บทที่ 5
การวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการออกแบบสอบถาม โดยจะแบ่งการนำเสนอข้อมูลเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นการเสนอข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามข้าราชการ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในกองต่าง ๆ ภายในกรมสรรพากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกองที่ทำหน้าที่ในกองบริหารภาษีอากร ซึ่งได้แก่กองบริหารงานกรรมวิธีแบบแสดงรายการ กองบริหารงานตรวจภาษีอากรและกองบริหารงานเร่งรัดภาษีอากรค้าง ทั้งนี้เนื่องจากกองบริหารงานทั้งสาม เป็นกองที่จัดตั้งขึ้นใหม่ตามหลักการแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร นอกจากนั้นยังได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ ทั้ง 8 แห่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประกอบด้วยข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับ 3 ถึงระดับ 5

ตอนที่ 2 เป็นการเสนอข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามประชาชนผู้มาติดต่อกับฝ่ายบริการผู้เสียภาษีสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ทั้ง 8 แห่ง

ในการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล จะแสดงในรูปของตารางแสดงอัตราร้อยละ และตารางการจัดลำดับความสำคัญของคำตอบด้วยการถ่วงน้ำหนักคะแนน สำหรับตารางที่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคำตอบในจำนวนที่ใกล้เคียงกันก็จะได้นำหลักวิชาสถิติมาช่วยในการวิเคราะห์ด้วย ดังมีรายละเอียดของตารางต่อไปนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 การเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามข้าราชการ

ก. หมวดทั่วไป

ตารางที่ 5.1

แสดงร้อยละของเพศและอายุ

อายุ \ เพศ	ชาย	หญิง	รวม	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	4	1	5	2.50
26 - 35 ปี	69	80	149	74.50
36 - 45 ปี	26	14	40	20.00
มากกว่า 45 ปี	4	2	6	3.00
รวม	103	97	200	100.00
ร้อยละ	51.50	48.50	100.00	

1. เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 200 คน เป็นเพศชาย 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 และเพศหญิง 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50

2. อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี มีมากที่สุด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 พบมากรองลงมาอันดับ 1 คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 พบมากรองลงมาเป็นอันดับ 2 คือ ผู้มีอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และพบน้อยที่สุด คือ ผู้มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งเพศชายและเพศหญิง แสดงให้เห็นว่าข้าราชการของกรมสรรพากรเมื่อพิจารณาตามเพศแล้วมีความสนใจและความกระตือรือร้นอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน และจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 26–35 ปี แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นข้าราชการที่อยู่ในระดับ 3–ระดับ 5 ตรงตามขอบเขตการศึกษาที่กำหนดไว้

ตารางที่ 5.2

แสดงร้อยละของระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประโยคมัธยมศึกษา-ประโยควิชาชีพชั้นสูง	46	23.00
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	129	64.50
ปริญญาโท หรือ เทียบเท่า	25	12.50
รวม	200	100.00

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 พบมากรองลงมาคือ ผู้จบการศึกษาในระดับประโยคมัธยมศึกษาถึงประโยควิชาชีพชั้นสูง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และพบน้อยที่สุด คือ ผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่าจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

จากตารางที่ 5.1 และตารางที่ 5.2 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการที่อยู่ในระดับ 3 ถึงระดับ 5 ที่มีอายุอยู่ในระหว่าง 26–35 ปี เป็นผู้ที่มาการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด จากลักษณะของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว จะเป็นการเอื้ออำนวยให้กรมสรรพากรสามารถพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการบริหารภาษีอากรได้ในอนาคต

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.3

แสดงร้อยละของระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	8	4.00
2 - 5 ปี	74	37.00
6 - 10 ปี	90	45.00
มากกว่า 10 ปี	28	14.00
รวม	200	100.00

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการทำงาน 6 - 10 ปีมีมากที่สุด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 พบมากรองลงมาคือ ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงาน 2 - 5 ปี มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อย 37.00 และพบมากรองลงมาคือ ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และพบน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4

จากตารางที่ 5.2 และตารางที่ 5,3 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการในระดับ 3 ถึงระดับ 5 ส่วนใหญ่จะรับราชการมาแล้วเป็นเวลา 6–10 ปี แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมานานแล้ว ดังนั้น จึงอาจใช้ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างไปใช้ประโยชน์ได้อย่างใกล้เคียงกับความเป็นจริง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข. หมวดความคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่

ตารางที่ 5.4

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสายงานการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	107	53.50
มีลักษณะซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่นบ้าง	49	24.50
ไม่เหมาะสม	44	22.00
รวม	200	100.00

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการจัดสายงานการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมแล้วมากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 พบมากรองลงมาเห็นว่า การจัดสายงานการปฏิบัติงานยังมีความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่นบ้าง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และพบว่าการจัดสายงานการปฏิบัติงานยังไม่เหมาะสม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.5

แสดงร้อยละของการวางแผนการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มี	165	82.00
ไม่มี	35	17.50
รวม	200	100.00

พบว่า มีการวางแผนการปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 พบน้อยที่สุดคือ ไม่มีการวางแผนการปฏิบัติงาน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.6

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มี	58	35.15
ไม่มี	107	64.85
รวม	165	100.00

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 64.85 พบน้อยที่สุด คือมีส่วนร่วมในการวางแผน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 35.15

จากตารางที่ 5.5 และตารางที่ 5.6 แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอยู่ มีการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่แล้วเป็นส่วนใหญ่ แต่การที่ผู้ตอบแบบสอบถามมิได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน เพราะมีลักษณะของการสั่งการจากบนมายังล่าง ซึ่งอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมายได้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.7

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	96	48.00
ไม่เหมาะสม	104	52.00
รวม	200	100.00

พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่เหมาะสมมากที่สุดจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 พบน้อยที่สุด เห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานเหมาะสมแล้ว จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ซึ่งยังต้องขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาจึงทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานบางครั้งไม่ตรงตามความเป็นจริง จากเหตุผลดังกล่าว อาจมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.8

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เพียงพอ	50	25.00
ไม่เพียงพอ	150	75.00
รวม	200	100.00

พบว่า สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานยังมีไม่เพียงพอมากที่สุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 พบน้อยที่สุดเห็นว่าสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานมีอยู่เพียงพอแล้ว จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานมีอยู่อย่างไม่เพียงพอ ซึ่งอาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ยังไม่เหมาะสมและตรงตามความเป็นจริงเท่าที่ควร นอกจากนั้นยังเป็นผลมาจากการขาดวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดทั้งยังต้องการสวัสดิการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานอื่น ๆ อีกด้วย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ค . <u>หมวดความคิดเห็นเกี่ยวกับหน้าที่งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน</u>

ตารางที่ 5.9

แสดงร้อยละของความเหมาะสมเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบและความรู้ความสามารถ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	129	64.50
ไม่เหมาะสม	71	35.50
รวม	200	100.00

พบว่า หน้าที่ความรับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถแล้วมากที่สุด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 พบน้อยที่สุด เห็นว่าหน้าที่ความรับผิดชอบ ยังไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.10

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

ปริมาณงาน	จำนวน	ร้อยละ
มากเกินไป	60	30.00
เหมาะสมดีแล้ว	112	56.00
น้อยเกินไป	28	14.00
รวม	200	100.00

พบว่า ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมมากที่สุด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56 พบมากรองลงมาเห็นว่าปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีมากเกินไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และพบน้อยที่สุด เห็นว่าปริมาณงานที่ได้รับน้อยเกินไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.11

แสดงลำดับความสำคัญของปัญหาในด้านการประสานงาน

ปัญหา	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	รวม
	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	
การประสานงานกับหน่วยงานภายในกรมสรรพากร	110	33	31	12	186
ไม่ดีเท่าที่ควร	440	99	62	12	613
การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกกรมสรรพากร	24	57	23	24	128
ไม่ดีเท่าที่ควร	96	171	46	24	337
การประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร	16	31	34	27	108
	64	93	68	27	252
การประสานงานกับผู้บังคับบัญชาไม่ดีเท่าที่ควร	22	14	20	22	78
	88	42	40	22	192

ให้ผู้ที่ให้ความสำคัญกับปัญหาในลำดับที่ 1, 2, 3, 4 ได้รับการถ่วงน้ำหนักด้วยคะแนน 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ พบว่ามีปัญหาในการประสานงานเรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาในการประสานงานกับหน่วยงานภายในกรมสรรพากรไม่ดีเท่าที่ควร จำนวน 186 คน คิดเป็นคะแนน 613 คะแนน
2. ปัญหาในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกกรมสรรพากรไม่ดีเท่าที่ควร จำนวน 128 คน คิดเป็นคะแนน 337 คะแนน

3. ปัญหาในการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร จำนวน 108 คน คิดเป็นคะแนน 252 คะแนน
4. ปัญหาในการประสานงานกับผู้บังคับบัญชาไม่ดีเท่าที่ควร จำนวน 78 คน คิดเป็นคะแนน 192 คะแนน

จากตารางที่ 5.10 และตารางที่ 5.11 แสดงให้เห็นว่า ปริมาณงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมดีแล้วในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามยังต้องประสพกับปัญหาในการประสานงาน จากลักษณะดังกล่าว หากได้มีการแก้ไขปัญหาในการประสานงานได้บ้างแล้วก็เชื่อได้ว่าปริมาณงานที่เหมาะสมจะเพิ่มขึ้นไปในอีกระดับหนึ่งได้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.12

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เพียงพอ	31	15.50
ไม่เพียงพอ	169	84.50
รวม	200	100.00

พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานยังมีไม่เพียงพอมากที่สุด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 84.50 พบน้อยที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีอยู่เพียงพอแล้ว 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.13

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่ยังขาดอยู่

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
วัสดุ	115	32.86
ยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	65	18.57
ครุภัณฑ์	115	32.86
สถานที่ทำงานมีคนพลุกพล่านเกินไป	55	15.71
รวม	350	100.00

พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่ยังขาดอยู่มากที่สุดคือ วัสดุ และครุภัณฑ์ มีจำนวนเท่ากัน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 พบมากรองลงมาคือ ยานพาหนะใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.57 พบน้อยที่สุดคือ สถานที่ทำงานมีคนพลุกพล่านเกินไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71

จากตารางที่ 5.12 และ ตารางที่ 5.13 แสดงให้เห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่ที่ยังขาดอยู่มากที่สุด คือวัสดุและครุภัณฑ์ ทั้งนี้เป็นผลมาจากการที่กรมสรรพากรได้รับงบประมาณมาในวงเงินที่จำกัด นอกจากนั้น ยังประสพปัญหาในด้านของเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ไม่เพียงพอกับการทำบัญชีคุมพัสดุและครุภัณฑ์อีกด้วย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.14

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เพียงพอ	88	44.00
ไม่เพียงพอ	112	56.00
รวม	200	100.00

พบว่า ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ยังมีไม่เพียงพอมากที่สุด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56 พบมากรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถเพียงพอแล้ว จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.15

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระดับหัวหน้างานและระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	34	30.36
หัวหน้างาน	6	5.36
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและหัวหน้างาน	72	64.28
รวม	112	100.00

พบว่า ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และระดับหัวหน้างาน มากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 64.28 พบมากรองลงมาคือ ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 30.36 พบน้อยที่สุดคือ ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.36

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.16

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมของศูนย์ฝึกอบรมกรมสรรพากร

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	35	17.50
ไม่เหมาะสม	104	52.00
ไม่ทราบ	61	30.50
รวม	200	100.00

พบว่า หลักสูตรการฝึกอบรมของศูนย์ฝึกอบรมข้าราชการกรมสรรพากรยังไม่เหมาะสมมากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52 พบน้อยที่สุดคือหลักสูตรการฝึกอบรมของศูนย์ฝึกอบรมฯ มีความเหมาะสมแล้ว จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 นอกนั้นไม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมของศูนย์ฝึกอบรมฯ จำนวน 61 คิดเป็นร้อยละ 30.50

จากการที่ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่เห็นว่า หลักสูตรการฝึกอบรมของศูนย์ฝึกอบรม – ข้าราชการกรมสรรพากรยังไม่เหมาะสม โดยให้เหตุผลว่าหลักสูตรการฝึกอบรมเท่าที่ผ่านมายังไม่ตรงตามความต้องการเกี่ยวกับความรู้ในด้านการวางแผนและการจัดการเป็นส่วนใหญ่ จะเห็นได้ว่า หากกรมสรรพากรสามารถจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้ตรงตามความ– ต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามได้แล้ว ก็คงจะทำให้กรมสรรพากรมีเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่ในการบริหารภาษีอากรเพิ่มมากขึ้น อันจะมีผลให้วัตถุประสงค์ของการแบ่งส่วนราชการครั้งนี้ สามารถบรรลุผลไปได้ด้วยดี

