

ทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัด
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวขวัญใจ ดอกมะสัง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2549

ทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัด
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวขวัญใจ ดอกมะสัง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2549

ขวัญใจ ดอกมะสัง. (2549). *ทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลสังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษา ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล มีผลต่อทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 และความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล มีความสัมพันธ์การยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 8,272 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยทั้งสิ้นจำนวน 382 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 11

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 30-39 ปี มีตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการเป็นพนักงาน/ลูกจ้าง มีประเภทกิจการประเภทประเภทบริษัทจำกัด/บริษัทมหาชนจำกัด มีประเภทของการประกอบกิจการ ซื้อมา-ขายไป มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 1-10 ล้านบาท มีระยะเวลาประกอบการต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และพบว่า

1. ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง
2. ผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร และด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี

3. ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 อยู่ในระดับพอใจ

4. ด้านการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 โดยรวมมีระดับการยอมรับอยู่ในระดับมาก

5. ผู้ประกอบการที่มีเพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล ข้อการตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ และข้อลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเตอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ผู้ประกอบการที่มีอายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และในข้อการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

7. ผู้ประกอบการที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

8. ผู้ประกอบการที่มี ประเภทของการประกอบการ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล และในข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเตอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

9. ผู้ประกอบการที่มี ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่ม
กำกับดูแล และในข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อการพิจารณา
คืนภาษี และในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์
แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

10. ผู้ประกอบการที่มี รายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการแตกต่างกัน ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อระยะเวลา
ได้รับคืนภาษี และข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์
แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

11. ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล
ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ทุกรายข้อแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01 ยกเว้นข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ทุกรายข้อแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.01

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ทุกรายข้อ
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ยกเว้นข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณา
คืนภาษี

12. ทัศนคติของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของ
ผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล

13. ความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติ
หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ATTITUDE AND TOTAL SATISFACTION OF TAXPAYER
FOR TAX AUDIT OFFICER AT
BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 16

AN ABSTRACT
BY
MISS KWANJAI DOKMASANG

Presented in partial fulfillment of the requirement for the
Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

March 2006

Kwanjai Dokmasang. (2006). *Attitude and total satisfaction of taxpayer for tax audit officer at Bangkok Area Revenue office 16*. Master's Project, M.B.A. (Management).

Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor:

Assoc.Prof.Sirivan Serirat.

The purpose of this research was to study personal data of taxpayers, knowledge and understanding of taxpayers to work performance of tax audit officer which affect to taxpayers' attitude to tax audit officer of Bangkok area revenue office 16, taxpayers' attitude to tax audit officer correlated to taxpayers' overall satisfaction to tax audit officer of Bangkok area revenue office 16, taxpayers' overall satisfaction to tax audit officer correlated to taxpayers' acceptance on work performance of tax audit officer of Bangkok area revenue office 16

The samples of this research were selected from 8,272 taxpayers who submitted company's value added tax registration. A questionnaire was used for 382 samples to collect data which were analyzed by percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance, Fisher's Least Significant Difference (LSD) and Pearson product moment correlation coefficient ; and processed by SPSS for Windows Version 11.

The research revealed that the majority of taxpayers were 30-39 years old, employee/servant status, limited company/public company types, trading business company, 1-10 millions registered capital stocks, less than and equal 5 years business running period. And found that :

1. Knowledge and understanding of taxpayers is at high level.
2. Overall attitude of taxpayers to tax audit officer of Bangkok area revenue office 16 on tax information advising, tax return inspection and on appropriate tax return consideration are on good level.
3. Overall satisfaction of taxpayers to tax audit officer of Bangkok area revenue office 16 is at satisfied level.
4. Overall taxpayers' acceptance on work performance of tax audit officer of Bangkok area revenue office 16 is at high level.

5. Taxpayers of different gender had different overall attitude to tax audit officer of Bangkok area revenue office 16.

For business inspection aspect on business inspection at establishment is at .01 statistically significant different level.

For tax information advising aspect on tax law knowledge of tax audit officer, on responding to taxpayers' questions, on way to advice on tax payment adjusting are at .05 statistically significant different level.

For tax return inspection and appropriate tax return consideration aspect on tax return period is at .05 statistically significant different level, on tax return by submit through internet comparing submit on counter is at .01 statistically significant different level.

6. Taxpayers of different ages had different attitude to tax audit officer of Bangkok area revenue office 16, for business inspection aspect on business inspection at establishment is at .01 statistically significant different level, on calling for tax document verifying is at .05 statistically significant different level.

7. Taxpayers of different educational level had different attitude to tax audit officer of Bangkok area revenue office 16, for business inspection aspect on business inspection frequency is at .05 statistically significant different level.

8. Taxpayers of different business type had different attitude to tax audit officer of Bangkok area revenue office 16 .

For tax information advising aspect on tax law knowledge of tax audit officer, on account statement and report preparing are at .05 statistically significant different level.

For tax return inspection and appropriate tax return consideration aspect on tax return by submit through internet comparing submit on counter is at .05 statistically significant different level.

9. Taxpayers of different registered capital stocks had different attitude to tax audit officer of Bangkok area revenue office 16 .

For tax information advising aspect on tax law knowledge of tax audit officer, on responding to taxpayers' questions are at .05 statistically significant different level.

For tax return inspection and appropriate tax return consideration aspect on tax return consideration, on tax return by submitting through internet comparing submitting on counter are at .05 statistically significant different level.

10. Taxpayers of different average incomes per year had different attitude to tax audit officer of Bangkok area revenue office 16 .

For business inspection aspect on business inspection frequency is at .05 statistically significant different level.

For tax return inspection and appropriate tax return consideration aspect on tax return period, on tax return by submit through internet comparing submit on counter are at .05 statistically significant different level.

11. Different knowledge and understanding of taxpayers towards work performance of tax audit officer had different attitude to tax audit officer of Bangkok area revenue office 16.

For all topic of business inspection aspect are at .01 statistically significant different level except business inspection frequency.

For all topics of tax information advising are at .01 statistically significant different level.

For all topics of Tax return inspection and appropriate tax return consideration are at .01 and .05 statistically significant different level except documents for tax return consideration.

12. Taxpayers' attitude correlated significantly towards taxpayers' overall satisfaction to tax audit officer of Bangkok area revenue office 16 at .01 statistically significant different level which affect to tax audit officer work performance.

13. Overall satisfaction correlated to taxpayers' acceptance on work performance of tax audit officer of Bangkok area revenue office 16 at .01 statistically significant different level.

ทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัด
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวขวัญใจ ดอกมะสัง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ทศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่
ที่กำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ของ ขวัญใจ ดอกมะสัง ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน มีนาคม พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจาก คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกิตตา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ที่ได้กรุณาเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำข้อเสนอแนะตลอดจนช่วยในการตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณ ท่านถนอมศรี พันธุ์ไธสง สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 กรมสรรพากร ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยใช้สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 เป็นสถานที่เก็บแบบสอบถาม และใช้ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 เป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอขอบพระคุณ คุณสมพร พรพิสุทธิวรกุล หัวหน้าทีมกำกับดูแล ม.02 และคุณศักดา จิรถาวรกุล หัวหน้าทีมกำกับดูแล 2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 กรมสรรพากร ที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็นและช่วยเหลือ สนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับงานวิจัยจนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัย

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับขั้นตอนในการดำเนินการให้กับผู้วิจัย ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

และสุดท้ายขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ของผู้ทำวิจัย ผู้ซึ่งเป็นแรงใจให้ผู้วิจัยก้าวมาจนถึงจุดนี้ คอยห่วงใยและเป็นกำลังใจให้ตลอดมา

ขวัญใจ ดอกมะสัง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของเนื้อหา.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ความหมายและความเป็นมาของกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16.....	10
ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร.....	12
ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทีมกำกับดูแล.....	14
แนวคิดและทฤษฎีทางด้านบริการ.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	26
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ.....	28
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	30
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	33
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ.....	36
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	39
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	146
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	146
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	146
ความสำคัญของการวิจัย.....	147
สมมติฐานในการวิจัย.....	147
วิธีดำเนินการวิจัย.....	147
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	147
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	148
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	148
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	149
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	149
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	151
การอภิปรายผล.....	160
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	162
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไป.....	163

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	164
ภาคผนวก.....	168
แบบสอบถาม.....	169
การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	175
หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	176
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย.....	177
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	179
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	180

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 กำหนดขนาดโดยใช้สัดส่วน.....	41
2	แสดงการคำนวณ Completely Randomized Design (CRD) ANOVA.....	50
3	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$	51
4	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ.....	55
5	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลประเภทกิจการ ประเภทของการประกอบการ ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ ระยะเวลาประกอบการ และรายได้เฉลี่ย ต่อปี.....	59
6	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16.....	62
7	แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับความรู้และความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16.....	65
8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16.....	66
9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16.....	67
10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การยอมรับของผู้ประกอบการในการ ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16.....	68
11	แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามเพศ.....	72
12	แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามอายุ.....	76

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	80
14 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร จำแนกตามอายุ โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	82
15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามระดับการศึกษา....	84
16 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	88
17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ในการประกอบการ.....	90
18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามประเภทกิจการ....	94
19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามประเภทของ การประกอบการ.....	98
20 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจง ด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล จำแนกตามประเภทของการประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD...	103

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

21	แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจง ด้านภาษีอากร ในข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน จำแนกตามประเภทของ การประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	104
22	แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและ การพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่น ผ่านอินเตอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ จำแนกตามประเภทของ การประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	105
23	แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามทุนจดทะเบียน/ ทุนเริ่มประกอบการ.....	107
24	แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้าน ภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล จำแนกตาม ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	112
25	แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้าน ภาษีอากร ในข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	113
26	แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและ การพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อการพิจารณาคืนภาษี จำแนกตาม ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	114

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 27 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและ
การพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่น
ผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์จำแนกตาม
ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD..... 115
- 28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัด
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามระยะเวลาประกอบการ.... 116
- 29 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี..... 120
- 30 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและ
การพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี จำแนก
ตามรายได้เฉลี่ยต่อปี โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD..... 124
- 31 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและ
การพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่าน
อินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี
โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD..... 126
- 32 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ.. 128
- 33 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธระหว่างทัศนคติกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการ
ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16..... 132
- 34 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับการยอมรับของผู้ประกอบการ
ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 16..... 139

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16.....	143
36 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	144

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 แบบจำลองคุณภาพบริการ.....	23
3 GAP 5 : ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้ของลูกค้า.....	24
4 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ.....	26
5 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและ การเปลี่ยนแปลงภายใน.....	33
6 Definition of Satisfaction.....	35

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักในกระทรวงการคลังในการจัดเก็บรายได้ภาษีอากรเพื่อนำมาใช้จ่ายในการบริหารประเทศ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สำคัญทางเศรษฐกิจด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ กรมสรรพากรยังมีส่วนสำคัญในการดำเนินการทางด้านภาษีอากรเพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจเอกชน และของประเทศในเวทีโลกด้วย

นับตั้งแต่ประเทศไทยประสบกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา การจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรมีความยุ่งยากและมีข้อจำกัดในหลายด้าน กล่าวคือ ความสามารถในการเสียภาษีของประชาชนลดลง เป้าหมายการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรเพิ่มขึ้น ในขณะที่จำเป็นต้องมีมาตรการทางภาษีเพื่อสนับสนุนการฟื้นตัวของภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ดังนั้น แนวทางหลักที่จะทำให้กรมสรรพากรบรรลุภารกิจได้ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ และการให้บริการที่ดีเพื่อเพิ่มความสมัครใจในการเสียภาษี โดยในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา กรมสรรพากรได้เร่งปรับปรุงการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ IT เป็นแกนนำในการให้บริการผู้เสียภาษีด้านต่าง ๆ การกำกับดูแลผู้เสียภาษีให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเพื่อลดภาระ และปัญหาการตรวจสอบภาษีย้อนหลัง รวมทั้งวางรากฐานทางด้านระบบ IT เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ แก่ผู้เสียภาษีให้รวดเร็ว ลดขั้นตอนงาน ตลอดจนการปรับขบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการคลังและประเทศที่มีบทบาทสำคัญในการรักษาเสถียรภาพและความแข็งแกร่งของภาคการคลัง กรมสรรพากรจำเป็นต้องสร้างฐานรายได้ภาษีที่มีความทั่วถึง เป็นธรรม และยั่งยืน เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน นอกจากนี้การสร้างระบบภาษีที่สนับสนุนการลงทุนของภาคเอกชนและดึงดูดนักลงทุนจากต่างประเทศ จะเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก ตอบสนองต่อความต้องการและให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยมีระบบการติดตามตรวจสอบ และประเมินผล ให้เกิดประสิทธิภาพความคุ้มค่าในการบริหาร

ปัจจุบันการบริการผู้เสียภาษีใช้วิธีการแบบมีเจ้าภาพเพื่อสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีเพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ตั้งแต่การเสียภาษีแบบ Online บริการจดทะเบียนทาง Internet ความรวดเร็วในการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การกำกับดูแลและให้คำแนะนำเป็นรายผู้ประกอบการโดยทีมกำกับดูแล

ที่มก้าบดูแล ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นในปี 2544 มีหน้าที่ที่มก้าบดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน จัดตั้งขึ้นเพื่อให้การควบคุมและติดตามผู้ประกอบการทุกรายที่ต้องก้าบดูแลมีการยื่นแบบแสดงรายการภาษี โดยแสดงรายได้หรือเงินได้ และชำระภาษีในปัจจุบันถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงของการประกอบกิจการ สามารถจัดเก็บภาษีได้ถูกต้องครบถ้วนเป็นปัจจุบัน ไม่ก่อให้เกิดหนี้ภาษีอากรค้าง ซึ่งสามารถจำแนกหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มก้าบดูแลได้ ดังนี้

1. ก้าบดูแลผู้ประกอบการบนระบบเครือข่ายราชการ
2. ตรวจสอบสภาพกิจการ
3. จัดทำแฟ้มรายผู้ประกอบการ
4. ปรับปรุงฐานข้อมูลบนระบบเครือข่ายราชการ
5. แนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร
6. ตรวจสอบภาษี และข้อพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี
7. ตรวจสอบปฏิบัติการ
8. ตรวจสอบตามหมายเรียก
9. หน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่มก้าบดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ซึ่งมีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการตามนโยบายของกรมสรรพากร จึงมีความสนใจในการศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้าบดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ว่าเป็นอย่างไร ซึ่งผลการวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาและปรับปรุงแผนนโยบายของกรมสรรพากร และการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีของเจ้าหน้าที่ที่มก้าบดูแล ทำให้เกิดความพอใจสูงสุดและเกิดภาพพจน์ที่ดีต่อกรมสรรพากร (กรมสรรพากร. 2548 : ออนไลน์)

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ ประเภทกิจการ ประเภทของการประกอบการ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาประกอบการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้าบดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มก้าบดูแลที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้าบดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

5. เพื่อศึกษาและรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อเป็นข้อมูลเสนอแนะกรมสรรพากรใช้ประกอบในการวางแผนนโยบาย และแผนการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรต่อไป
2. เป็นข้อมูลทำให้กรมสรรพากรได้มีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในทีมกำกับดูแลต่อไป
3. เพื่อเป็นข้อมูลใช้ประกอบในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลต่อผู้ประกอบการต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าคือ

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งที่จะศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร และด้านการตรวจคืนและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 8,272 ราย (ข้อมูล ณ 30 มิถุนายน 2548)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 8,272 ราย (ข้อมูล

ณ 30 มิถุนายน 2548) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 โดยใช้สูตรคำนวณของ ยามาเน (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2538 : 61) ได้กลุ่มตัวอย่าง 382 ราย สํารองเผื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 10% หรือจำนวน 38 ราย รวมทั้งสิ้น 420 ราย ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยจำแนกออกตามรายชื่ออยู่ในการกำกับดูแลของทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากร กรุงเทพมหานคร 16 จำนวน 17 ทีม และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548 : 226 –245)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1. ผู้ประกอบการ ที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16 โดยแบ่งตาม

1. เพศ

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ

2.1 อายุ 20 – 29 ปี

2.2 อายุ 30 – 39 ปี

2.3 อายุ 40 – 49 ปี

2.4 อายุ 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ปริญญาตรี

3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ

4.1 เจ้าของกิจการ

4.2 กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ

4.3 พนักงาน/ลูกจ้าง

5. ประเภทกิจการ

5.1 บุคคลธรรมดา

5.2 ห้างหุ้นส่วนสามัญ

5.3 คณะบุคคล

- 5.4 บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน จำกัด
- 5.5 ห้างหุ้นส่วนจำกัด
- 5.6 ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล
- 6. ประเภทของการประกอบการ
 - 6.1 ผู้ผลิต
 - 6.2 ผู้ให้บริการ
 - 6.3 กิจการซื้อมา-ขายไป
 - 6.4 ผู้ประกอบการอื่น
- 7. จำนวนทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ
 - 7.1 ต่ำกว่า 1 ล้านบาท
 - 7.2 1 – 10 ล้านบาท
 - 7.3 11 – 20 ล้านบาท
 - 7.4 21 – 30 ล้านบาท
 - 7.5 31 ล้านบาทขึ้นไป
- 8. ระยะเวลาประกอบการ
 - 8.1 ต่ำกว่า 1 ปี
 - 8.2 ระยะเวลา 1 – 5 ปี
 - 8.3 ระยะเวลา 6 – 10 ปี
 - 8.4 มากกว่า 10 ปี
- 9. รายได้เฉลี่ยต่อปี
 - 9.1 ต่ำกว่า 1 ล้านบาท
 - 9.2 1 – 10 ล้านบาท
 - 9.3 11 – 20 ล้านบาท
 - 9.4 21 - 30 ล้านบาท
 - 9.5 31 – 40 ล้านบาท
 - 9.6 40 ล้านบาทขึ้นไป

3.1.2 ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

3.2 ตัวแปรตาม

1. ทศนคติของประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ใน 3 ด้านคือ

1.1 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ

1.2 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร

1.3 ด้านการตรวจคืนภาษี และการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี

2. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

3. การยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่ดำเนินธุรกิจในรูปของบริษัทจำกัด บริษัทมหาชน จำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล บุคคลธรรมดา คณะบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ ที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

2. ประเภทของการประกอบกิจการ หมายถึง ลักษณะในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ ซึ่งแบ่งเป็น ผู้ผลิต ผู้ให้บริการ ซื้อมา-ขายไป และอื่น ๆ

3. ระยะเวลาประกอบการ หมายถึง จำนวนปีในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ

4. รายได้เฉลี่ยต่อปี หมายถึง รายได้ของผู้ประกอบการที่ได้จากการประกอบธุรกิจในแต่ละปี โดยรายได้ดังกล่าวจะเป็นรายได้อื่นๆที่มีได้หักต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ

5. ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการ หมายถึง การรับรู้และความรู้ที่ได้มาจากการอ่าน การได้ยิน ได้ฟัง เกี่ยวกับที่มำกักับดูแล และหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล

6. ทศนคติของผู้ประกอบการ หมายถึง ลักษณะความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลในด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร และด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี

7. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ประกอบการโดยรวมภายหลังการตรวจสอบสภาพกิจการ การแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร และการตรวจคืนภาษี และการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษีของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล

8. การยอมรับของผู้ประกอบการ หมายถึง การพิจารณาตัดสินใจในสิ่งที่ได้รับรู้ เรียนรู้ในเรื่องของที่มำกักับดูแล และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล และเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ผู้ประกอบการได้รับรู้ และเกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ

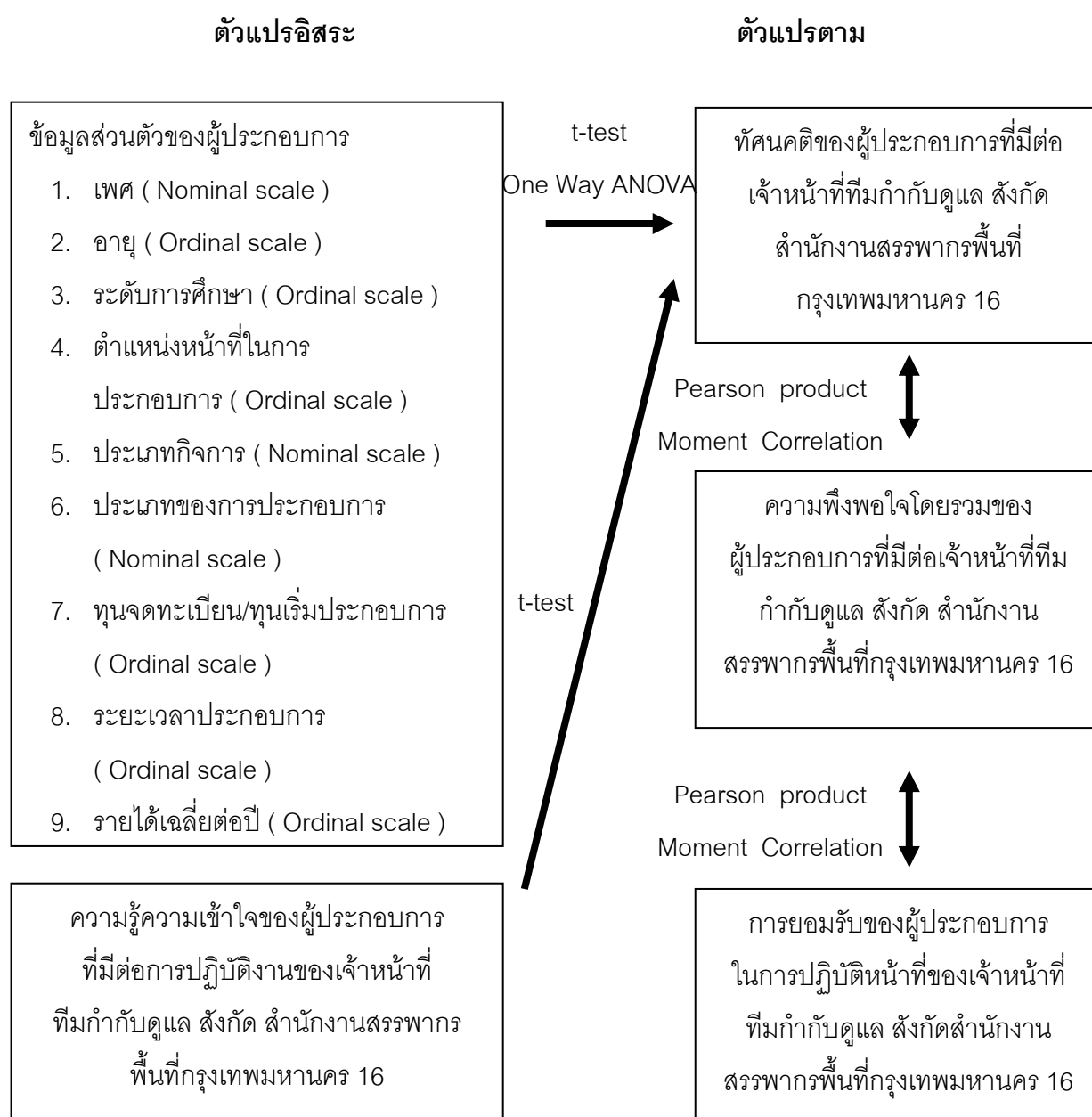
9. ทีมกำกับดูแล หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการควบคุมและติดตามผู้ประกอบการทุกราย ให้แสดงรายได้หรือเงินได้ และชำระภาษีให้เป็นปัจจุบัน

10. ตรวจสอบสภาพกิจการ หมายถึง การออกตรวจ ณ สถานที่ประกอบการของผู้ประกอบการเพื่อทราบข้อเท็จจริงว่าการยื่นรายได้มีความเหมาะสมกับสภาพกิจการหรือไม่ สถานที่ประกอบการมีจริงหรือไม่ อยู่ที่ไหน มีสภาพอย่างไร ใครเป็นเจ้าของ และมีผู้ประกอบการอื่นรวมอยู่ด้วยหรือไม่แบ่งสัดส่วนอย่างไร การประกอบกิจการเป็นลักษณะใด ข้อเท็จจริงของการประกอบกิจการตรงกับที่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือแสดงไว้ตามหลักฐานการยื่นชำระภาษีหรือไม่ สถานะความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการอยู่ในระดับใด รวมทั้งเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะที่เหมาะสมกับผู้ประกอบการ

11. การตรวจคืนภาษี และการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องของการยื่นคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบกับเอกสารหลักฐานทางภาษีอากรที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 มีกรอบแนวความคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเพื่อทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ ประเภทกิจการ ประเภทของการประกอบการ ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ ระยะเวลาประกอบการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแลที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน
3. ทัศนคติของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16
4. ความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายและความเป็นมาของกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16
2. ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร
3. ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทีมกำกับดูแล
4. แนวคิดและทฤษฎีทางด้านบริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
9. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ
10. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและความเป็นมาของกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

รัตนา เลิศภิรมย์ลักษณ์ (วรรณิ์ นันทวิสุทธิ. 2546 : 8 – 16 ; อ้างอิงจาก รัตนา เลิศภิรมย์ลักษณ์. 2543) กรมสรรพากร หมายถึง หน่วยงานของรัฐสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม ดูแล ให้หน่วยธุรกิจมีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีพิเศษนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติกำหนดไว้และคำนวณเสียภาษีตามหลักเกณฑ์ที่ประมวลรัษฎากรกำหนดไว้อย่างถูกต้อง รวมทั้งยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีแต่ละประเภทในเวลาที่กำหนด

ปัจจุบันกรมสรรพากรตั้งอยู่เลขที่ 90 ซอยอารีย์สัมพันธ์ ถนนพหลโยธิน ซึ่งมีเนื้อที่จำนวน 19 ไร่ มีอาคารทั้งหมด 9 หลัง ประกอบด้วย อาคาร 29 ชั้น อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ สูง 8 ชั้น อาคารฝึกอบรมและที่พักผู้ฝึกอบรม เป็นอาคารสูง 7 ชั้น และอาคารจอดรถสูง 8 ชั้น

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ตั้งอยู่เลขที่ 7/129 อาคารเซ็นทรัลทาวเวอร์ ปิ่นเกล้า ชั้น 19-22 ถนนบรมราชชนนี แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ ซึ่งมีหน้าที่

รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรของผู้ประกอบการที่อยู่ในเขตพื้นที่
บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ คลองสาน และธนบุรี ของกรุงเทพมหานคร

การปฏิรูประบบราชการกรมสรรพากร

เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2545 รัฐบาลได้ประกาศพระราชบัญญัติเพื่อการปฏิรูประบบราชการ ใน
ราชกิจจานุเบกษา 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545
และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ยังผลให้พระราชบัญญัติทั้ง 2 ฉบับ มีผล
บังคับใช้ในวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ผลของการปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้ เพื่อเน้นภารกิจให้การ
ปฏิบัติงานของราชการมีความคล่องตัว และสร้างการบริการที่ดีต่อประชาชน กรมสรรพากรได้นำ
แนวนโยบายในการจัดการงานของรัฐบาลดำเนินการโดยได้มีการปรับโครงสร้างองค์กร ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการให้ความรู้ข่าวสาร

2. เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการทางด้านภาษีอากรผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยมิติใหม่
แห่งการให้บริการ นอกจากมีเว็บไซต์ www.rd.go.th ที่ให้บริการด้านความรู้ข่าวสารเกี่ยวกับภาษีอากร
และความเคลื่อนไหวของกรมสรรพากรแล้ว กรมสรรพากรได้สร้างสรรค์รูปแบบบริการต่าง ๆ อาทิ การ
ขยายงานด้านบริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี การยื่นแบบ
แสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์ และการปรับปรุง
กระบวนการให้บริการค้นหาข้อมูลด้านภาษีให้รวดเร็วและถูกต้อง

ภารกิจและบทบาทของกรมสรรพากร

ภารกิจหลักของกรมสรรพากร คือ การหารายได้ให้รัฐ การจัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากร
และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องรวมทั้งเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง ซึ่ง
หน้าที่ของกรมสรรพากรสามารถแบ่งได้เป็น

1. การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ซึ่งได้แก่
 - 1.1 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
 - 1.2 ภาษีเงินได้นิติบุคคล
 - 1.3 ภาษีมูลค่าเพิ่ม
 - 1.4 ภาษีธุรกิจเฉพาะ
 - 1.5 อากรแสตมป์
2. การจัดเก็บภาษีอากรตามกฎหมายอื่นที่กำหนด ซึ่งได้แก่
 - 2.1 ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม
 - 2.2 อากรรังนก

2.3 รายได้อื่น ๆ

3. ศึกษาค้นคว้าเพื่อเสนอความเห็นต่อกระทรวงการคลังในเรื่องการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบ

4. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมสรรพากรหรือตามที่กระทรวงการคลังมอบหมาย

ทั้งนี้การจัดเก็บภาษีอากรข้างต้น กรมสรรพากรมีหลักการและวิธีการจัดเก็บตามกฎหมายด้วยการให้ผู้เสียภาษีประเมินตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมสรรพากรจึงตระหนักถึงบทบาทในการมุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรม ความเสมอภาคแก่ผู้เสียภาษี โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงานซึ่งมีหลักของระบบภาษีอากรที่ดี ประกอบด้วย ความเหมาะสมและความทั่วถึงของการจัดเก็บภาษีอากร การพัฒนาระบบเศรษฐกิจ การสร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีอากรและการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ซึ่งวัตถุประสงค์หลักนี้ได้กำหนดขึ้นโดยผู้บริหารระดับสูงของกรมสรรพากรและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรยึดถือเป็นนโยบายในการปฏิบัติงาน

วิสัยทัศน์

ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชน และเก็บภาษีทั่วถึง เป็นธรรม

พันธกิจ

1. จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ
2. ให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี
3. เสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึง เป็นธรรม สามารถใช้เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ

ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร

ความหมายของภาษีอากร

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร (2546 : 1-3) ภาษีอากร คือ เงินได้หรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล แต่ไม่รวมถึงการกู้ยืมหรือขายสินค้า หรือให้บริการในราคาทุนโดยรัฐ

ลักษณะของภาษีอากรที่ดี

ศิริศักดิ์ รัชชานติ. (2541 : 13-15) Adam Smith นักเศรษฐศาสตร์ชาวสกอตแลนด์ ได้เขียนหนังสือชื่อ The Wealth of Nation เมื่อ ค.ศ. 1776 ได้กล่าวถึงลักษณะของภาษีอากรที่ดี ต้องประกอบด้วย

1. หลักความยุติธรรม (Equity)

หัวใจสำคัญของลักษณะภาษีอากรที่ดีคือเป็นธรรม การเก็บภาษีที่เป็นธรรมจะทำให้ประชาชนมีความสมัครใจในการเสียภาษีสูงขึ้น (Voluntary Compliance) การพิจารณาความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีอากรนั้นมีหลักการอยู่ 2 ประการ

1.1 หลักความเป็นธรรมสมบูรณ์ (Principle of Absolute Equity) ถือว่าเมื่อประชาชนทุกคนได้รับผลจากการใช้จ่ายเงินของรัฐบาลเท่ากัน ภาระภาษีที่ทุกคนควรได้รับก็ควรจะเท่ากันด้วย แนวคิดนี้อาจจะเหมาะสมกับประเทศที่ประชาชนมีฐานะทางเศรษฐกิจเท่าเทียมกัน

1.2 หลักความเป็นสัมพัทธ์ (Principle of Relative Equity) หลักการนี้ไม่มุ่งเน้นเพียงแต่การให้ทุกคนต้องเสียภาษีเท่ากัน แต่จะพิจารณาประโยชน์ที่ได้รับและความสามารถในการเสียภาษีประกอบด้วย ซึ่งเท่ากับแบ่งออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

1.2.1 หลักผลประโยชน์ (Benefit Principle) ผู้ที่ได้ประโยชน์จากสินค้า หรือบริการของรัฐ จะต้องเป็นผู้เสียภาษีเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตสินค้าหรือให้บริการนั้นตามสัดส่วนที่ตนได้รับ

1.2.2 หลักความสามารถในการเสียภาษี (Ability-to-Pay Principle) ผู้ที่มีความสามารถการเสียภาษีให้กับรัฐมากก็ควรที่จะเสียภาษีมาก ผู้ที่มีความสามารถในการเสียภาษีให้กับรัฐน้อย ก็ควรที่จะเสียภาษีน้อย

ดังนั้นรัฐควรเก็บภาษีอากรจากผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีที่อยู่ในฐานะเท่าเทียมกันโดยถ้วนหน้า ไม่ควรให้สิทธิพิเศษ หรือยกเว้นภาษีให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดเป็นการเฉพาะ และควรจัดเก็บตามความสามารถของแต่ละบุคคลเพื่อเป็นการกระจายภาระภาษี

2. หลักความแน่นอน (Certainty) ภาษีที่ดีต้องมีความแน่นอนชัดเจนโดยเฉพาะด้านของกฎหมาย เช่น ใครคือผู้เสียภาษี ต้องเสียเมื่อไร วิธีการใด เป็นต้น ประชาชนสามารถเข้าใจความหมายได้โดยง่าย และเป็นการป้องกันมิให้เจ้าพนักงานใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ

3. หลักความสะดวก (Convenience) ภาษีที่ดีจะต้องสะดวกในการปฏิบัติทั้งในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ และผู้เสียภาษี เช่น การเก็บภาษี การเสียภาษี ควรให้บริการที่สะดวกแก่ประชาชน เลี่ยงเสียภาษีได้หลายวิธี ซึ่งอาจจะมาชำระภาษีเอง ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านไปรษณีย์ เป็นต้น

4. หลักประหยัด (Economy) การบริหารงานในการจัดเก็บภาษีควรจะให้เสียค่าใช้จ่ายทั้งผู้จัดเก็บ และผู้จัดเก็บน้อยที่สุด แต่ให้ได้ผลประโยชน์มากที่สุด

ลักษณะทั้ง 4 ประการนี้ เป็นที่ยอมรับของนักเศรษฐศาสตร์มาเป็นเวลานาน แต่เมื่อกาลเวลาเปลี่ยนไป ได้มีการกำหนดลักษณะของภาษีอากรที่ดีเพิ่มเติมอีกหลายประการ คือ

1. หลักมีประสิทธิภาพในการบริหาร (Administrative efficiency) การใช้รายจ่ายน้อย แต่เก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรม เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการทำงาน วิธีการบริหารจัดการเก็บภาษีไม่ยุ่งยาก มีการจัดองค์กร และวิธีการทำงานที่ดี นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยในการทำงาน เช่น การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ เพื่อช่วยลดขั้นตอนของการทำงาน เป็นต้น

2. หลักความเป็นกลาง (Neutrality) การเก็บภาษีต้องเป็นกลางต่อโครงสร้างทางเศรษฐกิจให้มากที่สุด ไม่บิดเบือนก่อให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบทางธุรกิจขึ้น กล่าวคือ ภาษีที่ดี ต้องไม่กระทบต่อการแข่งขันในธุรกิจและกลไกราคาของตลาด

3. หลักอำนวยความสะดวก (Productivity) ภาษีที่ดีควรทำรายได้ให้กับรัฐบาลสูง มิฉะนั้น หากต้องการรายได้เพิ่มก็ต้องเพิ่มประเภทภาษี หรือเพิ่มอัตราภาษีบ่อย สร้างความรำคาญให้กับผู้เสียภาษี ภาษีที่จะอำนวยความสะดวกดีต้องมีฐานภาษีกว้าง ครอบคลุมผู้เสียภาษีเป็นจำนวนมากและฐานภาษีของผู้เสียภาษีแต่ละรายต้องมีขนาดใหญ่ เช่น ภาษีเงินได้ และภาษีมูลค่าเพิ่ม

4. หลักความยืดหยุ่น (Flexibility) ภาษีที่ดีต้องช่วยในการสนองตอบนโยบายของรัฐบาลด้วย เช่น ลดภาวะเงินเฟ้อ ลดการว่างงาน ฯลฯ ภาษีในอัตราแบบก้าวหน้าจะมีส่วนอย่างมากในการช่วยให้บรรลุมิติประสงค์ในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เช่น ถ้าเศรษฐกิจมีการขยายตัว ประชาชนมีรายได้มากขึ้นก็จะเสียภาษีในอัตราที่สูงขึ้น ทำให้ช่วยลดอำนาจซื้อของประชาชนลง ลดภาวะเงินเฟ้อ และถ้าหากเศรษฐกิจตกต่ำประชาชนมีรายได้น้อย การเสียภาษีก็จะเสียอยู่ในช่วงอัตราต่ำช่วยลดภาวะเงินเฟ้อได้โดยอัตโนมัติ

ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทิมกำกับดูแล

ความหมายและหน้าที่ของทิมกำกับดูแล

ทิมกำกับดูแล หมายถึง ทิมกำกับดูแลตามแนวทางปฏิบัติการสรรพากร ว่าด้วย การกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน

การกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้การควบคุมและติดตามผู้ประกอบการทุกรายที่ต้องกำกับดูแลมีการยื่นแบบแสดงรายการภาษี โดยแสดงรายได้หรือเงินได้ และชำระภาษีในปัจจุบันถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงของการประกอบกิจการ สามารถจัดเก็บภาษีได้ถูกต้องครบถ้วนเป็นปัจจุบัน ไม่ก่อให้เกิดหนี้ภาษีอากรค้าง และการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ประกอบการที่ต้องกำกับดูแล

1. นิติบุคคล

2. บุคคลธรรมดา ที่มีเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(5) – (8) และมาตราอื่นแห่งประมวล รัชฎากรตามทื่ออธิบดีกรมสรรพากรกำหนด ไม่ว่าจะมื่อเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1) – (4) แห่ง ประมวลรัชฎากรอยู่ด้วยหรือไม่

หน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล

1. สำนักบริหารธุรกิจขนาดใหญ่ กำกับดูแลผู้ประกอบการรายที่กรมสรรพากรมอบหมาย สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กำกับดูแลผู้ประกอบการที่อยู่ในท้องที่ซึ่งอยู่นอกเหนือการกำกับดูแลของ สำนักบริหารธุรกิจขนาดใหญ่ ดังนี้

2.1 ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีสถานประกอบการอยู่ในท้องที่ไม่ว่า จะเป็นสำนักงานใหญ่หรือสาขา และไม่ว่าจะแยกยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือยื่นแบบ แสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มรวมกัน ณ สถานที่ใด

2.2 ผู้ประกอบการนิติบุคคลไม่มีหน้าที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีสถาน ประกอบการที่เป็น สำนักงานใหญ่อยู่ในท้องที่ โดยให้กำกับดูแลสถานประกอบการสาขาที่อยู่ในท้องที่ อื่นด้วย และให้ประสานข้อมูลกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่อันเป็นที่ตั้งสถานประกอบการสาขา เพื่อ สามารถกำกับดูแลได้ตามข้อเท็จจริง

2.3 ผู้ประกอบการบุคคลธรรมดาไม่มีหน้าที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีสถาน ประกอบการอยู่ในท้องที่

การจัดตั้งทีมกำกับดูแล

1. ให้ผู้อำนวยการสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ และสรรพากรพื้นที่ เป็นผู้จัดตั้งทีม กำกับดูแลในท้องที่รับผิดชอบ โดยทีมกำกับดูแล 1 ทีม ประกอบด้วย

1.1 ทีมย่อยจำนวน 3 ทีม

1.2 เจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลรวม 10 คน ประกอบด้วย

ก. เจ้าหน้าที่ทีมใหญ่ เป็นเจ้าหน้าที่ระดับ 7 จำนวน 1 คน

ข. หัวหน้าทีมย่อย เป็นเจ้าหน้าที่ระดับ 6 จำนวน 1 คนต่อ 1 ทีมย่อย

ค. เจ้าหน้าที่ในทีมย่อย เป็นเจ้าหน้าที่ระดับ 3-5 จำนวน 2 คนต่อ 1 ทีมย่อย

1.3 ให้จัดตั้งทีมกำกับดูแลพิเศษได้ 1-2 ทีม เฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่มีทีม กำกับดูแลเกินกว่า 5 ทีม เพื่อกำกับดูแลบุคคลธรรมดาขนาดเล็ก ไม่มีหน้าที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยให้มีจำนวนทีมย่อย และเจ้าหน้าที่ในทีมกำกับดูแลพิเศษเช่นเดียวกับทีมกำกับดูแล

1.4 ในกรณีจำเป็น หากระดับชั้นของหัวหน้าทีมใหญ่ และหัวหน้าทีมย่อยไม่เป็นไปในแนวทางปฏิบัติ ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้อำนวยการสำนักบริหารธุรกิจขนาดใหญ่ และสรรพากรพื้นที่ในการจัดตั้งทีมกำกับดูแลโดยให้เจ้าหน้าที่ระดับ 6 เป็นหัวหน้าทีมใหญ่ และเจ้าหน้าที่ระดับ 5 เป็นหัวหน้าทีมย่อยได้

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล

1. กำกับดูแลผู้ประกอบการบนเครือข่ายรัฐากร คือการติดตามข้อมูลการยื่นชำระภาษีของผู้ประกอบการบนระบบเครือข่ายรัฐากร เพื่อให้ทราบว่าผู้ประกอบการยื่นชำระภาษีประเภทใด อย่างไร ผิดปกติหรือไม่ และบันทึกความเห็นบนระบบเครือข่ายรัฐากรว่าจะดำเนินการกับผู้ประกอบการแต่ละรายอย่างไร

2. การตรวจสอบสภาพกิจการ หมายถึง การออกตรวจ ณ สถานที่ประกอบการของผู้ประกอบการ เพื่อทราบข้อเท็จจริงว่าการยื่นรายได้มีความเหมาะสมกับสภาพกิจการหรือไม่ สถานที่ประกอบการมีจริงหรือไม่ อยู่ที่ไหน มีสภาพอย่างไร ใครเป็นเจ้าของ และมีผู้ประกอบการอื่นรวมอยู่ด้วยหรือไม่ แบ่งสัดส่วนอย่างไร การประกอบกิจการเป็นลักษณะใด ข้อเท็จจริงของการประกอบกิจการตรงกับที่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือแสดงไว้ตามหลักฐานการยื่นชำระภาษีหรือไม่ สถานะความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการอยู่ในระดับใด รวมทั้งเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะที่เหมาะสมกับผู้ประกอบการ

3. การจัดทำแฟ้มรายผู้ประกอบการ คือการจัดทำแฟ้มรายผู้ประกอบการทุกราย โดยบันทึกชื่อ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้ประกอบการบนหน้าปกของแฟ้ม และแยกแฟ้มรายผู้ประกอบการตามประเภทกิจการ เรียงตามลำดับเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

4. การปรับปรุงฐานข้อมูลระบบงานกำกับดูแลบนระบบเครือข่ายรัฐากร

5. การแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร เช่น การจัดทำบัญชีและรายงานตามประมวลรัษฎากร การออกใบกำกับภาษี การหัก ณ ที่จ่าย และนำส่งสิทธิหน้าที่ต่าง ๆ ทางภาษีอากร เป็นต้น รวมทั้งการแนะนำชี้แจงให้ผู้ประกอบการยื่นชำระภาษีในปัจจุบัน โดยแสดงรายได้ และภาษีที่ชำระให้ถูกต้องตามข้อเท็จจริงของการประกอบกิจการ การให้คำแนะนำ หรือการบันทึกถ้อยคำของผู้ประกอบการเพื่อแนะนำไม่ให้เกิดการแจ้งประเด็นความผิด ผู้ประกอบการสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษี และปรับปรุงการชำระภาษีเพิ่มเติมด้วยตนเองให้ถูกต้องได้

6. การตรวจคืนภาษี และพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี เพื่อให้ผู้ประกอบการที่มีสิทธิได้รับเงินภาษีต่าง เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่มอันเกิดจากการส่งออก ภาษีมูลค่าเพิ่มอันเกิดจากการชำระ

เกินในแต่ละเดือนภาษี และภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ชำระไว้เกินในแต่ละรอบระยะเวลาบัญชี ได้อย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว

7. การตรวจปฏิบัติการ
8. ตรวจสอบตามหมายเรียก
9. หน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา (กรมสรรพากร. 2548 : ออนไลน์)

แนวคิดและทฤษฎีทางด้านการบริการ

ความหมายของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 428) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการ ไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

คอตเลอร์ (Kotler. 2541 : 608) การบริการ คือ การแสดงหรือสมรรถนะ ที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรืออาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์ก็ได้

ราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 463) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า บริการไว้ดังนี้ บริการ (คำกริยา) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ บริการ (คำนาม) หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546 : 431) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ซึ่งกล่าวถึงประเภทบริการ ลักษณะของธุรกิจบริการและการใช้เครื่องมือการตลาด กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ และการจัดการ

ลักษณะของงานบริการ

เพทาย แก้วประสิทธิ์ (2539 : 5-10) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุด

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการ การตอบสนองได้ทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา

องค์ประกอบของงานบริการ

งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้อย่างดี (อดิเรก พงษ์กายี : 17)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543 : 2543 : 49 – 50) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการ ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้า
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อลูกค้าแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของการบริการ
6. คุณภาพของการให้บริการทั้งในระหว่างการรับบริการและภายหลังรับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับการยกย่อง ชมเชย
8. ความปลอดภัยของการให้บริการโดยผู้เชี่ยวชาญ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

จิตวิทยาบริการ (2543 : 55) การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ จะต้องตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการควบคู่กันไป ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การกำหนดกลยุทธ์การบริการโดยใช้แนวคิดการบริการเชิงกลยุทธ์และการสื่อสาร
3. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

ไพบูลย์ เจริญพานิช (2539 : 7-8) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ว่าการบริการที่ดีนั้นประกอบด้วย

1. เชื้อถือได้ หมายถึง ความสม่ำเสมอ และความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา
2. การตอบสนอง คือ ความเต็มใจ ความพร้อมที่จะให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. ความสามารถ
4. การเข้าถึงงานบริการ ผู้ใช้บริการให้ความสะดวก เวลาที่ให้บริการ เป็นเวลาที่สะดวกของผู้ใช้บริการ
5. ผู้ใช้บริการใช้เวลาที่รอคอยน้อย และสถานที่บริการสามารถติดต่อได้สะดวก
6. ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน คือการแสดงความสุภาพ และการให้การต้อนรับที่เหมาะสมและการมีบุคลิกภาพที่ดี
7. ความซื่อสัตย์และความมั่นคง
8. ความเข้าใจ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำ ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

มิลเลท (Millett. 1951 : 937 – 400) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่มีการแบ่งแยกเอกชาติ หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้วการบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่ประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

อีไรท์ซ และ แดร์เนท (Elihu and Danet. 1973 : 4-60) ได้ศึกษาการบริการประชาชนว่า หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง และสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

การวัดคุณภาพบริการ

แบบจำลองคุณภาพบริการ

ในการบริการขององค์กรต่าง ๆ มักประสบปัญหาซึ่งมีสาเหตุมาจากความไม่ชัดเจนของ บทบาทของการบริการ เป็นต้นว่าบริการไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานของการบริการมีมากเกินไปทำให้ ผู้ให้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่เข้ามา บริการ และมาตรฐานของบริการไม่สามารถเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริหารจัดการมีน้อยเกินไป

จากสาเหตุดังกล่าว พาราสุมาน, เซทแฮมล์ และ เบอริ (Parasuraman, Zeithaml ; Berry. 1985 : 44-46) จึงได้ศึกษาถึงรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่าง ๆ เช่น ธนาคาร อู่ซ่อมรถ บริการซักแห้ง สถาบันการศึกษาโรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก และ เรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า “Gap Model” ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ คือ

1. ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้น ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่คาดหวังไว้ และความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินผลของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไป ระหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงาน ส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กร

1.3 สายการบังคับบัญชา มีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคนจากผู้บริหารชั้นสูง ทำให้ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้บริการที่ให้ข้อมูลกลับไปยังผู้บริหารนั้นไม่มีคุณค่า

2. ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า และข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า มีปัจจัย 4 ประการที่เกี่ยวข้องคือ

2.1 ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ชัดเจน

2.2 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้

2.3 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้งานบริการมีมาตรฐาน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันลูกค้าได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้บริการมีความสม่ำเสมอ

2.4 ไม่มีเป้าประสงค์โดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของลูกค้า และความคาดหวัง

3. ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ และการบริการจริงที่ให้กับลูกค้า จะมีผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้คือ

3.1 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริหารหรือผู้จัดการมีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทำ

3.2 ขาดทักษะ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือการใช้เทคโนโลยี

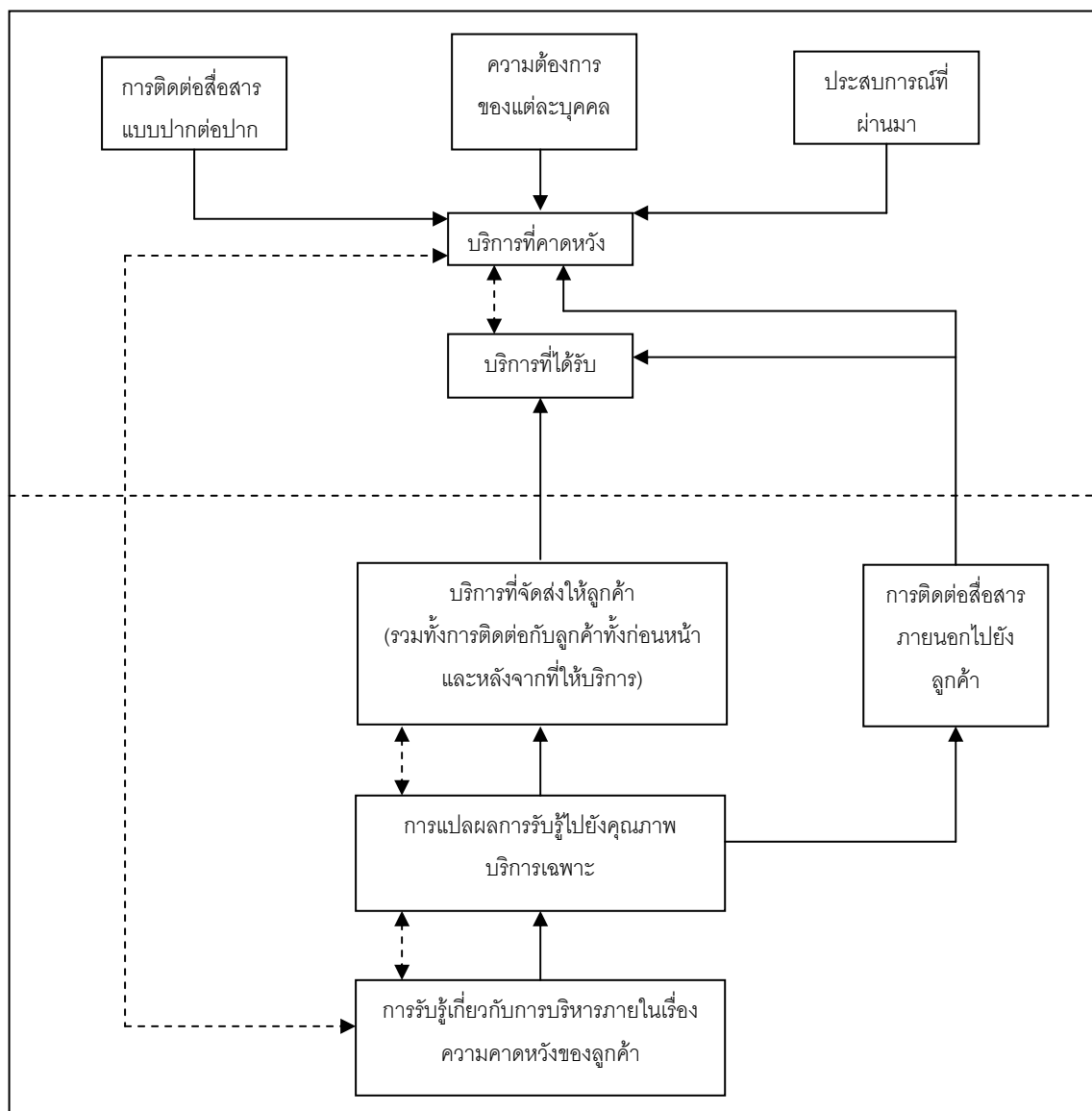
3.3 บทบาทขัดแย้งของบุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ภายในและลูกค้าภายนอก

4. ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นจากบริการที่ให้แก่ลูกค้าและการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าในเรื่องของการบริการ การติดต่อสื่อสารภายนอกจะมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้า ต่อบริการที่ได้รับ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบคุณภาพการบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้คือ ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกันการให้คำสัญญาแก่ผู้ให้บริการมากเกินไป

5. ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) เป็นความแตกต่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ และบริการที่ได้รับจริง ช่องว่างเรื่องคุณภาพบริการจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ประการ ซึ่งสาเหตุจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจที่ลูกค้าทั้งแง่บวกและแง่ลบ จะเป็นตัวตัดสินคุณภาพบริการว่าสูงหรือต่ำ ในการวัดคุณภาพการบริการ และการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้าคาดหวัง และการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ (Expected service-perceived service gap : P-E) คุณภาพบริการที่ลูกค้าได้รับขึ้นอยู่กับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่ 5 หรืออีกนัยหนึ่งขึ้นกับธรรมชาติของช่องว่าง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันตามแบบจำลองคุณภาพบริการดังแสดงในภาพประกอบที่ 2 ซึ่งทำให้เกิดข้อบ่งชี้ในการกำหนดคุณภาพการบริการ

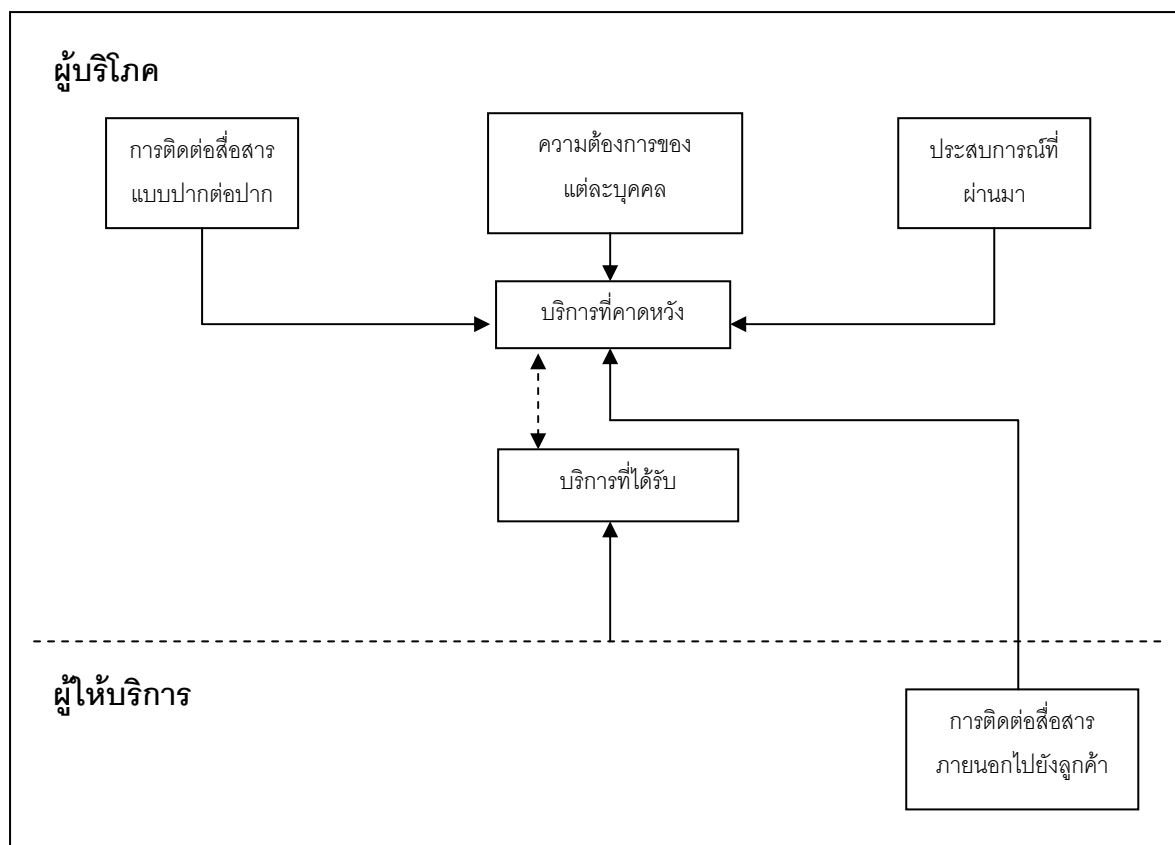
การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ Gap 5

พาราสุรามาน เซทแฮล์ม และ เบอริ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1985 : 47-48) ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ ที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ โดยเครื่องมือนี้อาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 พวกเขาต้องการที่จะออกแบบให้เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภท และสามารถปรับเปลี่ยนได้เล็กน้อยตามความเหมาะสม ในธุรกิจการบริการจะให้ความสำคัญและยึดถือความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เป็นบรรทัดฐานในการวางแผนและการดำเนินการผลิตสินค้าหรือบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ และช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังแสดงดังภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองคุณภาพบริการ

ที่มา : Parasuraman, A, Berry, L.L. & Zeithaml, V.A. (1985). A conceptual Model of service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4).



ภาพประกอบ 3 GAP 5 : ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้ของลูกค้า

ที่มา : Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1986), SERVQUAL : a multiple Item Scale for Measuring customer perceptions of service quality. Marketing Science Institute, Working Paper Report No.86-108.

SERVQAUL (GAP 5) มีที่มาจากการศึกษาวิจัยโดยเริ่มจากการทำ Focus-Group Interviews ในธุรกิจบริการ 4 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจซ่อมบำรุง ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจธนาคาร ในแต่ละประเภทธุรกิจมีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม การวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 12 กลุ่ม จุดประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือการค้นคว้า อะไรคือวิธีที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่แท้จริง ผู้บริโภคมีการกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการหรือไม่ หากผู้บริโภคมีการกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ ปัจจัยเหล่านั้นประกอบด้วยอะไรบ้าง และในประเภทของการบริการที่แตกต่างกันแต่ละประเภทผู้บริโภคสามารถกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันหรือไม่

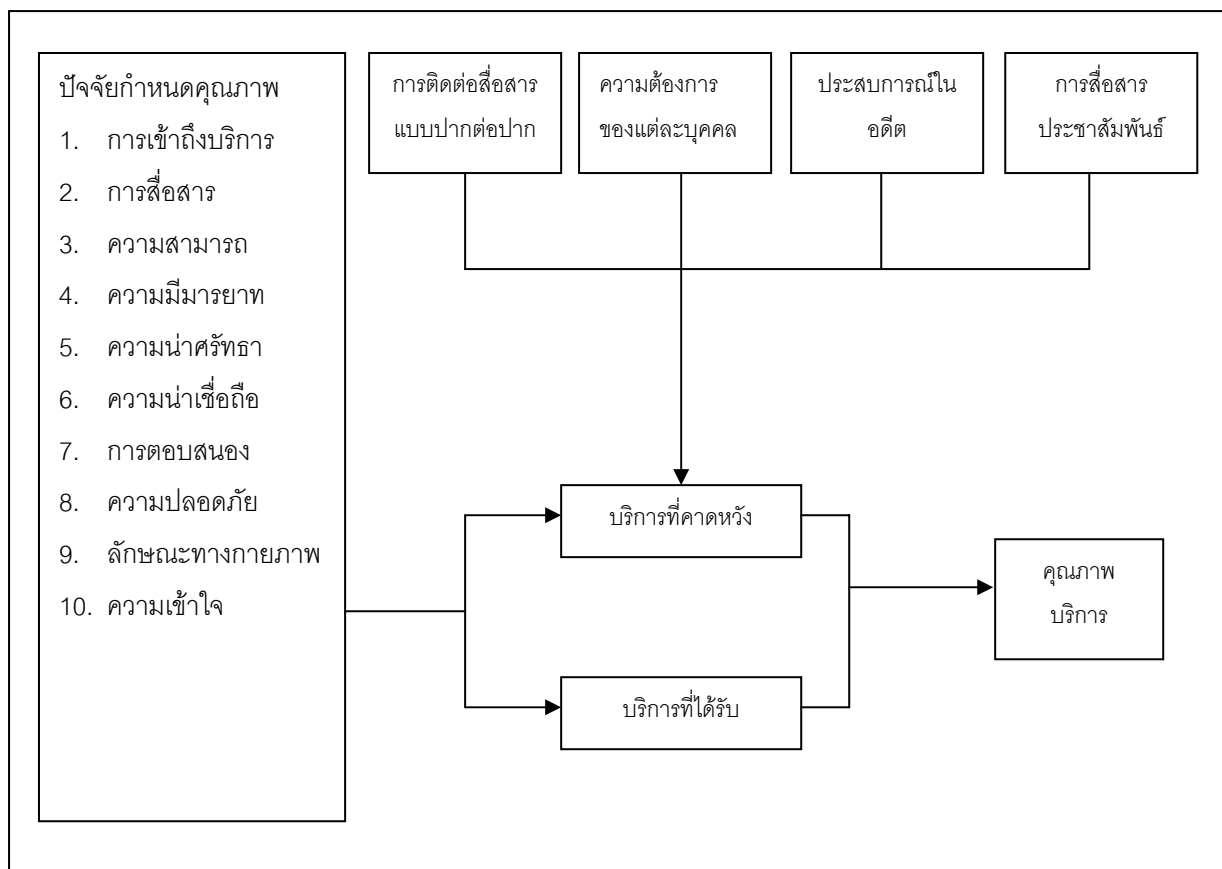
ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพสูงหรือต่ำ โดยการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่ผู้บริโภคคาดหวังหรือปรารถนา โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้า 4 ประการ ประการแรกคือ สิ่งที่ผู้บริโภครับรู้มา

จากการบอกปากต่อปาก พบว่าการบอกปากต่อปากเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความคาดหวังต่อการบริการของลูกค้า ปัจจัยประการที่สองคือ ความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งจะถูกกำหนดจากอุปนิสัยและสถานการณ์ ปัจจัยประการที่สามคือประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดความคาดหวังต่อการบริการประการสุดท้ายคือ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ได้แก่การสื่อสารประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ เช่น การโฆษณาทางโทรทัศน์ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ พบว่าราคาหรืออัตราค่าบริการซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่อยู่ภายใต้อิทธิพลของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และเป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดความคาดหวังของลูกค้า

การศึกษาวิจัยโดยการทำ Focus-Group Interviews ในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดคุณภาพการบริการ โดยพบว่าปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินคุณภาพบริการโดยทั่วไป 10 ประการได้แก่

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความสามารถ (Competence) มีทักษะความรู้ในการให้บริการ
5. ความมีมารยาท (Courtesy) ความสุภาพ ความน่าเคารพของผู้ให้บริการ
6. ความน่าศรัทธา (Credibility) คุณค่าที่ควรค่าแก่ความเชื่อถือ บริการที่ซื่อสัตย์ไว้ใจได้
7. ความปลอดภัย (Security) ปลอดภัยจากสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง
8. การเข้าถึงบริการ (Access) ความสะดวกที่จะได้จากการใช้บริการ
9. การสื่อสาร (Communication) การให้ความรู้ หรือข่าวสารแก่ลูกค้าในรูปแบบที่ลูกค้าเข้าใจได้ตลอดจนถึงการรับฟังลูกค้า
10. ความเข้าใจ (Understanding the consumer) ความพยายามที่จะรู้ถึงความต้องการของลูกค้า

พบว่าปัจจัยทั้ง 10 ประการซึ่งลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการในบางด้านไม่เป็นอิสระจากกันเช่น ปัจจัยด้านความน่าศรัทธา กับความปลอดภัย อาจมีความเหลื่อมกันอยู่ ผลการวิจัยในช่วงแรกสามารถสรุปได้ดังภาพประกอบที่ 4



ภาพประกอบ 4 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ

ที่มา : Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and “Berry, L.L. (1986, “August). SERQUAL,: A multiple Item Scale for Measuring customer perceptions of service quality. Marketing Science Institute, *Working Paper Report* No.86-108.

สรุป การบริการ หมายถึง สินค้าที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ โดยลักษณะการขายบริการเป็นในรูปแบบของการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับอีกฝ่าย คุณภาพของการบริการเป็นการประเมินจากผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามหรือมากกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ผู้รับบริการจะไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการนั้น ๆ ได้ เหมือนกับการเป็นเจ้าของสินค้า ทำให้การประเมินคุณค่าของบริการทำได้ยากกว่าการประเมินคุณค่าของสินค้าที่มีตัวตน ความเชื่อถือระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการจึงมีความสำคัญมาก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

พาราสูรามัน และคณะ (Parasuraman ; et al. 1988 : 16) ได้กล่าวว่าความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค ที่พวกเขาคาดหวังว่าจะ

เกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังลึกลงไปในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการพวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์ (2539 : 21) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังของลูกค้าเกิดขึ้นจากปัจจัย 7 ประการ ดังนี้

1. ชื่อเสียง ภาพพจน์ขององค์กร รวมทั้งคำร่ำลือต่าง ๆ
2. ตัวของพนักงานผู้ให้บริการ เช่น การแต่งตัว รูปร่าง
3. ตัวสินค้า หรือบริการ เช่น ประเทศที่ผลิต ยี่ห้อ
4. ราคาของบริการนั้น ๆ
5. สภาพแวดล้อมในขณะนั้น ๆ
6. มาตรฐานคุณภาพของลูกค้า
7. คู่แข่งของสถานบริการนั้น ๆ

โดยในบางครั้งความคาดหวังของลูกค้ายังมีความรับรู้ของลูกค้าปะปนมาด้วยโดยสามารถที่จะอธิบายถึงข้อแตกต่างได้ว่าข้อมูลที่ลูกค้าได้รับ ผนวกกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้นทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจไปเองว่าผู้ให้บริการต้องสามารถให้บริการได้อย่างดี จึงทำให้ลูกค้าเกิดความหวังที่สูงหรือเกินกว่าความปกติจากความเป็นจริง เมื่อได้รับการบริการตามมาตรฐานปกติก็อาจรู้สึกไม่พอใจได้ เช่นในกรณีที่ผู้ประกอบการขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม และได้รับเงินคืนตามระยะเวลาที่คาดหวังไว้ก็เกิดความพอใจ

แหล่งที่มาของความคาดหวังของผู้บริโภค

ผลของการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการยังทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้บริการ ได้รับอิทธิพลมาจาก 4 แหล่งสำคัญด้วยกัน คือ

1. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal needs) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของผู้บริโภคแต่ละคน ผู้บริโภคอาจจะคาดหวังจากการบริการชนิดเดียวกันแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล
2. การบอกแบบปากเปล่าเกี่ยวกับการบริการ (Word of Mouth Communication) คือ ข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับรู้ข้อมูลจากผู้บริโภคคนอื่น ๆ ที่เคยได้รับการบริการมาแล้ว โดยอาจจะเป็นการให้คำแนะนำชักชวนให้มาใช้บริการ ข้อตำหนิหรือข้อบอกล่าต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ

3. ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค (Past experiences) การที่ผู้บริโภคได้รับประสบการณ์ตรงต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการมีอิทธิพลต่อระดับความคาดหวังของผู้บริโภคเช่นกัน เพราะประสบการณ์ในอดีตก่อให้เกิดการเรียนรู้และจดจำประสบการณ์เหล่านั้นไว้

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (External communication to customers) การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากองค์การผู้ให้บริการที่มีต่อผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการประกาศ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อมวลชนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดี หรือเพื่อส่งเสริมการขายด้วย แต่มีบทบาทสำคัญต่อการคาดหวังของผู้บริโภคกับการบริการที่จะได้รับ

จากความหมายและอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความคาดหวัง นั้นทำให้ทราบว่าความคาดหวังของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลในที่นี้คือผู้ประกอบการเป็นส่วนประกอบสำคัญในการวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งระดับความพึงพอใจได้จากความแตกต่างระหว่างผลที่มองเห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของบุคคล ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีได้ 3 แบบด้วยกันคือ หากการทำงานของข้อเสนอไม่ตรงกับระดับความคาดหวังผู้มารับบริการย่อมเกิดความไม่พอใจ ถ้าทำงานตรงกับความคาดหวังผู้รับบริการย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินความคาดหวังก็จะมีมีความพอใจหรือประทับใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

อดุล จาตุรงคกุล (2518 : 94) ได้ให้ความหมายของความรู้ความเข้าใจ หมายถึง เป็นสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับตนเอง พฤติกรรมของคนอื่น และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวเขา

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 16) ได้กล่าวว่า ความรู้ เป็นพฤติกรรมเบื้องต้น ซึ่งผู้เรียนทำได้ อาจจะโดยการนึกได้ หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน ความรู้สึกในขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐาน เป็นต้น และความเข้าใจ หมายถึง การที่บุคคลได้มีประสบการณ์กับข่าวสารหนึ่ง ๆ อาจจะได้โดยการฟัง ได้อ่าน ได้เขียน เป็นที่คาดว่าบุคคลนั้นจะทำความเข้าใจกับข่าวสารนั้น ๆ ความเข้าใจนี้จะแสดงออกในรูปของทักษะหรือความสามารถต่อไปนี้

1. การแปล (Translation) หมายความว่า ความสามารถเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้นได้ใช้คำพูดของตนเอง ซึ่งออกมาในรูปที่แตกต่างจากเดิม

2. การให้ความหมาย (Interpretation) หมายถึง การให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ หรือข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งออกมาในรูปของความคิดเห็น หรือข้อสรุปตามที่บุคคลนั้นเข้าใจ

3. การคาดคะเน (Extrapolation) หมายถึง ความสามารถในการตั้งความหมาย หรือคาดหวังว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น ซึ่งความสามารถนี้จะเกิดความคิดความเข้าใจในสภาพการณ์และแนวโน้มที่อธิบายไว้ในข่าวสารนั้น ๆ

สุนันท์ ศลโกสม (2524 : 4) ได้กล่าวว่า ความรู้หมายถึง ความสามารถในการคงไว้รักษาไว้ ซึ่งข้อเท็จจริงเรื่องราวละเอียดต่าง ๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งหมด และความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วขยายความรู้ ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่าง สมเหตุสมผล ดังนั้นผู้ที่มีความสามารถในด้านนี้ได้ต้องวัดความสามารถและรายละเอียดของเรื่องนั้น มาก่อน พร้อมกับต้องรู้ความเกี่ยวข้องของความสัมพันธ์ระหว่างชิ้นส่วนที่เคยเรียนรู้มาแล้วโดยใช้ ภาษาของตนได้

องค์ประกอบของความรู้และความเข้าใจ

ลัวัน และลัณคณา สายยศ (2539 : 42) ได้กล่าวว่า ความรู้เป็นความสามารถในการระลึกนึก สิ่งใดที่ได้เรียนรู้มาแล้ว คือ ความจำ และความเข้าใจ เป็นความสามารถในการแปลความ ตีความ และ ขยายความได้

องค์ประกอบความรู้มี 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ด้านเนื้อหา (Knowledge of Specifics) เป็นความสามารถในการจำเนื้อหาของ สิ่งที่เรียนหรือประสบพบมา แบ่งเป็น 2 อย่าง คือ

1.1 ความรู้เกี่ยวกับศัพท์ และนาม (Knowledge of Terminology) ความรู้ความจำ ด้านนี้ เป็นสัญลักษณ์ ศัพท์ นิยาม ที่ตกลงไว้เพื่อใช้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อเป็นความหมายที่สะดวก

1.2 ความรู้เกี่ยวกับความจริง (Knowledge of Specifics Facts) เป็นความสามารถ ในการจดจำสิ่งที่เป็นความจริงที่เรียนรู้มา ความจริงในที่นี้เป็นลักษณะ วันที่ เดือน สถานที่ บุคคล เหตุการณ์ ฯลฯ ที่เกิดขึ้นเป็นจริงมาแล้ว

2. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการในเนื้อหา (Knowledge of Ways and Means of Dealing with Specifics) ความสามารถในด้านนี้เป็นความจำในด้านวิธีการจัดระบบ จัดการศึกษา พิจารณาวิพากษ์วิจารณ์ รวมทั้งวิธีแสวงหาความรู้ และลำดับขั้นของเวลา แบ่งย่อยได้ดังนี้

2.1 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบประเพณี (Knowledge of Conventions) เป็น ความสามารถในการจดจำประเพณี วัฒนธรรม ธรรมเนียม หรือการกระทำที่เป็นนิสัยกันในกลุ่ม หรือ ในเนื้อหาวิชานั้น ๆ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้ม และลำดับ (knowledge of "Trends and Sequences) เป็นความสามารถในการจำ เพื่อหาส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกทางแนวโน้ม และลำดับขั้นตอนใน เรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2.3 ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกประเภท (Knowledge of Classifications and Categories) ความจำในเรื่องการจัดประเภท กลุ่มชุดของความรู้ในเนื้อหาวิชาที่เรียนรู้

2.4 ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ (Knowledge of Methodology) เป็นลักษณะการจำวิธีการในการค้นหาความรู้จำเทคนิค และกระบวนการต่าง ๆ ที่เคยเรียนมา

3. ความรู้เกี่ยวกับความคิดรวบยอด (Knowledge of the Universals and Abstraction in a Field) ความจำแบบนี้ เป็นความจำขั้นสูงขึ้นไป แบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ

3.1 ความรู้เกี่ยวกับหลักวิชาการ และขยายนัยทั่วไป (Knowledge of Principles and Generalizations) เมื่อสอนหลักวิชาการ และขยายนัยทั่วไปในหลักวิชานั้น ๆ แล้ว จุดประสงค์นี้ต้องการจะให้จำสิ่งนั้น ๆ ให้ได้

3.2 ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี และโครงสร้าง (Knowledge of Theories and Structures) ระดับนี้จุดประสงค์เพื่อให้เรียนรู้สามารถจำทฤษฎี และโครงสร้างที่เรียนมาให้ได้

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับการปฏิบัตินั้น ความรู้ความเข้าใจเป็นตัวเอื้อให้ประสบความสำเร็จ หรือบรรลุจุดหมายด้านการปฏิบัติ ความรู้ความเข้าใจอันเกิดจากการเรียนรู้ การรับรู้ จะมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาถึงขั้นปฏิบัติต่อไป ดังนั้นความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการมีความเข้าใจที่ถูกต้องและเหมาะสมว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร หรือรับการปฏิบัติอย่างไรจากเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงนำความรู้ความเข้าใจมากำหนดเป็นตัวแปร และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิด ทัศนคติเป็นสิ่งที่ชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของทัศนคติต่าง ๆ กัน ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 94) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามภาระผูกพันที่มีต่อองค์กร และเชื่อว่าความรู้สึกนี้จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ทัศนคติเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็น เช่นเดียวกับสัญชาตญาณ หรือแรงจูงใจแต่เป็นพลังที่ซึ่งสามารถผลักดันการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของทัศนคติ อาจกล่าวได้ว่าทัศนคติ คือ ท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 41) ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติ คือ การประเมินความพอใจหรือไม่พอใจ ความรู้สึก และท่าที ความรู้สึกที่คนเรามีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทัศนคติเป็นสิ่งที่จะนำมาซึ่งการปฏิบัติของผู้บริโภค

ไพศาล หวังพานิช (2523 : 109) กล่าวว่า ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น ๆ ในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจจะเป็นในทางนิมานหรือนิเสธก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขบวนการอบรมให้เรียนรู้ระบบสังคม

อาภาวรรณ สิงห์แก้ว (2535 : 84) กล่าวว่า ทักษะคติ เป็นระบบของการประเมินทางบวกหรือทางลบที่ติดทนนาน เนื่องจากการยอมรับทางสังคมของบุคคล หรือ ความรู้สึกทางอารมณ์ และแนวโน้มของพฤติกรรม องค์ประกอบของทักษะคติ คือ ความเชื่อ ความรู้สึก และการแสดงออก

องค์ประกอบของทักษะคติ

องค์ประกอบของทักษะคติตามแนวความคิดของเทรนดิส (Triandis. 1971 : 2-3) มีอยู่ 3 ประการ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ความรู้สึกและแนวความคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้า ไม่ว่าบุคคล กลุ่ม หรือสถานการณ์ใด ๆ ก็ตาม ความรู้และแนวคิดดังกล่าวจะเป็นสิ่งกำหนดลักษณะ และทิศทางของทักษะคติของบุคคล กล่าวคือถ้าบุคคลมีความรู้และแนวคิดต่อสิ่งเร้าได้ครบถ้วนแล้ว บุคคลนั้นจะมีทักษะคติต่อสิ่งเร้านั้นในทางบวก (Positive) หรือทางลบ (Negative) ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ อารมณ์ หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า อารมณ์หรือความรู้สึกดังกล่าวจะเป็นสิ่งกำหนดลักษณะและทิศทางของทักษะคติของบุคคล กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีอารมณ์หรือความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใด บุคคลก็จะมีทักษะคติในทางบวกต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าบุคคลมีอารมณ์หรือความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งใด บุคคลก็จะมีทักษะคติในทางลบต่อสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบด้านความพร้อมในการกระทำ (Behavioral Component) ได้แก่ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง พฤติกรรมดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่บอกลักษณะและทิศทางของทักษะคติของบุคคล กล่าวคือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้นชัดเจนแน่นอน ทักษะคตินั้นย่อมมีลักษณะชัดเจนแน่นอน และมีทิศทางเป็นทางบวกหรือทางลบชัดเจนด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548 : 187 –188) ทักษะคติประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

1. ส่วนของความรู้สึก เป็นส่วนของทักษะคติที่สะท้อนถึงความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตัวอย่างเช่น ฉันชอบงาน

2. ส่วนของความเข้าใจ เป็นส่วนประกอบของทักษะคติซึ่งแสดงถึงการรู้จัก และความรู้ของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

3. ส่วนของพฤติกรรม เป็นส่วนของทัศนคติที่สะท้อนถึงความตั้งใจในการกระทำ และความคาดหวังของพฤติกรรม ตลอดจนสะท้อนถึงแนวโน้มของการปฏิบัติ

ลักษณะของทัศนคติ

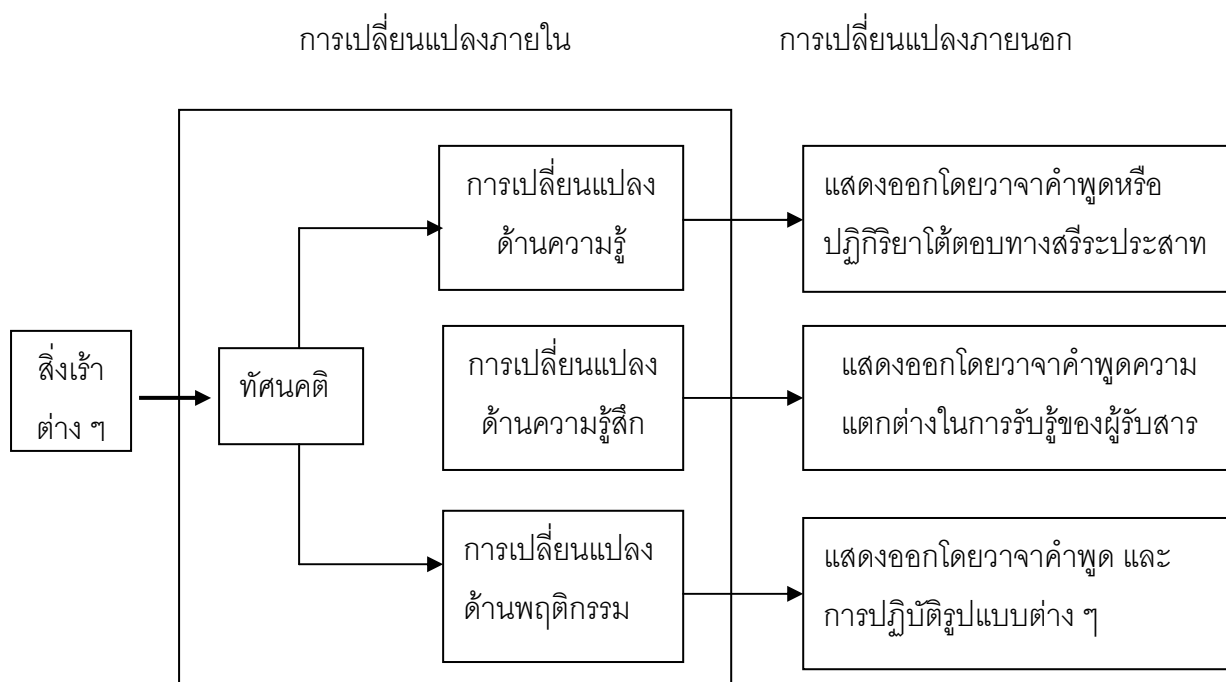
เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 106 – 107) ลักษณะทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman and Kanuk. 1994 : 657) หรืออาจหมายถึงการแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พยายาม หรือไม่พยายามต่อบางสิ่ง เนื่องจากทัศนคติเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา จึงไม่สามารถเห็นได้โดยตรง แต่ต้องแสดงว่าบุคคลกลัวถึงอะไร หรือทำอะไร

ทัศนคติ คือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ ถ้าเรามีทัศนคติเชิงบวก เราย่อมปฏิบัติออกมาในทางบวก แต่ถ้าเรามีความรู้สึกทางลบ เราก็ปฏิบัติออกมาในทางลบ ดังนั้น ทัศนคติจึงมีลักษณะดังนี้

1. ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางบวก (Act Positively)
2. ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางลบ (Act Negative)

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

แบล็ควูด (อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท. 2537 : 13 – 14 ; อ้างอิงจาก Blackwood. 1995) กล่าวว่าทัศนคติเป็นความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละคน เป็นเพียงสภาพการรู้และจิตสำนึก ไม่สามารถเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น หรือสัมผัสได้ แต่จะถูกสะท้อนกลับเป็นคำพูด หรืออาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง แนวโน้มของคน ๆ หนึ่ง ที่มีต่อสิ่งเร้าหรือบางเรื่อง รวมถึงเรื่องของความรู้สึกที่มีต่อเรื่องต่าง ๆ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทัศนคติหมายถึง การเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบที่มีอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้ง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของความเชื่อ หรือการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในเรื่องของความเชื่อบางประการ ซึ่งจะกลายเป็นทัศนคติต่อไป และได้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายในดังภาพ



ภาพประกอบ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลง
ภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายใน

สรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นผลของความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ความเชื่อ และอารมณ์ของบุคคล อาจเป็นความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ ซึ่งบุคคลสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ทัศนคติมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงนำทัศนคติมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สำหรับแนวคิดในด้านความพึงพอใจนั้นจะมองได้ 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รูม (Vroom . 1954 : 99) ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น สำหรับทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติในด้านลบ แสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ไกรสร แก้วกล้า (2540 : 16 – 17) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึงบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับ

การให้บริการประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วม มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ส่วน คือ สถานที่ บุคคล (ตัวบริการ) กระบวนการกิจกรรม ผลผลิต และผู้รับบริการ

Reilly. (อรรถพร อัสวชิตีดำรง. 2547 : 30 ; อ้างอิงจาก Reilly. 1996 : 31) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเมื่อลูกค้ากลับมาเพื่อเป็นเพื่อนเรา และเมื่อลูกค้าขอบคุณในการรับบริการ หรือเมื่อลูกค้าต้องการสั่งสินค้าหรือบริการเพิ่ม จากคำตอบเหล่านี้สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบและความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลลัพธ์ออกมาเกินความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่เกิดความพึงพอใจ

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2530 : 9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจโดยการสรุปเนื้อหาความมาจากแนวคิดของ เซเลสนิค (Zelesnich) ว่า ความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 อย่าง ดังนี้

1. ต้องการภายนอก หรือความต้องการทางกายภาพ เช่น ความสะอาดสวยงามในสถานที่ทำงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การทำงานที่ตนถนัด

2. ความต้องการภายใน หรือความต้องการทางจิตใจ เช่น ความเป็นเพื่อน การเป็นที่ยอมรับและได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

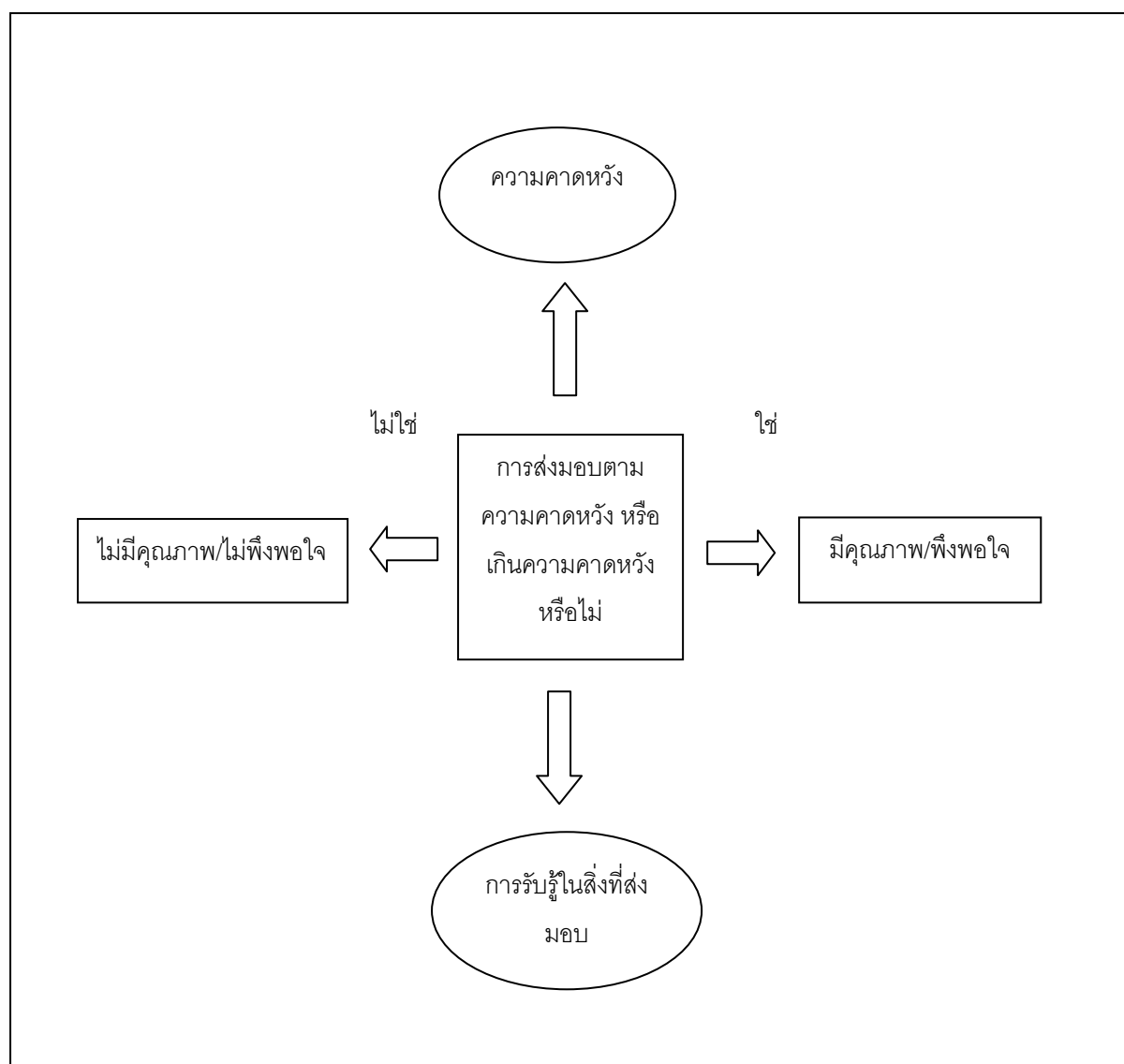
ความต้องการของคนนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ประการ เช่น อายุ การศึกษา รายได้ ฯลฯ ซึ่งมีได้ยู่คงที่ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเช่นกัน

วาวรา (Vavra. 1992 : 139-142) ได้ให้คำนิยามของความพึงพอใจในงานบริการของลูกค้า คือ ความยึดมั่น และเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการส่งสินค้า หรือบริการที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดังแสดงตามภาพประกอบที่ 6

จากภาพประกอบที่ 5 หากมีการสอบถามลูกค้าว่า พวกเขารู้สึกพอใจได้อย่างไรบ้าง คำตอบส่วนใหญ่ที่จะได้รับคือ การได้รับการจัดส่งสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง และพอดีกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งไม่ได้เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดเท่านั้นแต่จะรวมไปถึงเรื่องของความสัมพันธ์ และความเกี่ยวเนื่องกับความคาดหวังของลูกค้าด้วย การที่จะจัดส่งสินค้าหรือการบริการให้ลูกค้าเกิดความพอใจได้นั้นต้องผ่านกระบวนการในการทำความเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าก่อนเสมอ วาวรา (Vavra. 1992)

จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าจะมีขอบเขตเท่า ๆ กับความคาดหวังของลูกค้าได้ก็ต่อเมื่อมีผลประโยชน์ที่เป็นจริงเกิดขึ้นแก่ลูกค้า

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นนั้นแสดงได้ว่าการที่ผู้ประกอบการจะพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 หรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้ประกอบการที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลว่าตนนั้นได้รับผลประโยชน์ตามความคาดหวังหรือไม่ หากคาดหวังมากเท่าไร ก็ยิ่งมีความพึงพอใจน้อยลงเท่านั้น



ภาพประกอบ 6 Definition of Satisfaction

ที่มา : Vavra Terry. (1992). *Aftermarketing : How to Keep Customer for Life through Relationship Marketing*. New York : New york.

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ

ความหมายของการยอมรับ

การยอมรับ (Adoption) การยอมรับของแต่ละบุคคลนั้น ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างหนึ่ง ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการยอมรับไว้ดังนี้

ฟอสเตอร์ (พิทยา วาระดี 2539 : 18 ; อ้างอิงจาก Foster. 1973) การยอมรับ หมายถึง การที่ประชาชนได้เรียนรู้โดยผ่านการศึกษา สามารถได้ผล ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติ แล้วเกิดความแน่ใจว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์

เพลินพร วาระดี. 2539 : 18-19 ; อ้างอิงจาก เพลินพร ผิงงาม. 2533) การยอมรับหมายถึง เป็นพฤติกรรมของบุคคลในการรับเอาสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่าทั้งรูปธรรมและนามธรรม ไปปฏิบัติด้วยความพอใจ และการยอมรับจะเกิดขึ้นได้โดยผ่านขั้นตอนการเรียนรู้และได้ทดลองมาขั้นหนึ่งแล้ว โดยระยะเวลาและการตัดสินใจรับเอาสีงนั้นกินเวลาเป็นปี ๆ

ผลการวิจัยของบิลและโบลน Beal and Bohlen. 1957) ซึ่งเริ่มต้นศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับและได้รวบรวมความคิดเกี่ยวกับความหมายของกระบวนการแพร่ขยายจากผลงานวิจัย 35 เรื่อง แล้วจึงนำมาสรุปได้ดังนี้

1. กระบวนการแพร่ขยาย มีขั้นตอนทั้งหมด 5 ขั้นตอน คือ รับรู้ สนใจ ประเมินค่า ทดลอง ทำ และยอมรับ พฤติกรรมในแต่ละขั้นตอนแตกต่างกัน และสามารถจะวัดได้

2. มีความแตกต่างเกี่ยวกับวิทยาการแผนใหม่ในด้านความซับซ้อน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ

- ระดับง่าย คือ การเปลี่ยนวัสดุและเครื่องมือเครื่องใช้
- ระดับที่สอง คือ ปรับปรุงวิธีการให้ดีขึ้น
- ระดับที่สาม คือ การเปลี่ยนจากวิธีเดิมไปใช้วิทยาการแผนใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่า
- ระดับที่สี่ คือ เป็นระดับที่ยอมรับยากที่สุด ได้แก่การเปลี่ยนกิจการ

3. มีความแตกต่างเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลที่บุคคลจะรับในแต่ละกระบวนการแพร่ขยาย เป็นต้นว่า ขั้นตอนการรับรู้ซึ่งเป็นระดับที่ต่ำที่สุด ข้อมูลมักมาจากสื่อสารมวลชน แต่ในระดับที่สูงขึ้นมา ข้อมูลจะได้จากการถ่ายทอดโดยตรงจากบุคคล

4. มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลในกระบวนการแพร่ขยาย เช่น ผู้ชอบของใหม่ ผู้นำการยอมรับ ผู้ที่อยู่ในกลุ่มใหญ่รับก่อนผู้ที่อยู่ในกลุ่มน้อยรับทีหลัง

จากความหมายของการยอมรับข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการยอมรับเอาสิ่งใดสิ่งหนึ่งมายึดถือ หรือปฏิบัติโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ ในทางวิจัยนี้จึงนำการยอมรับมากำหนดเป็นตัวแปรในกรอบแนวคิด และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ยังไม่เคยมีการวิจัยเรื่อง ทักษะคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แต่มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

วรรณิ์ นันทวิสุทธิ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง ผลการศึกษารูปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ด้านเทคโนโลยี และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูงสุดได้

ภูมิศักดิ์ ฮานาฟี (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการให้บริการของกรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 11 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่พอใจในทุก ๆ กิจกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจระดับค่อนข้างสูง รวม 6 กิจกรรม และมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง 12 กิจกรรม

เสนาะ อุณาภูล (2533 : 186) ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้เสียภาษีจะต้องมีภาระการจัดทำบัญชีเพิ่มขึ้น แต่คงเป็นปัญหาเฉพาะธุรกิจที่ดำเนินแบบครอบครัว และไม่ค่อยมีการทำบัญชีเอาไว้ แต่ถ้าเป็นธุรกิจสมัยใหม่ก็คงจะไม่มีปัญหาแต่ประการใด

ศุภรัตน์ วัฒนกุล (2545 : ปชส.24/2545) ได้ให้สัมภาษณ์ว่า กรมสรรพากรได้ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรใหม่โดยยุบหน่วยตรวจสอบและตรวจปฏิบัติการของหน่วยปฏิบัติทั่วประเทศที่มีภารกิจตรวจสอบและประเมินย้อนหลังรายที่ไม่ถูกต้องมาเป็นทีมกำกับดูแลเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายกิจการทำให้มีความใกล้ชิดกับผู้เสียภาษีและข้อเท็จจริงทางธุรกิจการค้ามากขึ้น และเมื่อพบว่าการปฏิบัติของผู้เสียภาษีในส่วนใดไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงหรือผิดพลาดคลาดเคลื่อนก็จะแนะนำให้ผู้ประกอบการได้ปรับปรุงการเสียภาษีให้ถูกต้องทันที เพื่อป้องกันปัญหาการประเมินย้อนหลัง ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อทั้งผู้เสียภาษีและต่อทางราชการ การบริหารจัดการเก็บแนวนั้น กรมสรรพากรจะให้ความสำคัญกับการเสียภาษีในปัจจุบันของผู้ประกอบการแต่ละรายให้ถูกต้องครบถ้วน รายใดปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องครบถ้วนแล้วก็ไม่มีเหตุให้ต้องสอบย้อนหลังกันอีก เจ้าหน้าที่จะได้ใช้เวลาส่วนใหญ่กับรายที่ฐานภาษียังไม่ดีเท่าที่ควรเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคมยิ่งขึ้น

ศิริศักดิ์ รัชชูปานติ (2542 : 232) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่า ผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มอยู่ในระดับความรู้ความเข้าใจมาก เพราะกรมสรรพากรได้จัดสัมมนาและประชาสัมพันธ์ไปมาก

จากความหมายและความเป็นมาของกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับภาษีอากร ที่มำกักดูแล ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบริการ ความคาดหวัง ความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ ความพึงพอใจ การยอมรับ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิด ค่าตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม ออกแบบสอบถาม อภิปรายผล กำหนดข้อเสนอแนะและกำหนดนิยามศัพท์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัย เรื่องทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักบาดแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำนวน 8,272 ราย (ข้อมูล ณ 30 มิถุนายน 2548)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทราบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรคำนวณของ ยามาเน (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2538 : 61) ได้กลุ่มตัวอย่าง 382 ราย

สูตรที่ใช้ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ต้องการระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 5% หรือเท่ากับ 0.05 เมื่อคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร โดยการแทนค่า

$$N = 8,272$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{8,272}{1 + (8,272 \times 0.05^2)}$$

$$= 382$$

ซึ่งในการศึกษารั้งนี้จะต้องเผื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 10% หรือจำนวน 38 รายการ รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 420 รายการ

หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) และ การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non Probability sampling) ร่วมกัน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยการใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยจำแนกตามจำนวนรายที่อยู่ในแต่ละทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ซึ่งมีทั้งหมด 17 ทีม ที่มีหน้าที่กำกับดูแลผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สัดส่วน (Quota Sampling) ดังตารางที่ 1

ขั้นที่ 2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non Probability sampling) กล่าวคือในแต่ละชั้นภูมิใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละทีมที่กำหนดสัดส่วนแล้ว

ตาราง 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 กำหนดขนาดโดยใช้สัดส่วน

ทีมกำกับดูแล	ประชากร	สัดส่วน (%)	กลุ่มตัวอย่าง
ทีมกำกับดูแล 1	378	5	21
ทีมกำกับดูแล 2	806	10	42
ทีมกำกับดูแล 3	763	9	38
ทีมกำกับดูแล 4	564	7	29
ทีมกำกับดูแล 5	601	7	29
ทีมกำกับดูแล 6	799	10	42
ทีมกำกับดูแล 7	731	9	38
ทีมกำกับดูแล 8	639	8	34
ทีมกำกับดูแล 9	872	10	42
ทีมกำกับดูแล 10	686	8	34
ทีมกำกับดูแล 11	13	0	0
ทีมกำกับดูแล 12	428	5	21
ทีมกำกับดูแล 13	90	1	4
ทีมกำกับดูแล 14	394	5	21
ทีม ม01	189	2	8
ทีม ม02	229	3	13
ทีม ม03	90	1	4
รวม	8,272	100	420

ที่มา : กรมสรรพากร. (2546). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.rd.go.th/>. วันที่สืบค้น 30 มิถุนายน 2548

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบธุรกิจ ประเภทกิจการ ประเภทของการประกอบการ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการประกอบการ และรายได้ต่อปีโดยเฉลี่ย มี 9 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended question) เป็นคำถามแบบ 2 ตัวเลือก (Dichotomous question) และคำถาม หลายตัวเลือก (Multiple choices question) ได้แก่

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal scale)
3. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal scale)
4. ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ

(Ordinal scale)

5. ประเภทกิจการ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal scale)
6. ประเภทของการประกอบการ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ

(Nominal scale)

7. ทุนจดทะเบียน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal scale)
8. ระยะเวลาประกอบการ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ

(Ordinal scale)

9. รายได้เฉลี่ยต่อปี เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal scale)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด (Close-ended question) มีสองทางเลือก คือ “ใช่” และ “ไม่ใช่” โดยกำหนดคะแนนดังนี้

ตอบถูกต้อง	ใช่	1	คะแนน
ตอบผิด	ใช่	0	คะแนน

โดยมีคะแนนรวม 10 คะแนน เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างพิจารณาระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 6 – 10 หมายถึง ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0 – 5 หมายถึง ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ซึ่งวัดทัศนคติ ใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ
2. ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร
3. ด้านการตรวจคืนภาษี และพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี

จำนวน 15 ข้อ โดยใช้คำถามแบบ Semantic Differential Scale มีระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) และมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

ระดับ	5	หมายถึง	ทัศนคติระดับตรงกับด้านซ้ายอย่างมาก
ระดับ	4	หมายถึง	ทัศนคติระดับที่ตรงกับด้านซ้าย
ระดับ	3	หมายถึง	ทัศนคติระดับไม่ตรงใจ
ระดับ	2	หมายถึง	ทัศนคติระดับตรงกับด้านขวา
ระดับ	1	หมายถึง	ทัศนคติระดับตรงกับด้านขวาอย่างมาก

การกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 29) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยทัศนคติเพื่อแปลผลความหมาย ตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ทัศนคติระดับตรงกับด้านซ้ายอย่างมาก
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ทัศนคติระดับที่ตรงกับด้านซ้าย
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ทัศนคติระดับไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ทัศนคติระดับตรงกับด้านขวา
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ทัศนคติระดับตรงกับด้านขวาอย่างมาก

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ
2. ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร

3. ด้านการตรวจคืนภาษี และพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี

จำนวน 1 ข้อ โดยใช้คำถามแบบ Semantic Differential Scale มีระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) และมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

ระดับ	5	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจอย่างมาก
ระดับ	4	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ
ระดับ	3	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉย ๆ
ระดับ	2	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่พอใจ
ระดับ	1	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่พอใจอย่างมาก

การกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วาณิชบัญชา, 2544 : 29) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเพื่อแปลผลความหมาย ตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	พอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	พอใจ
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	เฉย ๆ
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ไม่พอใจ
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่พอใจอย่างมาก

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังต่อไปนี้

คะแนน	5	หมายถึง	ระดับการยอมรับมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ระดับการยอมรับมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ระดับการยอมรับปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ระดับการยอมรับน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ระดับการยอมรับน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 29) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมเพื่อแปลผลความหมาย ตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ยอมรับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ยอมรับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ยอมรับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ยอมรับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ยอมรับน้อยที่สุด

ตอนท้ายของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้าง ดังต่อไปนี้

1. ศึกษา เอกสาร ตำรา ทฤษฎี และความคิดเห็น ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16
2. ศึกษารายละเอียดวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทราบเป็นแนวทางและขอบเขตในการสร้างแบบสอบถาม
3. ศึกษาลักษณะรูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมเนื้อหา หลักปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว ไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ตามเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาแก้ไข

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 449)

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{k \overline{\text{covariance} / \text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance} / \text{variance}}}$$

เมื่อแทนค่า k = จำนวนคำถาม

$\overline{\text{covariance}}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{\text{variance}}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

โดยได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวม .8873

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย และนำหนังสือที่ได้รับจากบัณฑิตวิทยาลัยไปทำการติดต่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

3. ประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกเข้า file โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS : Statistic Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

3.1.1 วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.1.2 วิเคราะห์ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.1.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

3.1.4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

3.1.5 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 โดยหาค่า ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

3.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจเรื่อง ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบสภาพกิจการ การแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร และการตรวจคืนภาษี และพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี จากเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบกิจการ ประเภทกิจการ ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ ระยะเวลาประกอบกิจการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน โดยแยกเป็น

- เพศ ใช้สถิติ t-test ที่เป็นอิสระต่อกันทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1
- ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบธุรกิจ ประเภทกิจการ ทุนจดทะเบียน

ระยะเวลาในการประกอบการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี ใช้สถิติ One-way ANOVA ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

3.2.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจเรื่องความรู้ความเข้าใจที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล โดยใช้สถิติ t-test ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

3.2.3 วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจทัศนคติมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

3.2.4 วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation Product Moment Coefficient เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis)

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ยคะแนน (Arithmetic mean) ใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 36)

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

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา.

2545 : 36)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum X)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis)

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test ได้แก่ตัวแปรด้านเพศ

กรณีความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

กรณีสุ่มกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กจากประชากร 2 ประชากรที่เป็นอิสระกัน ขนาด n_1 และ n_2 ($n_1, n_2 < 30$) และไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 แต่ทราบว่ามีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน หรือสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 2 ประชากรในกรณีที่ประชากรคล้ายคลึงกันมาก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2548 : 326) ใช้สูตร

ตัวสถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบคือ สถิติ t (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 80) ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left[\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{(n_1 + n_2 - 2)} \right] \left[\frac{(n_1 + n_2)}{n_1 n_2} \right]}}$$

ใช้ Degree of freedom เป็น

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

กรณีความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

ใช้ Degrees of Freedom เป็น

$$df = \frac{[(S_1^2 / n_1) + (S_2^2 / n_2)]^2}{[(S_1^2 / n_1)^2 / (n_1 - 1)] + [(S_2^2 / n_2)^2 / (n_2 - 1)]}$$

เมื่อ

t = สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\bar{X}_1$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2

S_1^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ 1

S_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ 2

n_1 = จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 = จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบธุรกิจ ประเภทกิจการ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการประกอบกิจการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 144)

ตาราง 2 แสดงการคำนวณ Completely Randomized Design (CRD) ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	k-1	SS _B	$MS_B = \frac{SS_B}{k-1}$	$\frac{MS_B}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม (W)	n-k	SS _w	$MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$	
รวม (T)	n-1	SS _T		

เมื่อ	F	= ค่าสถิติใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติการแจกแจงแบบ F
	MS _B	= ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS _w	= ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	SS _B	= ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	SS _w	= ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม
	k	= จำนวนกลุ่ม
	n	= จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	k - 1	= Degree of freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม
	n - k	= Degree of freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชยปัญญา 2545 : 332-333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE(1/n_1 + 1/n_2)}$$

เมื่อแทนค่า	LSD	= ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	= ค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k = จำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2.3 สถิติค่าสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2548 : 350)

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อแทนค่า

r = สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ = ผลรวมคะแนนรายชื่อของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum Y$ = ผลรวมคะแนนรายชื่อทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X^2$ = ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ = ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ = ผลรวมผลคูณระหว่าง x และ y

n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 316)

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$

ค่า r	ค่าสัมประสิทธิ์	คำอธิบาย
ค่า r มีค่าอยู่ระหว่าง	-1 ถึง 0	แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
ค่า r มีค่าอยู่ระหว่าง	0 ถึง 1	แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
ค่า r มีค่าเข้าใกล้	1	แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
ค่า r มีค่าเข้าใกล้	-1	แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
ค่า r เท่ากับ	0	แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์กำหนดดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 316)

ถ้า r มีค่าระหว่าง	0.71 -1.00	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ถ้า r มีค่าระหว่าง	0.31 – 0.70	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ถ้า r มีค่าระหว่าง	0.01 – 0.30	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ถ้า r มีค่าเท่ากับ	0	แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ทศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวน (Mean of Square)
F-Prob.,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน	ค่าสถิติค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ ความพึงพอใจโดยรวม และการยอมรับของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีม กำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

1. ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน้าที่ในการประกอบการ ประเภทกิจการ ประเภทของการประกอบการ ทุนจดทะเบียน/ทุน เริ่มประกอบการ ระยะเวลาประกอบการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีม กำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน

2. ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน

3. ทักษะของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

4. ความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ตอนที่ 3 ผลการสรุปข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ประกอบการ จากแบบสอบถาม ปลายเปิด โดยนำมาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน้าที่ในการประกอบการ ประเภทกิจการ ประเภทของการประกอบการ ทุนจดทะเบียน/ทุน เริ่มประกอบการ ระยะเวลาประกอบการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี

ตาราง 4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	130	34.0
- หญิง	252	66.0
รวม	382	100.0
2. อายุ		
- 20 – 29 ปี	90	23.6
- 30 – 39 ปี	146	38.2
- 40 – 49 ปี	103	27.0
- 50 ปีขึ้นไป	43	11.2
รวม	382	100.0
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	12.0
- ปริญญาตรี	281	73.6
- สูงกว่าปริญญาตรี	55	14.4
รวม	382	100.0
4. ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ		
- เจ้าของกิจการ	106	37.5
- กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ	61	5.0
- พนักงาน/ลูกจ้าง	215	57.5
รวม	382	100

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
5. ประเภทกิจการ		
- บุคคลธรรมดา	82	21.5
- ห้างหุ้นส่วนสามัญ	15	3.9
- คณะบุคคล	9	2.4
- บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชนจำกัด	231	60.5
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด	41	10.7
- ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	4	1.0
รวม	382	100.0
6. ประเภทของการประกอบการ		
- ผู้ผลิต	76	19.9
- ผู้ให้บริการ	143	37.4
- ซื้อมา - ขายไป	154	40.3
- ผู้ประกอบการอื่น เช่น ตัวแทนประกัน	9	2.4
รวม	382	100.0
7. ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ		
- ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	98	25.7
- 1 – 10 ล้านบาท	230	60.2
- 11 – 20 ล้านบาท	16	4.2
- 21 – 30 ล้านบาท	12	3.1
- 31 ล้านบาทขึ้นไป	26	6.8
รวม	382	100.0
8. ระยะเวลาประกอบการ		
- ต่ำกว่า 1 ปี	13	3.4
- 1 – 5 ปี	169	44.3
- 6 – 10 ปี	75	19.6
- มากกว่า 10 ปี	125	32.7
รวม	382	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
9. รายได้เฉลี่ยต่อปี		
- ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	86	22.5
- 1 – 10 ล้านบาท	188	49.2
- 11 – 20 ล้านบาท	33	8.6
- 21 – 30 ล้านบาท	21	5.5
- 31 – 40 ล้านบาท	9	2.4
- มากกว่า 40 ล้านบาท	45	11.8
รวม	382	100.0

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 382 ราย จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 252 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.0 มากกว่า เพศชาย มีจำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0

อายุ ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี มีจำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ อายุ 40 - 49 ปี มีจำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0 อายุ 20 - 29 ปี มีจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.6 และอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 281 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.6 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.4 และต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการเป็นพนักงาน/ลูกจ้าง มีจำนวน 215 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ มีจำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 และกรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ มีจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ประเภทกิจการ ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทกิจการประเภทบริษัทจำกัด/บริษัทมหาชนจำกัด มีจำนวน 231 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมา คือ ประเภทกิจการประเภทบุคคลธรรมดา มีจำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.5 ประเภทกิจการประเภทห้างหุ้นส่วน

จำกัด มีจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.7 ประเภทกิจการประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญ มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.9 ประเภทกิจการประเภทคณะบุคคล มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 และประเภทกิจการประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ประเภทของการประกอบการ ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทของการประกอบกิจการที่เข้ามาขายไป มีจำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมา คือ ประเภทของการประกอบกิจการเป็นผู้ให้บริการ มีจำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.4 ประเภทของการประกอบกิจการเป็นผู้ผลิต มีจำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.9 และประเภทของการประกอบกิจการอื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 1-10 ล้านบาท มีจำนวน 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมา ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีจำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.7 ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 31 ล้านบาทขึ้นไป มีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.8 ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11 - 20 ล้านบาท มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.2 และ ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 21 - 30 ล้านบาท มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ระยะเวลาประกอบการ ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาประกอบการ 1 - 5 ปี มีจำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาคือมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.7 ระยะเวลาประกอบการ 6 - 10 ปี มีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.6 และระยะเวลาประกอบการ ต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อปี ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 1 - 10 ล้านบาท มีจำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีจำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5 รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 40 ล้านบาท มีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.8 รายได้เฉลี่ยต่อปี 11 - 20 ล้านบาท มีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6 รายได้เฉลี่ยต่อปี 21 - 30 ล้านบาท มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 และรายได้เฉลี่ยต่อปี 31 - 40 ล้านบาท มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

เนื่องจากประเภทกิจการ ประเภทของการประกอบการ ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ ระยะเวลาประกอบการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี มีจำนวนความถี่ในบางกลุ่มน้อยมาก จึงได้ปรับกลุ่มใหม่เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลประเภทกิจการ ประเภทของการประกอบการทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ ระยะเวลาประกอบการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ประเภทกิจการ		
- บุคคลธรรมดา/ห้างหุ้นส่วนสามัญ/คณะบุคคล	106	27.7
- บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชนจำกัด	231	60.5
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด/ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	45	11.8
รวม	382	100.0
2. ประเภทของการประกอบการ		
- ผู้ผลิต	76	19.9
- ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการอื่น เช่น ตัวแทนประกัน	151	39.5
- ซื้อมา - ขายไป	155	40.6
รวม	382	100.0
3. ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ		
- ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	98	25.7
- 1-10 ล้านบาท	230	60.2
- 11 ล้านบาทขึ้นไป	54	14.1
รวม	382	100.0
4. ระยะเวลาประกอบการ		
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	182	47.7
- 6-10 ปี	75	19.6
- มากกว่า 10 ปี	125	32.7
รวม	382	100.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อปี		
- ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	86	22.5
- 1 – 10 ล้านบาท	188	49.2
- 11 – 20 ล้านบาท	33	8.7
- 21 – 30 ล้านบาท	21	5.5
- 31 ล้านบาทขึ้นไป	54	14.1
รวม	382	100.0

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์จำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลประเภทกิจการ ประเภทของการประกอบการ จุดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ ระยะเวลาประกอบการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี ภายหลังปรับกลุ่มใหม่เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน มีรายละเอียดดังนี้

ประเภทกิจการ เนื่องจากข้อมูลช่วงประเภทกิจการห้างหุ้นส่วนสามัญ คณะบุคคล และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีข้อมูลในช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับช่วงข้อมูลใหม่โดยการรวมช่วงข้อมูลประเภทกิจการห้างหุ้นส่วนสามัญและคณะบุคคลเข้ากับประเภทกิจการบุคคลธรรมดา ซึ่งจะได้ช่วงข้อมูลใหม่เป็นช่วงประเภทกิจการบุคคลธรรมดา/ห้างหุ้นส่วนสามัญ/คณะบุคคล และรวมช่วงข้อมูลประเภทกิจการห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลเข้ากับประเภทกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัด ซึ่งจะได้ช่วงข้อมูลใหม่เป็นช่วงประเภทกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัด/ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้ ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทกิจการประเภทบริษัทจำกัด/บริษัทมหาชนจำกัด มีจำนวน 231 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมา คือ ประเภทกิจการบุคคลธรรมดา/ห้างหุ้นส่วนสามัญ/คณะบุคคล มีจำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.7 ประเภทกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัด/ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ประเภทของการประกอบการ เนื่องจากข้อมูลช่วงประเภทของการประกอบการอื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน มีข้อมูลในช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับช่วงข้อมูลใหม่โดยการรวมช่วงข้อมูลประเภทของการประกอบการอื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน เข้ากับประเภทของการประกอบการเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งจะได้ช่วงข้อมูลใหม่เป็นช่วงประเภทของการประกอบการเป็นผู้ให้บริการ/อื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้ ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทของการประกอบกิจการซื้อมา-ขายไป มีจำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.6

รองลงมา คือ ประเภทของการประกอบการเป็นผู้ให้บริการ/อื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน มีจำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.5 ประเภทของการประกอบการเป็นผู้ผลิต มีจำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.9 ตามลำดับ

ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ เนื่องจากข้อมูลช่วงทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 21-30 ล้านบาท และ 31 ล้านบาทขึ้นไป มีข้อมูลในช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับช่วงข้อมูลใหม่โดยการรวมช่วงข้อมูลทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 21-30 ล้านบาท และ 31 ล้านบาทขึ้นไป เข้ากับช่วงทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11-20 ล้านบาท ซึ่งจะได้ช่วงข้อมูลใหม่เป็นช่วงทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11 ล้านบาทขึ้นไป ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้ ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 1-10 ล้านบาท มีจำนวน 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมา มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีจำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.7 และมีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11 ล้านบาทขึ้นไป มีจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.1 ตามลำดับ

ระยะเวลาประกอบการ เนื่องจากข้อมูลช่วงระยะเวลาประกอบการต่ำกว่า 1 ปี มีข้อมูลในช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับช่วงข้อมูลใหม่โดยการรวมช่วงข้อมูลระยะเวลาประกอบการต่ำกว่า 1 ปี เข้ากับช่วงระยะเวลาประกอบการ 1-5 ปี ซึ่งจะได้ช่วงข้อมูลใหม่เป็นช่วงระยะเวลาประกอบการต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้ ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาประกอบการต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีจำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาคือมีระยะเวลาประกอบการมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.7 และมีระยะเวลาประกอบการ 6-10 ปี มีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.6 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อปี เนื่องจากข้อมูลช่วงรายได้เฉลี่ยต่อปี 31-40 ล้านบาท มีข้อมูลในช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับช่วงข้อมูลใหม่โดยการรวมช่วงข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อปี 31-40 ล้านบาท เข้ากับช่วงรายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 40 ล้านบาท ซึ่งจะได้ช่วงข้อมูลใหม่เป็นช่วงรายได้เฉลี่ยต่อปี 31 ล้านบาทขึ้นไป ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้ ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 1 -10 ล้านบาท มีจำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีจำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 31 ล้านบาทขึ้นไป มีจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 11 - 20 ล้านบาท มีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อปี 21 - 30 ล้านบาท มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

2. ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล
สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ตาราง 6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานกำกับดูแล เป็นระบบงานที่มาแทนระบบงาน ตรวจสอบภาษีอากรแบบเก่าของกรมสรรพากร	320	83.8	62	16.2
2. งานกำกับดูแล ทำให้ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร	306	80.1	76	19.9
3. เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล มีหน้าที่ตรวจสอบสภาพกิจการเพียง หน้าที่เดียว	293	76.7	89	23.3
4. เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล เป็นเจ้าหน้าที่ในส่วนของ ระบบงานกำกับดูแล ที่ให้การควบคุมและติดตาม ผู้ประกอบการทุกราย อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง	293	76.7	89	23.3
5. การตรวจสอบสภาพกิจการ การแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร การตรวจค้นและพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี เป็นหน้าที่หนึ่งของเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรทุกคน	84	22.0	298	78.0
6. เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลปฏิบัติงานตามแนวทางปฏิบัติของ ระบบงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้การประเมิน ภาษี และการออกหมายเรียกเป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น	207	54.2	175	45.8
7. การตรวจสอบสภาพกิจการของทีมกำกับดูแล เป็นการ ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ ณ สถานที่ ประกอบการ ติดตามดูแลผู้ประกอบการระหว่างการ ตรวจฯ และหลังการตรวจฯ	334	87.4	48	12.6

ตาราง 6 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจ	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8. เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล ทำให้ผู้ประกอบการสามารถ สอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลได้โดยตรง	332	86.9	50	13.1
9. ที่มิกำกับดูแล ทำให้ผู้ประกอบการมีความกระตือรือร้นที่ จะแสวงหาความรู้ทางด้านภาษีอากรมากยิ่งขึ้น	307	80.4	75	19.6
10. เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลมีหน้าที่คืนเงินภาษีอากรให้กับ ผู้ประกอบการที่ยื่นคำร้องขอคืนภาษีอากร	208	54.5	174	45.5

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำนวน 382 ราย พบว่า ผู้ประกอบการมีระดับคะแนนความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 เท่ากับ 7.026 คะแนน สามารถแจกแจงเป็นรายชื่อได้ดังนี้

1. งานกำกับดูแลเป็นระบบงานที่มาแทนระบบงานตรวจสอบภาษีอากรแบบเก่าของกรมสรรพากร พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตอบถูกต้อง มีจำนวน 320 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.8 และตอบผิด มีจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.2

2. งานกำกับดูแลทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตอบถูกต้อง มีจำนวน 306 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.1 และตอบผิด มีจำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.9

3. เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล มีหน้าที่ตรวจสอบสภาพกิจการเพียงหน้าที่เดียว พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตอบถูกต้อง มีจำนวน 293 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.7 และตอบผิด มีจำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.3

4. เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล เป็นเจ้าหน้าที่ในส่วนของระบบงานกำกับดูแล ที่ให้การควบคุมและติดตามผู้ประกอบการทุกราย อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตอบถูกต้อง มีจำนวน 293 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.7 และตอบผิด มีจำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.3

5. การตรวจสอบสภาพกิจการ การแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร การตรวจคืนและพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษีเป็นหน้าที่หนึ่งของเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรทุกราย พบว่า

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตอบผิด มีจำนวน 298 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.0 และตอบถูกต้อง มีจำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0

6. เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลปฏิบัติงานตามแนวทางปฏิบัติของระบบงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้การประเมินภาษี และการออกหมายเรียกเป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตอบถูกต้อง มีจำนวน 207 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.2 และตอบผิด มีจำนวน 175 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.8

7. การตรวจสอบสภาพกิจการของที่มิกำกับดูแล เป็นการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ ณ สถานที่ประกอบการ ติดตามดูแลผู้ประกอบการระหว่างการตรวจ และหลังการตรวจ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตอบถูกต้อง มีจำนวน 334 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.4 และตอบผิด มีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.6

8. เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล ทำให้ผู้ประกอบการสามารถสอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลได้โดยตรง พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตอบถูกต้อง มีจำนวน 332 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.9 และตอบผิด มีจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.1

9. ที่มิกำกับดูแล ทำให้ผู้ประกอบการมีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้ทางด้านภาษีอากรมากยิ่งขึ้น พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตอบถูกต้อง มีจำนวน 307 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.4 และตอบผิด มีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.6

10. เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลมีหน้าที่คืนเงินภาษีอากรให้กับผู้ประกอบการที่ยื่นคำร้องขอคืนภาษีอากร พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตอบถูกต้อง มีจำนวน 208 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.5 และตอบผิด มีจำนวน 174 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.5

จากข้อมูลความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 พบว่ามีคะแนนรวมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลอยู่ระหว่าง 2 – 10 คะแนน ดังนั้น ผู้วิจัยได้นำมาจัดกลุ่มระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ดังนี้

ผู้ประกอบการตอบถูก 6 – 10 ข้อ แสดงว่า ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง
 ผู้ประกอบการตอบถูก 0 – 5 ข้อ แสดงว่า ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำ

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับความรู้และความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ความรู้ความเข้าใจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง (6 – 10 คะแนน)	321	84.0
2. ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำ (0 – 5 คะแนน)	61	16.0
รวม	382	100

จากตาราง 7 ผลจำนวนและร้อยละ ระดับความรู้และความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง มีจำนวน 321 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.0 ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำ มีจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0

3. ทศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16

การวิเคราะห์ข้อมูลทศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อและเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ทศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทศนคติ
ด้านการตรวจสอบภาพกิจการ			
1. การตรวจสอบภาพกิจการ ณ สถานที่ประกอบการ (จำเป็น $\rightarrow$ ไม่จำเป็น)	3.31	1.058	ไม่แน่ใจ
2. ความถี่ของการตรวจสอบภาพกิจการ (น้อย $\rightarrow$ มาก)	2.99	0.949	ไม่แน่ใจ
3. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม (ดีขึ้น $\rightarrow$ แย่ลง)	3.66	0.817	ค่อนข้างดีขึ้น
4. การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร (เห็นด้วย $\rightarrow$ ไม่เห็นด้วย)	3.35	0.920	ไม่แน่ใจ
5. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบภาพกิจการ (มีมนุษยสัมพันธ์ $\rightarrow$ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์)	3.71	1.035	ค่อนข้างมี มนุษยสัมพันธ์
ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร			
1. ความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล (มีความรู้ $\rightarrow$ ขาดความรู้)	3.75	0.853	ค่อนข้างมีความรู้
2. การตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ (ชัดเจน $\rightarrow$ ไม่ชัดเจน)	3.66	0.892	ค่อนข้างชัดเจน
3. การจัดทำบัญชีและรายงาน (มีการแนะนำ $\rightarrow$ ไม่มีการแนะนำ)	3.63	0.940	ค่อนข้างมีการแนะนำ

ตาราง 8 (ต่อ)

ทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร			
4. ลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี (เข้าใจ $\rightarrow$ ไม่เข้าใจ)	3.65	0.867	ค่อนข้างเข้าใจ
5. การตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ (ตอบปัญหาได้ $\rightarrow$ ตอบปัญหาไม่ได้)	3.69	0.914	ค่อนข้างตอบปัญหาได้
ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี			
1. ระยะเวลาได้รับคืนภาษี (รวดเร็ว $\rightarrow$ ล่าช้า)	3.20	1.026	ไม่แน่ใจ
2. การพิจารณาคืนภาษี (เป็นธรรม $\rightarrow$ ไม่เป็นธรรม)	3.34	0.941	ไม่แน่ใจ
3. การตรวจคืนภาษี (ไม่ยุ่งยากซับซ้อน $\rightarrow$ ยุ่งยากซับซ้อน)	3.22	0.944	ไม่แน่ใจ
4. ได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเทียบกับยื่นผ่าน เคาน์เตอร์ (เร็วกว่า $\rightarrow$ ช้ากว่า)	3.86	0.907	ค่อนข้างเร็วกว่า
5. เอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี (จำนวนน้อย $\rightarrow$ จำนวนมาก)	3.11	0.992	ไม่แน่ใจ

จากตาราง 8 ผลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 พบว่า

ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ พิจารณารายข้อโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยพบว่า ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ดังนี้ ข้อมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการมีทัศนคติอยู่ในระดับค่อนข้างมีมนุษย์สัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือ ข้อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม มีทัศนคติอยู่ในระดับค่อนข้างดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ข้อการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ข้อการตรวจสอบสภาพ

กิจการ ณ สถานประกอบการ มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และข้อความถี่ของการตรวจสภาพกิจการ มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ตามลำดับ

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร พิจารณารายข้อโดยเรียงตามค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ดังนี้ ข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล มีทัศนคติอยู่ในระดับค่อนข้างมีความรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมาคือ ข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีทัศนคติอยู่ในระดับค่อนข้างตอบปัญหาได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ข้อการตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ มีทัศนคติอยู่ในระดับค่อนข้างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ข้อลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี มีทัศนคติอยู่ในระดับค่อนข้างเข้าใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน มีทัศนคติอยู่ในระดับค่อนข้างมีการแนะนำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี พิจารณารายข้อโดยเรียงตามค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ดังนี้ ข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ มีทัศนคติอยู่ในระดับค่อนข้างเร็วกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือ ข้อการพิจารณาคืนภาษี มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ข้อการตรวจคืนภาษี มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจว่าไม่ยุ่งยากซับซ้อนหรือยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจว่ารวดเร็วหรือล่าช้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจว่าจำนวนน้อยหรือจำนวนมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มี ต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวม	3.48	0.776	พอใจ

จากตาราง 9 ผลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.48

5. การยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัด
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับ
ดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่
ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

การยอมรับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการยอมรับ
1. หน่วยงานของท่านมีการยอมรับการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล	3.52	0.758	มาก
2. ท่านมีความเต็มใจที่จะให้เจ้าหน้าที่ที่มำกักับ ดูแลตรวจสอบสภาพกิจการของท่าน ณ สถานที่ ประกอบการ	3.43	0.911	มาก
3. การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลทำให้ ท่านยอมรับที่จะปฏิบัติตามกฎหมายและ ข้อกำหนดของกรมสรรพากร	3.59	0.864	มาก
4. การกักักับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลทำ ให้ท่านมีการจัดทำบัญชีทางภาษีอากรได้ ถูกต้องมากยิ่งขึ้น	3.72	0.781	มาก
5. ท่านรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับการให้เจ้าหน้าที่ที่ม กักักับดูแลเอกสารทางภาษีอากรของท่านเพื่อ ใช้ประกอบการพิจารณาค้นภาษี	3.51	0.768	มาก
การยอมรับโดยรวมของผู้ประกอบการ	3.55	0.621	มาก

จากตาราง 10 ผลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การยอมรับของผู้ประกอบการในการ
ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 พบว่า
ผู้ประกอบการมีการยอมรับโดยรวมอยู่ในระดับยอมรับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณา
รายชื่อโดยเรียงตามค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการยอมรับในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อการก้ากับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลทำให้ท่านมีการจัดทำบัญชีทางภาษีอากรได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น มีการยอมรับอยู่ในระดับยอมรับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาคือ ข้อการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลทำให้ ท่านยอมรับที่จะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดของกรมสรรพากร มีการยอมรับอยู่ในระดับยอมรับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ข้อหน่วยงานของท่านมีการยอมรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล มีการยอมรับอยู่ในระดับยอมรับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ข้อท่านรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับการให้เจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลเอกสารทางภาษีอากรของท่านเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี มีการยอมรับอยู่ในระดับยอมรับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และ ข้อท่านมีความเต็มใจที่จะให้เจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลตรวจสอบสภาพกิจการของท่าน ณ สถานประกอบการ มีการยอมรับอยู่ในระดับยอมรับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ ประเภทกิจการ ประเภทของการประกอบการทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ ระยะเวลาประกอบการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน

สามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานข้อ 1.1 เพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Prob. (p) 2-tailed มีค่าน้อยกว่า .05 ปรากฏผลดังตาราง

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามเพศ

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล	ชาย		หญิง		t	P
	(n=130)		(n=252)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ						
1. การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานที่ประกอบการ	3.12	1.004	3.41	1.073	-2.609*	.010
2. ความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ	2.95	.967	3.02	.940	-.680	.497
3. ประสิทธิภาพการจับใบภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม	3.5	.825	3.70	.810	-1.513	.131

ตาราง 11 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล	ชาย (n=130)		หญิง (n=252)		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
4. การเรียกตรวจสอบเอกสาร หลักฐานทางภาษีอากร	3.23	.859	3.40	.946	-1.756	.080
5. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ผู้ทำการตรวจสอบภาษีอากร	3.59	1.054	3.77	1.022	-1.627	.105
ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษี						
อากร						
1. ความรู้ด้านกฎหมายของ เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล	3.61	.840	3.83	.852	-2.377*	.018
2. การตอบข้อซักถามของ ผู้ประกอบการ	3.54	.873	3.73	.896	-1.998*	.046
3. การจัดทำบัญชีและรายงาน	3.54	.837	3.68	.972	-1.381	.168
4. ลักษณะของการแนะนำชี้แจง เกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระ ภาษี	3.53	.809	3.72	.890	-2.011*	.045
5. การตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่	3.60	.877	3.73	.931	-1.320	.188
ด้านการตรวจคืนภาษีและการ พิจารณาความเหมาะสมในการคืน ภาษี						
1. ระยะเวลาได้รับคืนภาษี	3.06	.913	3.27	1.074	-1.987*	.048
2. การพิจารณาคืนภาษี	3.27	.963	3.37	.930	-1.021	.308
3. การตรวจคืนภาษี	3.25	.924	3.21	.956	.390	.697
4. ได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่าน อินเทอร์เน็ตเมื่อเทียบกับยื่นผ่าน ผ่านเคาน์เตอร์	3.69	.852	3.95	.924	-2.634**	.009

ตาราง 11 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล	ชาย (n=14)		หญิง (n=26)		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
5. เอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาขึ้นภาษี	3.05	.874	3.13	1.048	-.801	.424

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร และข้อมูลนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ มีค่าความน่าจะเป็น Prob. (p) 2-tailed เท่ากับ .497, .131, .080 และ .105 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร และข้อมูลนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล ในการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ มีค่าความน่าจะเป็น Prob. (p) 2-tailed เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน และข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีค่าความน่าจะเป็น Prob. (p) 2-tailed เท่ากับ .168 และ .188 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

ผู้ประกอบการที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน และข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล การตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ และข้อลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุง การชำระภาษี มีค่าความน่าจะเป็น Prob. (p) 2-tailed เท่ากับ .018, .046 และ .045 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล การตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ และข้อลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อการพิจารณา คืนภาษี การตรวจคืนภาษี และข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี มีค่าความน่าจะเป็น Prob. (p) 2-tailed เท่ากับ .308, .697 และ .424 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อ การพิจารณาคืนภาษี การตรวจคืนภาษี และข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี มีค่าความน่าจะเป็น Prob. (p) 2-tailed เท่ากับ .048 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเตอร์เน็ตเมื่อเทียบกับยื่นผ่านผ่านเคาน์เตอร์ มีค่าความน่าจะเป็น Prob. (p) 2-tailed เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มี เพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเตอร์เน็ตเมื่อเทียบกับยื่นผ่านผ่านเคาน์เตอร์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อ 1.2 ผู้ประกอบการที่มีอายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ One-way ANOVA ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม และการทดสอบสมมติฐานจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยการทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปรากฏดังตาราง

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามอายุ

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ						
1. การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	3	14.571	4.857	4.459**	.004
	ภายในกลุ่ม	378	411.733	1.089		
	รวม	381	426.304			
2. ความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.539	2.180	2.449	.063
	ภายในกลุ่ม	378	336.437	.890		
	รวม	381	342.976			
3. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.334	.445	.665	.610
	ภายในกลุ่ม	378	252.742	.669		
	รวม	381	254.076			

ตาราง 12 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่ กำกับดูแล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
4. การเรียกตรวจสอบ เอกสารหลักฐานทางภาษี อากร	ระหว่างกลุ่ม	3	9.408	3.136	3.788*	.011
	ภายในกลุ่ม	378	312.979	.828		
	รวม	381	322.387			
5. มนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจ สภาพกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.943	.314	.292	.831
	ภายในกลุ่ม	378	407.382	1.078		
	รวม	381	408.325			
ด้านการแนะนำชี้แจงด้าน ภาษีอากร						
1. ความรู้ด้านกฎหมายของ เจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล	ระหว่างกลุ่ม	3	5.992	1.997	2.782	.055
	ภายในกลุ่ม	378	271.382	.718		
	รวม	381	277.374			
2. การตอบข้อซักถามของ ผู้ประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.814	1.271	1.606	.212
	ภายในกลุ่ม	378	299.296	.792		
	รวม	381	303.110			
3. การจัดทำบัญชีและ รายงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.334	.488	.550	.648
	ภายในกลุ่ม	378	252.742	.888		
	รวม	381	254.076			
4. ลักษณะของการแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุง การชำระภาษี	ระหว่างกลุ่ม	3	1.465	.721	.959	.412
	ภายในกลุ่ม	378	335.491	.752		
	รวม	381	336.955			
	รวม	381	336.955			

ตาราง 12 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่ กำกับดูแล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
5. การตอบข้อปัญหาของ เจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.465	1.731	2.090	.101
	ภายในกลุ่ม	378	335.491	.828		
	รวม	381	336.955			
ด้านการตรวจคืนภาษีและ การพิจารณาความ เหมาะสมในการคืนภาษี						
1. ระยะเวลาได้รับคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	3	7.347	2.449	2.352	.072
	ภายในกลุ่ม	378	393.533	1.041		
	รวม	381	400.880			
2. การพิจารณาคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	3	1.405	.468	.527	.664
	ภายในกลุ่ม	378	336.032	.889		
	รวม	381	337.437			
3. การตรวจคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	3	2.345	.782	.876	.454
	ภายในกลุ่ม	378	337.184	.892		
	รวม	381	339.529			
4. ได้รับคืนภาษีโดยการยื่น ผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อ เปรียบเทียบกับยื่นผ่าน เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	3	2.712	.904	1.099	.349
	ภายในกลุ่ม	378	310.934	.823		
	รวม	381	313.647			
5. เอกสารที่ใช้ประกอบการ พิจารณาคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	3	2.051	.684	.694	.556
	ภายในกลุ่ม	378	372.548	.986		
	รวม	381	374.599			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม และข้อมูลคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .063, .610 และ .831 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม และข้อมูลคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลในข้อการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร มีค่า F-Prob. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล การตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ การจัดทำบัญชีและรายงาน ลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี และข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .055, .212, .648, .412 และ .101 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี การพิจารณาคืนภาษี การตรวจคืนภาษี ได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อ

เปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ และข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี มีค่า F-Prob. เท่ากับ .072, .664, .454, .349 และ .556 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในด้านการตรวจสอบสภาพกิจการในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ และข้อการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least Difference (LSD) ปรากฏผลดังตาราง 13 และตาราง 14

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

อายุ		20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.58	3.27	3.33	2.88
20 – 29 ปี	3.58	-	.310*	.250	.70**
			(.027)	(.151)	(.000)
30 – 39 ปี	3.27		-	-.060	.390*
				(.639)	(.035)
40 - 49 ปี	3.33			-	.450*
					(.019)
50 ปี ขึ้นไป	2.88				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้ประกอบการที่มี

ในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ มากกว่าผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .450

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่อด้วยวิธี LSD

อายุ		20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.56	3.39	3.13	3.28
20 – 29 ปี	3.56	-	.170 (.176)	.430** (.001)	.280 (.102)
30 – 39 ปี	3.39		-	.260* (.025)	.110 (.481)
40 - 49 ปี	3.13			-	-.150 (.355)
50 ปี ขึ้นไป	3.28				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่อด้วยวิธี LSD พบว่าผู้ประกอบการที่มีอายุ 20 - 29 ปี กับผู้ประกอบการที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร แตกต่างเป็นรายคู่อกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 40 - 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อ

การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร มากกว่าผู้ประกอบการที่มีอายุ 40 - 49 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .430

ผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 39 ปี กับผู้ประกอบการที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากรแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบการที่มีอายุ 40 - 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากรมากกว่าผู้ประกอบการที่มีอายุ 40 - 49 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .260

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ประกอบการที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ One-way ANOVA ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม และการทดสอบสมมติฐานจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยการทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปรากฏดังตาราง

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ						
1. การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.049	1.525	1.365	.257
	ภายในกลุ่ม	379	423.255	1.117		
	รวม	381	426.304			
2. ความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	2	12.777	6.389	7.333**	.002
	ภายในกลุ่ม	379	330.199	.871		
	รวม	381	342.976			
3. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม	ระหว่างกลุ่ม	2	.280	.140	.209	.812
	ภายในกลุ่ม	379	253.796	.670		
	รวม	381	254.076			

ตาราง 15 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่ กำกับดูแล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
4. การเรียกตรวจสอบเอกสาร หลักฐานทางภาษีอากร	ระหว่างกลุ่ม	2	.999	.499	.589	.555
	ภายในกลุ่ม	379	321.388	.848		
	รวม	381	322.387			
5. มนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจ สภาพกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.736	1.868	1.750	.175
	ภายในกลุ่ม	379	404.589	1.068		
	รวม	381	408.325			
ด้านการแนะนำชี้แจงด้าน ภาษีอากร						
1. ความรู้ด้านกฎหมายของ เจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล	ระหว่างกลุ่ม	2	.015	.008	.010	.990
	ภายในกลุ่ม	379	277.359	.732		
	รวม	381	277.374			
2. การตอบข้อซักถามของ ผู้ประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.201	.601	.754	.471
	ภายในกลุ่ม	379	301.909	.797		
	รวม	381	303.110			
3. การจัดทำบัญชีและ รายงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.885	.443	.499	.607
	ภายในกลุ่ม	379	336.070	.887		
	รวม	381	336.955			
4. ลักษณะของการแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุง การชำระภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	.228	.114	.151	.860
	ภายในกลุ่ม	379	286.159	.755		
	รวม	381	286.387			
5. การตอบข้อปัญหาของ เจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	.295	.147	.176	.839
	ภายในกลุ่ม	379	318.009	.839		
	รวม	381	381.304			

ตาราง 15 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีม กำกับดูแล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
ด้านการตรวจคืนภาษีและ การพิจารณาความ เหมาะสมในการคืนภาษี						
1. ระยะเวลาได้รับคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	.024	.012	.011	.989
	ภายในกลุ่ม	379	400.856	1.058		
	รวม	381	400.880			
2. การพิจารณาคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	.324	.162	.182	.833
	ภายในกลุ่ม	379	337.113	.889		
	รวม	381	337.437			
3. การตรวจคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.021	.510	.571	.565
	ภายในกลุ่ม	379	338.508	.893		
	รวม	381	339.529			
4. ได้รับคืนภาษีโดยการยื่น ผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อ เปรียบเทียบกับยื่นผ่าน เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.172	1.086	1.321	.268
	ภายในกลุ่ม	379	311.475	.822		
	รวม	381	313.647			
5. เอกสารที่ใช้ประกอบการ พิจารณาคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.895	.948	.964	.382
	ภายในกลุ่ม	379	372.548	.983		
	รวม	381	374.599			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร และข้อมูลนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .257, .812, .555 และ .175 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร และข้อมูลนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลในข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล การตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ การจัดทำบัญชีและรายงาน ลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี และข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .990, .471, .607, .860 และ .839 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี การพิจารณาคืนภาษี การตรวจคืนภาษี ได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ และข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี มีค่า F-Prob. เท่ากับ .989, .833, .565, .268 และ .382 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในด้านการตรวจสอบสภาพกิจการในข้อความถี่ของการ

ตรวจสอบสภาพกิจการแตกต่างกันเป็นรายคู่ได้บ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least Difference (LSD) ปรากฏผลดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	2.57	3.01	3.27
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.57	-	-.440** (.003)	-.700** (.000)
ปริญญาตรี	3.01		-	-.260 (.054)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.27			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ น้อยกว่าผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .440

ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า

ผู้ประกอบการศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสภาพกิจการ ในข้อความถี่ของการตรวจสภาพกิจการ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบการศึกษาที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้ประกอบการศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสภาพกิจการ ในข้อความถี่ของการตรวจสภาพกิจการ น้อยกว่าผู้ประกอบการศึกษาที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .700

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อ 1.4 ผู้ประกอบการที่มี ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ แตกต่าง กัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ One-way ANOVA ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม และการทดสอบสมมติฐานจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยการทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปรากฏดังตาราง

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ						
374.การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.194	2.597	2.337	.107
	ภายในกลุ่ม	379	421.110	1.111		
	รวม	381	426.304			
2. ความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.620	1.310	1.459	.252
	ภายในกลุ่ม	379	340.357	.898		
	รวม	381	342.976			

ตาราง 17 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่ กำกับดูแล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
3. ประสิทธิภาพการจัดเก็บ ภาษีเมื่อเทียบกับการ ตรวจสอบแบบเดิม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.781	.890	1.338	.264
	ภายในกลุ่ม	379	252.295	.666		
	รวม	381	254.076			
4. การเรียกตรวจสอบเอกสาร หลักฐานทางภาษีอากร	ระหว่างกลุ่ม	2	3.362	.681	1.997	.137
	ภายในกลุ่ม	379	319.026	.842		
	รวม	381	322.387			
5. มนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจ สภาพกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.818	2.909	2.739	.069
	ภายในกลุ่ม	379	402.506	1.062		
	รวม	381	408.325			
	รวม	381	408.325			
ด้านการแนะนำชี้แจงด้าน ภาษีอากร						
1. ความรู้ด้านกฎหมายของ เจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล	ระหว่างกลุ่ม	2	1.810	.905	1.245	.289
	ภายในกลุ่ม	379	275.564	.727		
	รวม	381	277.374			
2. การตอบข้อซักถามของ ผู้ประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.792	1.396	1.762	.173
	ภายในกลุ่ม	379	300.318	.792		
	รวม	381	303.110			
3. การจัดทำบัญชีและ รายงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.405	1.202	1.362	.257
	ภายในกลุ่ม	379	334.551	.883		
	รวม	381	336.955			
4. ลักษณะของการแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุง การชำระภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	.680	.304	.451	.637
	ภายในกลุ่ม	379	285.707	.754		
	รวม	381	286.387			

ตาราง 17 (ต่อ)

ทดสอบต่อเจ้าหน้าที่ที่ กำกับดูแล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
5. การตอบข้อปัญหาของ เจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	.738	.369	.440	.655
	ภายในกลุ่ม	379	317.566	.838		
	รวม	381	318.304			
	รวม	381	318.304			
ด้านการตรวจคืนภาษีและ การพิจารณาความ เหมาะสมในการคืนภาษี						
1. ระยะเวลาได้รับคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	5.485	2.742	2.629	.073
	ภายในกลุ่ม	379	395.395	1.043		
	รวม	381	400.880			
2. การพิจารณาคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	.757	.379	.426	.653
	ภายในกลุ่ม	379	336.680	.888		
	รวม	381	337.437			
	รวม	381	337.437			
3. การตรวจคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	3.495	1.747	1.971	.141
	ภายในกลุ่ม	379	336.034	.887		
	รวม	381	339.529			
4. ได้รับคืนภาษีโดยการยื่น ผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อ เปรียบเทียบกับยื่นผ่าน เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	.836	.418	.507	.614
	ภายในกลุ่ม	379	312.810	.825		
	รวม	381	313.347			
	รวม	381	313.347			
5. เอกสารที่ใช้ประกอบการ พิจารณาคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	3.169	1.584	1.617	.200
	ภายในกลุ่ม	379	371.431	.980		
	รวม	381	374.599			
	รวม	381	374.599			

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร และข้อมูลคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .107, .252, .264., 137 และ .069 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล การตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ การจัดทำบัญชีและรายงาน ลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี และข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .289, .173, .257, .637 และ .655 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี การพิจารณาคืนภาษี การตรวจคืนภาษี ได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ และข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี มีค่า F-Prob. เท่ากับ .073, .653, .141, .614 และ .200 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อ 1.5 ผู้ประกอบการที่มี ประเภทกิจการ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน สามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : ประเภทกิจการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทกิจการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ One-way ANOVA ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม และการทดสอบสมมติฐานจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยการทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปรากฏดังตาราง

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามประเภทกิจการ

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
ด้านการตรวจสอบภาพกิจการ						
1. การตรวจสอบภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.991	.495	.441	.643
	ภายในกลุ่ม	379	425.313	1.122		
	รวม	381	426.304			
2. ความถี่ของการตรวจสอบภาพ กิจการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.775	1.387	1.546	.215
	ภายในกลุ่ม	379	340.202	.898		
	รวม	381	342.976			
3. ประสิทธิภาพการจัดเก็บ ภาษีเมื่อเทียบกับการ ตรวจสอบแบบเดิม	ระหว่างกลุ่ม	2	.740	.370	.553	.571
	ภายในกลุ่ม	379	253.336	.668		
	รวม	381	254.076			

ตาราง 18 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่ กำกับดูแล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
4. การเรียกตรวจสอบเอกสาร หลักฐานทางภาษีอากร	ระหว่างกลุ่ม	2	.710	.355	.418	.659
	ภายในกลุ่ม	379	321.678	.849		
	รวม	381	322.387			
5. มนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจ สภาพกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.004	.827	.770	.545
	ภายในกลุ่ม	379	408.321	1.074		
	รวม	381	408.325			
ด้านการแนะนำชี้แจงด้าน ภาษีอากร						
1. ความรู้ด้านกฎหมายของ เจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล	ระหว่างกลุ่ม	2	.336	.168	.230	.795
	ภายในกลุ่ม	379	277.039	.731		
	รวม	381	277.374			
2. การตอบข้อซักถามของ ผู้ประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.652	.326	.409	.665
	ภายในกลุ่ม	379	302.457	.798		
	รวม	381	303.110			
3. การจัดทำบัญชีและ รายงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.329	.165	.185	.831
	ภายในกลุ่ม	379	336.626	.880		
	รวม	381	336.955			
4. ลักษณะของการแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุง การชำระภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	.761	.380	.505	.604
	ภายในกลุ่ม	379	285.626	.754		
	รวม	381	286.387			
5. การตอบข้อปัญหาของ เจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	1.422	.711	.850	.428
	ภายในกลุ่ม	379	316.882	.836		
	รวม	381	318.304			

ตาราง 18 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่ทีม กำกับดูแล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
ด้านการตรวจคืนภาษีและ การพิจารณาความ เหมาะสมในการคืนภาษี						
1. ระยะเวลาได้รับคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	2.529	1.265	1.203	.301
	ภายในกลุ่ม	379	398.350	1.051		
	รวม	381	400.880			
2. การพิจารณาคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.788	.894	1.010	.365
	ภายในกลุ่ม	379	335.649	.886		
	รวม	381	337.437			
3. การตรวจคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.512	.756	.847	.429
	ภายในกลุ่ม	379	338.017	.892		
	รวม	381	339.529			
4. ได้รับคืนภาษีโดยการยื่น ผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อ เปรียบเทียบกับยื่นผ่าน เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	.359	.179	.217	.805
	ภายในกลุ่ม	379	313.288	.827		
	รวม	381	313.647			
5. เอกสารที่ใช้ประกอบการ พิจารณาคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.178	.589	.598	.551
	ภายในกลุ่ม	379	373.421	.985		
	รวม	381	374.599			

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามประเภทกิจการ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ด้านการตรวจสภาพกิจการ ในข้อการตรวจสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ความถี่ของการตรวจสภาพกิจการ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร และข้อมูลนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจ

สภาพกิจการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .643, .215, .571, .659 และ .545 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล การตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ การจัดทำบัญชีและรายงาน ลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี และข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .795, .665, .831, .604 และ .428 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อระยะเวลา 'ได้รับคืนภาษี การพิจารณาคืนภาษี การตรวจคืนภาษี ได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ และข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี มีค่า F-Prob. เท่ากับ .301, .365, .429, .805 และ .551 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อ 1.6 ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประเภทของการประกอบการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทของการประกอบการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ One-way ANOVA ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม และการทดสอบสมมติฐานจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยการทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปรากฏดังตาราง

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามประเภทของการประกอบการ

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ						
1. การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.648	.324	.289	.649
	ภายในกลุ่ม	379	425.665	1.123		
	รวม	381	426.304			
2. ความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.850	.925	1.028	.359
	ภายในกลุ่ม	379	341.127	.900		
	รวม	381	342.976			
3. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.684	.842	1.264	.284
	ภายในกลุ่ม	379	252.392	.666		
	รวม	381	254.076			

ตาราง 19 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่ กำกับดูแล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
4. การเรียกตรวจสอบเอกสาร หลักฐานทางภาษีอากร	ระหว่างกลุ่ม	2	4.001	2.001	2.381	.094
	ภายในกลุ่ม	379	318.386	.840		
	รวม	381	322.387			
5. มนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจ สภาพกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.814	1.407	1.315	.270
	ภายในกลุ่ม	379	405.511	1.070		
	รวม	381	408.325			
ด้านการแนะนำชี้แจงด้าน ภาษีอากร						
1. ความรู้ด้านกฎหมายของ เจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล	ระหว่างกลุ่ม	2	5.542	2.771	3.863*	.022
	ภายในกลุ่ม	379	271.833	.717		
	รวม	381	277.374			
2. การตอบข้อซักถามของ ผู้ประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.475	2.237	2.840	.060
	ภายในกลุ่ม	379	298.635	.788		
	รวม	381	303.110			
3. การจัดทำบัญชีและ รายงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.569	3.284	3.768*	.024
	ภายในกลุ่ม	379	330.387	.872		
	รวม	381	336.955			
4. ลักษณะของการแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุง การชำระภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	.726	.363	.482	.618
	ภายในกลุ่ม	379	285.661	.754		
	รวม	381	286.387			
5. การตอบข้อปัญหาของ เจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	.568	.284	.339	.713
	ภายในกลุ่ม	379	317.735	.838		
	รวม	381	318.304			

ตาราง 19 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่ม กำกับดูแล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
ด้านการตรวจคืนภาษีและ การพิจารณาความ เหมาะสมในการคืนภาษี						
1. ระยะเวลาได้รับคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.194	.597	.566	.568
	ภายในกลุ่ม	379	399.685	1.055		
	รวม	381	400.880			
2. การพิจารณาคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	3.458	1.729	1.962	.162
	ภายในกลุ่ม	379	333.979	.881		
	รวม	381	337.437			
3. การตรวจคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	3.079	1.540	1.734	.178
	ภายในกลุ่ม	379	336.449	.888		
	รวม	381	339.529			
4. ได้รับคืนภาษีโดยการยื่น ผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อ เปรียบเทียบกับยื่นผ่าน เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	8.987	4.494	5.590**	.004
	ภายในกลุ่ม	379	304.659	.804		
	รวม	381	313.647			
5. เอกสารที่ใช้ประกอบการ พิจารณาคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	.200	.100	.101	.904
	ภายในกลุ่ม	379	374.400	.98		
	รวม	381	374.599			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามประเภทของการประกอบการ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร และข้อมูลคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .649, .359, .284, .094 และ .270 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อการตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ ลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี และข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .060, .618 และ .713 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อการตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ ลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี และข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล และข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .022 และ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล และข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี การพิจารณาคืนภาษี การตรวจคืนภาษี และข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี มีค่า F-Prob. เท่ากับ .568, .162, .178 และ .904 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงาน

สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในช่วงระยะเวลาได้รับคืนภาษี การพิจารณาคืนภาษี การตรวจคืนภาษี และข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักกับดูแลในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักกับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากรในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มำกักกับดูแล และข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน และในด้านด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษีในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least Difference (LSD) ปรากฏผลดังตาราง 20, 21 และ ตาราง 22 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล จำแนกตามประเภทของการประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ประเภทของการ ประกอบการ		ผู้ผลิต	ผู้ให้บริการ/อื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน	ชี้อมา-ขายไป
	$\bar{X}$	3.99	3.66	3.72
ผู้ผลิต	3.99	-	.330** (.007)	.270* (.026)
ผู้ให้บริการ/อื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน	3.66		-	-.060 (.534)
ชี้อมา-ขายไป	3.72			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 ผลเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล จำแนกตามประเภทของการประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิเคราะห์ แสดงว่า

ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ผลิตกับผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ให้บริการ/อื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ผลิต มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ให้บริการ/อื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ผลิต มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล มากกว่า

ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ให้บริการ/อื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .330

ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ผลิตกับผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการซื้อมา-ขายไป พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ผลิต มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการซื้อมา-ขายไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ผลิต มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล มากกว่าผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการซื้อมา-ขายไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .270

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน จำแนกตามประเภทของการประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่วัยวิธี LSD

ประเภทของการ ประกอบการ		ผู้ผลิต	ผู้ให้บริการ/อื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน	ซื้อมา-ขายไป
	$\bar{X}$	3.87	3.64	3.51
ผู้ผลิต	3.87	-	.230 (.077)	.360** (.006)
ผู้ให้บริการ/อื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน	3.64		-	.130 (.238)
ซื้อมา-ขายไป	3.51			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 ผลเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน จำแนกตามประเภทของการประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิเคราะห์ แสดงว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ผลิตกับผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการซื้อมา-ขายไป พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ผลิต มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านภาษีอากร ในข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการซื้อมา-ขายไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ผลิต มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านภาษีอากร ในข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน มากกว่าผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ให้บริการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .360

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ จำแนกตามประเภทของการประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ประเภทของการ ประกอบการ		ผู้ผลิต	ผู้ให้บริการ/อื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน	ซื้อมา-ขายไป
	$\bar{X}$	4.12	3.70	3.89
ผู้ผลิต	4.12	-	.420** (.001)	.230 (.070)
ผู้ให้บริการ/อื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน	3.70		-	-.190 (.067)
ซื้อมา-ขายไป	3.89			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ จำแนกตามประเภทของการประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ผลิตกับผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ให้บริการ/อื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ผลิต มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ให้บริการ/อื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ผลิต มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ มากกว่าผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการเป็นผู้ให้บริการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .420

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อ 1.7 ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ One-way ANOVA ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม และการทดสอบสมมติฐานจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยการทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปรากฏดังตาราง

ตาราง 23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มกำกับดูแล	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ						
1. การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.886	1.943	1.743	.176
	ภายในกลุ่ม	379	425.418	1.115		
	รวม	381	426.304			
2. ความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.947	1.974	2.206	.112
	ภายในกลุ่ม	379	339.029	.895		
	รวม	381	342.976			
3. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.460	1.230	1.853	.158
	ภายในกลุ่ม	379	251.616	.664		
	รวม	381	254.076			

ตาราง 23 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่ กำกับดูแล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
4. การเรียกตรวจสอบเอกสาร หลักฐานทางภาษีอากร	ระหว่างกลุ่ม	2	4.094	2.047	2.437	.089
	ภายในกลุ่ม	379	318.294	.840		
	รวม	381	322.387			
5. มนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจ สภาพกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.601	2.301	2.160	.117
	ภายในกลุ่ม	379	403.723	1.065		
	รวม	381	408.325			
ด้านการแนะนำชี้แจงด้าน ภาษีอากร						
1. ความรู้ด้านกฎหมายของ เจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล	ระหว่างกลุ่ม	2	4.533	2.267	3.148*	.044
	ภายในกลุ่ม	379	272.841	.720		
	รวม	381	277.374			
2. การตอบข้อซักถามของ ผู้ประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.674	1.337	1.687	.187
	ภายในกลุ่ม	379	300.436	.793		
	รวม	381	303.110			
3. การจัดทำบัญชีและ รายงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.383	1.691	1.922	.148
	ภายในกลุ่ม	379	333.573	.880		
	รวม	381	336.955			
4. ลักษณะของการแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุง การชำระภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	2.233	1.116	1.489	.227
	ภายในกลุ่ม	379	284.155	.750		
	รวม	381	286.387			
5. การตอบข้อปัญหาของ เจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	5.684	2.842	3.445*	.033
	ภายในกลุ่ม	379	312.620	.825		
	รวม	381	318.304			

ตาราง 23 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่ม กำกับดูแล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
ด้านการตรวจคืนภาษีและ การพิจารณาความ เหมาะสมในการคืนภาษี						
1. ระยะเวลาได้รับคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	6.975	3.487	3.355	.051
	ภายในกลุ่ม	379	393.905	1.039		
	รวม	381	400.880			
2. การพิจารณาคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	5.819	2.909	3.325*	.037
	ภายในกลุ่ม	379	331.618	.875		
	รวม	381	337.437			
3. การตรวจคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.725	.862	.968	.381
	ภายในกลุ่ม	379	337.804	.891		
	รวม	381	339.529			
4. ได้รับคืนภาษีโดยการยื่น ผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อ เปรียบเทียบกับยื่นผ่าน เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	7.186	3.593	4.444*	.012
	ภายในกลุ่ม	379	306.460	.809		
	รวม	381	313.647			
5. เอกสารที่ใช้ประกอบการ พิจารณาคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	.496	.248	.251	.778
	ภายในกลุ่ม	379	374.104	.987		
	รวม	381	374.599			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร และข้อมูลนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .176, .112, .158, .089 และ .117 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อการตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ การจัดทำบัญชีและรายงาน และลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี มีค่า F-Prob. เท่ากับ .187, .148 และ .227 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อการตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ การจัดทำบัญชีและรายงาน และลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล และข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .044 และ .033 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล และข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี การตรวจคืนภาษี และข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี มีค่า F-Prob. เท่ากับ .051, .381 และ .778 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี การตรวจคืนภาษี และข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลในข้อการพิจารณาคืนภาษี และข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเตอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .037 และ .012 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อการพิจารณาคืนภาษี และข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเตอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากรในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล และข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ และด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษีในข้อการพิจารณาคืนภาษี และข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเตอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least Difference (LSD) ปรากฏผลดังตาราง 24, 25, 26 และ ตาราง 27 ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล จำแนกตามทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ทุนจดทะเบียน/ ทุนเริ่มประกอบการ		ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1 – 10 ล้านบาท	11 ล้านบาทขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.81	3.67	3.98
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	3.81	-	.140 (.197)	-.170 (.223)
1 – 10 ล้านบาท	3.67		-	-.310* (.017)
11 ล้านบาทขึ้นไป	3.98			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล จำแนกตามทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิเคราะห์ แสดงว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 1-10 ล้านบาท กับผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11 ล้านบาทขึ้นไป พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 1-10 ล้านบาท มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11 ล้านบาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 1-10 ล้านบาท มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล น้อยกว่าผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11 ล้านบาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .310

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ทุนจดทะเบียน/ ทุนเริ่มประกอบการ		ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1 – 10 ล้านบาท	11 ล้านบาทขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.79	3.59	3.91
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	3.79	-	.200 (.077)	-.120 (.430)
1 – 10 ล้านบาท	3.59		-	-.320* (.022)
11 ล้านบาทขึ้นไป	3.91			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิเคราะห์ แสดงว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 1-10 ล้านบาท กับผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11 ล้านบาทขึ้นไป พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 1-10 ล้านบาท มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11 ล้านบาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 1-10 ล้านบาท มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ น้อยกว่าผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11 ล้านบาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .320

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อการพิจารณาคืนภาษี จำแนกตามทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ทุนจดทะเบียน/ ทุนเริ่มประกอบการ		ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1 – 10 ล้านบาท	11 ล้านบาทขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.35	3.27	3.63
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	3.35	-	.080 (.469)	-.280 (.075)
1 – 10 ล้านบาท	3.27		-	-.360* (.010)
11 ล้านบาทขึ้นไป	3.63			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อการพิจารณาคืนภาษี จำแนกตามทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิเคราะห์ แสดงว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 1-10 ล้านบาท กับผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11 ล้านบาทขึ้นไป พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 1-10 ล้านบาท มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อการพิจารณาคืนภาษีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11 ล้านบาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 1-10 ล้านบาท มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อการพิจารณาคืนภาษี น้อยกว่าผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11 ล้านบาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .360

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์จำแนกตามทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ทุนจดทะเบียน/ ทุนเริ่มประกอบการ		ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1 – 10 ล้านบาท	11 ล้านบาทขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.35	3.27	3.63
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	3.35	-	.080 (.202)	-.280 (.091)
1 – 10 ล้านบาท	3.27		-	-.360** (.004)
11 ล้านบาทขึ้นไป	3.63			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์จำแนกตามทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 1-10 ล้านบาท กับผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11 ล้านบาทขึ้นไป พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 1-10 ล้านบาท มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11 ล้านบาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 1-10 ล้านบาท มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ น้อยกว่าผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11 ล้านบาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .360

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อ 1.8 ผู้ประกอบการที่มี ระยะเวลาประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาประกอบการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาประกอบการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ One-way ANOVA ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม และการทดสอบสมมติฐานจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยการทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปรากฏดังตาราง

ตาราง 28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามระยะเวลาประกอบการ

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
ด้านการตรวจสอบภาพกิจการ						
1. การตรวจสอบภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.406	.703	.627	.535
	ภายในกลุ่ม	379	424.898	1.121		
	รวม	381	426.304			
2. ความถี่ของการตรวจสอบภาพกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.331	.166	.183	.833
	ภายในกลุ่ม	379	342.645	.904		
	รวม	381	342.976			
3. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.337	.669	1.003	.374
	ภายในกลุ่ม	379	252.738	.667		
	รวม	381	254.076			

ตาราง 28 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่ กำกับดูแล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
4. การเรียกตรวจสอบเอกสาร หลักฐานทางภาษีอากร	ระหว่างกลุ่ม	2	.018	.009	.011	.989
	ภายในกลุ่ม	379	322.369	.851		
	รวม	381	322.387			
5. มนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจ สภาพกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.183	2.591	2.436	.086
	ภายในกลุ่ม	379	403.142	1.064		
	รวม	381	408.325			
ด้านการแนะนำชี้แจงด้าน ภาษีอากร						
1. ความรู้ด้านกฎหมายของ เจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล	ระหว่างกลุ่ม	2	2.077	1.039	1.430	.241
	ภายในกลุ่ม	379	275.297	.726		
	รวม	381	277.374			
2. การตอบข้อซักถามของ ผู้ประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.396	.198	.248	.780
	ภายในกลุ่ม	379	302.714	.799		
	รวม	381	303.110			
3. การจัดทำบัญชีและ รายงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.751	.375	.423	.655
	ภายในกลุ่ม	379	336.205	.887		
	รวม	381	336.955			
4. ลักษณะของการแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุง การชำระภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	.158	.076	.104	.901
	ภายในกลุ่ม	379	286.230	.755		
	รวม	381	286.387			
5. การตอบข้อปัญหาของ เจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	1.510	.755	.903	.406
	ภายในกลุ่ม	379	316.794	.836		
	รวม	381	318.304			

ตาราง 28 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่ กำกับดูแล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
ด้านการตรวจคืนภาษีและ การพิจารณาความ เหมาะสมในการคืนภาษี						
1. ระยะเวลาได้รับคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	4.836	2.418	2.314	.100
	ภายในกลุ่ม	379	396.044	1.045		
	รวม	381	400.880			
2. การพิจารณาคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	3.020	1.510	1.711	.182
	ภายในกลุ่ม	379	334.418	.882		
	รวม	381	337.437			
3. การตรวจคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	3.497	1.748	1.972	.141
	ภายในกลุ่ม	379	336.032	.887		
	รวม	381	339.529			
4. ได้รับคืนภาษีโดยการยื่น ผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อ เปรียบเทียบกับยื่นผ่าน เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.982	.991	1.205	.301
	ภายในกลุ่ม	379	311.665	.822		
	รวม	381	313.647			
5. เอกสารที่ใช้ประกอบการ พิจารณาคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.714	.857	.871	.419
	ภายในกลุ่ม	379	372.885	.984		
	รวม	381	374.599			

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามระยะเวลาประกอบการ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร และข้อมูลคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .535, .833, .374, .989 และ .086 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล การตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ การจัดทำบัญชีและรายงาน ลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี และข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .241, .780, .655, .901 และ .406 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี การพิจารณาคืนภาษี การตรวจคืนภาษี ได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ และข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี มีค่า F-Prob. เท่ากับ .100, .182, .141, .301 และ .419 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาประกอบการประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อ 1.9 ผู้ประกอบการที่มี รายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อปีที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อปีที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ One-way ANOVA ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม และการทดสอบสมมติฐานจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยการทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปรากฏดังตาราง

ตาราง 29 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ						
1. การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	4	5.246	1.312	1.174	.322
	ภายในกลุ่ม	377	421.057	1.117		
	รวม	381	426.304			
2. ความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	4	8.508	2.127	2.397	.050
	ภายในกลุ่ม	377	334.469	.887		
	รวม	381	342.976			
3. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม	ระหว่างกลุ่ม	4	6.212	1.553	2.362	.050
	ภายในกลุ่ม	377	247.864	.657		
	รวม	381	254.076			

ตาราง 29 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่ กำกับดูแล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
4. การเรียกตรวจสอบเอกสาร หลักฐานทางภาษีอากร	ระหว่างกลุ่ม	4	6.518	1.629	1.945	.102
	ภายในกลุ่ม	377	315.870	.838		
	รวม	381	322.387			
5. มนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจ สภาพกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.838	1.210	1.130	.342
	ภายในกลุ่ม	377	403.486	1.070		
	รวม	381	408.325			
ด้านการแนะนำชี้แจงด้าน ภาษีอากร						
1. ความรู้ด้านกฎหมายของ เจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล	ระหว่างกลุ่ม	4	5.894	1.473	2.046	.096
	ภายในกลุ่ม	377	271.480	.720		
	รวม	381	277.374			
2. การตอบข้อซักถามของ ผู้ประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.507	.627	.786	.535
	ภายในกลุ่ม	377	300.603	.797		
	รวม	381	303.110			
3. การจัดทำบัญชีและ รายงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.178	.295	.331	.857
	ภายในกลุ่ม	377	335.777	.891		
	รวม	381	336.955			
4. ลักษณะของการแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุง การชำระภาษี	ระหว่างกลุ่ม	4	1.287	.322	.426	.790
	ภายในกลุ่ม	377	285.100	.756		
	รวม	381	286.387			
5. การตอบข้อปัญหาของ เจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4	2.171	.543	.647	.629
	ภายในกลุ่ม	377	316.132	.839		
	รวม	381	318.304			

ตาราง 29 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่ กำกับดูแล	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
ด้านการตรวจคืนภาษีและ การพิจารณาความ เหมาะสมในการคืนภาษี						
1. ระยะเวลาได้รับคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	4	11.303	2.826	2.735*	.045
	ภายในกลุ่ม	377	389.577	1.033		
	รวม	381	400.880			
2. การพิจารณาคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	4	6.711	1.678	1.913	.116
	ภายในกลุ่ม	377	330.726	.877		
	รวม	381	337.437			
3. การตรวจคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	4	2.763	.691	.773	.542
	ภายในกลุ่ม	377	336.765	.893		
	รวม	381	339.529			
4. ได้รับคืนภาษีโดยการยื่น ผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อ เปรียบเทียบกับยื่นผ่าน เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	4	9.955	2.489	3.089*	.016
	ภายในกลุ่ม	377	303.692	.806		
	รวม	381	313.647			
5. เอกสารที่ใช้ประกอบการ พิจารณาคืนภาษี	ระหว่างกลุ่ม	4	5.365	1.341	1.370	.266
	ภายในกลุ่ม	377	369.234	.979		
	รวม	381	374.599			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 ผลการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร และข้อมูลมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .322, .050, .050, .102 และ .342 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล การตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ การจัดทำบัญชีและรายงาน ลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี และข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .096, .535, .857, .790 และ .629 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อการพิจารณาคืนภาษี การตรวจคืนภาษี และข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี มีค่า F-Prob. เท่ากับ .116, .542 และ .266 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อการพิจารณาคืนภาษี การตรวจคืนภาษี และข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษีและข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ มีค่า F-Prob. เท่ากับ .045 และ .016 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษีและข้อได้รับคืนภาษี

โดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษีในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษีและข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least Difference (LSD) ปรากฏผลดังตาราง 30

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

รายได้เฉลี่ยต่อปี		ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1 – 10 ล้านบาท	11 – 20 ล้านบาท	21 – 30 ล้านบาท	31 ล้านบาทขึ้นไป
$\bar{X}$		3.31	3.03	3.30	3.52	3.41
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	3.31	-	.280* (.034)	.010 (.958)	-.210 (.397)	-.100 (.597)
1 – 10 ล้านบาท	3.03		-	-.270 (.158)	-.490* (.036)	-.380* (.017)
11 – 20 ล้านบาท	3.30			-	-.220 (.437)	-.110 (.642)
21 – 30 ล้านบาท	3.52				-	.110 (.656)
31 ล้านบาทขึ้นไป	3.41					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสม

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

รายได้เฉลี่ยต่อปี		ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1 – 10 ล้านบาท	11 – 20 ล้านบาท	21 – 30 ล้านบาท	31 ล้าน บาทขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.87	3.74	3.91	3.90	4.22
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	3.87	-	.130 (.257)	-.040 (.841)	-.030 (.881)	-.350* (.025)
1 – 10 ล้านบาท	3.74		-	-.170 (.317)	-.160 (.424)	-.480** (.001)
11 – 20 ล้านบาท	3.91			-	.001 (.986)	-.310 (.115)
21 – 30 ล้านบาท	3.90				-	-.320 (.170)
31 ล้านบาทขึ้นไป	4.22					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิเคราะห์ แสดงว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท กับผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 31 ล้านบาทขึ้นไป พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์

แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 31 ล้านบาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ น้อยกว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 31 ล้านบาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .350

ผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 1 – 10 ล้านบาท กับผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 31 ล้านบาทขึ้นไป พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 1 – 10 ล้านบาท มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 31 ล้านบาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 1 – 10 ล้านบาท มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ น้อยกว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 31 ล้านบาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .480

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อ 2 ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Prob. (p) 2-tailed มีค่าน้อยกว่า .05 ปรากฏผลดังตาราง

ตาราง 32 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล	ระดับต่ำ		ระดับสูง		t	P
	(0-5 คะแนน)		(6-10 คะแนน)			
	(n=61)		(n=321)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ						
1. การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานที่ประกอบการ	2.79	1.082	3.42	1.025	-4.366**	.000
2. ความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ	2.87	1.147	3.02	.906	-.945	.348
3. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับ การตรวจสอบแบบเดิม	3.07	.750	3.77	.781	-6.676**	.000
4. การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร	2.98	1.041	3.41	.880	-3.399**	.001
5. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ	3.03	1.095	3.84	.973	-5.827**	.000

ตาราง 32 (ต่อ)

ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล	ระดับต่ำ		ระดับสูง		t	P
	(0-5 คะแนน)		(6-10 คะแนน)			
	(n=61)		(n=321)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร						
1. ความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล	3.13	.846	3.87	.830	-6.521**	.000
2. การตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ	3.10	.889	3.77	.852	-5.625**	.000
3. การจัดทำบัญชีและรายงาน	3.11	.877	3.73	.921	-4.810**	.000
4. ลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี	3.10	.810	3.76	.838	-5.685**	.000
5. การตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่	3.07	.946	3.80	.860	-6.046**	.000
ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี						
1. ระยะเวลาได้รับคืนภาษี	2.92	1.085	3.25	1.007	-2.347*	.019
2. การพิจารณาคืนภาษี	3.08	1.005	3.39	.922	-2.329*	.020
3. การตรวจคืนภาษี	2.95	.929	3.27	.939	-2.596*	.010
4. ได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเทียบกับยื่นผ่าน	3.64	.932	3.90	.898	-.2.093*	.037
5. เอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี	3.02	.922	3.12	1.005	-.781	.435

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ด้านการตรวจสภาพกิจการ ในข้อความถี่ของการตรวจสภาพกิจการ มีค่าความน่าจะเป็น Prob. (p) 2-tailed เท่ากับ .348 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ

สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร และข้อมูลมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ มีค่าความน่าจะเป็น Prob. (p) 2-tailed เท่ากับ .000, .000, .001 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร และข้อมูลมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล การตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ การจัดทำบัญชีและรายงาน ลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี และข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีค่าความน่าจะเป็น Prob. (p) 2-tailed เท่ากับ .000, .000, .000, .000 และ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ทุกข้อ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี มีค่าความน่าจะเป็น Prob. (p) 2-tailed เท่ากับ .435 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี การพิจารณาคืนภาษี การตรวจคืนภาษี และได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ มีค่าความน่าจะเป็น Prob. (p) 2-tailed เท่ากับ .019, .020, .010 และ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีความรู้

ความเข้าใจแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16 ในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี การพิจารณาคืนภาษี การตรวจคืนภาษี และได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อ 3 ทศนคติของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทศนคติไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

H_1 : ทศนคติมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ที่เป็นอิสระต่อกัน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ มีค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า .05

ตาราง 33 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทศนคติกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ทศนคติ	ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล		
	Pearson Correlation (r)	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ			
1. การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานที่ประกอบการ	.290**	.000	ระดับต่ำ
2. ความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ	.155**	.002	ระดับต่ำ
3. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม	.431**	.000	ระดับปานกลาง
4. การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร	.347**	.000	ระดับปานกลาง
5. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ	.569**	.000	ระดับปานกลาง

ตาราง 33 (ต่อ)

ทัศนคติ	ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล		
	Pearson Correlation (r)	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษี			
อากร			
1. ความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากร ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล	.538**	.000	ระดับปานกลาง
2. การตอบข้อซักถามของ ผู้ประกอบการ	.518**	.000	ระดับปานกลาง
3. การจัดทำบัญชีและรายงาน	.460**	.000	ระดับปานกลาง
4. ลักษณะของการแนะนำชี้แจง เกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี	.529**	.000	ระดับปานกลาง
5. การตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่	.566**	.000	ระดับปานกลาง
ด้านการตรวจคืนภาษีและการ พิจารณาความเหมาะสมในการคืน ภาษี			
1. ระยะเวลาได้รับคืนภาษี	.433**	.000	ระดับปานกลาง
2. การพิจารณาคืนภาษี	.539**	.000	ระดับปานกลาง
3. การตรวจคืนภาษี	.493**	.000	ระดับปานกลาง
4. ได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่าน อินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่น ผ่านเคาน์เตอร์	.255**	.000	ระดับต่ำ
5. เอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณา คืนภาษี	.304**	.000	ระดับปานกลาง
รวม	.694**	.000	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร 16 โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม ของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .694 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีทศนคติโดยรวมดี จะมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 มากขึ้น ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านและรายข้อ

ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ กับความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของผู้ประกอบการ ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .290 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีทศนคติ ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการที่ดี จะมีความพึงพอใจโดยรวมมากขึ้น ในระดับต่ำ

ข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ กับความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของผู้ประกอบการ ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .155 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีทศนคติ ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการมาก จะมีความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้น ในระดับต่ำ

ข้อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม กับความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของผู้ประกอบการ ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .431 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการ

มีทัศนคติ ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ข้อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิมมากขึ้น จะมีเกิดความพึงพอใจโดยรวม มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ข้อการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร กับความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของผู้ประกอบการ ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .347 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีทัศนคติ ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ข้อถ้ามีการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากรมาก จะมีความพึงพอใจโดยรวม มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ข้อมูลมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ กับความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของผู้ประกอบการ ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ในข้อมูลมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .569 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อผู้ประกอบการมีทัศนคติ ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ข้อมูลมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการที่ดี จะมีความพึงพอใจโดยรวม มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล กับความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของผู้ประกอบการ ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .538 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีทัศนคติ ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อมีความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลมาก จะมีความพึงพอใจโดยรวม มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ข้อการตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ กับความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของผู้ประกอบการ ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อการตอบ

ข้อซักถามของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .518 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือถ้าผู้ประกอบการมีทัศนคติ ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อการตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการชัดเจน จะมีความพึงพอใจโดยรวม มากขึ้นในระดับปานกลาง

ข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน กับความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของผู้ประกอบการ ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .460 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีทัศนคติ ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อการจัดทำบัญชีและรายงานดี จะมีความพึงพอใจโดยรวม มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ข้อลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี กับความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของผู้ประกอบการ ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .529 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีทัศนคติ ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษีเข้าใจ จะมีความพึงพอใจโดยรวม มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ กับความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของผู้ประกอบการ ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .566 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีทัศนคติ ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ได้ดี จะมีความพึงพอใจโดยรวม มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ช่วงระยะเวลาได้รับคืนภาษี กับความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของผู้ประกอบการ

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .433 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีทัศนคติ ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษีรวดเร็ว จะมีความพึงพอใจโดยรวม มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ข้อการพิจารณาคืนภาษี กับความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของผู้ประกอบการ ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อการพิจารณาคืนภาษี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .539 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกล่าวคือ เมื่อผู้ประกอบการมีทัศนคติ ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อการพิจารณาคืนภาษีมีความเป็นธรรม จะมีความพึงพอใจโดยรวม มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ข้อการตรวจคืนภาษี กับความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของผู้ประกอบการ ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อการตรวจคืนภาษี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .493 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อผู้ประกอบการมีทัศนคติ ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อการตรวจคืนภาษีไม่ยุ่งยากซับซ้อน จะมีความพึงพอใจโดยรวม มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ กับความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของผู้ประกอบการ ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .255 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีทัศนคติ ด้านการตรวจคืน

ภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต เมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์เร็วกว่า จะมีความพึงพอใจโดยรวม มากขึ้น ในระดับต่ำ

ข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี กับความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคติของผู้ประกอบการ ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .304 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการ มีทักษะคติ ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษีมีจำนวนน้อยกว่า ทำให้เกิดความพึงพอใจโดยรวม มากขึ้น ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อ 4 ความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

H_1 : ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวม กับการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ที่เป็นอิสระต่อกัน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ มีค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า .05

ตาราง 34 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับการยอมรับของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

การยอมรับในการปฏิบัติ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับ ดูแล	ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล		
	Pearson Correlation (r)	p	ระดับความสัมพันธ์
1. หน่วยงานของท่านมีการ ยอมรับการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล	.550**	.000	ระดับปานกลาง
2. ท่านมีความเต็มใจที่จะให้ เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล ตรวจสอบภาพกิจการของท่าน ณ สถานประกอบการ	.412**	.000	ระดับปานกลาง
3. การทำงานของเจ้าหน้าที่ทีม กำกับดูแลทำให้ ท่านยอมรับที่จะปฏิบัติตาม กฎหมายและ ข้อกำหนด ของกรมสรรพากร	.414**	.000	ระดับปานกลาง

ตาราง 34 (ต่อ)

การยอมรับในการปฏิบัติ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักกับ ดูแล	ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักกับดูแล		
	Pearson Correlation (r)	p	ระดับความสัมพันธ์
4. การกักกับดูแลของเจ้าหน้าที่ ที่มำกักกับดูแลทำให้ท่านมี การจัดทำบัญชีทางภาษี อากรได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น	.442**	.000	ระดับปานกลาง
5. ท่านรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับ การให้เจ้าหน้าที่ที่มำกักกับ ดูแลเอกสารทางภาษีอากร ของท่านเพื่อใช้ประกอบการ พิจารณาคืนภาษี	.429**	.000	ระดับปานกลาง
รวม	.545**	.000	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 34 ผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับการยอมรับของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับการยอมรับโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มำกักกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักกับดูแลมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักกับดูแลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .545 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 มาก จะมีการยอมรับโดยรวมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 มากขึ้น ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกำกับดูแลกับการยอมรับของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกำกับดูแลในข้อหน่วยงานของท่านมีการยอมรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มำกำกับดูแล มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในข้อหน่วยงานของท่านมีการยอมรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มำกำกับดูแล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .550 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจโดยรวม มาก จะมีการยอมรับในข้อหน่วยงานของท่านมีการยอมรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มำกำกับดูแล มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลกับการยอมรับของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลในข้อท่านมีความเต็มใจที่จะให้เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลตรวจสภาพกิจการของท่าน ณ สถานประกอบการ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในข้อท่านมีความเต็มใจที่จะให้เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลตรวจสภาพกิจการของท่าน ณ สถานประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .412 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจโดยรวม มาก จะมีการยอมรับในข้อท่านมีความเต็มใจที่จะให้เจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแลตรวจสภาพกิจการของท่าน ณ สถานประกอบการ มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลกับการยอมรับของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลในข้อการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลทำให้ท่านยอมรับที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดของกรมสรรพากร มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในข้อการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลทำให้ท่านยอมรับที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดของกรมสรรพากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .414 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจโดยรวม มาก จะมีการยอมรับในข้อการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลทำให้ท่านยอมรับที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดของกรมสรรพากร มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลกับการยอมรับของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลในข้อการกำกักับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลทำให้ท่านมีการจัดทำบัญชีทางภาษีอากรได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในข้อการกำกักับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลทำให้ท่านมีการจัดทำบัญชีทางภาษีอากรได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .442 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจโดยรวมมาก จะมี การยอมรับในข้อการกำกักับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลทำให้ท่านมีการจัดทำบัญชีทางภาษีอากรได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลกับการยอมรับของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลในข้อท่านรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับการให้เจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลเอกสารทางภาษีอากรของท่านเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในข้อท่านรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับการให้เจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลเอกสารทางภาษีอากรของท่านเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .429 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจโดยรวม มาก จะมีการยอมรับในข้อท่านรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับการให้เจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลเอกสารทางภาษีอากรของท่านเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละดังนี้

ตาราง 35 แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ต้องการให้ทีมกำกับดูแลจัดทำหนังสือรวมการจัดทำบัญชี บันทึกบัญชี และกฎหมายที่เกี่ยวข้องไว้จำหน่าย หรือแจกให้กับผู้ประกอบการ	6	11.54
2. ต้องการให้การออกตรวจสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลมีความเป็นกันเองและมีการแนะนำทางภาษีอากรกับผู้ประกอบการโดยใช้ถ้อยคำที่ง่ายกับการเข้าใจ	17	32.69
3. ต้องการให้มีการอบรมให้กับผู้ประกอบการทุกครั้งที่มีกฎหมายใหม่	24	46.15
4. ต้องการให้ทีมกำกับดูแลนำผู้ประกอบการที่อยู่นอกระบบมาอยู่ในระบบ เพื่อความเป็นธรรม	5	9.62
รวม	52	100.0

จากตาราง 32 ผลข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีการอบรมให้กับผู้ประกอบการทุกครั้งที่มีกฎหมายใหม่ มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมาคือ ต้องการให้การออกตรวจสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลมีความเป็นกันเองและมีการแนะนำทางภาษีอากรกับผู้ประกอบการโดยใช้ถ้อยคำที่ง่ายกับการเข้าใจ มีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.69 และต้องการให้ทีมกำกับดูแลจัดทำหนังสือรวมการจัดทำบัญชี บันทึกบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องไว้จำหน่าย หรือแจกให้กับผู้ประกอบการ มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.54 และต้องการให้ทีมกำกับดูแลนำผู้ประกอบการที่อยู่นอกระบบมาอยู่ในระบบ เพื่อความเป็นธรรม มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.62 ตามลำดับ

ตาราง 36 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ ประเภทกิจการ ประเภทของการประกอบการ พุนจุดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ ระยะเวลาประกอบการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน		
1.1 เพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Independent t-test
1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	One-way ANOVA
1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	One-way ANOVA
1.4 ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	One-way ANOVA
1.5 ประเภทกิจการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	One-way ANOVA
1.6 ประเภทของการประกอบการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	One-way ANOVA

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.7 ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบกิจการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	One-way ANOVA
1.8 ระยะเวลาประกอบกิจการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	One-way ANOVA
1.9 รายได้เฉลี่ยต่อปีที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	One-way ANOVA
สมมติฐานข้อ 2 ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Independent t-test
สมมติฐานข้อ 3 ทัศนคติของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานข้อ 4 ความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษา ทักษะของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาและปรับปรุงแผนนโยบายของกรมสรรพากร และการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล ทำให้เกิดความพอใจสูงสุดและเกิดภาพพจน์ที่ดีต่อกรมสรรพากร

ความมุ่งหมายในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ ประเภทกิจการ ประเภทของการประกอบการ ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ ระยะเวลาประกอบการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16
 2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16
 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16
 4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16
- เพื่อศึกษาและรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อเป็นข้อมูลเสนอแนะกรมสรรพากรใช้ประกอบในการวางแผนนโยบาย และแผนการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรต่อไป
2. เป็นข้อมูลทำให้กรมสรรพากรได้มีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในทีมกำกับดูแลต่อไป
3. เพื่อเป็นข้อมูลใช้ประกอบในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลต่อผู้ประกอบการต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน เพื่อทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ ประเภทกิจการ ประเภทของการประกอบการ ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ ระยะเวลาประกอบการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน
3. ทัศนคติของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16
4. ความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ประกอบการผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 8,272 ราย (ข้อมูล ณ 30 มิถุนายน 2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามาเน (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2538 : 61) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 382 ราย สุ่มแบบสุ่มแบบสอบถามไม่สมบูรณอีก 10% หรือจำนวน 38 ราย รวมทั้งสิ้น 420 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกได้เป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบธุรกิจ ประเภทกิจการ ประเภทของการประกอบการ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการประกอบการ และรายได้ต่อปีโดยเฉลี่ย มี 9 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended question) เป็นคำถามแบบ 2 ตัวเลือก (Dichotomous question) และคำถาม หลายตัวเลือก (Multiple choices question)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด (Close-ended question) มีสองทางเลือก คือ “ใช่” และ “ไม่ใช่” โดยกำหนดคะแนนดังนี้

ตอบถูกต้อง	ได้	1	คะแนน
ตอบผิด	ได้	0	คะแนน

โดยมีคะแนนรวม 10 คะแนน เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างพิจารณาระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ซึ่งวัดทัศนคติ ใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ
2. ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร
3. ด้านการตรวจคืนภาษี และพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี

จำนวน 15 ข้อ โดยใช้คำถามแบบ Semantic Differential Scale

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ

2. ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาชีอากร
3. ด้านการตรวจคืนภาชี และพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาชี

จำนวน 1 ข้อ โดยใช้คำถามแบบ Semantic Differential Scale

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale)

ตอนท้ายของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

แบบสอบถามฉบับนี้ได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น .8873

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอลหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย และนำหนังสือที่ได้รับจากบัณฑิตวิทยาลัยไปทำการติดต่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ ในการตอบแบบสอบถาม พบว่า แบบสอบถามทั้ง 382 ฉบับ มีความสมบูรณ์สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Science for Windows)
2. วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
3. วิเคราะห์ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

5. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

6. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 โดยหาค่า ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

7. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจเรื่อง ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบสภาพกิจการ การแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร และ การตรวจคืนภาษีและพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี จากเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบกร ประกอบกิจการ ทุนจดทะเบียน/ ทุนเริ่มประกอบการ ระยะเวลาประกอบกิจการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน โดยแยกเป็น

- เพศ ใช้สถิติ t-test ที่เป็นอิสระต่อกันทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1
- ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบธุรกิจ ประเภทกิจการ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการประกอบการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี ใช้สถิติ One-way ANOVA

8. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจเรื่องความรู้ความเข้าใจที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแลโดยใช้สถิติ t-test ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test)

9. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจทัศนคติมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test)

10. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มำกักับดูแล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation Product Moment Coefficient เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ทดสอบสมมติฐานข้อที่

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 30-39 ปี รองลงมาคือ อายุ 40 - 49 ปี, อายุ 20 - 29 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการเป็นพนักงาน/ลูกจ้าง รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ และกรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ ตามลำดับ

ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทกิจการประเภทประเภทบริษัทจำกัด/บริษัทมหาชนจำกัด รองลงมา คือ ประเภทกิจการบุคคลธรรมดา/ห้างหุ้นส่วนสามัญ/คณะบุคคล และประเภทกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัด/ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ตามลำดับ

ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทของการประกอบกิจการ ซื้อมา-ขายไป รองลงมาคือ ประเภทของการประกอบการเป็นผู้ให้บริการ/อื่น ๆ เช่น ตัวแทนประกัน ประเภทของการประกอบการเป็นผู้ผลิต ตามลำดับ

ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 1-10 ล้านบาท รองลงมา คือ มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการต่ำกว่า 1 ล้านบาท และมีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ 11 ล้านบาทขึ้นไป ตามลำดับ

ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาประกอบการต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี รองลงมาคือมีระยะเวลาประกอบการมากกว่า 10 ปี และมีระยะเวลาประกอบการ 6-10 ปี ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง มีจำนวน 321 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.0 ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำ มีจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัด
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 รายชื่อดังนี้

ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ

1. ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 16 ข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ อยู่ในระดับไม่แน่ใจว่าจำเป็น
หรือไม่จำเป็น
2. ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 16 ข้อความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ อยู่ในระดับไม่แน่ใจว่าน้อยหรือมาก
3. ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 16 ข้อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม อยู่ในระดับ
ค่อนข้างดีขึ้น
4. ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 16 ข้อการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร อยู่ในระดับไม่แน่ใจว่าเห็น
ด้วยหรือไม่เห็นด้วย
5. ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 16 ข้อมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการอยู่ในระดับค่อนข้างมี
มนุษยสัมพันธ์

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร

1. ผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 16 ข้อความรู้ด้านกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล อยู่ในระดับค่อนข้างมีความรู้
2. ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 16 ข้อการตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับค่อนข้างชัดเจน
3. ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 16 ข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน อยู่ในระดับค่อนข้างมีการแนะนำ
4. ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 16 ข้อลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี อยู่ในระดับ
ค่อนข้างเข้าใจ

5. ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16 ข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับค่อนข้างตอบปัญหาได้

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี

1. ผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16 ข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี อยู่ในระดับไม่แน่ใจว่ารวดเร็วหรือล่าช้า

2. ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16 ข้อการพิจารณาคืนภาษี อยู่ในระดับไม่แน่ใจว่าเป็นธรรมหรือไม่เป็นธรรม

3. ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16 ข้อการตรวจคืนภาษี อยู่ในระดับไม่แน่ใจว่าไม่ยุ่งยากซับซ้อนหรือยุ่งยากซับซ้อน

4. ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16 ข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ อยู่ใน ระดับค่อนข้างเร็วกว่า

5. ผู้ประกอบการที่มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16 ข้อเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี อยู่ในระดับไม่แน่ใจว่าจำนวนน้อย หรือจำนวนมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.48

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1. ในหน่วยงานของผู้ประกอบการมีการยอมรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล มีระดับการยอมรับอยู่ในระดับมาก

2. ผู้ประกอบการมีความเต็มใจที่จะให้เจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลตรวจสอบสภาพกิจการของผู้ประกอบการ ณ สถานประกอบการ ผู้ประกอบการมีระดับการยอมรับอยู่ในระดับมาก

3. การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลทำให้ ท่านยอมรับที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย และ ข้อกำหนดของกรมสรรพากร มีระดับการยอมรับอยู่ในระดับยอมรับมาก

4. ข้อมูลการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลทำให้ท่านมีการจัดทำบัญชีทางภาษีอากรได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น มีระดับการยอมรับอยู่ในระดับยอมรับมาก

5. ข้อมูลท่านรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับการให้เจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลเอกสารทางภาษีอากรของท่านเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี มีระดับการยอมรับอยู่ในระดับยอมรับมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ประกอบการต้องการให้มีการอบรมให้กับผู้ประกอบการทุกครั้งที่มีการกฎหมายใหม่ มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมาคือ ต้องการให้การออกตรวจสภาพกิจการของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลมีความเป็นกันเองและมีการแนะนำทางภาษีอากรกับผู้ประกอบการโดยใช้ถ้อยคำที่ง่ายกับการเข้าใจ มีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.69 และต้องการให้ที่กำกับดูแลจัดทำหนังสือรวมการจัดทำบัญชี บันทึกบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องไว้จำหน่าย หรือแจกให้กับผู้ประกอบการ มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.54 และต้องการให้ที่กำกับดูแลนำผู้ประกอบการที่อยู่นอกระบบมาอยู่ในระบบ เพื่อความเป็นธรรม มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.62 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ ประเภทกิจการ ประเภทของการประกอบการทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ ระยะเวลาประกอบการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน

สามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานข้อ 1.1 ผู้ประกอบการที่มีเพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน พบว่า เพศที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานที่ประกอบการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล ข้อการตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ และข้อลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการ

ปรับปรุงการชำระภาษีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ชั่วระยะเวลาได้รับคืนภาษีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 1.2 ผู้ประกอบการที่มีอายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน พบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสภาพกิจการ ในข้อการตรวจสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และในข้อการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 1.3 ผู้ประกอบการที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน พบว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ด้านการตรวจสภาพกิจการ ด้านการตรวจสภาพกิจการ ในข้อความถี่ของการตรวจสภาพกิจการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 1.4 ผู้ประกอบการที่มี ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน พบว่า ทุกรายข้อ ผู้ประกอบการที่มีตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 1.5 ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน พบว่า ทุกรายข้อ ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัด

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 1.6 ผู้ประกอบการที่มี ประเภทของการประกอบการ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน พบว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทของการประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล และในข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อได้รับคืนภาษี โดยการยื่นผ่านอินเตอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 1.7 ผู้ประกอบการที่มี ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน พบว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ในข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล และในข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ในข้อการพิจารณาคืนภาษี และในข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเตอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 1.8 ผู้ประกอบการที่มี ระยะเวลาประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน พบว่า ทุกรายข้อ ผู้ประกอบการที่มีตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 1.9 ผู้ประกอบการที่มี รายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน พบว่า ผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล

ด้านการตรวจสอบภาพกิจการ ในข้อความถี่ของการตรวจสอบภาพกิจการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านการตรวจสอบภาพกิจการ ในข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี และข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 แตกต่างกัน พบว่า ผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

ด้านการตรวจสอบภาพกิจการ ข้อการตรวจสอบภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ข้อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม ข้อการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากรมีข้อมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบภาพกิจการแตกต่างกัน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล ข้อการตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ ข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน ข้อลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี ข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ข้อการตรวจคืนภาษี ข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ข้อการพิจารณาคืนภาษี ข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์แตกต่างกัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ทัศนคติของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

- [illegible]

โดยรวม ของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 4 ความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของผู้ประกอบการในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 16 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 รายข้อ ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ข้อการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ข้อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม ข้อการเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากรมี ข้อมูลคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร ข้อความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล ข้อการตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ ข้อการจัดทำบัญชีและรายงาน ข้อลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี ข้อการตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่ ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี ข้อระยะเวลาได้รับคืนภาษี ข้อการพิจารณาคืนภาษี ข้อการตรวจคืนภาษี ข้อได้รับคืนภาษีโดยการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับยื่นผ่านเคาน์เตอร์ แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า ปัจจุบันทางกรมสรรพากรได้มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลเป็นผู้เผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ ให้กับผู้ประกอบการโดยตรง ทั้งที่เป็นข่าวสารใหม่ ๆ หรือการทำความเข้าใจกับผู้ประกอบการถึงการเปลี่ยนแปลงนโยบายการทำงานของกรมสรรพากร เพื่อความสอดคล้องกับสโลแกนของกรมสรรพากรที่ว่า “ เต็มที่ เต็มใจ ให้ประชาชน” ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทีมกำกับดูแล อันเกี่ยวกับหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล ในด้านการตรวจสอบสภาพกิจการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะที่เหมาะสมกับผู้ประกอบการ ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร เพื่อการแนะนำชี้แจงให้ผู้ประกอบการยื่นชำระภาษีในปัจจุบัน โดยแสดงรายได้ และภาษีที่ชำระให้ถูกต้องตามข้อเท็จจริงของการประกอบกิจการ การให้คำแนะนำ หรือการบันทึกถ้อยคำของผู้ประกอบการเพื่อนำมาใช้การแจ้งประเด็นความผิด ผู้ประกอบการสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษี และปรับปรุง

การชำระภาษีเพิ่มเติมด้วยตนเองให้ถูกต้องได้ และ ด้านการตรวจคืนภาษี และพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี เพื่อความเป็นธรรมและรวดเร็ว และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของนายสุภรัตน์ วัฒนกุล (2545 : ปชส.24/2545) ที่ได้ให้สัมภาษณ์ว่า กรมสรรพากรได้ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรใหม่โดยยุบหน่วยตรวจสอบและตรวจปฏิบัติการของหน่วยปฏิบัติทั่วประเทศที่มีภารกิจตรวจสอบและประเมินย้อนหลังรายที่ไม่ถูกต้องมาเป็นทีมกำกับดูแลเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายกิจการทำให้มีความใกล้ชิดกับผู้เสียภาษีและข้อเท็จจริงทางธุรกิจการค้ามากขึ้นและเมื่อพบว่าการปฏิบัติของผู้เสียภาษีในสวนใดไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงหรือผิดพลาดคลาดเคลื่อนก็จะแนะนำให้ผู้ประกอบการได้ปรับปรุงการเสียภาษีให้ถูกต้องทันที เพื่อป้องกันปัญหาการประเมินย้อนหลัง ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อทั้งผู้เสียภาษีและต่อทางราชการ การบริหารจัดการเก็บแนวนี้นี้ กรมสรรพากรจะให้ความสำคัญกับการเสียภาษีในปัจจุบันของผู้ประกอบการแต่ละรายให้ถูกต้องครบถ้วน รายใดปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องครบถ้วนแล้วก็ไม่มีเหตุให้ต้องสอบย้อนหลังกันอีก เจ้าหน้าที่จะได้ใช้เวลาส่วนใหญ่กับรายที่ฐานภาษียังไม่ได้เท่าที่ควรเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคมยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังมีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับระบบงานกำกับดูแลของกรมสรรพากรตามสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ รวมทั้งได้มีการแจกเอกสารแผ่นพับ วารสารต่าง ๆ และทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลมากยิ่งขึ้น เมื่อผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลมากขึ้นเท่าใด ก็จะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ สิริศักดิ์ รัชชานันติ (2542 : 232) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่า ผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มอยู่ในระดับความรู้ความเข้าใจมาก เพราะกรมสรรพากรได้จัดสัมมนาและประชาสัมพันธ์ไปมาก

2. ทัศนคติของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ซึ่งสอดคล้องกับ เสรีวงษ์มณฑา (2542 : 106 – 107) กล่าวว่า ลักษณะทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และสอดคล้องกับ รูม (Vroom . 1954 : 99) ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น สำหรับทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติในด้านลบ แสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

3. ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 เมื่อความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลมากขึ้น ทำให้เกิดการยอมรับในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล

มากขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ เพลินพร วาระดี. 2539 : 18-19 ; อ้างอิงจาก เพลินพร ผิวงาม. 2533) กล่าวว่า การยอมรับหมายถึง เป็นพฤติกรรมของบุคคลในการระดับเอาสิ่งหนึ่งสิ่งใด ที่ตนเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่าทั้งรูปธรรมและนามธรรมไปปฏิบัติด้วยความพอใจ และการยอมรับจะเกิดขึ้นได้โดยผ่านขั้นตอนการเรียนรู้และได้ทดลองมาขั้นหนึ่งแล้ว โดยระยะเวลาและการตัดสินใจรับเอาสิ่งนั้น กินเวลาเป็นปี ๆ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ของกรมสรรพากร ไม่ว่าจะเป็นด้านการดำเนินงาน กฎหมายทางภาษีอากร มากขึ้น เนื่องจาก พบว่าผู้ประกอบการยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 มีความรู้ความเข้าใจในบางเรื่องอยู่ในระดับต่ำ เพราะได้รับรู้ข่าวสารน้อย หรือไม่ละเอียดชัดเจน และสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีการยอมรับในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล มากขึ้น

2. ควรนำปัญหาที่พบจากการก้ากับดูแลผู้เสียภาษี มาทบทวนปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงให้เห็นถึงการทุ่มเทของผู้บริหารกรมสรรพากรที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบงานก้ากับดูแล

3. ควรมีการอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแลทุกครั้งที่มีกฎหมายใหม่อันเกี่ยวเนื่องกับภาษีอากร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล

4. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ของกรมสรรพากร ไม่ว่าจะเป็นด้านการดำเนินงาน กฎหมายทางภาษีอากร มากขึ้น เนื่องจาก พบว่าผู้ประกอบการยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 มีความรู้ความเข้าใจในบางเรื่องอยู่ในระดับต่ำ เพราะได้รับรู้ข่าวสารน้อย หรือไม่ละเอียดชัดเจน และสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีการยอมรับในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล มากขึ้น โดยการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ แผ่นพับและใบปลิว

5. ควรนำปัญหาที่พบจากการก้ากับดูแลผู้เสียภาษี มาทบทวนปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงให้เห็นถึงการทุ่มเทของผู้บริหารกรมสรรพากรที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบงานก้ากับดูแล

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไป

1. ควรจะมีการศึกษาวิจัยทัศนคติของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลที่มีต่อระบบงานกำกับดูแล เพราะ หากเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลมีทัศนคติที่ดีต่อระบบงานกำกับดูแล การทำงานของเจ้าหน้าที่ก็จะมีประสิทธิภาพที่สูง เนื่องจากทำงานด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ประกอบการ
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการกำกับดูแลผู้เสียภาษีเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี
3. ควรศึกษาถึงความคาดหวังของผู้ประกอบการที่มีต่อระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีของกรมสรรพากร เพราะหากกรมสรรพากรทราบว่าผู้ประกอบการคาดหวังอะไรจากระบบงานกำกับดูแล ก็จะสามารถนำความคาดหวังของผู้ประกอบการมาจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้ประกอบการได้ตรง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2546). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.rd.go.th/>. วันที่สืบค้น 30 มิถุนายน 2548
- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. (2546). *ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2546*. กรุงเทพฯ : เรียนแก้วการพิมพ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์ทางสถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไกรสร แก้วกล้า. (2540). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการไปรษณีย์ ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรไปรษณีย์อำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2538). *การวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : บุญศิริการพิมพ์.
- เพทาย แก้วประสิทธิ์. (2539). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการอำเภอเคลื่อนที่ : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ไพศาล หวังพานิช. (2526). *การวัดผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ภูมิศักดิ์ ฮานาฟี. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการให้บริการของกรมสรรพากร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 11*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รัตนา เลิศกรมย์ลักษณ์. (2543). *ภาษีอากร*. กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต. ราชบัณฑิตยสถาน. (2538)). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

ล้วน สายยศ และอังศณา สายยศ. (2536). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 4.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดีไลต์.

วรรณิ์ นันทวิสุทธิ. (2546). **ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษากรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). **การวิจัยเชิงปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2535). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประชาชนจำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). **องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ : Dimond Business World.

_____. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงปี 46**. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

_____. (2548). **การวิจัยการตลาด : ฉบับมาตรฐาน**. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด

ศิริศักดิ์ รัชชานันติ (2542). **ทัศนคติของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อภาษีมูลค่าเพิ่ม**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ศุภรัตน์ วัฒมนุกูล. **สรรพากรสาส์น**. กรุงเทพฯ : บริษัท คอมฟอรม์ จำกัด. 2545

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. (2530). **ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย**. ภาคนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ศิริศักดิ์ รัชชานันติ. (2541). **ทัศนคติของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อภาษีมูลค่าเพิ่ม**. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุกิจ บัณฑิตศักดิ์. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุชาติ เขาวินิชย์. **สรรพากรสาส์น**. กรุงเทพฯ : บริษัท คอมฟอรม์ จำกัด, 2533.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด**. กรุงเทพฯ : บริษัท วีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด

_____. (2542). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : บริษัท วีระฟิล์ม

และไซเท็กซ์ จำกัด

- อรรถ อิศวสุตติอำรง. (2547). *ทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อ
การบริการในร้านติดตั้งเครื่องเสียงรถยนต์ย่านคลองถม*. สารนิพนธ์ บธ.ม.
(การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Kotler, Philip. (1999), *Marketing Management* : The Millennium Edition : Prentice Hall Inc.
_____. (2000), *Marketing Management* : The Millennium Edition : Prentice Hall
International, Inc.
- Millet, John D. (1973). *Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance*. New York : McGraw – Hill.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. & Zeithaml, V.A. (1985). *A conceptual Model of service Quality
and its Implication for Future Research*. Journal of Marketing 49(4).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and “Berry, L.L. (1986, “August). SERQUAL, : A multiple Item
Scale for Measuring customer perceptions of service quality. *Marketing Science
Institute, Working Paper Report* No.86-108.
- Reilly, Tomas and Reilly, Tom. (1996). *Value-Added Customer Service”, The Employee’s
Guide for Creating Satisfied Customer : NTC/Contemporary Publishing.*
- Triandis. (1971). *Research Concepts in Human Behavior* : Education,
Psychology, Sociology. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Vavra Terry, G. (1992). *Aftermarketing : How to Keep Customer for Life through
Relationship Marketing*. New York.
- Vroom, W.H. *Working and Motivation*. New York : John Wiley and Sons Inc. 1964.

ภาคผนวก

แบบสอบถามชุดที่

--	--	--

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัด
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานในอนาคต

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มุ่งหวังที่จะศึกษาถึงทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มิกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 - 29 ปี

() 30 - 39 ปี

() 40 - 49 ปี

() 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งหน้าที่ในการประกอบการ

() เจ้าของกิจการ

() กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ

() พนักงาน/ลูกจ้าง

5. ประเภทกิจการ

() บุคคลธรรมดา

() ห้างหุ้นส่วนสามัญ

() คณะบุคคล

() บริษัทจำกัด

() ห้างหุ้นส่วนจำกัด

() ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

6. ประเภทของการประกอบการ

- () ผู้ผลิต () ผู้ให้บริการ
() ซื้อมา – ขายไป () อื่น ๆ ระบุ.....

7. ทุนจดทะเบียน/ทุนเริ่มประกอบการ

- () ต่ำกว่า 1 ล้านบาท () 1 – 10 ล้านบาท
() 11 – 20 ล้านบาท () 21 – 30 ล้านบาท
() 31 ล้านบาทขึ้นไป

8. ระยะเวลาในการประกอบการ

- () ต่ำกว่า 1 ปี () 1 – 5 ปี
() 6 – 10 ปี () มากกว่า 10 ปี

9. รายได้เฉลี่ยต่อปี

- () ต่ำกว่า 1 ล้านบาท () 1 – 10 ล้านบาท
() 11 – 20 ล้านบาท () 21 – 30 ล้านบาท
() 31 – 40 ล้านบาท () มากกว่า 40 ล้านบาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้ท่านคิดว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความรู้ความเข้าใจของท่าน ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล	ใช่	ไม่ใช่
1. งานกำกับดูแล เป็นระบบงานที่มาแทนระบบงานตรวจสอบภาษีอากรแบบเก่าของกรมสรรพากร		
2. งานกำกับดูแล ทำให้ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในระบบการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร		
3. เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล มีหน้าที่ตรวจสอบสภาพกิจการเพียงหน้าที่เดียว		
4. เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล เป็นเจ้าหน้าที่ในส่วนของระบบงานกำกับดูแล ที่ให้การควบคุมและติดตามผู้ประกอบการทุกราย อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง		

ความรู้ความเข้าใจของท่าน ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล	ใช่	ไม่ใช่
5. การตรวจสอบสภาพกิจการ การแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร การตรวจคืนและพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษีเป็นหน้าที่หนึ่งของเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรทุกคน		
6. เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลปฏิบัติงานตามแนวทางปฏิบัติของระบบงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้การประเมินภาษี และการออกหมายเรียกเป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น		
7. การตรวจสอบสภาพกิจการของทีมกำกับดูแล เป็นการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ ณ สถานประกอบการ ติดตามดูแลผู้ประกอบการระหว่างการตรวจฯ และหลังการตรวจฯ		
8. เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล ทำให้ผู้ประกอบการสามารถสอบถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลได้โดยตรง		
9. ทีมกำกับดูแล ทำให้ผู้ประกอบการมีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้ทางด้านภาษีอากรมากยิ่งขึ้น		
10. เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลมีหน้าที่คืนเงินภาษีอากรให้กับผู้ประกอบการที่ยื่นคำร้องขอคืนภาษีอากร		

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ____ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ

1. การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ	จำเป็น	:	:	:	:	ไม่จำเป็น
สถานประกอบการ	5	4	3	2	1	
2. ความถี่ของการตรวจสอบสภาพกิจการ	มาก	:	:	:	:	น้อย
	5	4	3	2	1	
3. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเมื่อเทียบกับการตรวจสอบแบบเดิม	ดีขึ้น	:	:	:	:	แย่ลง
	5	4	3	2	1	

4. การเรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร	เห็นด้วย	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	ไม่เห็นด้วย
		5		4		3		2		1	
5. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบสภาพกิจการ	มีมนุษยสัมพันธ์	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	ไม่มีมนุษยสัมพันธ์
		5		4		3		2		1	

ด้านการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร

1. ความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มำกับดูแล	มีความรู้	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	ขาดความรู้
		5		4		3		2		1	
2. การตอบข้อซักถามของผู้ประกอบการ	ชัดเจน	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	ไม่ชัดเจน
		5		4		3		2		1	
3. การจัดทำบัญชีและรายงาน	มีการแนะนำ	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	ไม่มีการแนะนำ
		5		4		3		2		1	
4. ลักษณะของการแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปรับปรุงการชำระภาษี	เข้าใจ	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	ไม่เข้าใจ
		5		4		3		2		1	
5. การตอบข้อปัญหาของเจ้าหน้าที่	ตอบปัญหาได้	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	ตอบปัญหาไม่ได้
		5		4		3		2		1	

ด้านการตรวจคืนภาษีและการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษี

1. ระยะเวลาได้รับคืนภาษี	รวดเร็ว	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	ล่าช้า
		5		4		3		2		1	
2. การพิจารณาคืนภาษี	เป็นธรรม	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	ไม่เป็นธรรม
		5		4		3		2		1	
3. การตรวจคืนภาษี	ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	:	<u> </u>	ยุ่งยากซับซ้อน
		5		4		3		2		1	

ข้อมูล	ระดับการยอมรับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. การกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลทำให้ท่านมีการจัดทำบัญชีทางภาษีอากรได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น					
5. ท่านรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับการให้เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลเอกสารทางภาษีอากรของท่านเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาคืนภาษี					

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ทัศนคติ_1	3.4500	.9858	40.0
2.	ทัศนคติ_2	3.5250	.7841	40.0
3.	ทัศนคติ_3	3.3000	.8228	40.0
4.	ทัศนคติ_4	3.3500	.9487	40.0
5.	ทัศนคติ_5	3.5500	1.0849	40.0
6.	ทัศนคติ_6	3.6500	.9753	40.0
7.	ทัศนคติ_7	3.5500	1.0115	40.0
8.	ทัศนคติ_8	3.4500	.8458	40.0
9.	ทัศนคติ_9	3.8250	.8439	40.0
10.	ทัศนคติ_10	3.6750	.8590	40.0
11.	ทัศนคติ_11	3.1250	1.0424	40.0
12.	ทัศนคติ_12	3.7500	.9268	40.0
13.	ทัศนคติ_13	3.4750	.8469	40.0
14.	ทัศนคติ_14	4.2000	.7232	40.0
15.	ทัศนคติ_15	3.4000	.8412	40.0
16.	ความพึงพอใจ_1	3.3750	.8969	40.0
17.	การยอมรับ_1	3.9750	.8002	40.0
18.	การยอมรับ_2	4.0000	.7161	40.0
19.	การยอมรับ_3	3.9250	.8590	40.0
20.	การยอมรับ_4	3.4500	.9323	40.0
21.	การยอมรับ_5	3.1000	1.0077	40.0

N of Cases = 40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Scale	72.0000	111.1282	10.5417	21

Reliability Coefficients 21 items

Alpha = .8873 Standardized item alpha = .8902

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

อาจารย์ประจำ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

อาจารย์ประจำ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวขวัญใจ ดอกมะสัง
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 11 ธันวาคม 2521
สถานที่เกิด	สุพรรณบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	39/1 หมู่ 2 ตำบลโคกช้าง อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี 72120
ประวัติการศึกษา	
2537	มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนธรรมโชติศึกษาลัย
2540	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (การบัญชี) จากวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี
2542	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (การบัญชี) จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตสุพรรณบุรี
2544	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร