

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวความคิดเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรใน	4
กระบวนการเก็บภาษีอากร	
แนวความคิดด้านการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตประชากร	7
ขอบเขตเนื้อหา	8
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	8
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	8
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	9
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	9

บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลกิจการของผู้ประกอบการจดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่ม	12
	ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากรในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร	17
	ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ	30
	ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติ งานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร	44
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	
	สรุปผลการศึกษา	49
	อภิปรายผลการศึกษา	62
	ข้อค้นพบ	64
	ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม		68
ภาคผนวก		
	แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร ในกระบวนการเก็บภาษีอากร	70
ประวัติผู้เขียน		81

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ	12
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ	12
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา	13
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ของผู้ประกอบการ	13
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบการดำเนินธุรกิจ	14
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ	14
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ ของกิจการ	15
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามทุนจดทะเบียนหรือ เงินลงทุนของกิจการ	15
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ของกิจการต่อปี	16
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ จำแนกตามจำนวนบุคลากรในกิจการ	16
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อ ปัจจัยการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	17
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อ ปัจจัยการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุก ประเภทภาษี	19
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ปัจจัยการวิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี	21
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ปัจจัยการออกตรวจสภาพกิจการ โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	24
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ปัจจัยการพิจารณาการขอคืนภาษีอากร โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	26
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ในแต่ละระดับความคิดเห็น รวมทั้งค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ปัจจัยการตรวจสอบภาษีอากรทุกประเภทภาษี	28

17	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยการให้บริการ คำแนะนำด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ	30
18	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยการดูแลการชำระ ภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการภาษีทุกประเภทภาษี จำแนกตามประเภทธุรกิจ	32
19	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยด้านการวิเคราะห์ ข้อมูลการยื่นภาษี จำแนกตามประเภทธุรกิจ	35
20	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยการออกตรวจ สภาพกิจการโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ	38
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยด้านการพิจารณา การขอคืนภาษีอากร โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ	40
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยด้านการตรวจสอบ ภาษีอากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ	42
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ของปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในกระบวนการเก็บ ภาษีอากร	44
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ของปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	45
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการเก็บภาษีอากร	46
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร	47
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะอื่นๆ	48
28	สรุประดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร ในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร	51
29	สรุประดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ	53