

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร แขวงจำปาสัก 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ สังกัดฝ่าย สังกัดเมือง 3) เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ข้าราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติ งานในสังกัดสำนักงานแผนกช่วยอากรในพื้นที่แขวงจำปาสัก โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญได้ จำนวน 190 คน 2) นักธุรกิจ หรือผู้ประกอบการด้านธุรกิจ ในพื้นที่แขวงจำปาสัก โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน ผลการศึกษาพบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 และเป็นเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-41 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 55 คน ระดับการศึกษาพบว่าต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 และประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่มีอายุราชการ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมาคือ มีอายุราชการระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และมาจาก สังกัดฝ่ายส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาคือ ฝ่ายวางแผนและประเมินผล จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ ประเมินประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก ทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน โดยข้อมูลพบว่าซึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 74.35 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.16 ระดับการศึกษาพบว่าต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 84.46 และประสบการณ์การดำเนินงานด้านธุรกิจ ส่วนใหญ่มีอายุ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 53.11 ประเภทธุรกิจส่วนใหญ่เน้นการค้า จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 78.76 รูปแบบการเสียภาษีแบบเหมารวมส่วนใหญ่ 339 คน คิดเป็นร้อยละ 87.82 ที่จดทะเบียนภาษีส่วนมากอยู่เมืองปากเซ 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.06

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ระดับการดำเนินการจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมสรรพากรเพื่อประเมินโดยเจ้าหน้าที่สรรพากรแขวงจำปาสัก

การจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมสรรพากรเพื่อประเมินโดยเจ้าหน้าที่สรรพากรแขวงจำปาสัก โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.88$, S.D. = 0.470) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรก ได้แก่ ปรับโครงสร้างส่วนราชการรวมศูนย์ตามสายตั้ง ($\bar{x}=4.09$, S.D. = 0.419) รองลงมาคือ ด้านการสร้างฐานภาษีพื้นฐาน ($\bar{x}=3.87$, S.D. = 0.457) และพัฒนาการคุ้มครองด้วยระบบทันสมัย ($\bar{x}=3.69$, S.D. = 0.533) เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

5.1.1.1 ด้านการสร้างฐานภาษีพื้นฐาน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นการประเมินโดยเจ้าหน้าที่สรรพากรแขวงจำปาสัก รายข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ เพิ่มขีดสร้างความปลอดภัย ความสมัครใจในการเสียภาษี รองลงมาคือ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในการจัดเก็บภาษี และการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรมและยั่งยืน ตามลำดับ

5.1.1.2 ด้านองค์กรเชิงวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นการประเมินโดยเจ้าหน้าที่สรรพากรแขวงจำปาสัก รายข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ มีความยืดหยุ่นทันสมัยรองรับต่อยุทธศาสตร์ของรัฐบาล รองลงมาคือ บุคลากรมีคุณภาพและจริยธรรม และเป็นกรมสรรพากรใสสะอาดปรับโครงสร้างส่วนราชการและระบบบริหารงานตามลำดับ

5.1.1.3 ด้านพัฒนาการคุ้มครองด้วยระบบทันสมัย (ไอซีที) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นการประเมินโดยเจ้าหน้าที่สรรพากรแขวงจำปาสัก รายข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือสามารถให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัยโปร่งใส รองลงมาคือสามารถยกระดับการบริการให้อยู่ในระดับการบริการอยู่ในระดับดีมาก และการพัฒนาคนและสังคมให้มีคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมที่ดี ส่งผลทำให้การหลีกเลี่ยงการเสียภาษีน้อยลง

5.1.1.4 สังกัดฝ่ายในแต่ละด้าน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก พิจารณาระดับความคิดเห็นการประเมินโดยเจ้าหน้าที่สรรพากรแขวงจำปาสัก ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ ฝ่ายกำกับดูแลผู้เสียภาษี รองลงมาคือ ฝ่ายวางแผนและประเมินผล ฝ่ายบริหาร และฝ่ายกวดกาตรวจการ ตามลำดับ

5.1.2 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกสรรพากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สำหรับผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกสรรพากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จากความคิดเห็นผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ พบว่ารายรวมแต่ละด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีลำดับความคิดเห็นเป็นลำดับคือ ด้านการชำระภาษีผู้มีหน้าที่เสียภาษี ด้านการพัฒนาระบบบริการ ด้านการดำเนินงาน ส่วนด้านการเข้าถึงตัวผู้มีหน้าที่เสียภาษี และด้านการอำนวยความสะดวก มีระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า

ด้านการเข้าถึงตัวผู้มีหน้าที่เสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับ คือการให้ความรู้กับผู้มีหน้าที่เสียภาษีทุกคนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารตลอดจนความรู้ทางภาษี การเสริมสร้างความมั่นคงของชีวิตและสังคม และมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินส่งผลให้มีการชำระภาษีด้วยความสมัครใจ และการส่งเสริมความรู้สำนึกแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ตามลำดับ

ด้านการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับ คือการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีครอบคลุมทุกกิจกรรมมาก การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การจดทะเบียน และการวางแผนการบริหาร ตามลำดับ

ด้านการชำระภาษีผู้มีหน้าที่เสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับ คือ การให้ความร่วมมือในการเสียภาษี การไม่พยายามหลบเลี่ยงหรือหนีภาษี และเสียค่าใช้จ่ายในการเสียภาษี ตามลำดับ

ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับ คือ ความสะดวกในการเดินทางมาเสียภาษี การกำหนดจุดให้บริการได้รับความสะดวก และการอำนวยความสะดวกของสถานที่จอดรถ ตามลำดับ

ด้านการพัฒนาระบบบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับ คือการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยให้การจัดเก็บมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การวางระบบการควบคุมผู้มีหน้าที่เสียภาษีอย่างทั่วถึงและรัดกุม และการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในแผนกที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษี ตามลำดับ

5.1.3.2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวจากผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน ของเจ้าหน้าที่ พบว่าค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยจำแนกช่วงอายุของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ พบว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ แขวงจำปาสัก ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 5 ด้าน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ แขวงจำปาสัก ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การจัดเก็บภาษีอากร ด้านการเข้าถึงตัวผู้เสียภาษี ด้านการดำเนินงาน การชำระภาษีผู้เสียภาษี ด้านการอำนวยความสะดวก และ ด้านการพัฒนาระบบบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสักกรรวม 5 ด้าน ตามความคิดของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการเข้าถึงตัวผู้เสียภาษี กับด้านการพัฒนาระบบบริการไม่แตกต่างกัน ขณะที่ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการชำระภาษีผู้เสียภาษี ด้านการดำเนินการ การชำระภาษีผู้เสียภาษีและด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ พบว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ แขวงจำปาสัก ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก โดยรวมแตกต่างกันทั้งรายรวม 5 ด้าน และของแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามประเภทธุรกิจ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จากความคิดเห็นของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ แขวงจำปาสัก จำแนกตาม ประเภทธุรกิจเป็นประเภทการค้า การบริการ และการผลิต พบว่า ที่ประเภทธุรกิจ ของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยรวม และทั้งรายด้านทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 อภิปรายผล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีประเด็นตามวัตถุประสงค์ที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

5.2.1 การจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร แขวงจำปาสัก ที่ประเมินจากความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรก ได้แก่ ปรับโครงสร้างส่วนราชการรวมศูนย์ตามสายตั้ง รองลงมาคือ ด้านการสร้างฐานภาษีพื้นฐาน และพัฒนาการคุ้มครองด้วยระบบทันสมัย (ไอซีที) โดยเฉพาะด้าน ไอซีทีที่มีระดับการประเมินจากบุคลากรจาก แผนกช่วยสาอากรมีระดับความคิดเห็นต่ำ เนื่องจากหน่วยงานจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร ยังมีระบบที่ยังไม่สมบูรณ์จากการพัฒนาจากส่วนกลาง และขณะเดียวกัน การพัฒนาหรืออบรมบุคลากรก็ยังมีจำนวนไม่มากที่สามารถใช้ในในระบบ ไอซีที นี้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ พิทยา สุรวุธ (2552, น. 57-58) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทิมก่ากับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของทิมก่ากับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในรายละเอียดเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมั่นใจในการบริการ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีการพัฒนาระบบการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้เสียภาษีอากร ด้านความเสมอภาค และด้านความยุติธรรม และสอดคล้องกับบุญเลิศ อดิษฐ์แผ่พันธุ์ (2550, น. 54) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มีเงินได้พึงประเมินที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของบุคคลทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองอุบลราชธานี ด้านระบบของสรรพากร ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ ทั้งภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และสอดคล้องกับฉันทูพล เรื่องพยุงศักดิ์ (2550, น. 99-108) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบฐานความรู้กรณีศึกษาข้อมูลทั่วไปกรมสรรพากร โดยการใช้เทคโนโลยี ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการพัฒนาระบบฐานความรู้ของกรมสรรพากร อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านหน้าที่ของระบบ ด้านการใช้งานของระบบ ด้านสมรรถภาพของระบบ และด้านความปลอดภัยของระบบ ทั้งนี้ความมีประโยชน์ของคอธบายข้อแนะนำและขั้นตอนวิธีการใช้งาน รวมทั้งความเร็วในการแสดงข้อมูลตามที่ใช้เลือก ความเร็วในการแสดงผลจากการสืบค้น และความเร็วในการเข้าสู่หน้าเว็บต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกัน และความรู้ที่ได้จากในการสืบค้นเรื่องเกี่ยวกับภาษี และได้รับความพึงพอใจในผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้น ดังนั้นเป็นการสร้างฐาน

5.2.2 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก ที่สำรวจความคิดเห็นจากผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับระดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย คือด้านการชำระภาษีผู้เสียภาษี ด้านการพัฒนาระบบบริการด้านการดำเนินงานด้านการเข้าถึงตัวผู้เสียภาษี และด้านการอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ในด้านการอำนวยความสะดวกที่ผู้มาใช้บริการที่มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดในเรื่องของประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร เพราะการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถบริการผู้มารับบริหารได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากจำนวนบุคลากรของหน่วยงานมีจำนวนน้อย การประชาสัมพันธ์ การแสดงขั้นตอนการยื่นแบบรายการภาษีขอชำระเงินภาษีหรือขอคืนภาษีควรจะมีการกำหนดให้เป็นขั้นตอนที่ชัดเจน และควรมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับนพมาศ การิสุข (2549, น. 49-51) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด มหาสารคาม และกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่งานให้มีการปฏิบัติงานแทนกัน โดยมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานมีการติดตามรายงานการจัดเก็บภาษีอากรของส่วนงานที่เกี่ยวข้องทุกส่วนงานภายในกำหนดเวลา ด้านการจัดองค์การ โดยหน่วยงานมีการกำหนดส่วนงานบทบาทหน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสม และด้านการร่วมมือประสานงานกัน โดยหน่วยงานมีการจัดระบบในการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

5.2.2.1 ด้านการเข้าถึงตัวผู้เสียหาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก อันดับแรก การให้ความรู้กับผู้มีหน้าที่เสียหายทุกคนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารตลอดจนความรู้ทางภาษี รองลงมาคือ การเสริมสร้างความมั่นคงของชีวิตและสังคม และมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินส่งผลให้มีการชำระภาษีด้วยความสมัครใจ การส่งเสริมความรู้สำนึกแก่ผู้มีหน้าที่เสียหาย เป็นอันดับ 3 การให้ความรู้ผู้มีหน้าที่เสียหายทราบหน้าที่ในชำระภาษี เป็นอันดับ 4 การให้ผู้เสียหายมีความเข้าใจในหลักการและวิธีการเสียภาษี สอดคล้องกับราณี อธิชัยกุล (2541, น. 21-24) ได้กล่าวว่า การเข้าถึงตัวผู้เสียหายโดยการให้บริการทางภาษีเป็นกิจกรรมสำคัญอันหนึ่งเพื่อให้มั่นใจว่าผู้มีหน้าที่เสียหายทุกคนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารตลอดจนความรู้ทางภาษี เพื่อช่วยให้ผู้เสียหายมีความเข้าใจในหลักการและวิธีการเสียภาษี การจัดทำเอกสารคู่มือการเสียภาษีประเภทต่าง ๆ ตลอดจนการบริหารตอบข้อซักถามในปัญหาทางภาษี เพื่อช่วยยกระดับความสามารถใจในการเสียภาษีของผู้เสียหายได้ดีขึ้น มาลินี คงหนู (2550) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของข้าราชการกรมสรรพากรต่อการจัดเก็บภาษีอากรของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรมีทัศนคติต่อการจัดเก็บภาษีอากรของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

5.2.2.2 ด้านการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก อันดับแรก ได้แก่ การดำเนินการตามกระบวนการบริหารการจัดเก็บภาษีครอบคลุมทุกกิจกรรมมาก รองลงมาคือ รองลงมาคือ การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การจดทะเบียน การวางแผนการบริหาร เป็นอันดับ 3 การรับชำระเงินภาษี การคืนภาษี เป็นอันดับ 4 มาตรการทางภาษีต่าง ๆ ในบทลงโทษทางภาษี การเสียค่าปรับเงินเพิ่ม เป็นอันดับ 5 การจัดให้มีการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีด้วยวิธีต่าง ๆ เป็นอันดับ 6 และ การติดตามและประเมินผลการจัดเก็บภาษีของหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของราณี อธิชัยกุล (2541, น. 21-24) ได้กล่าวว่า การดำเนินการตามกระบวนการบริหารการจัดเก็บภาษี เป็นการดำเนินการตามกระบวนการบริหารการจัดเก็บภาษีจะต้องครอบคลุมทุกกิจกรรมโดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนการบริหารการจัดเก็บภาษี การพยากรณ์การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การจดทะเบียน การจัดให้มีการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีด้วยวิธีต่าง ๆ การรับชำระเงินภาษี การคืนภาษี รวมทั้งมาตรการทางภาษีต่าง ๆ เช่นบทลงโทษทางภาษี การเสียค่าปรับเงินเพิ่ม การติดตามและประเมินผลการจัดเก็บภาษี

5.2.2.3 ด้านการชำระภาษีผู้เสียหายโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก อันดับแรก การให้ความร่วมมือในการเสียภาษี รองลงมาคือ การไม่พยายามหลบเลี่ยงหรือหนีภาษี เสียค่าใช้ จ่ายในการเสียภาษี เป็นอันดับ 3 การยินยอมเสียภาษีด้วยความสมัครใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของราณี อธิชัยกุล (2541, น. 21-24) ได้กล่าวว่า การ

ยินยอมเสียภาษีหรือความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน ระบบการจัดเก็บภาษีที่คืบหน้าจะต้องได้รับความร่วมมือในการเสียภาษีของประชาชนกล่าวคือ ประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษียินยอมเสียภาษีแก่รัฐด้วยดีโดยไม่พยายามหลบเลี่ยงหรือหนีภาษี การที่ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษียอมทำให้รัฐบาลเก็บภาษีได้มากและเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยการที่ประชาชนจะยินยอมเสียภาษีแก่รัฐด้วยความสมัครใจหรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ชาย สิ้น ไชย (2545) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ตรัง ในความคิดเห็นของข้าราชการสังกัดกรมสรรพากร พบว่า ด้านผู้เสียภาษี ปัจจัยด้านความสมัครใจของผู้เสียภาษีมีผลกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรในระดับมาก

5.2.2.4 ด้านการอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมาเสียภาษี รองลงมาคือ การกำหนดจุดให้บริการได้รับความสะดวก การอำนวยความสะดวกของสถานที่จอดรถ เป็นอันดับ 3 ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ มีการแสดงขั้นตอนการยื่นแบบรายการภาษีขอชำระเงินภาษีหรือขอคืนภาษี เป็นอันดับ 4 และ มีการแสดงขั้นตอนการยื่นแบบรายการภาษีขอชำระเงินภาษีหรือขอคืนภาษี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของราณี อธิชัยกุล (2541, น. 21-24) ได้กล่าวว่าการอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีหากประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกในการเสียภาษีไม่ว่าจะเป็นขณะที่มาติดต่อยื่นแบบรายการภาษี ขอชำระเงินภาษีหรือขอคืนภาษี ความร่วมมือของประชาชนผู้เสียภาษีจะมีมากขึ้น การอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีควรครอบคลุมทั้งในเรื่องของหน่วยจัดเก็บภาษีดำดับขั้นตอนการเสียภาษี และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้รับผิดชอบจัดเก็บภาษี และสอดคล้องกับงานวิจัยของนพมาศ การิสุข (2549, น. 49-51) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด มหาสารคาม และกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือหน่วยงานมีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่งานให้มีการปฏิบัติงานแทนกัน โดยมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานมีการติดตามรายงานการจัดเก็บภาษีอากรของส่วนงานที่เกี่ยวข้องทุกส่วนงานภายในกำหนดเวลา ด้านการจัดองค์การ โดยหน่วยงานมีการกำหนดส่วนงานบทบาทหน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสม และด้านการร่วมมือประสานงานกัน โดยหน่วยงานมีการจัดระบบในการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

5.2.2.5 ด้านการพัฒนาระบบบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก อันดับแรก ได้แก่ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยให้การจัดเก็บมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ การวางระบบการควบคุมผู้เสียภาษีอย่างทั่วถึงและรัดกุม การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน แผนกที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษี เป็นอันดับ 3 การบริการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใส อันดับ 4 การบริการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็ว เป็นอันดับ 5 และ การบริการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นธรรมกับทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของราณี อิศัยกุล (2541, น. 21-24) ได้กล่าวว่าการพัฒนาระบบบริหารของหน่วยงานที่จัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิทยา สุรวุฑ (2552, น. 57-58) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทิมก้ากับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของทิมก้ากับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในรายละเอียดเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมั่นใจในการบริการ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีการพัฒนาระบบการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้เสียภาษีอากร ด้านความเสมอภาค และด้านความยุติธรรม

5.2.3 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร แขวงจำปาสัก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีดังนี้

5.2.3.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน ของเจ้าหน้าที่ พบว่าค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลิศ อติชัยเผ่าพันธุ์ (2550 : 54) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มีเงินได้ พึงประเมินที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของบุคคลทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองอุบลราชธานี ด้านระบบของสรรพากร ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ ทั้งภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เปรียบเทียบความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน โดยจำแนกตามเพศ ปรากฏว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่า ด้านการให้บริการและด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

5.2.3.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยจำแนกช่วงอายุของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจออกเป็น 5 ช่วงคือ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 124.05$, $Sig. = 0.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 5 ด้าน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ แขวงจำปาสำก ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การจัดเก็บภาษีอากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งด้านการเข้าถึงตัวผู้เสียภาษี ด้านการดำเนินการชำระภาษีผู้เสียภาษี ด้านการอำนวยความสะดวก และ ด้านการพัฒนาระบบบริการ มาลินี คงหนู (2550) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของข้าราชการกรมสรรพากรต่อการจัดเก็บภาษีอากรของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันและสังกัดต่างกันมีทัศนคติต่อการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุง ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะเป็น 3 ส่วน ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายดังนี้

5.3.1.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่แขวงจำปาสำก ควรมีนโยบายเน้นการบริหารแบบมีการจัดทำมาตรการภาษีต่าง ๆ และ การบริหารการสำรวจติดตามธุรกิจจนอกระบบ

5.3.1.2 ควรมีนโยบายในการปรับปรุงการ สร้างฐานความรู้หรือวิทยาการใหม่ ๆ เชื่อมโยงสู่ภาคสังคมและผู้เสียภาษีและ สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ยึดประโยชน์สุขของประชาชน

5.3.1.3 ควรมีนโยบายในการขยายโครงข่ายของระบบไอซีทีให้กว้างขวางมาก และการเชื่อมโยงข้อมูลและการปฏิบัติงานอื่น เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีเข้าใจหน้าที่ในการมาชำระภาษีมากขึ้นและขยายโครงข่ายของระบบไอซีทีให้กว้างขวางมาก

5.3.1.4 ควรมีนโยบายในการอำนวยความสะดวกของสถานที่จอดรถ เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีมีความสะดวกในการเดินทางมาเสียภาษี รวมทั้งเพิ่มการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานจะช่วยให้การจัดเก็บมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในระดับปฏิบัติ

5.3.2.1 ข้าราชการและลูกจ้างกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่แขวงจำปาสำก ควรปรับปรุงด้านการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรมและยั่งยืน รวมทั้งควรมีการ

สำรวจติดตามธุรกิจนอกระบบให้มากขึ้นเพื่อให้ผลการจัดเก็บภาษีอากรบรรลุตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3.2.2 ควรปรับปรุงการบริหารงานด้วยความโปร่งใส เพื่อส่งผลทำให้ระบบการบริหารงาน โดยการสร้างฐานความรู้ในการเสียภาษีให้ประชาชนได้เข้าใจอย่างทั่วถึง และควรปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมการสร้างระบบบริหารงานบุคคลเพื่อสร้างระบบทีมงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3.2.3 ข้าราชการและลูกจ้างกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่แขวงจำปาสัก ควรปรับปรุงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย โปร่งใส และมีการส่งเสริมความรู้สำนึกแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้มากขึ้น เพื่อให้การการจัดเก็บภาษีอากรบรรลุตามเป้าหมายมากขึ้น

5.3.2.4 ในการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่แขวงจำปาสัก ควรเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อย เพราะประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และเพิ่มการอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ในการชำระภาษีและทำให้ได้รับความร่วมมือในการเสียภาษีของประชาชน

5.3.2.5 สำนักงานสรรพากรพื้นที่แขวงจำปาสัก ควรมีการปรับปรุงการแสดงขั้นตอนการยื่นแบบรายการภาษีขอชำระเงินภาษีหรือขอคืนภาษี ควรมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในกรมที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีให้มากขึ้นเพื่อการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีมี่ความสะดวกในการมาติดต่อชำระภาษี

5.3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.3.1 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่แขวงจำปาสัก

5.3.3.2 ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่แขวงจำปาสัก