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.17

แสดงลำดับความสำคัญของความต้องการหลักสูตรการฝึกอบรม

หลักสูตร	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	รวม
	คะแนน	คะแนน	คะแนน	
ความรู้ด้านการวางแผน	69	46	51	166
	207	92	51	350
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมาย	31	134	48	213
ตามประมวลรัษฎากร	93	268	48	409
ความรู้เฉพาะด้านเกี่ยวกับ	64	30	63	157
งานที่ปฏิบัติ	192	60	63	315

ให้ผู้ที่ให้ความสำคัญกับปัญหาในลำดับ 1, 2, 3 ได้รับการถ่วงน้ำหนักด้วยคะแนน 3,2,1 ตามลำดับ พบว่า หลักสูตรที่ต้องการได้รับการฝึกอบรม เรียงตามลำดับความสำคัญดังต่อไปนี้

1. หลักสูตรความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายตามประมวลรัษฎากร จำนวน 213 คน คิดเป็นคะแนน 409 คะแนน
2. หลักสูตรความรู้ในด้านการวางแผน จำนวน 166 คน คิดเป็นคะแนน 350 คะแนน
3. หลักสูตรความรู้เฉพาะด้านเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ จำนวน 157 คน คิดเป็นคะแนน 315 คะแนน

ตารางที่ 5.18

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
มากแต่ไม่เป็นอุปสรรค	85	42.50
น้อยแต่ไม่เป็นอุปสรรค	16	8.00
มากจนเป็นอุปสรรค	30	15.00
น้อยจนเป็นอุปสรรค	67	33.50
อื่น ๆ ระบุ	2	1.00
รวม	200	100.00

พบว่า ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากแต่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 พบมากรองลงมาอันดับ 1 คือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานน้อยจนเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 พบมากรองลงมาอันดับ 2 คือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากจนเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15 พบน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการทำงานมีน้อย แต่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8 นอกนั้นเห็นว่าขั้นตอนการทำงานในบางอย่างควรมีการปรับปรุง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1

จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากแต่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน และเห็นว่าขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีน้อยจนเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน มีสาเหตุดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่าขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากแต่ไม่เป็นอุปสรรค ส่วนใหญ่เป็นผู้ ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่อยู่กับงานที่เป็นลักษณะของงานประจำ ซึ่งมีระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้แล้ว

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่า ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีน้อยจนเป็นอุปสรรค ส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านการบริหารที่ไม่มีระเบียบปฏิบัติที่แน่นอน จึงเป็นการยากที่จะตัดสินใจในการปฏิบัติงานว่า ควรจะปฏิบัติงานอย่างไรจึงจะถูกต้อง

ง. <u>หมวดความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรมสรรพากร</u>

ตารางที่ 5.19

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการแบ่งส่วนราชการของกรมสรรพากร เฉพาะส่วนกลาง

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	109	54.50
ไม่เหมาะสม	91	45.50
รวม	200	100.00

พบว่า การแบ่งส่วนราชการของกรมสรรพากร เฉพาะส่วนกลาง มีความเหมาะสมแล้วมากที่สุด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 พบน้อยที่สุด คือ การแบ่งส่วนราชการของกรมสรรพากรเฉพาะส่วนกลาง ยังไม่เหมาะสม จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.20

แสดงร้อยละของจำนวนผู้ทราบสาเหตุที่ทำให้กรมสรรพากรไม่สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้ตามเป้าหมาย

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	40	20.00
ไม่ทราบ	160	80.00
รวม	200	100.00

พบว่า มีผู้ไม่ทราบสาเหตุที่ทำให้กรมสรรพากรไม่สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้ตามเป้าหมายมีมากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 80 พบน้อยที่สุด คือ ผู้ทราบสาเหตุที่ทำให้กรมสรรพากรไม่สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้ตามเป้าหมาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.21

แสดงลำดับความสำคัญของสาเหตุที่ทำให้กรมสรรพากรไม่สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้ตามเป้าหมาย

สาเหตุ	อันดับที่ 1	อันดับที่ 2	อันดับที่ 3	รวม
	คะแนน	คะแนน	คะแนน	
ผู้เสียภาษียังมองไม่เห็นประโยชน์ที่ได้รับตอบแทนจากภาษีอากรที่จ่ายไปเท่าที่ควร	67 201	35 70	25 25	127 296
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ	8 24	29 58	11 11	48 93
งบประมาณในการจัดเก็บภาษีอากรไม่เพียงพอ	6 18	8 16	27 27	41 61
ขาดความร่วมมือจากหน่วยราชการที่ช่วยจัดเก็บภาษีอากร	3 9	2 4	6 6	11 21
ขาดแคลนกำลังเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร	4 12	10 20	9 9	23 41
ระบบการควบคุมผู้เสียภาษีไม่ดี	12 36	6 12	17 17	35 65
กรมสรรพากรยังไม่สามารถสร้างความสมัครใจในการยินยอมชำระภาษีอากรให้แก่ผู้เสียภาษีได้	12 36	30 60	33 33	75 129
ผู้เสียภาษีขาดความสำนึกในการเสียภาษีจึงพยายามหลีกเลี่ยง และหลบหลีกการเสียภาษีอากร	39 117	26 52	16 16	81 185

ให้ผู้ที่ให้ความสำคัญกับสาเหตุในลำดับที่ 1, 2, 3 ได้รับการถ่วงน้ำหนักด้วยคะแนน 3, 2, 1 ตามลำดับ พบว่าสาเหตุที่ทำให้กรมสรรพากรไม่สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้ตามเป้าหมายเรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้เสียภาษียังมองไม่เห็นประโยชน์ที่ได้รับตอบแทนจากภาษีอากรที่จ่ายไปเท่าที่ควร จำนวน 127 คน คิดเป็นคะแนน 296 คะแนน
2. ผู้เสียภาษีขาดความสำนึกในการเสียภาษีอากร จึงพยายามหลีกเลี่ยงและหลบหลีกการเสียภาษี จำนวน 81 คน คิดเป็นคะแนน 185 คะแนน
3. กรมสรรพากรยังไม่สามารถสร้างความสมัครใจในการยินยอมชำระภาษีอากรให้แก่ผู้เสียภาษีได้ จำนวน 75 คน คิดเป็นคะแนน 129 คะแนน
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ จำนวน 48 คน คิดเป็นคะแนน 93 คะแนน
5. ระบบการควบคุมผู้เสียภาษีไม่ดี จำนวน 35 คน คิดเป็นคะแนน 65 คะแนน
6. งบประมาณ ในการจัดเก็บภาษีอากรไม่เพียงพอ จำนวน 41 คน คิดเป็นคะแนน 61 คะแนน
7. ขาดแคลนกำลังเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร จำนวน 23 คน คิดเป็นคะแนน 41 คะแนน
8. ขาดความร่วมมือจากหน่วยราชการที่ช่วยจัดเก็บภาษีอากรให้ จำนวน 11 คน คิดเป็นคะแนน 21 คะแนน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.22

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารภาษีอากรของกรมสรรพากร

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	184	92.00
ไม่เห็นด้วย	16	8.00
รวม	200	100.00

พบว่า มีผู้เห็นด้วยกับข้อความที่ว่า "การบริหารภาษีอากรของกรมสรรพากรในปัจจุบันยังไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร เนื่องจากยังขาดการพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการบริหารภาษีอากร" มากที่สุด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 92 พบน้อยที่สุด คือ ไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวข้างต้น จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.23

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการกระจายหน่วยงานจัดเก็บภาษีอากรไปยังสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	185	92.50
ไม่เห็นด้วย	15	7.50
รวม	200	100.00

พบว่า มีผู้เห็นด้วยกับข้อความที่ว่า "การกระจายหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติการไปยังสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ จะทำให้การบริหารภาษีอากรของกรมสรรพากรในด้านการจัดเก็บภาษีอากร และการให้บริการแก่ประชาชนดีขึ้น" มากที่สุดจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 พบน้อยที่สุด คือ ไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวข้างต้น จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปผลการวิเคราะห์

ก. หมวดทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี รองลงมาเป็นเพศหญิงที่มีอายุอยู่ในช่วงเดียวกัน สำหรับระยะเวลาในการรับราชการส่วนมากเป็นผู้เข้ารับราชการมาแล้วเป็นเวลา 6 – 10 ปี ในเรื่องของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะการเลือกกลุ่มตัวอย่างได้เลือกสุ่มตัวอย่างจากข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับ 3 ถึงระดับ 5 ตามคุณสมบัติของข้าราชการในกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่เริ่มเข้ารับราชการในสายงานที่เริ่มต้นด้วยระดับ 3 และผู้ที่ดำรงตำแหน่งในสายงานที่เริ่มต้นด้วยระดับ 3 ก็มีสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาคัดเลือกเพื่อเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นด้วยการประเมินผลงานได้จนถึงระดับ 5 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังได้ประกอบด้วยข้าราชการที่อยู่ในสายงานที่เริ่มต้นต่ำกว่าระดับ 3 แต่เนื่องจากได้รับราชการมาเป็นเวลานานบางคนได้รับการเลื่อนขั้นให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นบางคนก็สอบแข่งขันเพื่อเลื่อนระดับ ดังนั้นระยะเวลาการเข้ารับราชการของกลุ่มตัวอย่างจึงอยู่ในระหว่าง 2 – 10 ปี

ข. หมวดความคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการจัดสายงานการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมดีแล้ว นอกจากนั้นยังพบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่มีการวางแผนการปฏิบัติงาน แต่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนที่เป็นเช่นนี้เพราะ กรมสรรพากรเป็นหน่วยราชการที่เก่าแก่กรมหนึ่งโดยปกติแล้วการจัดสายงาน การปฏิบัติงานของหน่วยราชการจะมีลักษณะที่เป็นทางการ และจากการที่กรมสรรพากรมีอายุมานานถึง 69 ปี จึงทำให้กรมสรรพากรมีการปรับปรุง การบริหารภาษีอากรในด้านของโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการมาหลายครั้ง ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะเป็นการยกระดับการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งจะเป็นการเอื้ออำนวยให้การจัดเก็บภาษีอากร สามารถบรรลุถึงประสิทธิผลได้ในที่สุด นอกจากนั้นในการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบว่าหน่วยงานของตนมีการวางแผนการปฏิบัติงานแต่ตนเองไม่มีส่วนร่วมในการวางแผน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการในระดับ 3 และระดับ 5 ซึ่งถือเป็นเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติงานจึงไม่มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนมากนัก โดยจะพบเสมอว่าลักษณะการสั่งงานในหน่วยงานราชการนั้น

มักจะมีการสั่งการในลักษณะจากบนมาล่างนั้นเอง ในเรื่องของการประเมินผล การปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ายังมีความไม่เหมาะสม โดยให้เหตุผลว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ทั้งยังต้องขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ทำให้บางครั้งไม่ตรงตามความเป็นจริง เรื่องนี้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดให้มีการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นด้วยวิธีการประเมินผลงาน และบุคคล โดยให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ให้คะแนนในงานที่ปฏิบัติตลอดจนเสนอความเห็นชอบในการเลื่อนระดับตำแหน่งด้วย วิธีการดังกล่าวมีผู้เห็นว่ายังเป็นการไม่เหมาะสมและบางครั้งก็ไม่เป็นธรรมต่อตนเองอยู่บ้าง อย่างไรก็ตาม การวางหลักเกณฑ์การประเมินผลงาน และการประเมินบุคคลถือได้ว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ข้าราชการไม่ใช้เวลาปฏิบัติงานมุ่งในการค้นคว้าหาความรู้จากตำราเพื่อใช้สอบเลื่อนระดับตำแหน่ง การประเมินฯ มีเหตุผลเพื่อต้องการให้ข้าราชการได้ทุ่มเทเวลาทั้งหมดให้กับการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างแท้จริงและผู้ที่เห็นการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าเป็นอย่างไรนั้นก็คือผู้บังคับบัญชา ดังนั้น การใช้วิธีการประเมินผลงานและประเมินบุคคลจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมแค่ไหนนั้นก็ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาที่จะต้องให้ความเป็นธรรมในการใช้วิธีการประเมินเป็นเครื่องมือในการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีสิทธิได้รับการประเมินด้วย

ในเรื่องของสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ายังมีไม่เพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชายังไม่เหมาะสมและตรงตามความเป็นจริงเท่าที่ควร จึงส่งผลกระทบมาถึงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ลดน้อยลงไปด้วย นอกจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามยังต้องการความมั่นคงในการปฏิบัติ เนื่องจากมีการโยกย้ายกันบ่อยครั้ง ทั้งในเรื่องของสวัสดิการก็ยังมีผู้ต้องการอีกมาก

ค. <u>หมวดความคิดเห็นเกี่ยวกับหน้าที่งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน</u>

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีความเหมาะสมทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ และปริมาณงาน สำหรับปัญหาในด้านการประสานงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือปัญหาการประสานงานกับหน่วยงานภายในกรมสรรพากรยังไม่ดีเท่าที่ควร ที่เป็นเช่นนี้เพราะกรมสรรพากรเป็นกรมที่มีขนาดใหญ่และมีสายการบังคับบัญชาที่มีความซับซ้อนก็อาจทำให้องค์การขนาดใหญ่มีปัญหาการ

ประสานงานระหว่างบุคลากรต่างแผนกกัน[1] นอกจากนั้นยังมีปัญหาในการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานและปัญหาในการประสานงานกับผู้บังคับบัญชาเกิดขึ้นอยู่บ้าง ในเรื่องขั้นตอนในการปฏิบัติงานแม้จะมีขั้นตอนมากเพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการภาษีอากร จึงต้องมีการปฏิบัติที่รัดกุมแต่ขั้นตอนดังกล่าวก็มิได้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานแต่อย่างไร ในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าวัสดุและครุภัณฑ์ยังมีไม่เพียงพอ ในเรื่องของความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ายังมีไม่เพียงพอ และหากจะมีการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แล้ว ก็ควรจะให้มีการจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้างานด้วยหลักสูตรความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประมวลรัษฎากร ความรู้ด้านการวางแผนและความรู้เฉพาะด้านเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติตามลำดับ จะเห็นได้ว่าแม้เจ้าหน้าที่จะได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบเหมาะสมทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ และปริมาณงานแล้วก็ตาม แต่เจ้าหน้าที่ก็ยังต้องการความรู้เพิ่มเติมในสิ่งที่ยังขาดอยู่ โดยเฉพาะความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของประมวลรัษฎากรซึ่งเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยาก ทั้งยังมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อความเหมาะสมกับสภาพการที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้เจ้าหน้าที่ต้องให้ความสนใจติดตามอยู่เป็นประจำ เพราะหากเจ้าหน้าที่มิได้ติดตามการเปลี่ยนแปลงแล้วก็จะมีผลให้การปฏิบัติงานผิดพลาดไปได้ นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ยังต้องการได้รับความรู้ในด้านการวางแผนจะเห็นได้ว่าจากการใช้กลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกองที่ทำหน้าที่บริหารงานเป็นส่วนใหญ่นั้นเจ้าหน้าที่ได้มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงานของตนจากการปฏิบัติงานที่เคยเป็นงานด้านปฏิบัติการมาเป็นงานที่มีลักษณะเป็นการจัดการมากขึ้นด้วย เพราะกองบริหารงานจะมีการแบ่งงานเป็น 3 ฝ่าย ในลักษณะเดียวกันคือ ฝ่ายแผนงาน ฝ่ายระเบียบและแนวปฏิบัติ ฝ่ายควบคุมและประเมินผล จึงแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกองบริหารงาน มีความเข้าใจในลักษณะของงานที่เป็นการจัดการ ซึ่งมีความแตกต่างออกไปจากงานเก่า ๆ ที่เคยปฏิบัติมา ดังนั้นหากได้มีการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมในหลักสูตรการวางแผนหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการแล้ว คงจะทำให้กรมสรรพากรมีบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการบริหารภาษีอากรเพิ่มมากขึ้น อันจะมีผลให้วัตถุประสงค์ของการแบ่งส่วนราชการครั้งนี้สามารถบรรลุผลไปได้ด้วยดี

---

[1]อวยชัย ชะบา, องค์การและการจัดการ. (กรุงเทพมหานคร: ห.จ.ก. หนึ่งเจ็ดการพิมพ์, 2526), หน้า 212.

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ง. หมวดความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพากร

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการแบ่งส่วนราชการของกรมสรรพากรตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2525 เฉพาะส่วนกลางว่ามีความเหมาะสมโนการที่จะให้กรมสรรพากรได้เป็นศูนย์บัญชาการ การบริหารภาษีอากรของทั้งประเทศอย่างแท้จริง[1] การใช้หลักการกระจายงานปฏิบัติการออกไปจากกรมสู่สำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ จะทำให้การบริหารจัดเก็บภาษีอากร ทั้งในด้านการจัดเก็บภาษีอากร และการให้บริการแก่ประชาชนสามารถกระทำได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังได้มีการนำหลักการแบ่งกองตามลักษณะหน้าที่มาใช้โดยจัดตั้งกองบริหารงานขึ้นใหม่สามกองได้แก่ กองบริหารงานกรรมวิธีแบบแสดงรายการ กองบริหารงานตรวจภาษีอากร และกองบริหารงานเร่งรัดภาษีอากรค้าง เพื่อให้สอดคล้องกับการกระจายงานออกไปยังสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ และเพื่อให้กรมสามารถบริหารงานภาษีอากรได้ในหน้าที่หลักสามด้านคือ งานกรรมวิธีแบบแสดงรายการ งานตรวจสอบภาษีอากร และงานเร่งรัดภาษีอากรค้าง

ในเรื่องของการบริหารภาษีอากรของกรมสรรพากรมีผู้เห็นว่า การบริหารภาษีอากรของกรมสรรพากรในปัจจุบัน ยังไม่สามารถบรรลุถึงประสิทธิผลเท่าที่ควรเนื่องจากยังขาดการพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการบริหารภาษีอากร โดยให้เหตุผลสำหรับสาเหตุในการที่กรมสรรพากรไม่สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้ตามเป้าหมายว่าเป็นเพราะผู้เสียภาษี ยังมองไม่เห็นประโยชน์ที่ได้รับตอบแทนจากภาษีอากรที่จ่ายไปเท่าที่ควร และผู้เสียภาษียังขาดความสำนึกในการเสียภาษีอากรจึงพยายามหลีกเลี่ยงและหลบหลีกการเสียภาษีอากร ขณะเดียวกันกรมสรรพากรก็ยังไม่สามารถสร้างความสมัครใจในการยินยอมชำระภาษีอากรให้แก่ผู้เสียภาษีได้ นอกจากนั้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ก็ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร บางครั้งงบประมาณก็มีไม่เพียงพอ ทั้งยังขาดแคลนกำลังเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร และขาดความร่วมมือจากหน่วยราชการอื่นที่ช่วยจัดเก็บภาษีอากรให้ตามลำดับ

---

[1] ชมรมสรรพากรก้าวหน้า, "การแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร พ.ศ. 2525" (กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิคตอรี่ เพาเวอร์พอยท์ จำกัด, 2525), หน้า 16.

ตอนที่ 2 การเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามประชาชน

ก. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5.24

แสดงถึงเพศ และอายุของผู้ตอบสอบถาม

อายุ \ เพศ	ชาย	หญิง	รวม	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	16	26	42	32.56
26 - 35 ปี	23	41	64	49.61
36 - 45 ปี	4	10	14	10.85
มากกว่า 45 ปี	7	2	9	6.98
รวม	50	79	129	100.00
ร้อยละ	38.76	61.24	100.00	

1. เพศ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 129 คน ประกอบด้วยเพศชาย 50 คน คิดเป็นร้อยละ 38.76 ของผู้ตอบแบบสอบถาม และเป็นเพศหญิง 79 คน คิดเป็นร้อยละ 61.24 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 49.61 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศหญิง 41 คน คิดเป็นร้อยละ 31.78 ของผู้ตอบแบบสอบถาม และเป็นเพศชาย 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.83 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุอยู่ในระหว่าง 26–35 ปี อาจมีสาเหตุมาจากการที่ผู้ประกอบการค้าส่วนใหญ่จะต้องมีภาระหน้าที่อยู่กับสถานประกอบการค้า จึงได้มอบหมายให้ภรรยา ลูกจ้าง หรือแม้แต่ผู้รับทำบัญชีมาดำเนินการติดต่อในการเสียภาษีแทนตนเอง ซึ่งนับเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งในการเข้าถึงตัวผู้เสียภาษี เนื่องจากผู้เสียภาษีมิได้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด้วยตัวเอง

ตารางที่ 5.25

แสดงร้อยละ ของประเภทการค้า และระยะเวลาการประกอบการค้า

ประเภทการค้า,ระยะเวลา	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	5-10 ปี	10 ปี ขึ้นไป	รวม	ร้อยละ
โรงแรมและภัตตาคาร	-	22	11	-	-	33	25.58
ขายอาหาร	2	7	10	1	-	20	15.50
ทนายความ	3	-	-	4	9	16.	12.40
ขายและนำเข้าอุปกรณ์ไฟฟ้า	-	4	-	-	-	4	3.10
ค้าขายทั่วไป	5	11	6	3	-	25	19.38
รับเหมาก่อสร้าง	-	-	-	2	5	7	5.43
รับจ้างทั่วไป	3	15	3	1	2	24	18.61
รวม	13	59	30	11	16	129	
ร้อยละ	10.07	45.74	23.25	8.53	12.41		

1. <u>ประเภทการค้า</u> พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบการค้าประเภทโรงแรมและภัตตาคาร มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 25.58 มากที่สุด พบมากรองลงมาคือค้าขาย ทั่วไปจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.38 พบมากรองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.61 พบมากรองลงมาคือ ขายอาหาร จำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.50 พบมากรองลงมาคือทนายความ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 พบมากรองลงมาคือรับเหมาก่อสร้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.43 และพบน้อย ที่สุดคือ ขายและนำเข้าอุปกรณ์ไฟฟ้า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10
2. <u>ระยะเวลาการประกอบการค้า</u> พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการประกอบการค้า มาเป็นเวลา 1 - 2 ปีมากที่สุดจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 45.74 พบมากรองลงมา คือระยะเวลา 3 - 4 ปีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 พบมากรองลงมาคือ ระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.41 พบมากรองลงมาคือระยะ เวลาน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.07 และพบน้อยที่สุดคือระยะเวลา 5 - 10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.53

ข. ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ทางด้านภาษีอากร

ตารางที่ 5.26

แสดงร้อยละของความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ทราบเป็นอย่างดี	39	30.23
พอทราบ	82	63.57
ไม่ทราบ	8	6.20
รวม	129	100.00

พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อกับสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ (ส.พ.ท.) มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรอยู่บ้าง มากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 63.57 พบมากรองลงมาคือ ประชาชนที่มาติดต่อกับ ส.พ.ท. มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรเป็นอย่างดี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 30.23 พบน้อยที่สุดคือประชาชนที่มาติดต่อกับ ส.พ.ท. ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรเลย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.27

แสดงร้อยละของแหล่งที่มาของความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากร

แหล่งที่มาของความรู้	จำนวน	ร้อยละ
1. ศึกษาจากสถานศึกษา	42	24.56
2. จากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร	38	22.22
3. จากการแนะนำของเจ้าหน้าที่ออกไปสำรวจ	40	23.40
4. จากสำนักงานบัญชี	36	21.05
5. อื่น ๆ ระบุ	15	8.77
รวม	171	100.00

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

พบว่า ผู้เสียภาษีที่มาติดต่อกับสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ (ส.พ.ท.) ได้รับความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรมาจากสถานศึกษามากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.56 พบมากรองลงมาอันดับที่ 1 คือ ได้รับความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรจากการแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่ออกไปสำรวจ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 พบมากรองลงมาอันดับที่ 2 คือ ได้รับความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรจากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 พบมากรองลงมาอันดับที่ 3 คือ ได้รับความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรจากสำนักงานบัญชี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 นอกจากนั้นตอบว่าได้รับความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรจากการศึกษาด้วยตนเองจากตำรากฎหมาย จากการสอบถามสมุห์บัญชีอำเภอและเจ้าหน้าที่ ฝ. ที่ว่าการเขตจากญาติและเพื่อนร่วมงาน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.77

เนื่องจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในข้อ 1, 2, 3 และ 4 มีความใกล้เคียงกัน คือ 42, 38, 40 และ 36 ตามลำดับ เมื่อได้ทดสอบทางสถิติแล้วได้ค่าไค - สแควร์เท่ากับ 0.51 จึงพบว่าแหล่งที่มาของความรู้ทั้ง 4 ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 เปอร์เซนต์

ตารางที่ 5.28

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับความสะดวกในการติดต่อเนื่องจากอยู่ใกล้ภูมิลำเนา	90	55.90
ได้รับความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีอากรเพิ่มขึ้น	43	26.71
ก่อให้เกิดความยุติธรรมในการเสียภาษีอากร	22	13.66
อื่น ๆ ระบุ	6	3.73
รวม	161	100.00

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

พบว่า การจัดตั้งสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ (ส.พ.ท.) ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อ เนื่องจากอยู่ใกล้ภูมิลำเนามากที่สุด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 55.90 พบมากรองลงมาอันดับ 1 คือ ทำให้ประชาชนได้รับความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีอากรเพิ่มขึ้น จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 26.71 พบมากรองลงมาอันดับ 2 คือ ทำให้เกิดความยุติธรรมในการเสียภาษีอากร จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.66 นอกจากนั้นให้ความคิดเห็นว่าระเบียบการทำงานของแต่ละ ส.พ.ท. ยังมีความแตกต่างกันไปทำให้ประชาชนเกิดความสับสน และบางครั้งก็มีระเบียบมากจนเกินไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.73

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.29

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ให้คำแนะนำในการชำระภาษีเป็นอย่างดี	107	82.95
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำได้เนื่องจากขาดความรู้	9	6.97
เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้คำแนะนำใด ๆ	5	3.88
อื่น ๆ ระบุ	8	6.20
รวม	129	100.00

พบว่า ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ (ส.พ.ท.) ประชาชนผู้มาติดต่อเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำในการชำระภาษีเป็นอย่างดี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 82.95 พบมากรองลงมาอันดับที่ 1 เห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำได้ เนื่องจากขาดความรู้ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.97 พบมากรองลงมาอันดับที่ 2 เห็นว่า เจ้าหน้าที่รับฟังความเป็นจริงและให้ความยุติธรรมแก่ผู้เสียภาษี บางคนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้เสียภาษีต้องการทราบเท่านั้น หากได้รับการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นก็จะเป็นการดี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 พบน้อยที่สุดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้คำแนะนำใด ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.88

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.30

แสดงร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ติดต่องานกับสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ในแต่ละครั้ง

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 นาที	28	21.71
ประมาณ 30 นาที	60	46.51
มากกว่า 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง	35	27.13
มากกว่า 1 ชั่วโมง ถึง 3 ชั่วโมง	6	4.65
รวม	129	100.00

พบว่า ระยะเวลาที่ประชาชนมาติดต่องานกับสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ (ส.พ.ท.) ใช้เวลาประมาณ 30 นาที มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 46.51 พบมากรองลงมาอันดับที่ 1 คือใช้เวลาในการติดต่องานกับ ส.พ.ท. มากกว่า 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.13 พบมากรองลงมาอันดับที่ 2 คือใช้เวลาในการติดต่อกับ ส.พ.ท. ต่ำกว่า 30 นาที จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.71 พบน้อยที่สุด คือใช้เวลาในการติดต่อกับ ส.พ.ท. มากกว่า 1 ชั่วโมง ถึง 3 ชั่วโมง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ค. <u>ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารภาษีอากรของกรมสรรพากร</u>

ตารางที่ 5.31

แสดงร้อยละของความเห็นเกี่ยวกับวิธีการกำหนดรายรับขั้นต่ำของกรมสรรพากร

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	73	56.59
ไม่เห็นด้วย	56	43.41
รวม	129	100.00

พบว่า ประชาชนเห็นด้วยกับวิธีการกำหนดรายรับขั้นต่ำของกรมสรรพากร มากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 56.59 พบน้อยที่สุด คือ ประชาชนไม่เห็นด้วยกับวิธีการกำหนดรายรับขั้นต่ำของกรมสรรพากร จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 43.41

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.32

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่ออกไปสำรวจผู้เสียภาษีเพื่อให้คำแนะนำในการชำระภาษีและจดทะเบียนการค้า

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	123	95.35
ไม่เห็นด้วย	6	4.65
รวม	129	100.00

พบว่า ผู้เสียภาษีเห็นด้วยกับการที่เจ้าหน้าที่ออกไปสำรวจเพื่อให้คำแนะนำในการชำระภาษีและจดทะเบียนการค้า มากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 95.35 พบน้อยที่สุด คือ ผู้เสียภาษีไม่เห็นด้วยกับการที่เจ้าหน้าที่ออกไปสำรวจเพื่อให้คำแนะนำในการชำระภาษีและจดทะเบียนการค้า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.33

แสดงร้อยละของจำนวนผู้ที่เคยถูกกรมสรรพากรออกหมายเรียกตรวจสอบ

ผู้มาติดต่อกับสำนักงานภาษีสรรพากรฯ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	24	18.60
ไม่เคย	105	81.40
รวม	129	100.00

พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อกับสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ ไม่เคยถูกกรมสรรพากรออกหมายเรียกตรวจสอบมากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 81.40 พบน้อยที่สุดคือผู้เสียภาษีที่เคยถูกกรมสรรพากรออกหมายเรียกตรวจสอบ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.34

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบของกรมสรรพกร

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	22	91.67
ไม่เหมาะสม	2	8.33
รวม	24	100.00

พบว่า ผู้เสียภาษีที่เคยถูกกรมสรรพากรออกหมายเรียกตรวจสอบเห็นว่าวิธีการตรวจสอบของกรมสรรพกรมีความเหมาะสมแล้วมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 91.67 พบน้อยที่สุด คือ ผู้เสียภาษีที่เคยถูกกรมสรรพากรออกหมายเรียกตรวจสอบเห็นว่า วิธีการตรวจสอบของกรมสรรพากรยังมีความไม่เหมาะสม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.35

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับบทลงโทษผู้เสียภาษีในการเสียเงินเพิ่มและเบี้ยปรับ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	90	69.77
ไม่เห็นด้วย	39	30.23
รวม	129	100.00

พบว่า มีผู้เสียภาษีที่เห็นด้วยกับบทลงโทษผู้เสียภาษีในการเสียเงินเพิ่มและเบี้ยปรับมากที่สุด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 69.77 พบน้อยที่สุดคือ มีผู้เสียภาษีที่ไม่เห็นด้วยกับบทลงโทษผู้เสียภาษีในการเสียเงินเพิ่มและเบี้ยปรับ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 30.23

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.36

แสดงร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ

การปฏิบัติงาน	ดี		พอใช้		ไม่ดี		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
การให้คำแนะนำกับผู้เสียภาษี	62	48.06	64	49.61	3	2.33	129
การอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี	59	45.74	62	48.06	8	6.20	129
การเปิดโอกาสให้ผู้เสียภาษีได้ชี้แจงเหตุผล	57	44.19	58	44.96	14	10.85	129
การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้เสียภาษี	67	51.94	52	40.31	10	7.75	129

พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องต่าง ๆ อยู่ในเกณฑ์ดี และพอใช้ใกล้เคียงกันมาก แม้จะได้มีการเทียบเป็นอัตราร้อยละก็เห็นว่ามีความใกล้เคียงกันมากเช่นกัน ดังนั้น เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ จึงต้องใช้หลักสถิติมาช่วยวิเคราะห์หาข้อสรุปและได้ผลดังต่อไปนี้

1. การให้คำแนะนำผู้เสียภาษีอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี กล่าวคือ

เมื่อทดสอบทางสถิติแล้วได้ค่าไค - สแควร์ เท่ากับ 0.03 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม คือตอบดีจำนวน 62 คน และพอใช้จำนวน 64 คน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่น 95 %

2. การอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี กล่าวคือ

เมื่อทดสอบการสถิติแล้วได้ค่าไค - สแควร์ เท่ากับ 0.07 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม คือ ตอบดี จำนวน 59 คน และพอใช้จำนวน 62 คน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่น 95 %

3. การเปิดโอกาสให้ผู้เสียภาษีได้ชี้แจงเหตุผลอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี กล่าวคือ

เมื่อทดสอบทางสถิติแล้วได้ค่าไค - สแควร์ เท่ากับ 0.008 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม คือตอบดีจำนวน 57 คน และพอใช้จำนวน 58 คน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่น 95 %

4. การมีมนุษยสัมพันธ์ กับผู้เสียภาษีอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี กล่าวคือ

เมื่อทดสอบทางสถิติแล้วได้ค่าไค – สแควร์ เท่ากับ 1.89 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม คือตอบดีจำนวน 67 คน และพอใช้จำนวน 52 คน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่น 95 %

<u>สรุปผลการวิเคราะห์</u>

ก. <u>ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม</u>

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี รองลงมาเป็นเพศชายที่มีอายุอยู่ในช่วงเดียวกัน สำหรับประเภทการค้าและระยะเวลาในการประกอบการค้าพบว่า เป็นผู้ประกอบการค้าประเภทโรงแรม และภัตตาคาร และพบมากรองลงมาเป็นผู้ประกอบการค้าประเภทค้าขายและรับจ้างทั่วไป ขายอาหาร ประกอบอาชีพทนายความ รับเหมาก่อสร้าง โดยมีระยะเวลาการประกอบการค้ามาเป็นเวลา 1 – 2 ปี ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ที่มาจดทะเบียนการค้า กับ งานบริการนอกเหนือจากผู้ที่สมัครใจมาจดทะเบียนการค้าแล้วก็มักจะเป็นผู้ที่ถูกเจ้าหน้าที่ออกไปสำรวจค้นพบ และให้การประชาสัมพันธ์ถึงระเบียบในการจดทะเบียนการค้า ดังนั้น ผู้ที่มานั้นขอจดทะเบียนการค้า จึงเป็นผู้ประกอบกิจการที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ และยังไม่ทราบถึงระเบียบและขั้นตอนในทางปฏิบัติในการประกอบการค้า

ข. <u>ข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ (ส.พ.ท.)</u>

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พอมีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีตามประมวลรัษฎากรอยู่บ้าง นอกนั้นมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดีและที่ไม่ทราบเลยมีน้อยที่สุด สำหรับแหล่งที่มาของความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ส่วนใหญ่จะได้รับความรู้มาจากการศึกษาจากสถานศึกษาจากการประชาสัมพันธ์ และจากการแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่ออกไปสำรวจการเสียภาษีอากร ตลอดจนได้รับความรู้จากสำนักงานบัญชีที่ผู้เสียภาษีใช้บริการอยู่ ในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดตั้งสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ พบว่า การจัดตั้งสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ (ส.พ.ท.) ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการมาติดต่อ เนื่องจากอยู่ใกล้ภูมิลำเนา ทั้งยังทำให้ได้รับความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีอากรเพิ่มขึ้นและยังก่อให้เกิดความเป็นธรรมในการเสียภาษีอากรอีกด้วย ในการมาติดต่อกับ ส.พ.ท. แต่ละครั้ง ส่วนใหญ่จะใช้เวลาประมาณ 30 นาทีต่อครั้ง หรือ ประมาณ 1 ชั่วโมงต่อครั้ง ในเรื่องความคิดเห็นในการปฏิบัติหน้าที่ของ

เจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำในการชำระภาษีอากรเป็นอย่างดี จะเห็นได้ว่าการจัดตั้งสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ (ส.พ.ท.) มีผลทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อกับ ส.พ.ท. ทำให้ประชาชนได้รับความรู้ในการเสียภาษีมากขึ้น ทั้งยังก่อให้เกิดความรวดเร็วในการติดต่อ ดังนั้นจึงเป็นการพิสูจน์ให้เห็นว่าการกระจายหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติการไปยังสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ จะทำให้การบริหารภาษีอากรของกรมสรรพากรในด้านการให้บริการแก่ประชาชนดีขึ้น

ค. <u>ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารภาษีอากรของกรมสรรพากร</u>

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการที่เจ้าหน้าที่ออกไปสำรวจผู้เสียภาษี เมื่อได้คำแนะนำในการชำระภาษี และจดทะเบียนการค้า ทั้งยังเห็นด้วยกับวิธีการกำหนดรายรับขั้นต่ำของกรมสรรพากรอีกด้วย แม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่เคยถูกกรมสรรพากรออกหมายตรวจสอบ เนื่องจากส่วนใหญ่เพิ่งประกอบการค้าก็ตาม แต่สำหรับผู้ที่เคยถูกกรม-สรรพากรออกหมายเรียกตรวจสอบแล้วเห็นว่า วิธีการตรวจสอบภาษีอากรของกรมสรรพากรมีความเหมาะสมอยู่แล้ว ทั้งยังเห็นด้วยกับบทลงโทษผู้เสียภาษีในการเสียเงินเพิ่มและเบี้ยปรับอีกด้วยเช่นกัน สำหรับความคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบในเรื่องของ การให้คำแนะนำกับผู้เสียภาษี การอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี การเปิดโอกาสให้ผู้เสียภาษีชี้แจงเหตุผล และการมีมนุษย์สัมพันธ์กับผู้เสียภาษี ผู้เสียภาษีเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย