

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง องค์ประกอบการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 จัดเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาสรุปผล อภิปรายผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังได้มีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
 2. สมมติฐานการวิจัย
 3. วิธีการดำเนินการวิจัย
 4. สรุปผลการวิจัย
 5. อภิปรายผลการวิจัย
 6. ข้อเสนอแนะ
- ดังรายละเอียดต่อไปนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบการบริหารจัดการ สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชน
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชน
3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3

สมมติฐานการวิจัย

องค์ประกอบการบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 จำนวน 276 คน (สำนักงานสรรพสามิตภาค 3. 2553 : 25)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 จำนวน 165 คน ผู้วิจัยได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727 ; อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 38) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเพื่อหาคุณภาพด้านความเที่ยงตรง ปรับปรุงแก้ไข และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มทดลองซึ่งมิใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbrach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยหาผู้ช่วยวิจัยจังหวัดละ 1 คน รวมผู้วิจัยด้วยเป็น 9 คน ทำการประสานงานทางโทรศัพท์กับผู้ช่วยผู้วิจัย 8 คน 8 จังหวัดและส่งหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้ช่วยวิจัยทางไปรษณีย์ถึงทะเบียนตอบรับ แล้วให้ผู้ช่วยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นชุมชนในจังหวัดของตน ด้วยตนเองเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมทั้งหมด 165 ชุด นำไปวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

4.1 ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ได้แก่ เพศ อายุ

ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการธุรกิจเกี่ยวกับสุรา (แบบสอบถามตอนที่ 1) โดยวิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารจัดการของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 โดยใช้วิธีการประมวลผลจากค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม

4.3 ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 โดยใช้วิธีการประมวลผลจากค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม

4.4 การทดสอบองค์ประกอบการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรง (Multiple Regression Analysis) ด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระว่า มีองค์ประกอบการบริหารจัดการใดบ้างที่มีผลต่อตัวแปรตามที่ทำให้แบบจำลองมีค่าการประมาณของประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสูงสุด โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรงแบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ซึ่งเป็นวิธีทางสถิติที่แสดงค่าของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ที่มีผลต่อตัวแปรตามอีกตัวเดียว เพื่อที่จะพยากรณ์ค่าของตัวแปรตาม จำนวน 6 ตัว เมื่อทราบค่าต่าง ๆ ของตัวแปรอิสระ จำนวน 6 ตัว และนำผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรงไปตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และสมมติฐาน เพื่อแสดงว่า ตัวแปรอิสระ จำนวน 6 ปัจจัย มีผลต่อตัวแปรตาม 6 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่มีค่ามากที่สุดไปหาปัจจัยที่มีค่าน้อยที่สุดและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 59.36) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 54.55) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 59.39) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 63.64) มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจเกี่ยวกับสุราระหว่าง 5-10 ปี (ร้อยละ 55.76)

ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 5 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.54$) ด้านการวางแผน ($\bar{x} = 3.51$) ด้านงบประมาณ ($\bar{x} = 3.49$) ด้านการประสานงาน ($\bar{x} = 3.42$) ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ($\bar{x} = 3.36$) ด้านการรายงาน ($\bar{x} = 3.34$) และ ด้านการจัดองค์การ ($\bar{x} = 3.30$) ตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยขอสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการอำนวยความสะดวก

ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารจัดการ ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ได้กำหนดเกณฑ์และมาตรฐานในการจัดเก็บภาษีจากทำสุรากลั่นชุมชนไว้อย่างชัดเจนเหมาะสมทำให้ผู้ประกอบการไม่มีความกังวลใจในการเสียภาษี ($\bar{x} = 3.76$) กำหนดและระบุขอบเขตกิจกรรมไว้อย่างชัดเจนทำให้เกิดแรงจูงใจหรือส่งผลให้ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนเต็มใจเสียภาษี ($\bar{x} = 3.70$) มีการพิจารณาความพอเหมาะพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน เพื่อช่วยให้การจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชนประสบความสำเร็จ ($\bar{x} = 3.64$) มีการสร้างความเข้าใจ สื่อสารให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีและผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.43$) มีการสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือ การตกลงร่วมกัน ($\bar{x} = 3.18$) ตามลำดับ

2. ด้านการวางแผน

ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารจัดการ ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แผนการจัดเก็บภาษี ได้กำหนดเป้าหมายไว้ อย่างชัดเจนว่าจะต้องจัดเก็บเพิ่มเป็นจำนวนร้อยละเท่าไรเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ($\bar{x} = 3.72$) การจัดทำแผนการดำเนินงานในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชนมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการได้รับทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{x} = 3.64$) แผนการจัดเก็บภาษีได้ระบุวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บไว้อย่างชัดเจน ทำให้รู้ว่าจะนำเงินที่จัดเก็บได้ไปใช้จ่ายในเรื่องใด ($\bar{x} = 3.58$) แผนการจัดเก็บภาษีได้ระบุส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีไว้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.38$) และแผนการดำเนินงานในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชนมีการกำหนดวิธีการดำเนินงาน และ ระยะเวลาดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.25$) ตามลำดับ

3. ด้านงบประมาณ

ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารจัดการ ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนทราบอย่าง โปร่งใสและหลายช่องทาง ($\bar{x} = 3.73$) มีการจัดสรรงบประมาณด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บนอกสถานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติจัดเก็บภาษี มีกำลังใจ จึงสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับผู้เสียภาษี ($\bar{x} = 3.62$) มีการจัดสรรงบประมาณให้แก่ฝ่ายหรือกลุ่มต่างๆ ภายในองค์กรพิจารณาอย่างเป็นธรรม ($\bar{x} = 3.59$) มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่จัดเก็บภาษี ทำให้ผู้ประกอบการเกิดความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาชำระภาษี ($\bar{x} = 3.56$) มีระบบควบคุมการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างรอบคอบ รัดกุม ทำให้จัดเก็บได้ครบถ้วน ($\bar{x} = 2.92$) ตามลำดับ

4. ด้านการประสานงาน

ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารจัดการ ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3

ด้านการประสานงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คั้งนี้ มีการจัดระบบการประสานงานภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ จึงก่อให้เกิดความขัดแย้งในการจัดเก็บภาษี ($\bar{x} = 3.64$) ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสียภาษีอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.48$) สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ออกตรวจสอบความถูกต้องในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.36$) มีการสร้างระบบประสานความร่วมมือกับผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนและนำไปแก้ไขปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.34$) สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 จัดประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนเข้าใจถึงความจำเป็นในการเสียภาษี ($\bar{x} = 3.28$) ตามลำดับ

5. ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน

ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารจัดการ ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คั้งนี้ มีการจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีไว้อย่างเพียงพอและสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ($\bar{x} = 3.64$) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความคล่องตัวส่งผลให้ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนได้รับความรวดเร็วในการเสียภาษี ($\bar{x} = 3.47$) มีการกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.39$) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีศิลปะในการติดต่อประสานงานที่ดี จึงก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการเสียภาษี ($\bar{x} = 3.32$) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความรู้และสามารถตอบข้อสงสัยของผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชน ($\bar{x} = 2.98$) ตามลำดับ

6. ด้านการรายงาน

ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารจัดการ ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านการรายงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คั้งนี้ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีจัดทำรายงานสถิติประจำทุกเดือน ($\bar{x} = 3.58$) มีการรายงานผลการตรวจสอบเกี่ยวกับการ

ดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษร ($\bar{x} = 3.43$) มีการตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.25$) มีการรายงาน รายรับจริง-รายจ่ายจริง ให้แก่ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชน ทราบ ($\bar{x} = 3.24$) มีการติดตามผลและรายงานผลการดำเนินการในช่วง เวลาและความถี่ที่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.18$) ตามลำดับ

7. ด้านการจัดองค์การ

ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารจัดการ ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านการจัดองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการปรับปรุงวิธีการให้บริการประชาชน โดยนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) มาใช้ในการให้บริการผู้เสียภาษีให้ลดขั้นตอน การเสียภาษี ($\bar{x} = 3.64$) มีการแบ่งงานเป็นสัดส่วน และขั้นตอนเสียภาษีไว้อย่างเหมาะสม จึงทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการเสียภาษี ($\bar{x} = 3.58$) การกำหนดขั้นตอนของกิจกรรม ที่จะต้องดำเนินการจัดเก็บภาษีไว้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.25$) มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนจึงทำให้ ไม่เสียเวลาในการเสียภาษี ($\bar{x} = 3.11$) มีการจัดหน่วยงานให้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม จึงทำให้รู้ได้ทันทีว่าจะเสียภาษีกับส่วนราชการใด ($\bar{x} = 2.92$) ตามลำดับ

ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 5 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านหลักความสะดวกและง่าย ($\bar{x} = 3.57$) ด้านหลักความถูกต้องเหมาะสม ($\bar{x} = 3.47$) ด้านหลักความแน่นอนและการปรับตัว ($\bar{x} = 3.42$) ด้านหลักการยอมรับได้ของสังคม ($\bar{x} = 3.39$) ด้านหลักการประหยัดและมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.33$) ด้านหลักประชาธิปไตยการเปิดเผยต่อประชาชน ($\bar{x} = 3.28$) ตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยขอสรุปเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านหลักความสะดวกและง่าย

ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านหลักความสะดวกและง่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดสถานที่ในการให้บริการชำระภาษีจัดได้อย่างสะอาด สวยงาม เหมาะสมและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.73$) สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 กำหนดวิธีการชำระค่าภาษีจากสุรากลั่นชุมชน ไว้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.62$) มีการให้บริการแก่ผู้ประกอบการนอกเวลาราชการในวันทำงานปกติ เช่น เวลาพักเที่ยง ล่วงเวลา ในวันหยุดราชการ ($\bar{x} = 3.56$) มีช่องทางการติดต่อสอบถามและ การให้บริการได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์สายด่วน ตู้ไปรษณีย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บบอร์ด เป็นต้น ($\bar{x} = 3.49$) มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องจัดเก็บภาษีไว้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.46$) ตามลำดับ

2. ด้านหลักความถูกต้องเหมาะสม

ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านหลักความถูกต้องเหมาะสม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 ข้อ โดยสามารถเรียง ลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีการปฏิบัติตามกฎหมายในทุกลักษณะ อย่างเคร่งครัดและถูกต้องเหมาะสม ($\bar{x} = 3.92$) บทกำหนดโทษ และอัตราค่าปรับ ของกรมสรรพสามิต มีความเหมาะสมและเป็นธรรม ($\bar{x} = 3.52$) การจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชนในปัจจุบันของกรมสรรพสามิตมีอัตราภาษี เหมาะสมและมีความเป็นธรรมกับผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 3.48$) มีการควบคุมในการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 3.28$) สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจดำเนินการ ได้อย่างเหมาะสมตามสภาพการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เกิดขึ้น ($\bar{x} = 3.15$) ตามลำดับ

3. ด้านหลักความแน่นอนและการปรับตัว

ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านหลักความแน่นอนและการปรับตัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ออกข้อบัญญัติจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องและครอบคลุมผู้ประกอบการอย่างทั่วถึง ($\bar{x}=3.64$) การชำระภาษีมีกระบวนการขั้นตอนที่ง่ายไม่ สลับซับซ้อน จึงก่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x}=3.53$) อัตราภาษีมีความชัดเจน แน่นอนว่าจะต้องเสียภาษีจากฐานอะไรและในอัตราเท่าใด ($\bar{x}=3.48$) อัตราภาษีไม่มากเกินไปจนส่งผลกระทบต่อ การดำเนินกิจการ ($\bar{x}=3.27$) มีระบบการบริหารงานที่แน่นอนเชื่อถือได้ และมีลักษณะการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.18$) ตามลำดับ

4. ด้านหลักการยอมรับได้ของสังคม

ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านหลักการยอมรับได้ของสังคม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เงินภาษีที่จัดเก็บมีความสำคัญซึ่งจะนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศให้เกิดประโยชน์ ($\bar{x}=3.57$) การเสียภาษี เป็นเรื่องที่มีคุณค่าและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{x}=3.52$) การเสียภาษีเป็นเรื่องที่ถูกต้อง ควรปฏิบัติ ($\bar{x}=3.42$) การเสียภาษี มีเสมอภาคและเป็นธรรมต่อผู้ประกอบการ ($\bar{x}=3.27$) การจัดเก็บภาษีมีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ ($\bar{x}=3.16$) ตามลำดับ

5. ด้านหลักการประหยัดและมีประสิทธิภาพ

ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านหลักการประหยัดและมีประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.33$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการจัดเก็บภาษีมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{x}=3.67$) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีจิตสำนึก

ในการให้บริการเอาใจใส่ ดูแลแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลือเป็น อย่างดี ($\bar{x} = 3.47$) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีการลดขั้นตอนทำให้การชำระภาษีให้สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.30$) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความสุภาพ (กริยา มารยาทและการแต่งกาย) เรียบร้อย ($\bar{x} = 3.15$) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีเคลื่อนที่สามารถจัดเก็บได้ถูกต้องเหมาะสม ($\bar{x} = 3.07$) ตามลำดับ

6. ด้านหลักประชาธิปไตยการเปิดเผยต่อประชาชน

ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านหลักประชาธิปไตยการเปิดเผยต่อประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.28) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีระบบฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการหลายช่องทางเช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น การจัดให้มีสายด่วนเป็นต้น (3.52) มีการนำความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชน ไปปรับปรุงการบริหาร งานเพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดเก็บภาษี (3.36) มีการจัดเก็บภาษีกับผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนทุกรายอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ (3.23) มีการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนเข้ามามีส่วนรวมในกระบวนการ/กลไกการตรวจสอบ โดยภาคประชาชน (3.18) มีป้ายปิดประกาศแสดงอัตราค่าภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ ชัดเจนและโปร่งใส (3.11) ตามลำดับ

ผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ มีจำนวน 2 ตัวแปร สามารถเรียงลำดับจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรในตัวแปรตาม ในรูปของคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน (X_6) และด้านการจัดองค์การ (X_7) ตามลำดับ

ดังนั้นเมื่อทราบค่าคงที่ เท่ากับ 1.112 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์อยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$Y = (1.112) + (.236)X_7 + (.305)X_8$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = (.332)Z_7 + (.475)Z_8$$

เมื่อ Y และ Z = ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงาน

สรรพสามิตภาค 3

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 สามารถนำมาเป็นประเด็นสำคัญสำหรับการอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า องค์ประกอบการบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ได้ ดังนี้

การวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 ตัวแปร สามารถเรียงลำดับจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรในตัวแปรตาม ในรูปของคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ ดังนี้ ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ($X_8=0.475$) และด้านการจัดองค์การ ($X_7=0.332$) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจาก สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ได้ให้ความสำคัญกับการจัดบุคคลเข้าทำงานในองค์กร มีการสรรหามูลค่าการที่มีความรู้ความสามารถให้กับองค์กร เพราะความสำเร็จขององค์กรก็ขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากร โดยการกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีจะคำนึงถึงความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่กับลักษณะงานที่จะทำ มุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่มีความคล่องตัว พร้อมทั้งฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะอื่น ๆ ให้เป็นผู้ที่มีความรู้และสามารถตอบข้อสงสัยของผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนได้ นอกจากนั้นสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ยังได้นำปัจจัยด้านการจัดองค์การ มาปรับใช้กับการดำเนินงานทั้งในเรื่องของการจัดระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการออกแบบกระบวนการใหม่ให้สอดคล้องกับระบบงานที่ปฏิบัติในปัจจุบัน มีการแบ่งงานเป็นสัดส่วน โดยการกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของแต่ละคน ไว้อย่างชัดเจน และกำหนดขั้นตอนเสียภาษีไว้

อย่างเหมาะสม ส่งผลให้ผู้ประกอบการสุรากลับชุมชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการเสียบาย

ผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของธนาคุณ พิเศษ (2547:122) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียบายต่อการจัดเก็บภาษีสถานประกอบการแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นผลที่ได้มาจากการรับรู้ถึงสาเหตุใน การปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไป และเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ นำมาปรับปรุงแก้ไขงานใน เจ้าหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งทำให้ ทราบว่าควรบริหารจัดการทั้งด้านบุคลากร กระบวนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างไร ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน ผู้ที่มาขอรับบริการ เมื่อประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับด้านบวก ในปัจจัยด้านการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สภาพการทำงาน การดูแลเอาใจใส่ การเป็นกันเอง การได้รับยกย่อง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความยุติธรรมในด้านการให้บริการ และยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดกระบวนการบริหาร 7 ประการของวงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2552:79-88) ได้กล่าวว่า นักบริหารทราบดีว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยส่วนหนึ่งขององค์การและทรัพยากรมนุษย์ยังเป็นหัวใจสำคัญขององค์การอีกด้วย ไม่ว่าจะองค์การขนาดใดก็ตาม จะเป็นธุรกิจประเภทใดก็ตาม งานขององค์การเหล่านี้ต้องเกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์เป็นพื้นฐาน เพราะฉะนั้นนักบริหารขององค์การจึงจำเป็นต้องเอาใจใส่ และรับผิดชอบทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ จึงมีคำกล่าวที่ว่า องค์การจะประสบความสำเร็จหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์นั่นเอง ดังนั้นการจัดการบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) ในองค์การ และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการจัดการองค์การ ซึ่งนักบริหารจะต้องจัดหาคนให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน พร้อมทั้งฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะอื่น ๆ อีกด้วย

นอกจากนั้นยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดการจัดองค์การของ ธงชัย สันติวงษ์ (2546:21-22) กล่าวไว้ว่า การจัดองค์การเป็นงานที่ดำเนินมาต่อเนื่องจากการวางแผนเป็นความพยายามที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของโครงสร้างองค์การที่จะช่วยให้แผนที่ได้จัดไว้ประสบความสำเร็จ การจัดองค์การเป็นความพยายามที่ผู้บริหารกำหนดโครงสร้างขององค์การที่สามารถเอื้ออำนวยให้แผนที่จัดทำขึ้นไปสู่การสัมฤทธิ์ผลที่ปรารถนา หากสามารถจัดองค์การได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะขององค์กร นอกจากทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้ประหยัดและคุ้มค่า เพราะไม่เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนและความ

ล่าช้า แล้วยังทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและเจริญเติบโตต่อไป อันเกิดมาจากการที่สมาชิก ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จากสภาพที่ปรากฏเป็นภาพรวม ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอเพื่ออภิปรายผลให้เห็นเป็น รายด้านเพื่อนำไปใช้บริหารจัดการให้การจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ให้มี ประสิทธิภาพต่อไป ดังนี้

1. องค์ประกอบการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรา กลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านหลักการประหยัดและมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรา กลั่นชุมชน สำนักงาน สรรพสามิตภาค 3 ด้านหลักการประหยัดและมีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 ตัวแปร และสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัว แปรที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรในตัวแปรตาม ในรูปของคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อย ที่สุด ดังนี้ ด้านการจัดองค์การ และ ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ตามลำดับ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีการบริหารจัดการทั้งด้านการจัดองค์การ และ ด้าน การจัดบุคคลเข้าทำงาน โดยการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในฝ่ายวางแผนการจัดเก็บภาษีและประเมินผล การตรวจสอบภาษี การวางแผนและประเมินผลติดตามกำกับดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงาน สรรพสามิตภาค 3 เพื่อความที่ทีมงานได้กำกับดูแลการชำระภาษีของผู้เสียภาษี ตรวจสอบสภาพกิจการ ของทีมงานเป็น ไปตามความเหมาะสม ตามนโยบาย เป้าหมายและแนวทางปฏิบัติของ สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และ สุ่ม ดูการปฏิบัติงานของทีมงาน จึงทำให้การดำเนินงานตามแผนงานที่จัดทำขึ้น ไปสู่การสัมฤทธิ์ผล ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของวงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2552 : 79-88) ซึ่ง ได้กล่าวถึงการจัดองค์การเป็นงานที่ดำเนินมาต่อเนื่องจากการวางแผนเป็นความ พยายามที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของโครงสร้างองค์กรที่จะช่วยให้แผนที่ได้จัดไว้ประสบความสำเร็จ การจัดองค์การเป็นความพยายามที่ผู้บริหารกำหนด โครงสร้างขององค์กรที่ สามารถเอื้ออำนวยให้แผนที่จัดทำขึ้น ไปสู่การสัมฤทธิ์ผลที่ปรารถนา หากสามารถจัดองค์กร ได้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะขององค์กร นอกจากทำให้การบริหารงานเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้ประหยัดและคุ้มค่า เพราะไม่เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนและความ ล่าช้า แล้วยังทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและเจริญเติบโตต่อไป อันเกิดมาจากการที่สมาชิก ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และการจัดบุคคลเข้าทำงานเป็น

การดำเนินการพิจารณาสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาอยู่ในองค์กรเพื่อให้ได้บุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานให้เหมาะสม และนอกจากนี้ยังต้องมีการจัดกิจกรรมพัฒนาข้าราชการให้บุคคลที่คัดเลือกเข้ามาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดีในการทำงานเพื่อเอื้อประโยชน์แก่บุคลากรและองค์กรต่อไป

2. องค์ประกอบการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านหลักการยอมรับได้ของสังคม ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านหลักการยอมรับได้ของสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 23 ตัวแปร และสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรในตัวแปรตาม ในรูปของคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน เพศ และด้านการวางแผน ตามลำดับ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีการวางแผนการทำงานให้มีระบบ พิจารณา และกำหนดแนวทางปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยการจัดทำแผนการทำงานที่ให้ความสำคัญทุก ๆ ด้าน รวมถึงการจัดบุคคลเข้าทำงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับหน้าที่จัดเก็บภาษีที่ได้รับมอบหมาย มุ่งเน้นการเข้าถึงผู้ประกอบการแต่ละบุคคลอย่างใกล้ชิด ส่งผลให้ตอบสนองอย่างสอดคล้องต่อความต้องการของผู้ประกอบการแต่ละเพศที่ต้องชำระภาษีสุรากลั่นชุมชน

ผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดการวางแผนของลูเทอร์ กุลlick และลินคอล์น เออร์วิค (Luther Gulick & Lyndall Urwick, 1936 : 431 ; อ้างถึงในวงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ, 2552 : 79) กล่าวว่า การวางแผนที่สำคัญต่อองค์กร และการปฏิบัติหน้าที่บริหารเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การกำหนดวัตถุประสงค์ นั้นจะเท่ากับเป็นการเลือกจุดมุ่งหมายในชั้นปลายของกลุ่ม ทำนองเดียวกันการจัดทำนโยบาย และกลยุทธ์จะสำคัญในแง่ของการให้มีแนวทางของการทำงานที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเลิศ อธิศัยเผ่าพันธุ์ (2550 : 99) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มีเงินได้พึงประเมินที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามืองอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของบุคคลทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่ สาขามืองอุบลราชธานี ด้านระบบของสรรพากร ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ ทั้งภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน โดยจำแนกตามเพศ ปรากฏว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน 3) จำแนกตามอายุ พบว่า ด้านการให้บริการและด้านมนุษยสัมพันธ์ มี

ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านกรประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ และในภาพรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และความพึงพอใจด้านระบบงานของสรรพากรแตกต่างกัน 4) จำแนกตามสถานภาพ พบว่า มีความพึงพอใจในด้านระบบงานของสรรพากร ด้านการให้บริการและด้านมนุษยสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ด้านอาคารสถานที่และในภาพรวมมีความพึงพอใจ และด้านการประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจ 5) จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน และในภาพรวม 6) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านระบบงานของสรรพากร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่และในภาพรวมมีความพึงพอใจ และด้านการให้บริการมีความพึงพอใจ 7) จำแนกตามรายได้ พบว่า ด้านระบบงานของสรรพากรและด้านมนุษยสัมพันธ์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน หากแต่การทำงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ และในภาพรวม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความพึงพอใจด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. องค์ประกอบการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านหลักความถูกต้องเหมาะสม ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านหลักความถูกต้องเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ตัวแปร และสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรในตัวแปรตาม ในรูปของคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ประสิทธิภาพในการธุรกิจเกี่ยวกับสุรา และสถานภาพ ตามลำดับ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีการพิจารณา คัดเลือกทีมงานเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบการจัดเก็บภาษี ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และมีความสามารถในการปฏิบัติงานออกตรวจสภาพกิจการของผู้ประกอบการ ให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการ และดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการก่อนและหลังพ้นกำหนดวันขึ้นแบบแสดงรายการภาษีสุรากลั่นชุมชน เพื่อให้การบริหารการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 เหมาะสมตามสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศ และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องครบถ้วนให้เป็นปัจจุบัน โดยไม่ก่อให้เกิดหนี้อากรค้าง

ผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร เศวตวัฒน์ (2550 : 117) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจ และปัญหาการให้บริการต่อเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา พบว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวัง

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย ด้านการบริการทั่วไป ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการและด้านการให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาษีอากรในระดับมากทุกด้านโดยผู้ประกอบการคาดหวังมากที่สุดให้เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหาในการเสียหาย เจ้าหน้าที่เข้าตรวจตามวันที่ได้นัดหมายและเจ้าหน้าที่แจ้งวันที่กำหนดการยื่นแบบแสดงรายการทราบเป็นการล่วงหน้า ด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย ด้านการบริการทั่วไป ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ และด้านการให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาษีอากรในระดับมากทุกด้านโดยผู้ประกอบการพึงพอใจมากที่สุด เมื่อได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่โดยสุภาพ เจ้าหน้าที่มีการแนะนำตัวและแสดงหนังสือนำตัวในวันเข้าตรวจสอบสภาพกิจการและเจ้าหน้าที่แจ้งวันที่กำหนดการยื่นแบบแสดงรายการทราบเป็นการล่วงหน้า ค่าดัชนีความพึงพอใจต่อความคาดหวังของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย ด้านปัญหา พบว่า ผู้ประกอบการมีปัญหาคือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหายในค่าน้ำจำนวนครั้งในการตรวจสอบสภาพกิจการและความซับซ้อนยุ่งยากในการเสียหายผู้ศึกษาเสนอแนะให้หน่วยงานทำการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเรื่องการเสียหายให้แก่ผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น

4. องค์ประกอบการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลับชุมชน ด้านหลักความสะดวกและง่าย ด้านหลักความสะดวกและง่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 7 ตัวแปร และสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรในตัวแปรตาม ในรูปของคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการประสานงาน ด้านการจัดองค์การ ด้านการวางแผน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ด้านการรายงานและด้านงบประมาณ ตามลำดับสาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากองค์ประกอบการบริหารจัดการ ทั้ง 7 ตัวมีความสัมพันธ์กันในการบริหารจัดการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จะขาดองค์ประกอบตัวใดตัวหนึ่งไปไม่ได้เพราะว่าระบบการทำงานมีความต่อเนื่องและเกี่ยวพันกันอย่างสิ้นเชิง กระบวนการบริหารมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการบริหารให้ได้ผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 จำเป็นที่จะต้องมีการบริหารที่ครบองค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ

ผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับมณฑล รอยคระภูด (2546 : 145) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป งานรับชำระและคืนภาษี และงานสำรวจและเร่งรัดภาษีอากรค้าง 2) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สรรพากรพื้นที่สาขามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากเกือบทุกด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ส่วนแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า และด้านเงินเดือนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 3) แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในภาพรวม มี 5 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จของงาน นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้า และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

5. องค์ประกอบการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านหลักความแน่นอนและการปรับตัว ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านหลักความแน่นอนและการปรับตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 ตัวแปร และสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ เพศ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจาก ในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชนของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 เจ้าหน้าที่ต้องออกตรวจสภาพกิจการของผู้ประกอบการ ซึ่งต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในวันที่ออกตรวจสภาพกิจการ และจัดทำรายงานการตรวจสภาพกิจการ ดังนั้นในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารจึงต้องคำนึงถึงคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ให้มีความสอดคล้องกับผู้ประกอบการแต่ละเพศ เพื่อการปรับตัวให้เข้ากับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

ผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับธงชัย สันติวงษ์ (2546 : 48) ซึ่งกล่าวไว้ว่าหลักความแน่นอน คือ ภาษีที่ประชาชนแต่ละคนต้องเสียนั้นจะต้องเป็นที่แจ้งชัดแก่ผู้เสียภาษีทุกคน ไม่กำกวม และมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี จำนวนที่ต้องเสียภาษี ตลอดจนวัน เวลา และวิธีการจัดเก็บภาษีนั้น ซึ่งความชัดเจนจะทำให้ผู้เสียภาษีมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ตนจะต้องเสียและทำให้เจ้าหน้าที่บริหารจัดการจัดเก็บภาษีง่ายขึ้น

6. องค์ประกอบการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ด้านหลักประชาธิปไตยการเปิดเผยต่อผลการวิจัย

ของคณะรัฐบาลและรัฐสภา ดังนั้น นโยบายจึงไม่เป็นกลางทางการเมือง และจะต้องเปิดเผยการดำเนินการตามนโยบายต่อทั้งสถาบันรัฐสภาและต่อประชาชนทั่วไป ผลการจัดเก็บภาษีจะเก็บเป็นความลับมิได้ ซึ่งองค์ประกอบการบริหารการจัดการทั้งด้านงบประมาณ อายุ ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ด้านการรายงาน ด้านการวางแผน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ต่างก็มีความสัมพันธ์กันในระบบการทำงานซึ่งจะขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งมิได้

ผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับบุญเลิศ อุดิษฐ์เผ่าพันธุ์ (2550 : 99) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้มีเงิน ได้พึงประเมินที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของบุคคลทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองอุบลราชธานี ด้านระบบของสรรพากร ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ ทั้งภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน โดยจำแนกตามเพศ ปรากฏว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน 3) จำแนกตามอายุ พบว่า ด้านการให้บริการและด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ และในภาพรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความพึงพอใจด้านระบบงานของสรรพากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) จำแนกตามสถานภาพ พบว่า มีความพึงพอใจในด้านระบบงานของสรรพากร ด้านการให้บริการและด้านมนุษยสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ด้านอาคารสถานที่และในภาพรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน และในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 6) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านระบบงานของสรรพากร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่และในภาพรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 7) จำแนกตามรายได้ พบว่า ด้านระบบงานของสรรพากรและด้านมนุษยสัมพันธ์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ และในภาพรวม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความพึงพอใจด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตามอาชีพ พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านระบบงานของสรรพากร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่และในภาพรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.057) จำแนกตามรายได้ พบว่า ด้านระบบงานของสรรพากรและด้านมนุษยสัมพันธ์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่และในภาพรวม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความพึงพอใจด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอแนะเกี่ยวกับผลการวิจัยครั้งนี้ 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และประเด็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุราภักดิ์ชุมชน สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการนำไปใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

1.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบการบริหารจัดการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการสุราภักดิ์ชุมชนที่ขออนุญาตทำสุราภักดิ์จากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารจัดการ ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายในแต่ละด้านพบว่า ยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ด้าน ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์สำหรับการพัฒนาปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และดำรงความยุติธรรมต่อประชาชนมากที่สุด ดังนี้

1.1.1 องค์ประกอบการบริหารจัดการ ด้านการจัดองค์การ มีค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อน้อยสุดเกี่ยวกับเรื่องของการจัดหน่วยงานให้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม ดังนั้นผู้บริหารควรมีการจัดหน่วยงานให้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม และควรทำแผนภาพลำดับขั้นตอนการเสียภาษีไว้ จึงจะทำให้ผู้เสียภาษีรู้

ได้ทันทีว่าจะเสียหายกับส่วนราชการใด และควรมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนจึงทำให้ไม่เสียเวลาในการเสียหาย

1.1.2 องค์ประกอบการบริหารจัดการด้านการรายงาน มีค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อน้อยสุดเกี่ยวกับเรื่องของการติดตามผลและรายงานผลการดำเนินการในช่วงเวลาและเวลาที่ที่เหมาะสม ดังนั้นควรมีการจัดทำสถิติในการจัดเก็บภาษีไว้เป็นข้อมูลสนับสนุนหรือเป็นเกณฑ์ในการจัดหาในปีต่อไป และมีการประกาศผลการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต หรือทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตแยกเป็นรายการแต่ละประเภทให้ประชาชนได้รับทราบว่าแต่ละปีสำนักงานสรรพสามิตได้นำเงินภาษีที่เก็บได้ไปใช้ในทางใดบ้าง แล้วนำไปเผยแพร่ตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนมั่นใจในความโปร่งใส

1.1.3 องค์ประกอบการบริหารจัดการด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน มีค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อน้อยสุดเกี่ยวกับเรื่องของเจ้าหน้าที่ จัดเก็บภาษีมีความรู้และสามารถตอบข้อสงสัยของผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชน ดังนั้นควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติทางด้านความรู้ และสามารถที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบในแต่ละสาขางาน และจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน และควรมีการตรวจตรา ติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะๆ ซึ่งจะส่งผลให้การจัดเก็บภาษีมีความสอดคล้องกับความถูกต้อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

1.1.4 องค์ประกอบการบริหารจัดการด้านการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อน้อยสุดเกี่ยวกับเรื่องของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 จัดประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนเข้าใจถึงความจำเป็นในการเสียภาษี ดังนั้นควรมีการจัดประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของผู้เสียภาษีว่าภาษีมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อสร้างจิตสำนึกในการรักประเทศต้องเสียภาษี และควรเปิดโอกาสให้ผู้เสียภาษีได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสียภาษี เพื่อผู้เสียจะได้มีส่วนร่วมพัฒนาระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษีมากยิ่งขึ้น

1.1.5 องค์ประกอบการบริหารจัดการด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อน้อยสุดเกี่ยวกับเรื่องของมีระบบควบคุมการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างรอบคอบ รัดกุม ทำให้จัดเก็บได้ครบถ้วน ดังนั้นควรมีการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานออกตรวจสอบการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นธรรมและมีความโปร่งใส

1.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน

ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนที่ขออนุญาตทำสุรากลั่นจากสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน ของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านแล้วกลับพบว่า ยังมีประเด็นที่ควรนำมาเสนอแนะไว้ในที่นี้ ดังต่อไปนี้

1.2.1 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชนด้านหลัก

ประชาธิปไตยการเปิดเผยต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อน้อยสุดเกี่ยวกับเรื่องป้ายปิดประกาศแสดงอัตราค่าภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ ชัดเจนและโปร่งใส และการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนเข้ามามีส่วนรวมในกระบวนการ/กลไกการตรวจสอบโดยภาคประชาชน ดังนั้นควรปิดประกาศแสดงอัตราค่าภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ ชัดเจนและโปร่งใส และควรเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการสุรากลั่นชุมชนเข้ามามีส่วนรวมในกระบวนการ ตรวจสอบ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการนำเงินภาษีที่เก็บได้ไปใช้ในทางใดบ้าง เพื่อให้ประชาชนมั่นใจในความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1.2.2 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชนด้านหลักการประหยัด

และมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อน้อยสุดเกี่ยวกับเรื่องของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีการลดขั้นตอนทำให้การชำระภาษีให้สะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นควรมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีสุรากลั่นชุมชน รวมทั้งการตรวจสอบเอกสารก่อนการรับแบบแสดงรายการ เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณในการจัดเก็บภาษี ซึ่งการจัดเก็บวิธีดังกล่าวอาจไม่ต้องใช้งบประมาณมาก ทำให้สำนักงานสรรพสามิต ภาค 3 สามารถนำงบประมาณไปใช้ในส่วนที่จำเป็นได้มากขึ้น

1.2.3 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน ด้านหลักความ

แน่นอนและการปรับตัว มีค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อน้อยสุดเกี่ยวกับเรื่องของระบบการบริหารงานที่แน่นอนเชื่อถือได้ และมีลักษณะการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นระบบบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรจึงต้องอาศัยระบบบริหารมีความแน่นอนเชื่อถือได้ และมีลักษณะการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมทางสังคม และระบบภาษีที่ดีควรมีคุณสมบัติของความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาวะการณ่แวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.4 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสุรากลั่นชุมชน ด้านหลักความถูกต้องเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อน้อยสุดเกี่ยวกับเรื่องของ สำนักงานสรรพสามิตภาค 3 มีการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจดำเนินการได้อย่างเหมาะสมตามสภาพการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เกิดขึ้น ดังนั้นควรมีควบคุมการจัดเก็บภาษีให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด ในขณะที่เดียวกันหากมีความจำเป็นต้องให้เจ้าหน้าที่ของรัฐใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ที่กฎหมายมิได้ระบุไว้แน่ชัด จะต้องมั่นใจว่าการวินิจฉัยนั้นเป็นไปอย่างเหมาะสมตามสภาพการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เกิดขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการและประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 ครั้งนี้ พบว่า ถึงแม้การบริหารจัดการจะทำให้กระบวนการกำกับดูแลตรวจสอบภาษี และการติดตามการเสียภาษีมีประสิทธิภาพ แต่เมื่อพิจารณาสัดส่วน ยังมีปัญหาอุปสรรคในเรื่องปริมาณงาน และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่ที่มำกับต้องดูแลผู้ประกอบการเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้ประกอบการมีทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ แม้จะมีข้อมูลช่วยในการคัดเลือกรายที่มีความเสี่ยงเสียภาษีไม่ถูกต้อง เพื่อออกตรวจสภาพกิจการ หรือตรวจสอบการดำเนินการ แต่ในการตรวจสอบก็ต้องใช้กำลังคน และเวลาเพื่อติดตามการเสียภาษีให้ถูกต้อง ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะ ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการองค์กรระหว่างสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 กับสำนักงานสรรพสามิตภาคอื่น ๆ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไข ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสำนักงานสรรพสามิตภาค 3

2.2 ควรมีการศึกษาถึงการนำองค์ประกอบการบริหารจัดการมาใช้ในการสร้างภาพลักษณ์ในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตภาค 3 เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อระบบราชการ และพันธมิตรที่ดีต่อกันระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน โดยมุ่งสู่เป้าหมายที่ดีร่วมกัน

2.3 ควรมีการศึกษาการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลวิเคราะห์การเสียภาษีของผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตภาค เพื่อจัดเก็บรายได้ อย่างมีประสิทธิภาพต่อประสิทธิผลอย่างมีคุณภาพทั่วถึง เป็นธรรม