถูกต้อง
ครบถ้วน” จุลสารสรรพากร. 20,3 (มีนาคม 2545) : 1,5.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธีระฟิล์มไซเท็กซ์
จำกัด. 2541.
- ศุภวัฒน์ วัฒน. “เปิดบ้านสรรพากรแสดงศักยภาพด้านไอที รมรงค์เสี่ยภาษีให้ถูกต้อง ครบถ้วน”
จุลสารสรรพากร. 20,3 (มีนาคม 2545) : 1,5.
- สมภพ ผ่องสว่าง. “การทุจริตภาษีมูลค่าเพิ่ม – พ่อค้า โกงภาษีหรืออาชญากร” สรรพากรณ์สาสน์ 45
(ก.ย. 2543) : 146
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์.
กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ บรรณกิจ 2545
- สุนิติ กาญจนวนิชย์. “เรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภาษีอากร” สรรพากรณ์สาสน์
2534.
- สุรเดช สิงห์วีวงศ์. ประสิทธิภาพการตรวจสอบแบบขยายฐานภาษีในเขตท้องที่จังหวัดเชียงใหม่
(สาขา). การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2545.
- สุเทพ พงษ์พิทักษ์. การวางแผนภาษีมูลค่าเพิ่ม. กรุงเทพฯ 2536.
- สรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์. ข้อมูลการเสี่ยภาษีอากร. 2549.

อนันต์ บุญประเทือง. ปัญหาที่ตรวจพบในการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจในเมือง
จังหวัดลำพูน ระหว่างปี 2535-2537. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .2538.
อุดมลักษณ์ เพชรโรจน์. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้
ชิดและให้เป็นปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในการควบคุมของสำนักงานสรรพากร
ภาค 8. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.2547.
www.rd.go.th บริการข้อมูล ผลการจัดเก็บภาษี ปีงบประมาณ 2542-2548

