

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการปรับเปลี่ยนนโยบาย ในการปฏิบัติงานในลักษณะของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดดังกล่าว กรมสรรพากรมุ่งหวังว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการตรวจสอบภาษีอากรและสร้างความรู้สึที่ดีต่อผู้ประกอบการรวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อให้สามารถทราบถึงนโยบายของกรมสรรพากรเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ การศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในประเด็นส่วนของ การตรวจสอบสภาพกิจการ การเชิญพบ การให้คำแนะนำและชี้แจง ซึ่งการศึกษาในประเด็นดังกล่าวจะเป็นการเกี่ยวข้องกับความรู้สึของผู้ประกอบการได้โดยตรง โดยผลของการศึกษาดังกล่าวสามารถทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ประกอบการเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข และพัฒนาวิธีการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดระหว่างผู้ประกอบการกับทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ให้เป็นที่สอดคล้องและแนวทางเดียวกัน

ในการศึกษานี้ทำโดยใช้แบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบตามสะดวกจากผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล และจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 380 ราย และนำข้อมูลที่รวบรวมได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและกิจการของผู้ประกอบการ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุด เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและเป็นเจ้าของกิจการ สำหรับข้อมูลในส่วนของกิจการพบว่าผู้ประกอบการ จำนวนมากที่สุดประกอบกิจการประเภท ให้บริการ และมีระยะเวลา

เปิดดำเนินการอยู่ระหว่าง 6-10 ปี จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มก่อนปี พ.ศ. 2540 ดำเนินธุรกิจ ในรูปแบบของห้างหุ้นส่วนจำกัด โดยมีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000.- บาท มีจำนวนพนักงาน ทั้งหมด น้อยกว่า 10 คน และมีพนักงานบัญชีอยู่ระหว่าง 1-2 คน พนักงานบัญชีมีการศึกษาอยู่ใน ระดับปวส. หรืออนุปริญญา และมีลักษณะของการจัดทำบัญชีโดยจ้างสำนักงานบัญชีเป็นผู้ทำบัญชี สำหรับการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท และมีการชำระภาษี เงินได้นิติบุคคลอยู่ในช่วงระหว่าง 10,001 - 50,000 บาท วิธีการยื่นแบบแสดงรายการ และการ ชำระภาษี ให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้ยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีให้ จากการสุ่ม แบบสอบถามในจำนวน 380 ราย พบว่าผู้ประกอบการทราบถึงนโยบายของกรมสรรพากร ใน เรื่องของการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด และส่วนใหญ่ผู้ประกอบการได้รับหนังสือเชิญพบ เป็นจำนวน 1 ครั้ง โดยผู้ประกอบการไปพบเจ้าพนักงานด้วยตนเอง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนย่อย ดังนี้

#### 2.1 ระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการตรวจสภาพกิจการ

ผลการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยความเห็นต่อการตรวจสภาพกิจการ อยู่ในระดับเห็นด้วยในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ ในวันเข้าตรวจสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการละเอียดมากเกินไป ในการเข้าตรวจสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี การเข้าตรวจสภาพกิจการทำให้เสียเวลา ในการประกอบกิจการ ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบไม่ได้เก็บรักษาไว้ที่สถานประกอบการ และมีค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ ผู้ประกอบการดีขึ้น สร้างความสนใจในการชำระภาษีอากรของผู้ประกอบการดีขึ้น การขอ เอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบลดลง ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเร็วขึ้น จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เข้าตรวจสภาพกิจการมากเกินไป เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือชี้แจงก่อนการตรวจสภาพกิจการ เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือชี้แจงหลังการตรวจสภาพกิจการเป็นอย่างดี สถานประกอบการคับแคบไม่พอเพียงกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลเนื่องจาก ไม่มีความรู้ด้านภาษี และการจัดทำบัญชี ผู้ประกอบการไม่อยู่ หรือไม่ว่างเมื่อเจ้าหน้าที่มาตรวจ สภาพกิจการ สำหรับเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสภาพกิจการ มีค่าเฉลี่ย เห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

เมื่อพิจารณาถึงผลการศึกษาคำความเห็นของผู้ประกอบการต่อการตรวจสอบสภาพกิจการ โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า

ตำแหน่งเจ้าของหรือกรรมการผู้จัดการ เห็นด้วยในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียหายกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ในการประกอบกิจการ การขอเอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบลดลง ในวันเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการละเอียดมากเกินไป ในการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านภาษีเป็นอย่างดี การเข้าตรวจสอบสภาพกิจการทำให้เสียเวลา ในการประกอบกิจการ สถานประกอบการคับแคบไม่เพียงพอกับจำนวนเจ้าหน้าที่ และไม่เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ

ตำแหน่งผู้จัดการ เห็นด้วยในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียหายกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ ในวันเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจง ก่อนการตรวจสอบสภาพกิจการเป็นอย่างดี ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการละเอียดมากเกินไป ในการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านภาษีเป็นอย่างดี การเข้าตรวจสอบสภาพกิจการทำให้เสียเวลา ในการประกอบกิจการ สถานประกอบการคับแคบไม่เพียงพอกับจำนวนเจ้าหน้าที่ และไม่เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ

ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบัญชี เห็นด้วยในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียหายกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ จำนวนเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบสภาพกิจการมากเกินไป ในวันเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการละเอียดมากเกินไป ในการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านภาษีเป็นอย่างดี การเข้าตรวจสอบสภาพกิจการทำให้เสียเวลา ในการประกอบกิจการ สถานประกอบการคับแคบไม่เพียงพอกับจำนวนเจ้าหน้าที่ และไม่เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ

ส่วนผู้รับมอบอำนาจ เห็นด้วยในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียหายกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ผู้ประกอบการดีขึ้น สร้างความสนใจในการชำระภาษีอากรของผู้ประกอบการดีขึ้น ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบรวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ

หรือชี้แจงก่อนการตรวจสภาพกิจการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงหลังการตรวจสภาพกิจการเป็นอย่างดี ในการเข้าตรวจสภาพกิจการเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี ในวันเข้าตรวจสภาพกิจการเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม และไม่เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสภาพกิจการ

เมื่อพิจารณาถึงผลการศึกษาความเห็นของผู้ประกอบการต่อการตรวจสภาพกิจการ โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า

ธุรกิจประเภท ซ้อมา-ขายไป เห็นด้วยในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ การขอเอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบลดลง จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าตรวจสภาพกิจการมากเกินไป ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการละเอียดมากเกินไป ในการเข้าตรวจสภาพกิจการเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี การเข้าตรวจสภาพกิจการทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการ ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบไม่ได้เก็บรักษาไว้ที่สถานประกอบการ และไม่เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสภาพกิจการ

ธุรกิจประเภท ให้บริการ เห็นด้วยในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ การขอเอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบลดลง ในวันเข้าตรวจสภาพกิจการเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าตรวจสภาพกิจการมากเกินไป ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการละเอียดมากเกินไป ในการเข้าตรวจสภาพกิจการเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านภาษีเป็นอย่างดี การเข้าตรวจสภาพกิจการทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการ ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบไม่ได้เก็บรักษาไว้ที่สถานประกอบการ และไม่เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสภาพกิจการ

ธุรกิจประเภท ผลิต-ขายในประเทศ เห็นด้วยในเรื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ การขอเอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบลดลง ในวันเข้าตรวจสภาพกิจการเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงก่อนการตรวจสภาพกิจการเป็นอย่างดี ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการละเอียดมากเกินไป ในการเข้าตรวจสภาพกิจการเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านภาษีเป็นอย่างดี การเข้าตรวจสภาพกิจการทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการ ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบ

ไม่ได้เก็บรักษาไว้ที่สถานประกอบการ และไม่เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ

ธุรกิจประเภท ผลิต-ส่งออก เห็นด้วยในเรื่องเดียวกัน คือ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ในการประกอบกิจการ เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ผู้ประกอบการดีขึ้น การขอเอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบลดลง ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบรวดเร็วขึ้น ในวันเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงก่อนการตรวจสอบสภาพกิจการ เป็นอย่างดี ในการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการละเอียดมากขึ้นไป ส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบไม่ได้เก็บรักษาไว้ที่สถานประกอบการ และไม่เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพ ข่มขู่ ขณะเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ

## 2.2 ระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการเชิญพบ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยความเห็นต่อการเชิญพบอยู่ในระดับเห็นด้วยในเรื่อง กรณีมาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดไม่ได้สามารถเลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพและให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียดทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบแต่ละครั้งนาน และมีค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านภาษี ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการจัดทำบัญชี ในการเชิญพบแต่ละครั้งต้องนำส่งเอกสารเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมในการตรวจสอบภาษี เจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับเกี่ยวกับการดำเนินกิจการสำหรับเรื่อง การไปตามเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่มักเสียเวลารอคอยแม้จะไปตรงตามเวลามีค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาค่าเฉลี่ยความเห็นของผู้ประกอบการต่อการเชิญพบโดยจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า

ตำแหน่งเจ้าของหรือกรรมการผู้จัดการ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่อง กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดไม่ได้ สามารถเลื่อนนัดได้ และเห็นด้วยในเรื่อง สามารถให้ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพและให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียด ทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบแต่ละครั้งนาน ส่วนในเรื่องที่ไม่เห็นด้วยคือ การไปตามเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่ มักเสียเวลารอคอยแม้ว่าจะไปตรงตามเวลา

ตำแหน่งผู้จัดการ เห็นด้วยในเรื่อง กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดไม่ได้สามารถ  
เลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพ และให้  
ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียดทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบแต่ละครั้งนาน

ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบัญชี เห็นด้วยในเรื่อง กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดไม่ได้  
สามารถเลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพ  
และให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียดทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบ  
แต่ละครั้งนาน

ส่วนผู้รับมอบอำนาจ เห็นด้วยในเรื่อง กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดไม่ได้  
สามารถเลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด  
ที่สุภาพและให้ความเป็นกันเอง

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาความเห็นของผู้ประกอบการต่อการเชิญพบ โดยจำแนก  
ตามประเภทธุรกิจพบว่า

ธุรกิจประเภท ซ้อมา-ขายไป เห็นด้วยในเรื่อง กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดไม่  
ได้ สามารถเลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่  
สุภาพและให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียดทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบแต่  
ละครั้งนาน

ธุรกิจประเภทให้บริการ เห็นด้วยในเรื่อง กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดไม่ได้  
สามารถเลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพ  
และให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียดทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบ  
แต่ละครั้งนาน และไม่เห็นด้วยในเรื่อง การไปตามเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่มักเสียเวลารอคอย  
แม้ว่าจะไปตรงเวลา

ธุรกิจประเภท ผลิต -ขายในประเทศ เห็นด้วยในเรื่อง กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่  
ตามนัดไม่ได้สามารถเลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้  
คำพูดที่สุภาพและให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียดทำให้ใช้เวลาในการ  
เชิญพบแต่ละครั้งนาน และไม่เห็นด้วยในเรื่อง การไปตามเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่มักเสียเวลารอคอย  
แม้ว่าจะไปตรงตามเวลา

ธุรกิจประเภท ผลิต-ส่งออก เห็นด้วยในเรื่อง กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่ตามนัดไม่ได้  
สามารถเลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพ  
และให้ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียดทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบ

แต่ละครั้งนาน และไม่เห็นด้วยในเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่รักษาความลับเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของท่าน

### 2.3 ระดับความเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้คำแนะนำและชี้แจง

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยความเห็นต่อการให้คำแนะนำและชี้แจงอยู่ในระดับเห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขายเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกไปกำกับภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาหรือกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออกไปกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร เมื่อมีปัญหาด้านภาษีอากรสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที ในการให้คำแนะนำทุกครั้งเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังและเข้าใจง่าย และมีค่าเฉลี่ยความเห็นอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการจัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำสินค้าคงเหลือเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษีอากรเป็นอย่างดี

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาความเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้คำแนะนำและชี้แจง โดยจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า

ตำแหน่งเจ้าของ หรือกรรมการผู้จัดการ เห็นด้วยในเรื่องเจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขายเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกไปกำกับภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาหรือกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดง รายการทุกประเภทภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออกไปกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขาย สินค้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร เมื่อมีปัญหาด้านภาษีอากรสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที ในการให้คำแนะนำทุกครั้งเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังแล้วเข้าใจง่าย

ตำแหน่งผู้จัดการ เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการจัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขายเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกไปกำกับภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาหรือกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออกไปกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร

เมื่อมีปัญหาด้านภาษีอากรสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที ในการให้คำแนะนำทุกครั้งเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังแล้วเข้าใจง่าย

ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบัญชี เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่แนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขายเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร เมื่อมีปัญหาด้านภาษีอากรสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที ในการให้คำแนะนำทุกครั้งเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังแล้วเข้าใจง่าย

ส่วนผู้รับมอบอำนาจ เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการจัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขายเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานสินค้าคงเหลือเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษีอากรเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาหรือกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร เมื่อมีปัญหาด้านภาษีอากรสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที ในการให้คำแนะนำทุกครั้งเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังแล้วเข้าใจง่าย

เมื่อพิจารณาถึงผลการศึกษาความเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้คำแนะนำและชี้แจง โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า

ธุรกิจประเภท ซื้อมา-ขายไป เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขายเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาหรือกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร เมื่อมีปัญหาด้านภาษีอากรสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที ในการให้คำแนะนำทุกครั้งเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังแล้วเข้าใจง่าย

ธุรกิจประเภทให้บริการ เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการจัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขายเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาหรือกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดี



เกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร เมื่อมีปัญหาด้านภาษีอากรสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที ในการให้คำแนะนำทุกครั้งเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังแล้วเข้าใจง่าย

ผลิต-ขายในประเทศ เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขายเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาหรือกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร เมื่อมีปัญหาด้านภาษีอากรสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที ในการให้คำแนะนำทุกครั้งเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังแล้วเข้าใจง่าย

ผลิต-ส่งออก เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการจัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขายเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงานสินค้าคงเหลือเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษีอากรเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาหรือกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการขอใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการซื้อสินค้า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการออกใบกำกับภาษีทุกครั้งเมื่อมีการขายสินค้า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร เมื่อมีปัญหาด้านภาษีอากรสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ทันที ในการให้คำแนะนำทุกครั้งเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่ฟังแล้วเข้าใจง่าย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ประกอบการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีปัญหาและข้อเสนอแนะ ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. เห็นด้วยอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำทางภาษีและบัญชีรวมถึงการวางแผนภาษี
2. เวลามีปัญหาด้านภาษีสามารถสอบถามและปรึกษาทางฝ่ายกฎหมายและทีมกำกับดูแลได้
3. ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกมากกว่า 5 ปีก่อน วาจาสุภาพขอให้รักษาเช่นนี้ไว้ตลอดไป

4. การอบรมเกี่ยวกับเรื่องการเสียดายในแต่ละครั้ง ควรมีการสอบถามผู้เข้าอบรมก่อนอยากจะทราบเรื่องอะไร หรือมีปัญหาเกี่ยวกับภาชืออากรด้านไหน เพื่อจะได้นำมาจัดเป็นหัวข้อการจ้ดอบรมหรือสัมมนาให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการกำกับดูแลผู้เสียดายโดยใกล้ชิดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 พบว่า ผู้ประกอบการทุกรายทราบถึงนโยบายการกำกับดูแลผู้เสียดายโดยใกล้ชิด

ในด้านการไปพบเจ้าพนักงาน ผู้ประกอบการจำนวนมากที่สุด ไปพบเจ้าพนักงานด้วยตนเอง ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของ รัตนา ตาสุข (2546) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ปัญหาที่พบในการกำกับดูแลผู้เสียดายโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบันของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกอบการมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีดำเนินการแทน ทั้งนี้อาจเนื่องจากช่วงระยะเวลาที่ รัตนา ตาสุข (2546) ทำการศึกษา ทำการศึกษา เรื่องปัญหาที่พบในการกำกับดูแลผู้เสียดายโดยใกล้ชิดและเป็นปัจจุบันมาใช้ ซึ่งในขณะนั้นผู้ประกอบการส่วนใหญ่อาจไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาชืออากรเท่าที่ควร จึงมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีดำเนินการแทน ระยะเวลาต่อมาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลผู้เสียดายโดยใกล้ชิดส่งผลให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาชืออากรมากขึ้น อีกประการหนึ่งกรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้กับผู้ประกอบการในทุกๆ ด้าน เช่น การประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ และการจัดรายการใบกำกับภาชือพาโชค เป็นต้น จึงทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไปพบเจ้าพนักงานด้วยตนเอง

ลักษณะของการจัดทำบัญชี พบว่าผู้ประกอบการจำนวนมากที่สุดจ้างสำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดทำบัญชีให้ และผลการศึกษาวิธีการยื่นแบบและการชำระภาชือต่างๆ พบว่าผู้ประกอบการจำนวนมากที่สุดให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาชือ และชำระภาชืออากรให้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัตนา ตาสุข (2546)

ในด้านการตรวจสภาพกิจการแม้ว่าผู้ประกอบการจะเห็นว่าเป็นการสร้างควมสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เสียดายกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการประกอบกิจการ เจ้าหน้าที่ที่เข้าตรวจสภาพกิจการมีความรู้ด้านภาชืออากรเป็นอย่างดี แต่ก็ยังคิดว่าระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการ

ดำเนินกิจการละเอียดมากเกินไป การเข้าตรวจสภาพกิจการทำให้เสียเวลาในการประกอบกิจการ และส่วนใหญ่เอกสารที่ต้องตรวจสอบไม่ได้เก็บรักษาไว้ที่สถานประกอบการ

ในด้านการเชิญพบ แม้ว่าผู้ประกอบการจะเห็นว่า กรณีที่มาพบเจ้าหน้าที่ตามนัด ไม่ได้สามารถเลื่อนนัดได้ สามารถให้ข้อมูลและชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพและให้ความเป็นกันเอง แต่ยังคงเห็นว่า เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลในรายละเอียดทำให้เสียเวลาในการเชิญพบแต่ละครั้งนาน

ในด้านการให้คำแนะนำและชี้แจงพบว่าผู้ประกอบการเห็นด้วยว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้านการเสียภาษีอากรเป็นอย่างดี

เมื่อพิจารณาจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่าผู้ประกอบการที่เป็นผู้รับมอบอำนาจ มีความคิดเห็นในเรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสภาพกิจการนานเกินไป เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการละเอียดมากเกินไป การเข้าตรวจสภาพกิจการทำให้ใช้เวลาในการเชิญพบแต่ละครั้งนาน เพียงในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของหรือกรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการ หัวหน้าฝ่ายบัญชี มีความเห็นในเรื่องดังกล่าวในระดับเห็นด้วย ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่ผู้รับมอบอำนาจไม่ได้เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงต่อการตรวจสภาพกิจการและการเชิญพบดังกล่าว จึงไม่พบปัญหาดังกล่าวมากนัก

เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทธุรกิจพบว่าผู้ประกอบการประเภทธุรกิจซื้อมา-ขายไป จะเห็นด้วยว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าตรวจสภาพกิจการมากเกินไป ขณะที่ผู้ประกอบการอื่น มีความเห็นต่อเรื่องนี้ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากลักษณะธรรมชาติของธุรกิจซื้อมา-ขายไปที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กจะมีพื้นที่ไม่มากนัก ดังนั้นการที่เจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสภาพกิจการหลายคนจึงมีพื้นที่ไม่เพียงพอสำหรับเจ้าหน้าที่และลูกค้า จึงทำให้เห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่มากเกินไป

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีดังนี้

1. การออกตรวจสภาพกิจการควรวางแผนและกำหนดระยะเวลาที่ใช้เข้าพบผู้ประกอบการให้แน่นอน เช่น กำหนดให้การเข้าพบผู้ประกอบการ 1 ราย ควรใช้เวลาไม่เกิน ชั่วโมง และต้องไม่ขัดขวางการประกอบกิจการของผู้ประกอบการ ควรมีการกำหนดแบบฟอร์มสำหรับสอบถามข้อมูลที่กระชับเพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

2. การออกตรวจสภาพกิจการทุกครั้งเจ้าหน้าที่ควรแนะนำเรื่องการจัดเก็บเอกสารไว้ ณ สถานที่ประกอบการและชี้แจงให้ทราบถึงความสำคัญและหน้าที่ความรับผิดชอบตลอดจนบทกำหนดโทษที่ผู้ประกอบการจะได้รับทั้งทางแพ่งและทางอาญา ในกรณีไม่ปฏิบัติตามที่กรมสรรพากรกำหนด

3. การเชิญพบผู้ประกอบการทุกครั้ง ต้องมีการกำหนดจำนวนราย และกำหนดเวลาให้แน่นอน รวมถึงการเตรียมข้อมูลที่จะต้องแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบ ตลอดจนการสอบถามหรือเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการได้ชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติมให้กระจ่างและใช้เวลาให้น้อยที่สุด

4. ในการเข้าตรวจสภาพกิจการธุรกิจประเภทซื้อมา-ขายไป ควรกำหนดจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าตรวจสภาพกิจการให้น้อยลง เพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนการดำเนินธุรกิจตามปกติของกิจการ

5. ในการเชิญพบผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ควรขอเอกสารให้น้อยที่สุด โดยควรหาข้อมูลจากฐานข้อมูลที่มีอยู่เดิมก่อน และขอเอกสารเพิ่มเติมเฉพาะในส่วนที่จำเป็นเท่านั้น

6. การจัดอบรมภาษีอากรในแต่ละครั้ง ควรจัดให้มีการสอบถามข้อมูลจากผู้ประกอบการก่อนว่าอยากทราบเรื่องอะไร หรือมีปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากรในด้านไหน เพื่อจะได้นำมาจัดเป็นหัวข้ออบรมสัมมนาให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