บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนของระบบงานสำรวจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยเป็นข้อมูลต้นทุนที่ใช้ไปในการสำรวจและผลตอบแทนคือจำนวนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่สามารถจัดเก็บได้จากการนำผู้ประกอบการรายใหม่ประเภทบุคคลธรรมดาเข้าสู่ระบบภาษี รวมทั้งจำนวนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ผู้เสียภาษีที่อยู่ในระบบภาษีแล้วชำระเพิ่มขึ้นจากปีก่อนเนื่องจากการเข้าสำรวจสถานประกอบการของเจ้าหน้าที่ โดยผลการสำรวจในปีงบประมาณ 2546 ทั้งสิ้นมีจำนวน 5,044 ราย พบว่าเป็นประเภทภาษีเงินได้นิติบุคคลจำนวน 349 ราย ดังนั้นคงเหลือเป็นประเภทภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำนวน 4,695 ราย กรณีทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงานสำรวจ เป็นการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการออกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ในทีมสำรวจจำนวน 30 ราย

ผลการศึกษาจะนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน

ส่วนที่ 2 ทัศนคติเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทีมสำรวจ

4.1 การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน

4.1.1 ต้นทุน

ผลการศึกษาพบว่า ต้นทุนที่ใช้ในระบบงานสำรวจที่เป็นต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์มี 2 ประเภท ได้แก่ ต้นทุนแจ้งชัดและต้นทุนไม่แจ้งชัด โดยต้นทุนแจ้งชัดประกอบด้วย ค่าตอบแทนเหมาจ่าย (เบี้ยเลี้ยง) ค่าหมึกพิมพ์และค่ากระดาษ ส่วนต้นไม่แจ้งชัด ได้แก่ เงินเดือน ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าซ่อมบำรุงยานพาหนะ รายละเอียดดังตารางที่ 4. 1 และตารางที่ 4.2 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.1 แสดงต้นทุนแจ้งชัดของระบบงานสำรวจ

รายการ	จำนวน (บาท)
ค่าตอบแทนเหมาจ่าย (เบี้ยเลี้ยง)	
- ทีมบริหารการสำรวจ	0
- พื้นที่สาขาสันกำแพง (รวมหน่วยงานย่อย กิ่ง อ.แม่ออน)	13,556.00
- พื้นที่สาขาสันทราย	23,068.00
- พื้นที่สาขาแม่ริม	18,816.00
- พื้นที่สาขาฝาง	13,217.00
- พื้นที่สาขาดอยสะเก็ด	11,589.00
- พื้นที่สาขาแม่แตง	14,666.00
- พื้นที่สาขาเชียงดาว	9,020.00
- พื้นที่สาขาพร้าว	7,036.00
- พื้นที่สาขาไชยปราการ	3,434.00
- พื้นที่สาขาแม่อาย	3,160.00
- พื้นที่สาขาเวียงแหง	5,389.00
ค่าหมึกพิมพ์	1,016.50
ค่ากระดาษ	1,995.00
รวม	125,962.50

ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 และจากการคำนวณ

หมายเหตุ: ปริมาณหมึกพิมพ์ 1 หลอด สามารถโรเนียวแบบฟอร์มที่ใช้ในงานสำรวจได้ 20 รีม จำนวนการใช้กระดาษทั้งสิ้น 19 รีม ราคารีมละ 105 บาท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 แสดงต้นทุนไม่แจ้งชัดของระบบงานสำรวจ

หน่วย:บาท

หน่วยงาน	เงินเดือน	ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง	ค่าซ่อมบำรุงยานพาหนะ
ทีมบริหารการสำรวจ	63,715.07	0	0
สันกำแพง (รวมหน่วยงานย่อยกิ่ง อ.แม่ออน)	41,760.00	1,873.97	1,850.40
สันทราย	71,979.29	2,873.43	610.87
แม่ริม	86,472.33	1,841.10	1,077.87
ฝาง	58,866.85	1,749.04	913.13
ดอยสะเก็ด	14,406.58	2,235.62	2,590.53
แม่แตง	63,863.01	3,353.43	2,229.04
เชียงดาว	42,253.15	2,235.62	3,097.66
พร้าว	22,686.73	1,620.82	1,571.97
ไชยปราการ	7,388.06	447.12	303.79
แม่อาย	15,682.85	950.14	843.74
เวียงแหง	19,677.04	361.64	0
รวม	**506,750.96**	**19,541.92**	**15,107.00**

ที่มา: จากภาคผนวก ก

ดังนั้น สามารถสรุปต้นทุนของระบบงานสำรวจทั้งสิ้น เป็นจำนวน 667,362.38 บาท ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงต้นทุนทั้งสิ้นของระบบงานสำรวจ

หน่วย:บาท

ต้นทุนแจ้งชัด				ต้นทุนไม่แจ้งชัด				รวมต้นทุนทั้งสิ้น
ค่าตอบแทนเหมาจ่าย	ค่าหมึกพิมพ์	ค่ากระดาษ	รวม	เงินเดือน	ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง	ค่าซ่อมบำรุงยานพาหนะ	รวม	
122,951.00	1,016.50	1,995.00	125,962.50	506,750.96	19,541.92	15,107.00	541,399.88	**667,362.38**

ที่มา: จากการคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.1.2 ผลตอบแทน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการทั้งหมดที่เจ้าหน้าที่เข้าสำรวจสถานประกอบการในปีงบประมาณ 2546 จำนวน 5,044 ราย พบว่า เป็นผู้ประกอบการประเภทนิติบุคคล จำนวน 349 ราย คงค้างเป็นผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดา จำนวน 4,695 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.92 และร้อยละ 93.08 ของจำนวนผู้ประกอบการทั้งหมด ตามลำดับ

จากการนำข้อมูลของผู้ประกอบการรายบุคคลธรรมดาที่ทีมสำรวจบันทึกไว้ในระบบคอมพิวเตอร์มาประมวลผลร่วมกับโปรแกรมฐานข้อมูลการยื่นแบบเสียภาษีจากเครื่องออกใบเสร็จ (APOS) พบว่า ผู้ประกอบการทั้งหมด จำนวน 4,695 ราย สามารถแยกข้อมูลออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

ประเภทที่ 1 เป็นผู้ประกอบการรายใหม่ จำนวน 936 ราย ชำระภาษีไว้ จำนวน 582,387.95 บาท

ประเภทที่ 2 เป็นผู้ประกอบการรายเดิมที่ชำระภาษีเพิ่มขึ้นจากปีก่อน เนื่องจากการเข้าสำรวจสถานประกอบการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 2,933 ราย โดยได้ชำระภาษีเพิ่มขึ้นจำนวน 3,641,607.80 บาท

ประเภทที่ 3 เป็นผู้ประกอบการรายเดิมที่เจ้าหน้าที่เข้าสำรวจแล้ว แต่ไม่มีผลทำให้มีภาษีต้องชำระเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด จำนวน 119 ราย

ประเภทที่ 4 เป็นผู้ประกอบการที่เจ้าหน้าที่เข้าสำรวจแล้วแต่ไม่สามารถติดตามให้เข้าสู่ระบบภาษีได้ เนื่องจากไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้เสียภาษี หรืออาจเกิดจากการบันทึกข้อมูลลงในแบบสำรวจ 4 ไม่สมบูรณ์ จำนวน 707 ราย

ผู้ประกอบการทั้ง 4 ประเภท ชำระภาษีทั้งสิ้น 4,223,995.75 บาท โดยแต่ละประเภท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 19.94, 62.47, 2.53 และ 15.06 ของจำนวนผู้ประกอบการรายบุคคลธรรมดาที่เจ้าหน้าที่เข้าสำรวจสถานประกอบการตามลำดับ ดังตารางที่ 4.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.4 แสดงผลตอบแทนที่ได้จากการสำรวจ

ผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดา	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวนภาษี (บาท)
รายใหม่	936	19.94	582,387.95
รายเดิม ชำระภาษีเพิ่มขึ้น	2,933	62.47	3,641,607.80
รายเดิม ไม่ชำระเพิ่มขึ้น	119	2.53	0
รายที่ไม่สามารถติดตามได้	707	15.06	0
รวม	**4,695**	**100.00**	**4,223,995.75**

ที่มา: จากการคำนวณ

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน

ในปีงบประมาณ 2546 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 มีต้นทุนของระบบงานสำรวจ จำนวน 667,362.38 บาท หากนำมาเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ได้รับจำนวน 4,223,995.75 บาท จะเห็นว่าผลตอบแทนมีค่ามากกว่าต้นทุน จำนวน 3,556,633.37 บาท ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าระบบงานสำรวจให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า หากพิจารณาตามสัดส่วนระหว่างต้นทุนต่อผลตอบแทนของระบบงานสำรวจที่ได้รับ พบว่า ผลตอบแทน 100 บาท มีต้นทุนของระบบงานสำรวจ 15.80 บาท

4.2 ทัศนคติเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำรวจ

การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำรวจได้แบ่งรายละเอียดการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน เพื่อให้ทราบถึง

4.2.1 คุณสมบัติทั่วไปของเจ้าหน้าที่ ได้แก่

1. เพศ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่าเจ้าหน้าที่สำรวจเป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.33 และเป็นเพศชาย เพียงร้อยละ 36.67 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.5 แสดงอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
หญิง	19	63.33
ชาย	11	36.67
รวม	**30**	**100**

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า การที่มีเจ้าหน้าที่สำรวจเพศหญิงมากกว่าเพศชายอาจจะเป็นเพราะจำนวนข้าราชการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ประกอบด้วยเพศชาย จำนวน 31 คน เพศหญิง จำนวน 111 คน ดังนั้นโอกาสที่เพศหญิงจะต้องปฏิบัติงานสำรวจจึงมีมากกว่าเพศชาย

2. อายุ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่าเจ้าหน้าที่สำรวจส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 40 รองลงมาอยู่ระหว่าง 31 – 35 ปี ร้อยละ 30 และอยู่ระหว่าง 36 – 40 ปี ร้อยละ 16.67 รวมทั้งอายุ 25 – 30 ปี ร้อยละ 13.33 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
25 –30	4	13.33
31 – 35	9	30.00
36 – 40	5	16.67
41 ปีขึ้นไป	12	40.00
รวม	**30**	**100**

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ผู้ที่ทำงานด้านนี้มีอายุในวัยกลางคน ซึ่งอาจจะเป็นผู้ที่ทำงานในหน่วยงานของกรมสรรพากรมาเป็นเวลานานพอสมควร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่าเจ้าหน้าที่สำรวจมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 70 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 16.67 และระดับ ปวช., ปวส. ร้อยละ 13.33 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ปวช, ปวส.	4	13.33
ปริญญาตรี	21	70.00
ปริญญาโท	5	16.67
รวม	30	100

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สำรวจส่วนใหญ่ มีเป็นผู้มีความรู้ตรงตามคุณสมบัติที่กรมสรรพากรกำหนด คือระดับปริญญาตรีขึ้นไป

4. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่าเจ้าหน้าที่สำรวจมีตำแหน่งนักวิชาการสรรพากร ร้อยละ 36.66 รองลงมาคือตำแหน่งเจ้าหน้าที่สรรพากร ร้อยละ 26.67 ตำแหน่งสรรพากรพื้นที่สาขา (สรรพากรอำเภอ) ร้อยละ 20.00 และตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่สรรพากร	8	26.67
เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร	5	16.67
นักวิชาการสรรพากร	11	36.66
สรรพากรพื้นที่สาขา (สรรพากรอำเภอ)	6	20.00
รวม	**30**	**100**

ที่มา: จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สำรวจส่วนใหญ่ทำงานตรงกับตำแหน่งที่กรมสรรพากรกำหนด คือตำแหน่งนักวิชาการสรรพากร

5. ระดับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่าเจ้าหน้าที่สำรวจส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับ 6 - 7 ร้อยละ 50 รองลงมามีตำแหน่งระดับ 4 – 5 ร้อยละ 40 และมีแหน่งระดับ 1 – 3 ร้อยละ 10 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่งทางราชการ	ความถี่	ร้อยละ
ระดับ 1 – 3	3	10
ระดับ 4 – 5	12	40
ระดับ 6 – 7	15	50
รวม	**30**	**100**

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สำรวจส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการระดับหัวหน้างานขึ้นไป ดังนั้น จึงต้องรับผิดชอบการปฏิบัติงานในสำนักงานค่อนข้างมาก

6. ระยะเวลาในการทำงานด้านสำรวจ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่าเจ้าหน้าที่สำรวจ มีระยะเวลาการทำงานด้านสำรวจ 1-3 ปี ร้อยละ 53.33 รองลงมามีระยะเวลาทำงานด้านสำรวจ 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 23.33 มีระยะเวลาทำงานด้านสำรวจ 4 – 6 ปี ร้อยละ 16.67 และมีระยะเวลาทำงานด้านสำรวจ 7 - 9 ปี ร้อยละ 6.67 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.10

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.10 แสดงอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานด้านสำรวจ

ระยะเวลาในการทำงานด้านสำรวจ (ปี)	ความถี่	ร้อยละ
1- 3	16	53.33
4 – 6	5	16.67
7 – 9	2	6.67
10 ปี ขึ้นไป	7	23.33
รวม	**30**	**100**

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สำรวจส่วนใหญ่ถึงแม้จะทำงานในหน่วยงานสรรพากรมาเป็นเวลานานแต่ยังมีระยะเวลาในการทำงานด้านสำรวจค่อนข้างน้อย อาจจะเป็นเพราะลักษณะของงานต้องใช้ความอดทนสูง ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านนี้มักจะขอสับเปลี่ยนหรือโยกย้ายงานอยู่เสมอ จึงทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง

7. รายได้ต่อเดือน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่าเจ้าหน้าที่สำรวจ มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ33.33 รองลงมามีรายได้ ตั้งแต่ 6,000 – 10,000 และ 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 23.33 เท่ากัน รวมทั้งมีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 20.01 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ความถี่	ร้อยละ
6,000-10,000	7	23.33
10,001-15,000	7	23.33
15,001- 20,000	6	20.01
20,000 ขึ้นไป	10	33.33
รวม	**30**	**100**

ที่มา: จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สำรวจส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเป็นเพราะปฏิบัติงานในหน่วยงานของกรมสรรพากรมาเป็นเวลานาน

4.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาด้านการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งปัญหาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัญหาที่พบในขั้นตอนเตรียมการสำรวจ ผลการศึกษาจากเจ้าหน้าที่สำรวจจำนวน 30 คน ให้ความสำคัญกับปัญหาการกำหนดจำนวนรายที่ต้องสำรวจเท่ากันทุกพื้นที่ (พื้นที่เป้าหมาย 5/ราย/คน/วัน รายเป้าหมายและ/หรือนิติบุคคลตั้งใหม่ 2 ราย/คน/วัน) โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละท้องที่ มากที่สุด (76 คะแนน) รองลงมาคือการกำหนดเป้าหมายทั้งปีโดยขาดข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอ (26 คะแนน) และการกำหนดให้ใช้แบบฟอร์มที่มากชนิดและต้องกรอกข้อมูลมากเกินไป (19 คะแนน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงลำดับปัญหาที่พบในขั้นตอนเตรียมการสำรวจ

ปัญหาที่พบในขั้นตอนเตรียมการสำรวจ	คะแนน
พื้นที่เป้าหมายที่รับผิดชอบกว้างเกินไป	14
การกำหนดให้ใช้แบบฟอร์มที่มากชนิดและต้องกรอกข้อมูลมากเกินไป	19
การกำหนดจำนวนรายที่ต้องสำรวจเท่ากันทุกพื้นที่ (พื้นที่เป้าหมาย 5ราย/คน/วัน รายเป้าหมายและ/หรือนิติบุคคลตั้งใหม่ 2 ราย/คน/วัน) โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละท้องที่	76
การกำหนดเป้าหมายทั้งปีโดยขาดข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอ	26
ไม่สามารถควบคุมปริมาณรายเป้าหมายหรือนิติบุคคลตั้งใหม่ได้	15
การจัดสรรค่าน้ำมันเชื้อเพลิงที่คงที่ไม่เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจและการใช้งาน	17
พาหนะมีสภาพไม่เหมาะสมกับพื้นที่	13
ไม่มีปัญหา	0

ที่มา: จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สำรวจจะพบปัญหาการกำหนดให้จำนวนรายที่ต้องสำรวจเท่ากันทุกพื้นที่ (พื้นที่เป้าหมาย 5 ราย/คน/วัน รายเป้าหมายและ/หรือนิติบุคคลตั้งใหม่ 2 ราย/คน/วัน) โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละท้องที่มากที่สุด โดยเสนอแนะว่าควรให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขากำหนดเป้าหมายขึ้นเองตามความเหมาะสม

ส่วนที่ 2 ปัญหาที่พบในขั้นตอนขณะสำรวจ ผลการศึกษาจากเจ้าหน้าที่สำรวจ จำนวน 30 คน ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านการบริหารเวลาในแต่ละวันที่ออกสำรวจเพื่อให้ได้จำนวนรายตามเป้าหมายมากที่สุด (52 คะแนน) รองลงมาคือปัญหาไม่พบผู้ประกอบการหรือพบแต่ไม่ให้ความร่วมมือ (48 คะแนน) และปัญหาด้านความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ (37 คะแนน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงลำดับปัญหาที่พบในขั้นตอนขณะสำรวจ

ปัญหาและอุปสรรค	คะแนน
ไม่พบผู้ประกอบการหรือพบแต่ไม่ให้ความร่วมมือ	48
การใช้ภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกัน เช่น ติดต่อกับชาวไทยภูเขาหรือคนต่างด้าว	8
ความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่	37
การบริหารเวลาในแต่ละวันที่ออกสำรวจ เพื่อให้ได้จำนวนรายตามเป้าหมาย	52
การประเมินจำนวนภาษีที่ผู้ประกอบการต้องชำระให้เหมาะสมกับกิจการ	35
ไม่มีปัญหา	0

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สำรวจจะพบปัญหาด้านการบริหารเวลาในแต่ละวันที่ออกสำรวจเพื่อให้ได้จำนวนรายตามเป้าหมายมากที่สุด โดยเสนอแนะว่า หากให้พื้นที่สาขากำหนดเป้าหมายขึ้นเองตามความเหมาะสม จะทำให้ลดปัญหาข้อนี้ได้

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในขั้นตอนสำรวจแล้วเสร็จ ผลการศึกษาจากเจ้าหน้าที่สำรวจจำนวน 30 คน ให้ความสำคัญกับปัญหาการติดตามผู้ประกอบการให้มาชำระภาษีตามกำหนดมากที่สุด (63 คะแนน) รองลงมาคือปัญหาได้รับค่าตอบแทนเหมาจ่าย (เบี้ยเลี้ยง) น้อยกว่าที่ขอเบิก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(58 คะแนน) และปัญหาด้านการวัดประสิทธิภาพงานสำรวจ (42 คะแนน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงลำดับปัญหาที่พบในขั้นตอนสำรวจแล้วเสร็จ

ปัญหาที่พบในขั้นตอนขณะสำรวจ	คะแนน
ระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารไปยังทีมบริหาร การสำรวจ	14
การจัดเก็บเอกสารหลักฐาน	0
การประสานงานของสายสำรวจ (กรณีมีมากกว่า 1 สาย)	3
การติดตามผู้ประกอบการให้มาชำระภาษีตามกำหนด	63
การวัดประสิทธิภาพงานสำรวจ	42
ได้รับค่าตอบแทนเหมาจ่าย (เบี้ยเลี้ยง) น้อยกว่าที่ขอเบิก	58
ไม่มีปัญหา	0

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สำรวจจะพบปัญหาด้านการติดตามผู้ประกอบการให้มาชำระภาษีตามกำหนดมากที่สุด โดยไม่มีผู้ใดให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา

4.3.3 ปัญหาด้านองค์ประกอบของระบบงานสำรวจ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานของกรมสรรพากร ผลการศึกษาจากเจ้าหน้าที่สำรวจจำนวน 30 คน ให้ความสำคัญกับปัญหาขาดมาตรการลงโทษที่เด็ดขาดและรวดเร็วต่อผู้กระทำผิดทางภาษีมากที่ (56 คะแนน) รองลงมาคือปัญหาการรณรงค์ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษีโดยทั่วไปยังไม่เพียงพอ (42 คะแนน) และการฝึกอบรมความรู้และเทคนิคการสำรวจให้แก่เจ้าหน้าที่น้อยเกินไป (34 คะแนน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.15

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.15 แสดงลำดับปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานของกรมสรรพากร

ปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานของกรมสรรพากร	คะแนน
การรณรงค์ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษี โดยทั่วไปยังไม่เพียงพอ	42
การฝึกอบรมความรู้และเทคนิคการสำรวจให้แก่เจ้าหน้าที่น้อยเกินไป	34
การกำหนด/แก้ไขระเบียบ แนวปฏิบัติบ่อยครั้งเกินไป	14
ขาดมาตรการลงโทษที่เด็ดขาดและรวดเร็วต่อผู้กระทำผิดทางภาษี	56
การหาสวัสดิการหรือมาตรการจูงใจในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่	19
ขาดการนำเสนอให้เห็นอย่างชัดแจ้งว่าสวัสดิการต่าง ๆ ของสังคมมาจากเงินภาษี	15
ไม่มีปัญหา	0

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สำรวจจะพบปัญหาด้านขาดมาตรการลงโทษที่เด็ดขาดและรวดเร็วต่อผู้กระทำผิดทางภาษีมากที่สุด โดยเสนอแนะให้ทีมงานจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เร่งออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในรายที่มีปัญหา และดำเนินการตามระเบียบโดยเร็ว เพื่อไม่ให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้เสียภาษีรายอื่น

ส่วนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สำรวจ ผลการศึกษาจากเจ้าหน้าที่สำรวจ จำนวน 30 คน ให้ความสำคัญกับปัญหาต้องปฏิบัติงานอื่น ๆ อีกนอกจากงานสำรวจมากที่สุด (60 คะแนน) รองลงมาคือปัญหาขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน (39 คะแนน) และปัญหาด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ (34 คะแนน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.16

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.16 แสดงลำดับปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สำรวจ

ปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สำรวจ	คะแนน
ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรและระเบียบวิธีปฏิบัติที่ยังไม่เพียงพอ	32
ความตั้งใจในการให้ความรู้และบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีมีน้อย	7
โอกาสแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในองค์กรค่อนข้างน้อย	8
ต้องปฏิบัติงานอื่น ๆ อีกนอกจากงานสำรวจ	60
ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน	39
อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	34
ไม่มีปัญหา	0

ที่มา: จากการสำรวจ

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สำรวจจะพบปัญหาต้องปฏิบัติงานอื่น ๆ อีกนอกจากงานสำรวจมากที่สุด โดยเสนอแนะว่า กรมสรรพากรควรเร่งประชาสัมพันธ์ถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี เพื่อลดปริมาณงานในสำนักงานลง เช่น การให้บริการยื่นแบบทางอินเตอร์เน็ต การให้บริการยื่นแบบผ่านทางธนาคาร และการให้บริการผ่านทางไปรษณีย์ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ปัญหาด้านผู้ประกอบการ ผลการศึกษาจากเจ้าหน้าที่สำรวจ จำนวน 30 คน ให้ความสำคัญกับปัญหาขาดความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีมากที่สุด (59 คะแนน) รองลงมาคือปัญหาด้านขาดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในสังคม (51 คะแนน) และปัญหาด้านมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่และกรมสรรพากร (37 คะแนน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงลำดับปัญหาด้านผู้ประกอบการ

ปัญหาด้านผู้ประกอบการ	คะแนน
ขาดความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษี	59
ไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่	18
มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่และกรมสรรพากร	37
ขาดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในสังคม	51
เป็นผู้มีอิทธิพลภายในท้องที่ที่รับผิดชอบ	15
ไม่มีปัญหา	0

ที่มา: จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่สำรวจจะพบปัญหาผู้ประกอบการขาดความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีมากที่สุด โดยข้อเสนอแนะว่า รัฐบาลควรสร้างความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรให้แก่ประชาชนโดยทั่วไป

4.3.4 ปัญหาอื่น ๆ และข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ ในการสำรวจสถานประกอบการที่เจ้าหน้าที่สำรวจพบในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่

1. ปัญหายานพาหนะไม่เพียงพอ

2. ผู้ประกอบการมีสถานประกอบการหลายแห่ง และอยู่ต่างพื้นที่ทำให้การสำรวจ ได้ข้อมูลที่อาจไม่ตรงกับความเป็นจริงและต้องใช้เวลาในการประสานงานระหว่างพื้นที่ค่อนข้างมาก

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่

1. ควรจัดให้มียานพาหนะที่ใช้ในงานสำรวจโดยเฉพาะเนื่องจากปัจจุบัน ยานพาหนะที่ได้รับจัดสรรจะต้องใช้ในงานด้านอื่น ๆ ด้วย

2. ควรจะมีมาตรการที่ชัดเจนในการดำเนินการกับผู้เสียภาษีที่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือหลีกเลี่ยงการเสียภาษีเช่นเดียวกับกรมสรรพสามิต ที่เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการเปรียบเทียบปรับได้ทันทีที่เข้าตรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved