

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา : ศึกษากรณีพื้นที่จัดเก็บอำเภอเมืองยะลา ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักคือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร และ 3) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ผลการศึกษา พบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา : ศึกษากรณีพื้นที่จัดเก็บอำเภอเมืองยะลา ในภาพรวมพบว่า ผู้ประกอบการมีความเห็นด้วยระดับสูง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.75 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการมีความเห็นด้วยระดับสูง 2 ด้านคือ ด้านระบบฐานข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 2.86 ด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย 2.70 และผู้ประกอบการมีความเห็นด้วยระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.67

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทกิจการ ขนาดของกิจการ ประเภทของผู้ประกอบการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบภาษีอากร

#### ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรควรมีการปรับปรุงในเรื่องของแบบแสดงรายการภาษีให้มีรูปแบบและคำอธิบายประกอบอย่างชัดเจนและควรมีการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกลุ่มบุคคลธรรมดา

2. องค์กรควรมีการปรับปรุงในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีการติดตาม กำกับดูแล ผู้ประกอบการในความรับผิดชอบอย่างใกล้ชิด ตลอดจนการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการทุกครั้งเมื่อมีการตรวจพบความผิดพลาดหรือเกิดข้อสงสัย ส่วนการคืนเงินภาษีอากร ควรมีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น โดยลดกระบวนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนออกไป

3. ควรมีการจัดฝึกอบรม สัมมนาให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเสริมสร้างจิตลักษณะการบริการที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา ควรมีการจัดอบรม สัมมนาและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการในพื้นที่ได้ทราบถึงข้อมูลและข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรอย่างต่อเนื่อง และมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงในการติดตาม กำกับดูแล ผู้ประกอบการรายใหม่ที่จะเข้าสู่ระบบภาษีทุกราย เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและสร้างความสนใจในการเสียภาษีให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

The three objectives of the study on Entrepreneur's Opinion on the Efficiency of Tax Collection of Yala Revenue Office: A case Study of Muang Area were: 1) to study Entrepreneur's Opinion on the Efficiency of Tax Collection, 2) to know factors affecting Entrepreneur's Opinion on the Efficiency of Tax Collection, and 3) to use the finding result to improve the implement process for more efficiency.

The findings show as bellow;

1. Overall entrepreneur's Opinion on the efficiency of tax collection of Yala Revenue Office: a case study of Muang area was high agree (mean = 2.75). The database system and management administration were in high (mean = 2.86 and 2.70, respectively) while the officer service was in moderate (mean = 2.67).

2. Factors affecting entrepreneur's opinion were ages, education, type of enterprise, enterprise size, entrepreneur type, and opinion on tax system.

The recommendations were as followed:

1. Tax declaration form and explanatory notes should be improved clearly, information should be launch to public relation, and entrepreneur should be advised closely and continuously especially personal income tax.

2. Staff's implementing should be improved by monitoring and advising entrepreneur every times when error is found or doubt and tax return system should be improved to be faster and more comfortably, by reduce the overlap implementing process.

3. Seminar and training should be conducted for staffs continuously to introduce the service mind for staff in the organization.

4. Yala Revenue Office should have training, seminar, and public relation about tax data and information for entrepreneur in the area continuously. Monitoring and controlling new entrepreneurs in tax system should be assigned to officer for the understanding and voluntary tax paying.