

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง และประการที่สอง เพื่อศึกษาหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากข้อมูลการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลปีงบประมาณ 2540 - 2549 ข้อมูลผลการจัดเก็บภาษีสรรพากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง ปีงบประมาณ 2540 - 2549 หนังสือประมวลรัษฎากรและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ประกอบการนิติบุคคล และบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางจำนวน 100 ราย และกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางจำนวน 41 ราย ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมได้ครบทุกรายจำนวนทั้งสิ้น 141 ราย ผลการศึกษาจึงเป็นผลจากจำนวนตัวอย่างของการศึกษา 141 ตัวอย่าง ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

4.1.1 ผลการศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของกลุ่มผู้ประกอบการนิติบุคคล และบุคคลธรรมดาที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ก. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจำนวน 100 ราย พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมา คือ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	6	6.00
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	20	20.00
ปริญญาตรี	64	64.00
อื่น ๆ โปรรระบุ.....	10	10.00
รวม	100	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

2) สาขาวิชาที่จบการศึกษา

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจำนวน 100 ราย พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาในสาขาวิชาการบัญชี จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาคือจบการศึกษาในสาขาวิชาอื่น ๆ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงสาขาวิชาที่จบการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ

สาขาวิชาที่จบการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
สาขาวิชาการบัญชี	64	64.00
สาขาวิชาการจัดการ	13	13.00
สาขาวิชาการเงินการธนาคาร	4	4.00
อื่น ๆ โปรรระบุ.....	19	19.00
รวม	100	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

3) ประเภทผู้เสียภาษี

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจำนวน 100 ราย พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคคลธรรมดา จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือเป็นนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.00 และบริษัทจำกัด จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงประเภทผู้เสียภาษีของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ

ประเภทผู้เสียภาษี	ความถี่	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	50	50.00
นิติบุคคล		
• บริษัท	17	17.00
• ห้างหุ้นส่วนจำกัด	31	31.00
• อื่น ๆ โปรดระบุ.....	2	2.00
รวม	100	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

4) ประเภทกิจการ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจำนวน 100 ราย พบว่าส่วนใหญ่ประกอบกิจการประเภทซื้อขายไป จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาประกอบกิจการประเภทให้บริการ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.00 และประกอบกิจการประเภทกิจการผลิต จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงประเภทกิจการของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ

ประเภทกิจการ	ความถี่	ร้อยละ
กิจการซื้อขายไป	52	52.00
กิจการผลิต	15	15.00
กิจการให้บริการ	26	26.00
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	7	7.00
รวม	100	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

5) ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจำนวน 100 ราย พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นพนักงานบัญชี จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือเจ้าของกิจการ จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.00 และตำแหน่งหุ้นส่วน

ผู้จัดการ/กรรมการผู้จัดการ จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.00 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงตำแหน่งหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ

ตำแหน่งหน้าที่ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	30	30.00
หุ้นส่วนผู้จัดการ/กรรมการผู้จัดการ	21	21.00
พนักงานบัญชี	40	40.00
อื่น ๆ ไปรตระบุ.....	9	9.00
รวม	100	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

6) ระยะเวลาในการทำงาน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงระยะเวลาในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ

ระยะเวลาในการทำงาน	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	13	13.00
มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	51	51.00
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	23	23.00
มากกว่า 10 ปี	13	13.00
รวม	100	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

7) การดำเนินการทางบัญชีและภาษีอากร

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย พบว่าส่วนใหญ่การดำเนินการทางบัญชีและภาษีอากรดำเนินการโดยสำนักงานบัญชี จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ

ละ 45.00 รองลงมาคือดำเนินการโดยพนักงานบัญชีของกิจการ จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.00 และเจ้าของกิจการเป็นผู้ดำเนินการ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงการดำเนินการทางบัญชีและภาษีอากรของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ

การดำเนินการทางบัญชี และภาษีอากร	ความถี่	ร้อยละ
ดำเนินการโดยพนักงานบัญชีของกิจการ	34	34.00
สำนักงานบัญชีเป็นผู้ดำเนินการ	45	45.00
เจ้าของกิจการเป็นผู้ดำเนินการ	19	19.00
อื่น ๆ โป้ครระบุ.....	2	2.00
รวม	100	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

ข. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

ผลการศึกษาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย พบว่ามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร ลำดับที่ 1 คือ ทราบเกี่ยวกับกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการ (คะแนนเฉลี่ย = 2.5) ลำดับที่ 2 คือ ทราบเกี่ยวกับสถานที่ยื่นแบบและนำส่งภาษี (คะแนนเฉลี่ย = 2.36) และลำดับที่ 3 คือ ทราบเกี่ยวกับอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม (คะแนนเฉลี่ย = 2.27) โดยความรู้เกี่ยวกับประเภทกิจการที่ต้องเสีย/ไม่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเภทกิจการที่ได้รับการยกเว้นภาษี ความรับผิดชอบในการเสียภาษี ฐานภาษีที่ใช้ในการคำนวณภาษี อัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม วิธีการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีซื้อต้องห้ามนำมาหักออกจากภาษีขายในการคำนวณภาษี การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้มีหน้าที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียน กำหนดเวลาการจดทะเบียน การจัดทำใบกำกับภาษี ผู้มีหน้าที่ออกใบกำกับภาษี รูปแบบของใบกำกับภาษี การจัดทำรายงานเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเภทของแบบแสดงรายการ และแบบนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม สถานที่ยื่นแบบและนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม การคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ความรู้เกี่ยวกับเบี้ยปรับ เงินเพิ่มและโทษของการฝ่าฝืนบทบัญญัติต่าง ๆ เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม และความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแบบพิมพ์เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม มีระดับความรู้ ความเข้าใจอยู่ใน

ระดับปานกลาง เว้นแต่ในด้านความรู้เกี่ยวกับกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีมูลค่าเพิ่มเท่านั้น ที่มีระดับความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร
ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ

ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความรู้ ความเข้าใจ
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับผู้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อย เพียงใด	2.00	ปานกลาง
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับประเภทกิจการที่ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม/ ไม่เสียมากน้อยเพียงใด	1.90	ปานกลาง
3. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับประเภทกิจการที่ได้รับการยกเว้น ภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อยเพียงใด	2.02	ปานกลาง
4. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม มากน้อยเพียงใด	2.01	ปานกลาง
5. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับฐานภาษีที่ใช้ในการคำนวณ ภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับการประกอบการประเภทต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด	1.95	ปานกลาง
6. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อยเพียงใด	2.27	ปานกลาง
7. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อย เพียงใด	2.21	ปานกลาง
8. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับภาษีซื้อต้องห้ามนำมาหักออกจาก ภาษีขายในการคำนวณภาษีมากน้อยเพียงใด	1.76	ปานกลาง
9. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อย เพียงใด	1.72	ปานกลาง
10. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับผู้มีหน้าที่จดทะเบียน ผู้ได้รับการยกเว้น ไม่ต้องจดทะเบียนกำหนดเวลาการจดทะเบียนมากน้อยเพียงใด	1.69	ปานกลาง
11. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำใบกำกับภาษีมากน้อย เพียงใด	2.07	ปานกลาง
12. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับผู้มีหน้าที่ออกใบกำกับภาษีมากน้อย เพียงใด	1.91	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความรู้ ความเข้าใจ
13. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของใบกำกับภาษีมากน้อยเพียงใด	1.97	ปานกลาง
14. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำรายงานเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อยเพียงใด	1.96	ปานกลาง
15. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับประเภทของแบบแสดงรายการและแบบนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อยเพียงใด	1.92	ปานกลาง
16. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อยเพียงใด	2.50	มาก
17. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ยื่นแบบและนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อยเพียงใด	2.36	ปานกลาง
18. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อยเพียงใด	1.87	ปานกลาง
19. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับเบี้ยปรับ เงินเพิ่มและโทษของการฝ่าฝืนบทบัญญัติต่างๆ เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อยเพียงใด	1.70	ปานกลาง
20. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับแบบพิมพ์เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อยเพียงใด	1.74	ปานกลาง

ที่มา : จากการศึกษา

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นความรู้เกี่ยวกับกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มมีความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก

ค. ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร ผลการศึกษาปัญหา และอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ปัญหาด้านการคำนวณภาษีและการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม

2. ปัญหาด้านการตีความ และการบังคับใช้ข้อกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร
3. ปัญหาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
4. ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน
1. **ปัญหาด้านการคำนวณภาษีและการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม**

ผลการศึกษาปัญหาด้านการคำนวณภาษีและการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย พบว่าลำดับที่ 1 คือมีปัญหาด้านการคำนวณเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม (คะแนนเฉลี่ย = 2.15) ลำดับที่ 2 คือมีปัญหาด้านการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่ม (คะแนนเฉลี่ย = 1.80) และลำดับที่ 3 คือมีปัญหาด้านความสะดวก รวดเร็วในการยื่นแบบและชำระภาษี (คะแนนเฉลี่ย = 1.70) โดยปัญหาด้านการคำนวณภาษีและการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทั้งปัญหาด้านการคำนวณภาษี การยื่นแบบแสดงรายการภาษี การคำนวณเบี้ยปรับ เงินเพิ่มทางภาษี การกรอกแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภพ.30) และด้านความสะดวก รวดเร็วในการยื่นแบบและชำระภาษี มีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัญหาด้านการคำนวณภาษีและการยื่นแบบแสดงรายการ

ปัญหาด้านการคำนวณภาษีและการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีมูลค่าเพิ่ม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ ของปัญหา
1. ปัญหาด้านการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่ม	1.80	ปานกลาง
2. ปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม	1.57	ปานกลาง
3. ปัญหาการคำนวณเบี้ยปรับ เงินเพิ่มทางภาษีมูลค่าเพิ่ม	2.15	ปานกลาง
4. ปัญหาการกรอกแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภพ.30)	1.62	ปานกลาง
5. ปัญหาด้านความสะดวก รวดเร็วในการยื่นแบบและชำระภาษี	1.70	ปานกลาง

ที่มา : จากการศึกษา

2. ปัญหาด้านการตีความ และการบังคับใช้ข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวล รัษฎากร

ผลการศึกษาปัญหาด้านการตีความ และการบังคับใช้ข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย พบว่า ลำดับที่ 1 คือมีปัญหาด้านข้อกำหนดภาษีที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย (คะแนนเฉลี่ย = 2.31) ลำดับที่ 2 คือมีปัญหาด้านข้อกำหนดที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน (คะแนนเฉลี่ย = 2.30) และลำดับที่ 3 คือมีปัญหาด้านการตีความข้อกำหนดที่ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (คะแนนเฉลี่ย = 2.12) โดยปัญหาด้านการตีความและการบังคับใช้ข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร ทั้งปัญหาด้านการบังคับใช้กฎหมาย การเลือกปฏิบัติ ด้านการตีความข้อกำหนดที่ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ด้านข้อกำหนดที่ขัดต่อความเป็นจริง ด้านข้อกำหนดที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และด้านข้อกำหนดภาษีที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย มีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัญหาด้านการตีความ และการบังคับใช้
ข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

ปัญหาด้านการตีความ และการบังคับใช้ข้อกำหนด ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ ของปัญหา
1. ปัญหาด้านการบังคับใช้กฎหมาย การเลือกปฏิบัติ	2.00	ปานกลาง
2. ปัญหาด้านการตีความข้อกำหนดที่ส่งผลให้เกิดความ ผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	2.12	ปานกลาง
3. ปัญหาด้านข้อกำหนดที่ขัดต่อความเป็นจริง	2.10	ปานกลาง
4. ปัญหาด้านข้อกำหนดที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่เอื้ออำนวย ต่อการปฏิบัติงาน	2.30	ปานกลาง
5. ปัญหาด้านข้อกำหนดภาษีที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย	2.31	ปานกลาง

ที่มา : จากการศึกษา

3. ปัญหาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาปัญหาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย พบว่าลำดับที่ 1 คือเจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความ

สับสน (คะแนนเฉลี่ย = 1.86) ลำดับที่ 2 คือเจ้าหน้าที่ไม่พยายามรับฟังและหาแนวทางแก้ปัญหาให้แก่ผู้ประกอบการ (คะแนนเฉลี่ย = 1.66) และลำดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรู้เพียงพอ ให้คำอธิบายไม่ชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย = 1.61) โดยปัญหาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานทั้งปัญหาที่ไม่ได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรู้เพียงพอ ให้คำอธิบายไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความสับสนและเจ้าหน้าที่ไม่พยายามรับฟัง และหาแนวทางแก้ปัญหาให้แก่ผู้ประกอบการมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัญหาในด้านเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ข่มขู่ทำให้เกิดความเกรงกลัวมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัญหาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน

ปัญหาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัญหา
1. ไม่ได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	1.59	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ข่มขู่ทำให้เกิดความเกรงกลัว	1.47	น้อย
3. เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรู้เพียงพอ ให้คำอธิบายไม่ชัดเจน	1.61	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความสับสน	1.86	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ไม่พยายามรับฟัง และหาแนวทางแก้ปัญหาให้แก่ผู้ประกอบการ	1.66	ปานกลาง

ที่มา : จากการศึกษา

4. ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

ผลการศึกษาปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย พบว่าลำดับที่ 1 คือ การเผยแพร่ข่าวสารเน้นเผยแพร่ความรู้มากกว่าการสร้างความเข้าใจ (คะแนนเฉลี่ย = 2.15) ลำดับที่ 2 คือการใช้ภาษาในการประชาสัมพันธ์ยากในการทำความเข้าใจ (คะแนนเฉลี่ย = 2.11) และลำดับที่ 3 คือการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อที่ยากแก่การเข้าถึงของผู้ประกอบการ (คะแนนเฉลี่ย = 2.03) โดยปัญหาการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานทั้งปัญหาการเผยแพร่ข่าวสารด้านภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางสื่อต่าง ๆ ที่มีน้อยเกินไป การเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อที่ยากแก่การเข้าถึงของผู้ประกอบการ การเผยแพร่ข่าวสารที่เน้นเผยแพร่ความรู้

มากกว่าการสร้างความเข้าใจ การจัดสัมมนาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านภาษีมูลค่าเพิ่มมีน้อยเกินไป และการใช้ภาษาในการประชาสัมพันธ์ยากในการทำความเข้าใจ มีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัญหา
1. การเผยแพร่ข่าวสารด้านภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางสื่อต่าง ๆ มีน้อยเกินไป	1.97	ปานกลาง
2. การเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อที่ยากแก่การเข้าถึงของผู้ประกอบการ	2.03	ปานกลาง
3. การเผยแพร่ข่าวสารเน้นเผยแพร่ความรู้มากกว่าการสร้างความเข้าใจ	2.15	ปานกลาง
4. การจัดสัมมนาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านภาษีมูลค่าเพิ่มมีน้อยเกินไป	1.94	ปานกลาง
5. การใช้ภาษาในการประชาสัมพันธ์ยากในการทำความเข้าใจ	2.11	ปานกลาง

ที่มา : จากการศึกษา

สรุปผลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคของผู้ประกอบการในการปฏิบัติตามกฎหมายมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร พบว่า

ปัญหาด้านการคำนวณภาษี และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านการตีความ และการบังคับใช้ข้อกฎหมายมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัญหาในด้านเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ข่มขู่ทำให้เกิดความเกรงกลัวมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน มีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

4.1.2 ผลการศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของกลุ่มเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ก. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 41 ราย พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.93 รองลงมาคือมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.63 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	0	0.00
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	1	2.44
ปริญญาตรี	34	82.93
ปริญญาโท	6	14.63
รวม	41	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

2) สาขาวิชาที่จบการศึกษา

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 41 ราย พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาสาขาวิชาการบัญชี จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.17 รองลงมาคือสาขาอื่น ๆ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.07 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงสาขาวิชาที่จบการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

สาขาวิชาที่จบการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
สาขาวิชาการบัญชี	30	73.17
สาขาวิชาการจัดการ	2	4.88
สาขาวิชาการเงินการธนาคาร	2	4.88
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	7	17.07
รวม	41	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

3) ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 41 ราย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.53 รองลงมาคือตำแหน่งนักวิชาการสรรพากร จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.83 และตำแหน่งเจ้าหน้าที่สรรพากร จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.20 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงตำแหน่งหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่สรรพากร	5	12.20
นักวิชาการสรรพากร	11	26.83
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	24	58.53
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	1	2.44
รวม	41	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

4) ระดับ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 41 ราย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระดับ 6-7 จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.66 รองลงมาคือระดับ 4-5 จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.58 และระดับอื่นๆ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.76 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงระดับของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ระดับ	ความถี่	ร้อยละ
ระดับ 1 – 3	0	0.00
ระดับ 4 – 5	15	36.58
ระดับ 6 – 7	22	53.66
อื่น ๆ ไปรกระบุ.....	4	9.76
รวม	41	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

5) ระยะเวลาในการทำงาน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 41 ราย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.29 รองลงมาคือมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.27 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงระยะเวลาในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	0	0.00
มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	1	2.44
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	12	29.27
มากกว่า 10 ปี	28	68.29
รวม	41	100.00

ที่มา : จากการศึกษา

ข. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

ผลการศึกษาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 41 ราย พบว่ามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร ลำดับที่ 1 คือ ทราบเกี่ยวกับกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (คะแนนเฉลี่ย = 2.80) ลำดับที่ 2 คือ ทราบเกี่ยวกับสถานที่ยื่นแบบและนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม (คะแนนเฉลี่ย = 2.75) และลำดับที่ 3 คือ ทราบเกี่ยวกับอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม (คะแนน

เฉลี่ย = 2.73) โดยในด้านความรู้เกี่ยวกับผู้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเภทกิจการที่ต้องเสีย/ไม่เสียภาษี ประเภทกิจการที่ได้รับการยกเว้นภาษี ความรับผิดชอบในการเสียภาษี ความรู้เกี่ยวกับฐานภาษีที่ใช้ในการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่ม ความรู้เกี่ยวกับภาษีที่ต้องห้ามนำมาหักออกจากภาษีขายในการคำนวณภาษี ความรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียน ผู้มีหน้าที่จดทะเบียนภาษี ผู้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียน กำหนดเวลาการจดทะเบียน ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำใบกำกับภาษี ผู้มีหน้าที่ออกใบกำกับภาษี รูปแบบของใบกำกับภาษี ความรู้เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ความรู้เกี่ยวกับเบี้ยปรับ เงินเพิ่มและโทษของการฝ่าฝืนบทบัญญัติต่าง ๆ เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม และ ความรู้เกี่ยวกับแบบพิมพ์เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มมีระดับความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรในด้านความรู้เกี่ยวกับอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม วิธีการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่ม การจัดทำรายงานเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม ความรู้เกี่ยวกับประเภทของแบบแสดงรายการและแบบนำส่งภาษี กำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และความรู้เกี่ยวกับสถานที่ยื่นแบบและนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม มีระดับความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรของ
กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความรู้ ความเข้าใจ
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับผู้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อยเพียงใด	2.36	ปานกลาง
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับประเภทกิจการที่ต้องเสีย/ไม่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อยเพียงใด	2.34	ปานกลาง
3. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับประเภทกิจการที่ได้รับการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อยเพียงใด	2.29	ปานกลาง
4. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อยเพียงใด	2.41	ปานกลาง
5. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับฐานภาษีที่ใช้ในการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับการประกอบการประเภทต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด	2.34	ปานกลาง
6. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อยเพียงใด	2.73	มาก
7. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อยเพียงใด	2.63	มาก
8. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับภาษีซื้อต้องห้ามนำมาหักออกจากภาษีขายในการคำนวณ ภาษีมากน้อยเพียงใด	2.41	ปานกลาง
9. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มมากน้อยเพียงใด	2.39	ปานกลาง
10. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับผู้มีหน้าที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียน กำหนดเวลาการจดทะเบียน มากน้อยเพียงใด	2.34	ปานกลาง
11. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำใบกำกับภาษีมากน้อยเพียงใด	2.46	ปานกลาง
12. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับผู้มีหน้าที่ออกใบกำกับภาษีมากน้อยเพียงใด	2.43	ปานกลาง
13. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของใบกำกับภาษีมากน้อยเพียงใด	2.48	ปานกลาง

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความรู้ ความเข้าใจ
14. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำรายงานเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มมากนักน้อยเพียงใด	2.63	มาก
15. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับประเภทของแบบแสดงรายการและแบบนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่มมากนักน้อยเพียงใด	2.63	มาก
16. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มมากนักน้อยเพียงใด	2.80	มาก
17. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ยื่นแบบและนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่มมากนักน้อยเพียงใด	2.75	มาก
18. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมากนักน้อยเพียงใด	2.34	ปานกลาง
19. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับเบี้ยปรับ เงินเพิ่มและโทษของการฝ่าฝืนบทบัญญัติต่างๆ เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มมากนักน้อยเพียงใด	2.34	ปานกลาง
20. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับแบบพิมพ์เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มมากนักน้อยเพียงใด	2.41	ปานกลาง

ที่มา : จากการศึกษา

สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากเหตุผลทางจิตวิทยาในการประเมินระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินว่าตนเองมีระดับความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความรู้เกี่ยวกับอัตราภาษี วิธีการคำนวณภาษี การจัดทำรายงานภาษี ประเภทของแบบแสดงรายการและแบบนำส่ง กำหนดเวลาในการยื่นแบบ และสถานที่ยื่นแบบและนำส่งภาษีมีระดับความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก

**ค. ปัญหา และอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติตามกฎหมาย
ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร**

ผลการศึกษาปัญหา และอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการ
ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ปัญหาด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก
2. ปัญหาด้านข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร
3. ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1. ปัญหาด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 41 ราย พบว่า
ลำดับที่ 1 คือ ผู้ประกอบการไม่เข้าใจถึงสิทธิ และหน้าที่ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติตาม
กฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่ม (คะแนนเฉลี่ย = 2.49) ลำดับที่ 2 คือ ผู้ประกอบการให้คำอธิบายเกี่ยวกับ
การประกอบการไม่ชัดเจน ขาดความถูกต้องน่าเชื่อถือทำให้การอำนวยความสะดวกทำได้ไม่เต็มที่
และเกิดความล่าช้า และผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดปัญหา
และอุปสรรค (คะแนนเฉลี่ย = 2.21) และลำดับที่ 3 คือผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือ ไม่รับฟัง
ปัญหาส่งผลให้เกิดการโต้แย้ง และความล่าช้าในการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย = 2.07) โดยปัญหา
ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวกทั้งทางด้านผู้ประกอบการพูดจาไม่สุภาพ ข่มขู่
เจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการให้คำอธิบายเกี่ยวกับการประกอบการไม่ชัดเจน ขาดความถูกต้อง
น่าเชื่อถือ ทำให้การอำนวยความสะดวกทำได้ไม่เต็มที่และเกิดความล่าช้า ผู้ประกอบการไม่
ให้ความร่วมมือ ไม่รับฟังปัญหาส่งผลให้เกิดการโต้แย้ง และความล่าช้าในการให้บริการ
ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดปัญหาและอุปสรรค รวมถึง
ปัญหาผู้ประกอบการไม่เข้าใจถึงสิทธิ และหน้าที่ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติตาม
กฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่
4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัญหาด้านการให้บริการ และการอำนวยความสะดวก

ปัญหาด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัญหา
1. ผู้ประกอบการพูดจาไม่สุภาพ ข่มขู่เจ้าหน้าที่	1.75	ปานกลาง
2. ผู้ประกอบการให้คำอธิบายเกี่ยวกับการประกอบการไม่ชัดเจน ขาดความถูกต้องน่าเชื่อถือทำให้การอำนวยความสะดวกทำได้ไม่เต็มที่และเกิดความล่าช้า	2.21	ปานกลาง
3. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือ ไม่รับฟังปัญหาส่งผลให้เกิดการโต้แย้ง และความล่าช้าในการให้บริการ	2.07	ปานกลาง
4. ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดปัญหาและอุปสรรค	2.21	ปานกลาง
5. ผู้ประกอบการไม่เข้าใจถึงสิทธิ และหน้าที่ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่ม	2.49	ปานกลาง

ที่มา : จากการศึกษา

2. ปัญหาด้านข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 41 ราย พบว่า ลำดับที่ 1 คือมีปัญหาด้านการตีความข้อกำหนดที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (คะแนนเฉลี่ย = 2.36) ลำดับที่ 2 คือข้อกำหนดมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้การปฏิบัติงานเกิดความสับสนและไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (คะแนนเฉลี่ย = 2.17) และลำดับที่ 3 คือข้อกำหนดบางฉบับล้าสมัย ไม่ยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (คะแนนเฉลี่ย = 2.07) โดยปัญหาด้านข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรทั้งข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มมีความยุ่งยากซับซ้อน ไม่ชัดเจนและไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้การปฏิบัติงานเกิดความสับสนและไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ข้อกำหนดบางฉบับล้าสมัย ไม่ยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน การตีความข้อกำหนดที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มที่ดีเพียงพอ มีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัญหาด้านข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่ม
ตามประมวลรัษฎากร

ปัญหาด้านข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ ของปัญหา
1. ข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มมีความยุ่งยากซับซ้อน ไม่ชัดเจน และไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน	2.04	ปานกลาง
2. ข้อกำหนดมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้การปฏิบัติงานเกิดความสับสนและไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	2.17	ปานกลาง
3. ข้อกำหนดบางฉบับล้าสมัย ไม่ยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน	2.07	ปานกลาง
4. การตีความข้อกำหนดที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	2.36	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มที่ดีเพียงพอ	1.80	ปานกลาง

ที่มา : จากการศึกษา

3. ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 41 ราย พบว่า ลำดับที่ 1 คือการค้นหาข้อมูลการยื่นแบบเพื่อชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในบางกรณีไม่สามารถกระทำได้นี้ เนื่องจากฐานข้อมูลการเสียภาษีล่าช้าและไม่เป็นปัจจุบัน (คะแนนเฉลี่ย = 2.68) ลำดับที่ 2 คือ แรงจูงใจหรือขวัญกำลังใจในการทำงานมีไม่เพียงพอ (คะแนนเฉลี่ย = 2.56) และลำดับที่ 3 คือ การตอบปัญหาและการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา (คะแนนเฉลี่ย = 2.29) โดยปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การตอบปัญหาและการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา และการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการยังมีไม่เพียงพอมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัญหาด้านการค้นหาข้อมูลการยื่นแบบเพื่อชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในบางกรณีไม่สามารถกระทำได้นี้เนื่องจากฐานข้อมูลการเสียภาษีล่าช้าและไม่เป็นปัจจุบัน และแรงจูงใจหรือขวัญกำลังใจในการทำงานมีไม่เพียงพอ มีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัญหา
1. การค้นหาข้อมูลการยื่นแบบเพื่อชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในบางกรณีไม่สามารถกระทำได้นี้ เนื่องจากฐานข้อมูลการเสียภาษีล่าช้าและไม่เป็นปัจจุบัน	2.68	มาก
2. แรงจูงใจหรือขวัญกำลังใจในการทำงานมีไม่เพียงพอ	2.56	มาก
3. จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	2.19	ปานกลาง
4. การตอบปัญหาและการตัดสินใจประเด็นต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา	2.29	ปานกลาง
5. การให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการยังมีไม่เพียงพอ	2.09	ปานกลาง

ที่มา : จากการศึกษา

สรุปผลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร พบว่า

ปัญหาด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก มีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านข้อมูลกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร มีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัญหาในด้านการค้นหาข้อมูลการยื่นแบบเพื่อชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในบางกรณีไม่สามารถกระทำได้นี้ เนื่องจากฐานข้อมูลการเสียภาษิล่าช้าและไม่เป็นปัจจุบัน รวมถึงแรงจูงใจหรือขวัญกำลังใจในการทำงานมีไม่เพียงพอมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับมาก

4.2 ผลการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ลำปาง

4.2.1 ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ความต้องการการปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 100 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง
ผู้ประกอบการต้องการให้ จัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้และข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มแจกให้แก่
ผู้ประกอบการ โดยใช้สื่อและภาษาที่เข้าถึงตัวผู้ประกอบการได้ง่าย เป็นลำดับแรก (147 คะแนน)
รองลงมาคือ จัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มตามสภาพความเป็นจริง และปฏิบัติต่อผู้ประกอบการด้วยความ
สุภาพเรียบร้อย ไม่ข่มขู่ผู้ประกอบการ (131 คะแนน) และลำดับที่ 3 คืออบรมให้ความรู้ ตลอดจน
สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับสิทธิ และหน้าที่ เพื่อช่วย
ลดปัญหาและข้อผิดพลาดในการเสียภาษีตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.22 แสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในปัจจุบัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในปัจจุบัน	คะแนนรวม	ลำดับความสำคัญ
อบรมให้ความรู้ ตลอดจนสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับสิทธิ และหน้าที่ เพื่อช่วยลดปัญหาและข้อผิดพลาดในการเสียภาษี	128	3
อบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องตรงกัน	71	5
จัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้และข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มแจกให้แก่ผู้ประกอบการ โดยใช้สื่อและภาษาที่เข้าถึงตัวผู้ประกอบการได้ง่าย	147	1
ควรมีการจัดเตรียมข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล และแจ้งรายละเอียดแก่ผู้ประกอบการก่อนการเชิญพบ เพื่อช่วยประหยัดเวลาและลดข้อโต้แย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ	123	4
จัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มตามสภาพความเป็นจริง และปฏิบัติต่อผู้ประกอบการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ไม่ข่มขู่ผู้ประกอบการ	131	2

ที่มา : จากการศึกษา

สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ต้องการให้จัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้และข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มแจกให้แก่ผู้ประกอบการ โดยใช้สื่อและภาษาที่เข้าถึงตัวผู้ประกอบการได้ง่าย จัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มตามสภาพความเป็นจริง และปฏิบัติต่อผู้ประกอบการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ไม่ข่มขู่ผู้ประกอบการ อบรมให้ความรู้ ตลอดจนสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับสิทธิ และหน้าที่ เพื่อช่วยลดปัญหาและข้อผิดพลาดในการเสียภาษี

2) ความต้องการปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการศึกษาสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการต้องการให้การจัดอบรมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางที่จัดขึ้นใช้รูปแบบการอบรมที่เข้าใจง่าย มีความน่าสนใจ ใช้เวลาในการอบรมอย่างเหมาะสม และเสนอให้มีการนำเสนอเรื่องเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยใช้สื่อที่เข้าใจง่าย เช่น การนำเสนอผ่านสื่อโทรทัศน์ เป็นต้น

4.2.2 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ความต้องการการปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 41 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีรูปแบบการอบรมให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย มีความน่าสนใจเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องตรงกัน เป็นลำดับแรก (68 คะแนน) รองลงมา คือ กำหนดระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (53 คะแนน) และลำดับที่ 3 คือเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีและเสียภาษีโดยสมัครใจ ดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในปัจจุบัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในปัจจุบัน	คะแนนรวม	ลำดับความสำคัญ
กำหนดระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน	53	2
จัดทำคู่มือการวิเคราะห์ การจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในธุรกิจแต่ละประเภท	37	5
จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีรูปแบบการอบรมให้ความรู้ที่เข้าใจง่ายมีความน่าสนใจเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องตรงกัน	68	1
เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีและเสียภาษีโดยสมัครใจ	45	3
การปรับปรุงฐานข้อมูลเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มให้มีความทันสมัยและรวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม	43	4

ที่มา : จากการศึกษา

สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีรูปแบบการอบรมให้ความรู้ที่เข้าใจง่ายมีความน่าสนใจเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องตรง กำหนดระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน และเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีและเสียภาษีโดยสมัครใจ

2) ความต้องการการปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แบ่งผลการศึกษาเป็น 4 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

- 2.1) ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก
- 2.2) ด้านข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร
- 2.3) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- 2.4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.1.) ด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้มีการจัดเครื่องรับโทรศัพท์เพื่อให้บริการผู้เสียภาษีขณะกำลังรอเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งกำลังให้บริการแก่ผู้เสียภาษีรายอื่น จัดให้มีการอบรมในเรื่องการให้บริการที่ดี การวางตัว และการปรับปรุงบุคลิกภาพ จัดให้มีประชาสัมพันธ์ในแต่ละส่วนงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี

2.2) ด้านข้อกำหนดภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้มีการคำอธิบายกฎหมายที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เมื่อมีการประกาศกฎหมายใหม่ออกมาใช้ควรมีการจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ทันทีเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และควรกำหนดให้บทบัญญัติ ความรับผิดชอบ และบทลงโทษมีความครอบคลุมมากกว่าในปัจจุบัน

2.3) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศึกษากฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติอย่างจริงจัง เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับข้อกำหนดให้ศึกษาทำความเข้าใจก่อน เกิดประเด็นสงสัยแล้วจึงขอความชัดเจนจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงต่อไป เพิ่มผลตอบแทนและสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานนอกจากนี้ในการปฏิบัติงานควรให้บริการอย่างมีอาชีพและมี Service Mind

2.4) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้มีการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการเสียภาษีที่ถูกต้อง ให้แก่ผู้เสียภาษีและเยาวชน ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงความเป็นธรรม โปร่งใส ในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อจรรโลงใจของผู้ประกอบการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved