

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ต่อการ  
บริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร : ศึกษาเฉพาะสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

**ผู้ศึกษา** นางสาวสมนึก ชาญชัยเศรษฐชัย **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์บุษรณา ธรรมเจริญ **ปีการศึกษา** 2546

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีต่อการบริหารงาน  
แนวใหม่ กรมสรรพากร : ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 มีวัตถุประสงค์  
เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรม  
สรรพากร ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ต่อการบริหารงาน  
แนวใหม่ กรมสรรพากร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี)  
อายุราชการ ประสิทธิภาพด้านตรวจสอบ และศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการ  
กำกับดูแลผู้เสียภาษี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ข้าราชการกรมสรรพากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในทีม  
งานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 จำนวนทั้งสิ้น 150 คน  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS  
คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีต่อการบริหารงาน  
แนวใหม่ กรมสรรพากร พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง สำหรับการศึกษ  
เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรม  
สรรพากร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ  
ประสิทธิภาพด้านการตรวจสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อการบริหาร  
งานแนวใหม่ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ** ผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี การบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษานี้ สามารถสำเร็จลุล่วงโดยสมบูรณ์ ได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้คำแนะนำปรึกษา ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา และคณาจารย์ทุกท่าน ของคณะวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดให้ความรู้ต่าง ๆ ในการทำเอกสารฉบับนี้ ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ที่ทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี และเพื่อนร่วมงาน ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาครั้งนี้

สมนึก ชาญชัยเดชาชัย

พฤศจิกายน 2546

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ประเด็นปัญหาการวิจัย	4
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
กำหนดดำเนินการวิจัย	8
ทรัพยากรที่ใช้ในการวิจัย	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	9
แนวคิดทฤษฎีภาษาอาการ	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กร	12
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทีมงาน	14
ผลงานที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	16
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	16
การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
การวิเคราะห์ข้อมูล	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	19
ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง .....	20
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม .....	23
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในเรื่อง นโยบาย การบริหารงานแนวใหม่ .....	52
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ .....	53
สรุปผลการวิจัย .....	53
ข้อเสนอแนะ .....	57
บรรณานุกรม .....	60
ภาคผนวก .....	61
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	62
ประวัติผู้วิจัย .....	69

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 กำหนดดำเนินการวิจัย .....	8
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง .....	20
ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามนโยบายการบริหารงานแนวใหม่ .....	23
ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านการตรวจสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ .....	25
ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล .....	27
ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านงบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน .....	29
ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านบริหารงานบุคคล .....	30
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคะแนนความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร .....	32
ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนว ใหม่ กรมสรรพากร ด้านนโยบายการบริหารงาน แนวใหม่ จำแนก ตามเพศ ระดับ การศึกษา .....	34
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ด้าน นโยบายการบริหารงาน แนวใหม่ จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายรราชการ ประสบการณ์ในการ ทำงาน .....	35
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนว ใหม่ กรมสรรพากรด้านการตรวจสภาพกิจการ ณ สถาน ประกอบการ จำแนก ตามเพศ ระดับการศึกษา .....	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงาน แนวใหม่ กรมสรรพากร ด้าน การตรวจสภาพกิจการ ณ สถาน ประกอบการ จำแนก ตามอายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการทำงาน .....	38
ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนว ใหม่ กรมสรรพากร ด้าน ระบบสารสนเทศของระบบ กำกับดูแล จำแนก ตามเพศ ระดับการศึกษา .....	40
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนว ใหม่ กรมสรรพากร ด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล จำแนก ตามอายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการทำงาน .....	41
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงาน แนวใหม่ กรมสรรพากร ด้าน งบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการ ปฏิบัติงาน จำแนก ตาม เพศ ระดับการศึกษา .....	43
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนว ใหม่ กรมสรรพากร ด้าน งบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติ งาน จำแนก ตาม อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์การทำงาน .....	44
ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนว ใหม่ กรมสรรพากร ด้าน บริหารงานบุคคล จำแนก ตามเพศ ระดับ การศึกษา .....	46
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนว ใหม่ กรมสรรพากร ด้าน บริหารงานบุคคล จำแนก อายุ วุฒิการ ศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการทำงาน .....	47

ญ

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร (รวมทุกด้าน) จำแนก ตามเพศ ระดับการศึกษา .....	49
ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนว ใหม่ กรมสรรพากร (รวมทุกด้าน) จำแนก อายุ วุฒิ การศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการทำงาน .....	50

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นส่วนราชการสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลังและเป็นกรมจัดเก็บรายได้ที่เก็บได้มากที่สุดของประเทศ คิดเป็นประมาณ 60% ของรายได้ทั้งหมด การจัดเก็บภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพากร ได้แก่

1.1 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1.2 ภาษีเงินได้นิติบุคคล

1.3 ภาษีมูลค่าเพิ่ม

1.4 ภาษีธุรกิจเฉพาะ

1.5 อากรแสตมป์

1.6 ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม

1.7 รายได้อื่น

การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรดังกล่าวข้างต้น กรมสรรพากรใช้หลักการจัดเก็บภาษีตามกฎหมายประมวลรัษฎากรโดยให้ผู้มีรายได้ยื่นแบบแสดงรายการประเมินตนเอง โดยกฎหมายจะกำหนดระยะเวลาในแต่ละเดือนภาษีหรือปีภาษีแล้วแต่ประเภทภาษี ซึ่งการประเมินตนเองของผู้เสียภาษีที่ได้อื่นแบบแสดงรายการจะมีทั้งการยื่นแบบแสดงรายการภาษีไว้ถูกต้องครบถ้วน หรือยื่นแบบแสดงรายการไว้ไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือไม่ยื่นแบบแสดงรายการ ซึ่งการเสียภาษีไม่ถูกต้องดังกล่าวอาจเกิดจากการขาดความรู้ ของผู้เสียภาษี หรืออาจเกิดจากเจตนาหลบเลี่ยงภาษี ดังนั้นการจัดเก็บภาษีที่ดีและให้ได้ภาษีเป็นเม็ดเงินและถูกต้องตามความจริงของกิจการและต้องได้เป็นเม็ดเงินให้ได้เป่าตามประมาณการที่ตั้งไว้ นั้น นอกจากประชาชนจะต้องมีความสามารถ ในการเสียภาษีแล้ว กรมสรรพากรยังต้องอาศัยเครื่องมือในการบริหารการจัดเก็บภาษี เช่น กฎหมายภาษีอากรที่เป็นธรรม การให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี การให้ความรู้ในเรื่องกฎหมาย เพื่อเป็นการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี ให้กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



นับตั้งแต่ประเทศไทยประสบภาวะวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540 ส่งผลต่อความสามารถในชำระภาษีของประชาชนซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร เนื่องจากประเทศไทยประสบภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ เช่น การปิดสถาบันการเงิน 56 สถาบันการเงิน การขาดดุลบัญชีเดินสะพัด ค่าเงินบาทตก สภาวะการเลิกจ้างงาน ภาวะหนี้สินที่มีต่อเจ้าหนี้ทั้งภาครัฐและเอกชน จนในที่สุดการที่ประเทศไทยเดินเข้าสู่โปรแกรม ไอเอ็มเอฟ จนถึงปัจจุบัน ซึ่งภาวะวิกฤติดังกล่าวย่อมส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีโดยตรงของสรรพากรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

สำหรับธุรกิจเอกชนตั้งแต่ประสบภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ ทำให้ธุรกิจบางประเภทถึงกับล้มละลาย หรือปิดตนเองลง เช่นธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งหลาย ๆ เหตุการณ์ดังกล่าว ทำให้รัฐต้องมีมาตรการใช้มาตรการทางการคลังหลายครั้ง เพื่อเป็นการกระตุ้นรายจ่ายและช่วยเหลือภาคธุรกิจ เช่นการลดภาษีธุรกิจเฉพาะสำหรับการขายอสังหาริมทรัพย์ การลดภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับธุรกิจ SME ในปีภาษี 2545 การขยายเวลาการลดอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม จากเดิม 10% เป็น 7% จนถึงปี 2546 มาตรการลดภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จากเดิมยกเว้นภาษีเงินได้ 50,000 บาท เป็น 80,000 บาท ในปีภาษี 2546 เป็นต้น

ผลจากวิกฤติเศรษฐกิจ มาตรการทางด้านภาษี ต่าง ๆ ที่รัฐบาลนำออกมาใช้ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และกรมสรรพากรเองนอกจากมีปัญหาสภาวะแวดล้อมภายนอก ต่าง ๆ ที่เป็นมาตรการของรัฐ แล้ว กรมสรรพากรเองก็มีปัญหาหนี้ภาษีอากรค้างเพิ่มขึ้นมากทุกปี เนื่องจากเป็นประเภทหนี้ NPL ซึ่งผู้เสียภาษีไม่มีเม็ดเงินชำระจึงไม่สามารถจัดเก็บได้ ซึ่งผลเกิดจากประเมินภาษีโดยเจ้าพนักงานออกหมายเรียกตรวจสอบภาษีย้อนหลัง แต่ในขณะเดียวกันกรมสรรพากรต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเก็บหนี้ดังกล่าว เช่นการเสียค่าธรรมเนียมศาล เป็นต้น

จากปัญหาการจัดเก็บภาษีดังกล่าวซึ่งเกิดจากภาวะทางเศรษฐกิจที่เป็นปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่คุมไม่ได้ และเกิดจากการบริหารงานภายในซึ่งเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้ กรมสรรพากรจึงได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริหารงานแนวใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป และเป็นไปตามแผนปฏิรูประบบราชการใหม่ เพื่อสร้างระบบการจัดการบริหารราชการที่ดี โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good-Governance) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เทคโนโลยี สภาพการประกอบหน้าที่แท้จริงของประชาชน กรมสรรพากรจึงได้เปลี่ยนแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีจากเดิม ที่ใช้การตรวจภาษีย้อนหลัง เป็นการกำกับดูแล และตั้งเป็นทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี 100% แทนงานด้านการตรวจสอบ โดยใช้กรอบแนวคิด "กำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นรายสถานประกอบการ และเป็นปัจจุบัน" โดยมีแนวคิด "เสียภาษีต้องวันนี้ ไม่

มีภาษีย้อนหลัง” ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเป็นการทำงานในลักษณะเชิงรุก รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับแนวคิดของรัฐบาล พ.ต.ท. ดร.ทักษิณ ชินวัตร ซึ่งกรมสรรพากรได้เปลี่ยนการบริหารงานตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2544 เพื่อปรับตามโครงสร้างใหม่ของการปฏิรูประบบราชการไทย วันที่ 1 ตุลาคม 2545

การกำกับดูแลเป็นรายสถานประกอบการดังกล่าว กรมสรรพากรได้ใช้เทคโนโลยี E-revenue เข้ามาใช้ในเรื่องของระบบฐานข้อมูล โดยใช้ระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ในระบบ อินเทอร์เน็ต และระบบอินเทอร์เน็ต โดยเชื่อมโยงข้อมูลการเสียภาษีทุกหน่วยงานเข้าไว้ด้วยกัน ทำให้ปัจจุบันกรมสรรพากรมีข้อมูลของผู้เสียภาษีเป็นรายตัว โดยไม่ต้องรอฟังเรื่องขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น เหมือนอดีตที่ผ่านมา ทำให้รวดเร็วในการใช้ข้อมูลโดยกรมสรรพากรได้ลงทุนซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบริหารการจัดเก็บ และขณะเดียวกัน กรมสรรพากรได้ขออัตราค่าจ้างข้าราชการเพิ่มขึ้นถึง 5335 คน เพื่อรองรับการทำงานในการบริหารแนวใหม่ โดยกรมสรรพากรได้วางแนวทางหลักเกณฑ์ให้เจ้าหน้าที่กำกับดูแลเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการทุกรายที่อยู่ในความดูแล โดยได้แบ่งกลุ่มตามประเภทของการประกอบการ (ISIC CODE) โดยมุ่งหวังให้เจ้าหน้าที่กำกับดูแลได้เห็นลักษณะสภาพการสถานประกอบการ ลักษณะการประกอบการ ฐานรายได้ ที่แท้จริง ว่าตรงกับการประเมินตนเองหรือไม่ เพียงใด และการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการยังเป็นการป้องกัน และปราบปราม การขายใบกำกับภาษีปลอม ซึ่งในอดีต สร้างความเสียหายในระบบภาษีเป็นอย่างมากและรัฐต้องสูญเสียรายได้มหาศาลในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เนื่องจากใบกำกับปลอม ซึ่งเกิดจากการซื้อขายใบกำกับปลอม โดยไม่มีการประกอบการจริง

จากการสร้างทีมงานกำกับดูแล ตามนโยบายการปฏิรูประบบราชการใหม่ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล สร้างความโปร่งใส ในการทำงาน และตรวจสอบได้ กรมสรรพากรได้นำระบบ E-revenue มาใช้เป็นฐานในการกำกับดูแล โดยสร้างระบบเครือข่ายฐานข้อมูลในการเสียภาษีได้อย่างครบวงจร โดยกรมสรรพากรมุ่งหวังให้เจ้าหน้าที่แนะนำติดตามกำกับดูแลติดตามผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการและเป็นปัจจุบัน และกรมสรรพากรได้ให้เจ้าหน้าที่ประจำทีมงานเป็นผู้บริการให้คำปรึกษาภาษีอากรในการประกอบการ โดยกรมสรรพากรจะมีหนังสือแจ้งอย่างเป็นทางการในการให้การให้บริการดังกล่าวอีกด้วย โดยกรมสรรพากรต้องการสร้างฐานภาษีที่เกิดจากความเต็มใจในการเสียภาษี ซึ่งจะเป็นฐานภาษีที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นฐานภาษีที่ยั่งยืน

ปัจจุบันกรมสรรพากร ได้ปรับปรุงโครงสร้างใหม่ จากเดิมที่ใช้กันมาในปี 2539 กรมสรรพากรเป็นส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประกอบไปด้วย 5 สำนัก 5 กอง สำนักงาน

สรรพากรภาค 12 ภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 16 พื้นที่ สำนักงานสรรพากรจังหวัด 80 จังหวัด สำนักงานสรรพากรเขต 51 เขต สำนักงานสรรพากรอำเภอ 847 อำเภอ เป็นโครงสร้างใหม่ มีผลบังคับใช้ 11 ตุลาคม 2545 กรมสรรพากรเป็นราชการส่วนกลางทั้งหมด ประกอบไปด้วย 10 สำนัก 5 กลุ่ม 5 กอง สำนักงานสรรพากรภาค 12 ภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 96 พื้นที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 948 สาขา

## 2. ประเด็นปัญหาการวิจัย

2.1 การบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างไร

2.2 เปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียภาษีมีผลแตกต่างกันอย่างไรกับความคิดเห็นการบริหารงานแนวใหม่

## 3. วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีต่อการบริหารงานแนวใหม่ของกรมสรรพากร

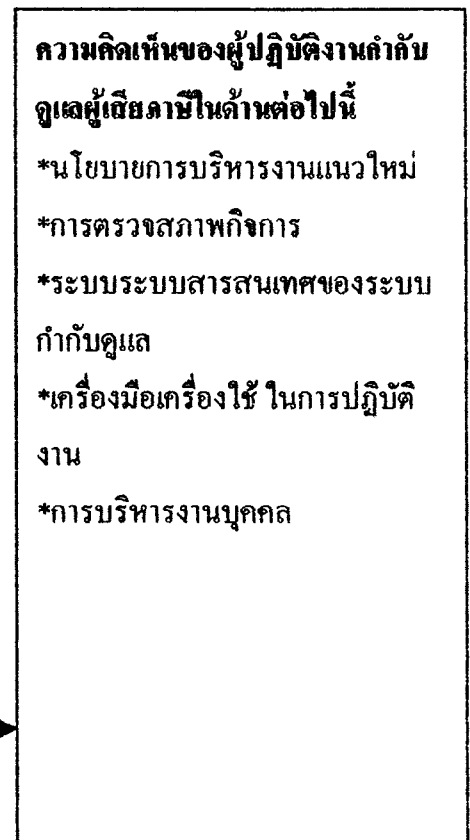
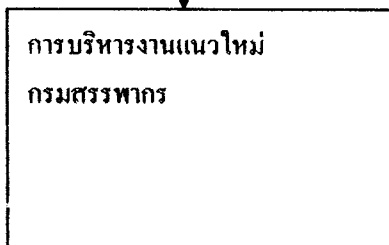
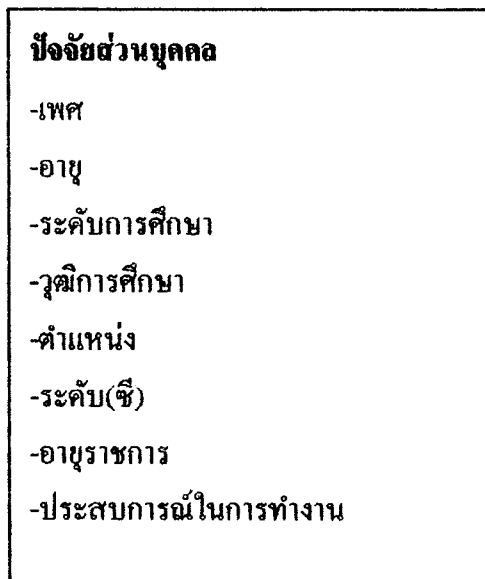
3.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร จำแนก ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่งระดับ (ซี) อายุราชการและประสบการณ์ด้านตรวจสอบ

3.3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานการบริหารงานแนวใหม่ ของกรมสรรพากรภายใต้กรอบแนวคิดของนโยบายการกำกับดูแล “กำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิด เป็นรายสถานประกอบการ และเป็นปัจจุบัน”

#### 4. กรอบแนวคิดการวิจัย

**ตัวแปรอิสระ (Independent variables)**  
**(Dependent variables)**

**ตัวแปรตาม**



## 5. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริหารงานแนวใหม่ ของกรมสรรพากร

### 5.1 ขอบเขตด้านประชากร

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนกำกับดูแล ที่มงานกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ทั้งหมด จำนวน 15ทีม ทีมงานละ 10 คน รวม 150 คน

### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลที่มีต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร จำแนก ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการและประสบการณ์ด้านตรวจสอบ และศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานกำกับดูแล และศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

### 5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.3.1 *ตัวแปรอิสระ (Independent variable)* ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ(ซี ) อายุราชการ ประสบการณ์ในการทำงาน

5.3.2 *ตัวแปรตาม (Dependent variable)* ได้แก่

ความคิดเห็นเรื่องการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ในด้านต่อไปนี้ ได้แก่

- 1) นโยบายการบริหารงานแนวใหม่
- 2) การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ
- 3) ระบบสารสนเทศข้อมูล ในระบบกำกับดูแล
- 4) เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน
- 5) การบริหารงานบุคคล

## 6. คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

6.1 **การบริหารงานแนวใหม่ของกรมสรรพากร** คือแนวทางการบริหารโดยการจัดตั้งทีมงานกำกับดูแลการเสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการและให้เป็นปัจจุบันโดยเริ่มจากการแบ่งกลุ่มตามประเภทกิจการและแบ่งจำนวนรายได้ให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่

ในการกำกับดูแลโดยจัดลำดับการกำกับดูแล เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการเสียภาษี วางระบบฐานข้อมูลการเสียภาษีในระบบอินเทอร์เน็ต ทุกประเภทแบบ จนถึงการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ

6.2 การกำกับดูแลหมายถึง การติดตามการชำระภาษีและการบริหารการจัดเก็บภาษีผู้ประกอบการให้ชำระภาษีให้ถูกต้องถูกต้อง การพิจารณาการคืนภาษี การตรวจสอบ รวมทั้งการให้บริการด้านภาษีอากร

6.3 เจ้าหน้าที่กำกับดูแลหมายถึงเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากสรรพากรพื้นที่ให้มีหน้าที่กำกับดูแล

6.4 ผู้ประกอบการหมายถึงผู้เสียภาษีที่ไม่อยู่ในความความรับผิดชอบของศูนย์บริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ที่ถูกกำหนดให้มีผู้กำกับดูแล จัดกลุ่มประเภทกิจการให้มีความเหมาะสมกับทีมงาน

6.5 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 เป็นส่วนราชการสังกัดกรมสรรพากร รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีเขตปทุมวัน

6.6 ทีมกำกับดูแล หมายถึง การตั้งทีมงานจำนวน 10 คน โดยมีข้าราชการระดับ 7 เป็นหัวหน้าทีมใหญ่ และแบ่งเป็นทีมย่อยจำนวน 3 ทีมย่อย จำนวน 3 ทีมย่อย โดยมีข้าราชการระดับ 6 เป็นหัวหน้าทีมย่อย

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานการบริหารแนวใหม่โดยการตั้งทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายงานประกอบการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

7.2 เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็น ทักษะ ทักษะ ความพึงพอใจ ขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานในทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริหารงานแนวใหม่ ของกรมสรรพากร

7.3 นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขให้การกำกับดูแลเพื่อให้ผลการจัดเก็บเป็นไปประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามเป้าหมายที่วางไว้และให้ผู้เสียภาษีสนใจในการเสียภาษีสูงสุด และเพื่อใช้ในการเป็นแนวทางในการบริหารการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรต่อไป

## 8. กำหนดดำเนินการวิจัย ใช้เวลา 4 เดือน

ตารางที่ 1.1 กำหนดดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินงาน	เดือน			
	ก.ค.46	ส.ค.46	ก.ย.46	ต.ค.46
1.เตรียมโครงการวิจัย	_____			
2.ตรวจเอกสารทบทวนวรรณกรรม		_____		
3.เตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ ออกแบบกำหนดรายละเอียด แบบสอบถาม		_____		
4.เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการ ออกแบบสำรวจ		_____		
5.ประมวลผลและวิเคราะห์			_____	
6.เขียนรายงานและจัดพิมพ์ เอกสาร				_____

### 8.1 ทรัพยากรที่ใช้

#### 8.11 บุคคล

- 1) ผู้พิมพ์
- 2) ผู้ช่วยแจกแบบสอบถาม

#### 8.12 อุปกรณ์

- 1) อุปกรณ์สำนักงาน

#### 8.13 เงินทุน ได้แบ่งงบประมาณที่ใช้ในการวิจัย

- |                                  |               |     |
|----------------------------------|---------------|-----|
| 1) ค่าจัดพิมพ์เค้าโครงเรื่อง     | 500           | บาท |
| 2) ค่าอุปกรณ์และวัสดุสำนักงาน    | 4,000         | บาท |
| 3) ค่าเก็บรวบรวมข้อมูล           | 4,000         | บาท |
| 4) ค่าวิเคราะห์ข้อมูลและค่าพิมพ์ | <u>7,000</u>  | บาท |
| รวม                              | <u>15,500</u> | บาท |

## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 เป็นการศึกษาถึงภาวะกิจการบริหารงานภาษีอากรที่เปลี่ยนแปลงไปตามภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และมีเป้าหมายเพื่อการบริหารงานการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อสร้างที่ยั่งยืนในการเสียภาษีโดยเน้นการสมัครใจในการเสียภาษีและทำให้การบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีทุกราย โดยผู้ปฏิบัติงานในทีมงานทำหน้าที่กำกับดูแลแบบ Ownership สำหรับประเภทกิจการมีการแบ่งตาม ISIC CODE ซึ่งจะแตกต่างกับการบริหารงานแบบเก่า ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ จึงได้ทำการทบทวนวรรณกรรม ได้แก่

- 1.แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีภาษีอากร
- 3.แนวคิดทฤษฎีองค์กร
- 4.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องทีมงาน

### 1.แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

#### 1.1 ความหมาย

อนา (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด หรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น

#### 1.2 ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่ละคนจะแสดงความเชื่อถือและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน (อนา 2542)

ในการศึกษาความคิดเห็นต่าง ๆ ส่วนมากใช้วิธีวิจัยตลาด ได้แก่การซักถาม สอบถาม และรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่ง Best 1977 อ้างโดยอนา (2542) ได้เสนอแนะว่า วิธีงานที่สูงสุดใน



การที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อคำถาม เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะจะสามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้

### 1.3 สิ่งที่มีอิทธิพลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน

1.31 **การศึกษา** ระดับการศึกษา มีอิทธิพลมากต่อการแสดงความคิดเห็น เพราะเป็นการวัดประสบการณ์ให้กับบุคคล

1.32 **สื่อ** ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลมากต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล เพราะว่าจะเป็นการสื่อในการสร้างความคิดเห็นทั้งด้านบวกและด้านลบ

1.33 **กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง** บุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มหรือสังคมใด จะมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกับกลุ่มและสังคมนั้น ๆ กลุ่มมีส่วนผลักดันให้บุคคลมีการเรียนรู้ และมีประสบการณ์ (อนา 2542)

## 2.แนวคิดทฤษฎีภาษีอากร

### 2.1 ความหมาย

นักเศรษฐศาสตร์ได้ให้ความหมายของภาษีอากร ไว้หลายนัย ดังนี้

2.1.1 **ภาษีอากร** คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเรียกเก็บจากราษฎร โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีอากรโดยตรง

2.1.2 **ภาษีอากร** หมายถึงรายได้หรือทรัพยากรที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลและไม่ก่อให้เกิดภาระในการใช้คืน

2.1.3 **ภาษีอากร** หมายถึง สิ่งที่เรียกเก็บจากบุคคล ทรัพย์สิน หรือธุรกิจเพื่อการสนับสนุนรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลท้องถิ่น

2.1.4 **ภาษีอากร** คือการโอนทรัพยากรใดอันมีลักษณะบังคับ แต่มิได้เป็นการลงโทษจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าและไม่โยงไปถึงผลประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติบางประการ

จากนิยามดังกล่าวข้างต้นทำให้สรุปสาระสำคัญของคำว่าภาษีอากร หรือภาษีอากร ดังนี้

1) ภาษีอากรโดยทั่วไปจะมีลักษณะบังคับเก็บ โดยผลของกฎหมายไม่ว่าผู้เสียภาษีอากรจะสมัครใจหรือไม่ก็ตาม

- 2) ภาษีอากรมีลักษณะเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากผู้เสียมาภาครัฐบาลโดยไม่มีทรัพยากรใด ๆ เคลื่อนย้ายจากรัฐบาลกลับไปให้ผู้เสียภาษีนั้น ๆ โดยตรง
- 3) ภาษีอากรโดยทั่วไปมีลักษณะที่ไม่มีผลตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี
- 4) ภาษีอากรไม่ก่อให้เกิดภาวะในการชำระคืน
- 5) ภาษีอากรไม่จำเป็นต้องเรียกเก็บเป็นเงินสดไป อาจเป็นรูปของสินค้าหรือบริการก็ได้ (Taxes in Kind)

## 2.2 วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร

- 2.2.1 เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการภาครัฐ
- 2.2.2 เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมของเศรษฐกิจ
- 2.2.3 เพื่อกระจายรายได้ และทรัพยากรให้เป็นธรรม
- 2.2.4 เพื่อการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ

## 2.3 หลักเกณฑ์เกี่ยวกับภาษีอากรที่ดีของ อัดัม สมิธ

2.3.1 **หลักความเป็นธรรม** หมายความว่า ผู้เสียภาษีอากรทุกคนที่อยู่ในฐานะเท่าเทียมกัน ควรจะต้องเสียภาษีเท่ากัน

2.3.2 **หลักความแน่นอน** ผู้เสียภาษีทุกคนควรจะได้เข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการชำระภาษี เวลาของการชำระภาษี จำนวนภาษีอากรและสถานที่ที่ต้องชำระภาษีเพื่อผู้เสียภาษีจะได้ปรับปรุงวิธีดำเนินการเศรษฐกิจของตน และชำระภาษีอากรได้ถูกต้องทันภายในเวลาที่กำหนด

2.3.3 **หลักความเป็นกลาง** หมายถึงระบบภาษีอากรที่มีโครงสร้างเป็นกลางในทางเศรษฐกิจมากที่สุด กล่าวคือภาษีอากรจะต้องไม่เปลี่ยนแปลงหรือกระทบกระเทือนรูปแบบการบริโภคหรือการออม การแข่งขันผลิตสินค้า และบริการของผู้ผลิตตลอดจนการทำงานของกลไกตลาด ทรรศนะเกี่ยวกับความเป็นกลางในลักษณะนี้มีรากฐานมาจากแนวความคิดที่ว่าภาษีอากรนั้นควรเป็นแหล่งรายได้ของรัฐเพียงอย่างเดียว รัฐบาลไม่ควรดำเนินการใด ๆ ที่จะกระทบกระเทือนการตัดสินใจทางเศรษฐกิจของภาคเอกชน

2.3.4 **หลักอำนาจรายได้** ภาษีอากรที่จะต้องตั้งต้องลักษณะอำนาจรายได้ให้รัฐบาลได้ คือ ต้องเป็นภาษีอากรที่มีฐานกว้าง กล่าวคือจะต้องครอบคลุมจำนวนผู้เสียภาษีอากรจำนวนมาก และขณะเดียวกัน ฐานภาษีที่จะใช้เรียกเก็บภาษีจากผู้เสียภาษีแต่ละรายต้องมีขนาดใหญ่ด้วย ภาษีอากรที่มีฐานกว้างเช่นนี้จะทำรายได้ให้กับประเทศได้สูง โดยไม่จำเป็นต้องใช้อัตราภาษีสูงมากนัก

**2.3.5 หลักความยืดหยุ่น** โครงสร้างของภาษีที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่น โดยทั่วไปจะเป็นโครงสร้างภาษีที่มีอัตราภาษีแบบก้าวหน้า เช่น กรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่จัดเก็บแบบอัตราก้าวหน้า ถ้าเศรษฐกิจกำลังขยายตัวรายได้ประชาชนสูง ภาษีที่จัดเก็บจะเพิ่มสูงขึ้นในอัตราที่สูงกว่ารายได้ ซึ่งจะมีผลชะลอการขยายตัวของรายได้ที่ใช้จ่ายจริงของประชาชน และช่วยลดแรงกดดันทางด้านภาวะเงินเฟ้อได้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าเศรษฐกิจกำลังประสบปัญหาภาวะชบเซา รายได้ของประชาชนตกต่ำ อัตราภาษีที่จัดเก็บจะลดลงเร็วกว่าการลดลงของรายได้ของประชาชน ซึ่งจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนได้

**2.3.6 หลักประสิทธิภาพในการบริหาร** ระบบภาษีอากรที่ดีจะต้องเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ควรเป็นระบบที่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุด ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีนอกจากจะเกิดขึ้นกับรัฐบาลในรูปของเงินเดือนค่าจ้างที่จ่ายให้กับเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บ แล้วยังมีค่าใช้จ่ายในส่วนตัวที่เกิดขึ้นกับผู้เสียภาษีด้วย

### 3.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ

#### ทฤษฎีองค์การ ของ (Max Webber)

แมกซ์ เวบเบอร์ นักสังคมวิทยาชาวเยอรมันได้หลักการพื้นฐานเกี่ยวกับองค์การขนาดใหญ่ที่มีแบบแผน (bureaucracy) ซึ่งมีผลทำให้องค์การโดยทั่วไป มีลักษณะที่ถูกจัดอย่างไม่เป็นระบบ มาเป็นองค์การที่ถูกจัดให้มีการบริหารอย่างเป็นระบบโดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์การมีประสิทธิภาพ

**คุณลักษณะที่สำคัญ** ของระบบที่แมกซ์ เวบเบอร์ เสนอในองค์การขนาดใหญ่ที่มีแบบแผน ได้แก่

#### 1. การแบ่งงานกันทำตามแนวนอน (Horizontal Delegation)

เพื่อให้กระบวนการของงานในองค์การนั้นทั้งระบบ มีคนรับผิดชอบแบ่งงานกันทำเพื่อให้เกิดความชำนาญงานเฉพาะอย่าง (specialization) เกิดการเพิ่มผลผลิต และเกิดความถูกต้อง เนื่องจากมีความชำนาญงานมากขึ้น

#### 2. การแบ่งงานกันทำตามแนวตั้งหรือการใช้สายการบังคับบัญชา (Hierarchy)

เพื่อควบคุมให้งานตามแนวนอน ได้รับการตรวจสอบให้เกิดความถูกต้อง (accuracy) เพื่อให้สายการบังคับบัญชาแต่ละระดับตัดสินใจเพื่อประสานภาพรวมขององค์การ และมีผู้บังคับบัญชาสูงสุดเพื่อควบคุมให้การทำงานขององค์การเป็นไป เพื่อประโยชน์รวมขององค์การ(

organization goal) ไม่ใช่ผลประโยชน์เฉพาะส่วนของแผนงานย่อยในองค์การ (subdivision goal)

### 3. การยึดหลักกฎหมายและบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร

เพื่อให้การทำงานมีความแน่นอน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตัวคนเพื่อให้การทำงานขององค์การมีลักษณะที่เป็นหลักฐานอ้างอิงได้ (evidence and reference) และเพื่อเป็นหลักในการทำงานระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง โดยนัยนี้ระบบงานขององค์การก็จะสามารถเป็นระบบที่มีความต่อเนื่อง ไม่ขึ้นอยู่กับตัวคน

### 4. กฎระเบียบ (Rule and regulation)

เพื่อทำให้เกิดความแน่นอน (Curtainty) ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้น เพื่อลดการสื่อสารที่ไม่จำเป็น (Unnecessary Communication) ระหว่างผู้ปฏิบัติการในหน่วยงานและเพื่อเป็นการสร้างกรอบพฤติกรรมพื้นฐานให้สมาชิกในหน่วยงานทั้งหมดมีแบบแผนเดียวกัน (Standardization of Behavior)

### 5. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามหลักอาวุโสและความสามารถ

ทั้งนี้เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงขององค์การ ให้สอดคล้องกับวงจรชีวิตของสมาชิกที่ต้องหมุนเวียนเข้าและออกจากหน่วยงานไปตามอายุ เพื่อให้องค์การมีพลวัต (Dynamic) และเป็นหลักการพื้นฐาน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ (Morale) และเป้าหมายให้ความก้าวหน้าตามอาชีพงาน (Career Progress) ให้กับสมาชิกอย่างมีระบบ โดยยึดถือหลักอาวุโสก่อน ถ้าอาวุโสเท่าเทียมกันก็ให้ความสำคัญกับความสามารถในลำดับถัดไป

### (6) การแยกผลประโยชน์ส่วนตัวจากผลประโยชน์ขององค์การ

ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานขององค์การทำงานให้องค์การ เพื่อผลประโยชน์รวมขององค์การ โดยใช้หลักความเป็นระเบียบแบบแผน (Formality) และการแยกเรื่องส่วนตัวออกจากเรื่องงาน (Impersonality)

ผลงานของแม็กซ์ เวเบอร์ จัดได้ว่าเป็นผลงานที่ยิ่งใหญ่ที่เป็นจุดบุกเบิกของการสร้างหลักการพื้นฐานใหม่ให้กับปรัชญาของการบริหารภาครัฐ เพื่อให้การทำงานขององค์การขนาดใหญ่มีระบบที่มีประสิทธิภาพมีเหตุผล และมีรากฐานของกฎหมายเป็นหลักในการทำงานรูปแบบองค์การขนาดใหญ่ของ แม็กซ์ เวเบอร์ จึงได้มีการนำไปใช้ในยุโรปและขยายตัวไปทั่วโลกในปัจจุบัน

#### 4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องทีมงาน

ความหมายของทีมงาน

Judith R Gordon ให้ความหมายไว้ว่า “ทีมจะต้องประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่สองคนหรือมากกว่ามากำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันและจะต้องร่วมมือกันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์”

“Teams is two or more people in a work setting with a common goal, teams emphasize collaboration in accomplishing the goal”

Stephen P. Robbins และ Marry Coulter “ทีมงานเป็นกลุ่มที่เป็นทางการจัดตั้งจากการพึ่งพิงระหว่างกันของบุคคลแต่ละคนที่มีความรับผิดชอบร่วมกันในอันที่จะทำให้เป้าหมายบรรลุผลสำเร็จ “

สาเหตุที่ต้องทำงานเป็นทีม

1. เพื่อให้เกิดความสามัคคี
2. ทำให้ฝ่ายบริหารมีเวลาคิดและวางกลยุทธ์
3. มีความยืดหยุ่นมากขึ้น
4. ได้ประโยชน์จากความสามารถในการทำงานที่ต่างกัน
5. มีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

1. มีเป้าหมายที่ชัดเจน
2. การมีทักษะที่สัมพันธ์กับงาน
3. มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
4. มีข้อมูลผูกพันร่วมกัน
5. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี
6. มีทักษะในการเจรจาต่อรอง
7. มีภาวะผู้นำกลุ่มที่เหมาะสม
8. ได้รับการสนับสนุนจากภายในและภายนอก

## 6. ผลงานที่เกี่ยวข้อง

พีระ (2543) การประเมินผลการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 8 สรุปผลได้ว่าการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรโดยการนำกลยุทธ์ การบริหารจัดการจัดเก็บภาษีมาใช้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่ามาตรการต่าง ๆ สามารถใช้ให้ได้ บรรลุผลและสามารถจัดเก็บภาษีอากรได้เพิ่มขึ้น

วรรณแสง(2544) ผลการศึกษาการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการบริหาร การจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 15 ในการสร้างความสมัครใจและเต็มใจในการเสีย ภาษีนั้น จะต้องดำเนินการพร้อมกันทั้งด้านหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษี ด้านผู้เสียภาษี ตลอดจน จรรยาบรรณและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

บวรศักดิ์ (2545) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการบริหารของ สำนักงานป่าไม้ เขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความคิดเห็นของ บุคลากรสำนักงานป่าไม้เขตศรีราชาเช่นเดียวกัน ส่วนใหญ่ผู้ที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงาน จะ เป็นผู้บริหารหรือหรือเป็นผู้เขียนแผนงานให้ผู้ปฏิบัติในภาคสนามนำไปปฏิบัติ มักจะไม่ค่อยได้ ประสบกับปัญหาในการปฏิบัติงานมากเท่ากับผู้ที่ออกไปปฏิบัติงานภาคสนาม จึงมีความคิด เห็น เห็นด้วยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของสำนักงานป่าไม้เขตศรีราชามากกว่าผู้ปฏิบัติงาน ภาคสนาม

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยศึกษาเรื่องความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียภาษี ต่อการบริหารงาน  
แนวใหม่ กรมสรรพากร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มประชากรทั้งหมดที่ปฏิบัติหน้าที่ในทีมงานกำกับดูแล ผู้เสียภาษี ของสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 จำนวน 15 ทีม ทีมละ 10 รวม 150 คน

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามจะประกอบ  
ไปด้วยคำถามในส่วนต่าง ๆ ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ข้อมูล เพศ อายุ  
ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ และประสบการณ์ในการทำงานด้านตรวจสอบ  
ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด จำนวน 8 ข้อ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียภาษีต่อ  
การบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร แบ่งเป็น 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ  
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แยกเป็นด้านนโยบายการบริหารแนวใหม่ ด้านการตรวจ  
สภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศของระบบกำกับดูแล ด้านงบประมาณ  
เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านการบริหารงานบุคคลโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ  
คือ

- |                      |                  |
|----------------------|------------------|
| 1. เห็นด้วยมากที่สุด | ให้คะแนน 5 คะแนน |
| 2. เห็นด้วยมาก       | ให้คะแนน 4 คะแนน |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง   | ให้คะแนน 3 คะแนน |
| 4. เห็นด้วยน้อย      | ให้คะแนน 2 คะแนน |

5. เห็นด้วยน้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

การแปลผล กำหนดคะแนนแต่ละกลุ่มโดยใช้ค่าสัมบูรณ์ (absolutely method) จากวิธีการดังกล่าวนี้ สามารถจัดระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากรดังนี้

1. คะแนนตั้งแต่ 1.00-1.49 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด
2. คะแนนตั้งแต่ 1.50-2.49 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
3. คะแนนตั้งแต่ 2.50-3.49 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
4. คะแนนตั้งแต่ 3.50-4.49 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
5. คะแนนตั้งแต่ 4.50-5.00 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเจ้าหน้าที่กำกับดูแลเพื่อแปลผลความคิดเห็นที่เป็นความคิดเห็น ทศนคติ ความพึงพอใจ ของผู้ปฏิบัติงาน และความคิดเห็นปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี

3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ใช้วิธีการเก็บข้อมูล จากการค้นคว้า จากเอกสาร หนังสือ รายงาน และระเบียบต่าง ๆ ของกรมสรรพากร ที่ใช้ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวมข้อมูลที่มาจากรายงานของกรมสรรพากร และข้อมูลปฐมภูมิที่มาจากแบบสอบถามแล้ว ดำเนินการดังนี้

4.1 .ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูล ดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้



4.3 .การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิจัย ใช้อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) ใช้ทดสอบกับตัวแปรจำแนกเป็น 2 กลุ่ม และสถิติทดสอบ F .ใช้สถิติเอฟ (F-test) ใช้ทดสอบกับตัวแปรจำแนก 3 กลุ่ม ขึ้นไป

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีต่อการบริหารงาน  
แนวใหม่ กรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ผู้วิจัยนำ  
เสนอผลการศึกษา จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้แจกไปยังข้าราชการ  
ที่เป็นเจ้าหน้าที่ในทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี จำนวน 150 คน ปรากฏว่าแบบสอบถามได้รับกลับ  
คืนมาทั้งหมด 150 ชุด คิดเป็นร้อยละหนึ่งร้อย การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน  
ดังนี้

**ตอนที่ 1** คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จาก  
แบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ(ซี) อายุราชการ  
และประสบการณ์ในการตรวจสอบ

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปิด จำนวน 25 ข้อ  
แยกผลการวิเคราะห์ดังนี้

**ตอนที่ 2.1** ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ต่อการบริหารงาน  
แนวใหม่ กรมสรรพากร

**ตอนที่ 2.2** เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ต่อการ  
บริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง  
ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการทำงาน

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้  
เสียภาษี ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร  
ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

## ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา  
วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ(ซี) อายุราชการ และประสบการณ์ด้านการตรวจสอบ

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	23	15.3
หญิง	127	84.7
รวม	150	100
<b>อายุ</b>		
-30 ปี	90	60.0
31-40 ปี	32	21.4
41-50 ปี	26	17.3
51-60 ปี	2	1.3
รวม	150	100
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ปริญญาตรี	138	92.0
สูงกว่าปริญญาตรี	12	8.0
รวม	150	100
<b>วุฒิการศึกษา</b>		
บัญชี	121	80.7
บริหารธุรกิจ	20	13.3
นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	6	4.0
อื่น ๆ	3	2.0
รวม	150	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>ตำแหน่ง</b>		
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	138	92.0
นักวิชาการสรรพากร	3	2.0
นักวิชาการภาษี	1	0.7
สรรพากรอำเภอ (ช่วยราชการ)	8	5.3
รวม	150	100
<b>ระดับ (ซี)</b>		
ระดับ 3-5	117	78.0
ระดับ 6	21	14.0
ระดับ 7	12	8.0
รวม	150	100
<b>อายุราชการ</b>		
1-5 ปี	100	66.7
6-10 ปี	14	9.3
11-20 ปี	23	15.3
21 ปีขึ้นไป	13	8.7
รวม	150	100
<b>ประสบการณ์ด้านตรวจสอบ</b>		
1-5 ปี	111	74.0
6-10 ปี	16	10.7
11-20 ปี	17	11.3
21 ปีขึ้นไป	6	4
รวม	150	100

จากตารางที่ 4.1

**เพศ** พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 84.7 มีเพศชายเพียงร้อยละ 15.3 แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี กรมสรรพากร ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง

**อายุ** พบว่าตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 60 อายุระหว่าง 20- 30 ปี รองลงมา ร้อยละ 21.4 อายุระหว่าง 31-40 ปี และร้อยละ 17.3 อายุระหว่าง 41-50 ปี สำหรับ อายุระหว่าง 51-60 ปี มีเพียง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

**ระดับการศึกษา** พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 92 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ 8 สำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

**วุฒิการศึกษา** พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 80.7 จบการศึกษาด้านบัญชี รองลงมา ร้อยละ 13.3 จบการศึกษาด้านบริหารธุรกิจ ร้อยละ 4 จบการศึกษาด้านนิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ มีเพียง 3 คน จบการศึกษาวุฒิอื่น ๆ นอกจากที่กล่าวมาแล้ว คิดเป็นร้อยละ 2

**ตำแหน่ง** พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดร้อยละ 92 เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี รองลงมา ร้อยละ 5.3 เป็นสรรพากรอำเภอที่มาช่วยราชการ และมี 3 คนคิดเป็นร้อยละ 2 และมีเพียง 1 คนคิดเป็นร้อยละ .7 ที่เป็นนักวิชาการสรรพากร และนักวิชาการภาษี แสดงว่าทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นสายงานของตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี

**ระดับ (ซี)** พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 78 อยู่ในระดับ 3-5 ซึ่งเป็นระดับปฏิบัติงาน รองลงมา ร้อยละ 14 อยู่ในระดับ 6 ซึ่งเป็นระดับหัวหน้างาน และร้อยละ 8 อยู่ในระดับ 7 ซึ่งเป็นระดับหัวหน้าฝ่าย ซึ่งมีจำนวนน้อย

**อายุราชการ** พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.7 มีอายุราชการระหว่าง 1-5 ปี รองลงมา อายุราชการระหว่าง 11-20 ปี ร้อยละ 15.3 ร้อยละ 9.3 อยู่ระหว่างอายุราชการ 6-10 ปี และมีเพียงร้อยละ 8.7 อายุราชการตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

**ประสบการณ์ในการทำงานด้านตรวจสอบ** พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 74 มีประสบการณ์ด้านตรวจสอบระหว่าง 1-5 ปี รองลงมา ร้อยละ 11.3 ประสบการณ์ด้านตรวจสอบอยู่ระหว่าง 11-20 ปี ร้อยละ 10.7 ประสบการณ์ด้านตรวจสอบ อยู่ระหว่าง 6-10 ปี และร้อยละ 4 มีประสบการณ์ด้านตรวจสอบตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปิด

ตอนที่ 2.1 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียหาย ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรม  
สรรพากร

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน  
ตามนโยบายการบริหารงานแนวใหม่

ด้านนโยบายการบริหารงาน ใหม่	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด		
-นโยบายใหม่โดยการกำกับดูแลผู้เสียหายมีความชัดเจน ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับ นโยบายรัฐบาล	8.0 (12)	33.3 (50)	53.3 (80)	5.3 (8)	0 (0)	3.44	.72
-นโยบายการบริหารงานแนว ใหม่จะสร้างความสนใจใน การเสียภาษีมากขึ้นกว่า นโยบายเดิม	4.7 (7)	42.0 (63)	40.7 (61)	12.7 (19)	0 (0)	3.39	.77
-นโยบายใหม่ภายใต้กรอบแนว คิด กำกับดูแลผู้เสียหายอย่าง ใกล้ชิด เป็นรายสถานประกอบ การและเป็นปัจจุบัน จะ สามารถทำให้จัดเก็บภาษีได้ เพิ่มขึ้นมากกว่าการบริหารแบบ เก่าที่ใช้การตรวจสอบภาษีย้อน หลัง	6.0 (9)	56.0 (84)	32.7 (49)	5.3 (8)	0 (0)	3.63	.68
-นโยบายการจัดตั้งทีมงานละ 10 คน มีความเหมาะสมต่อ โครงสร้างองค์กร	2.7 (4)	16.7 (25)	42.0 (63)	34.7 (52)	4.0 (6)	2.79	.86

### 2.1.1 ด้านนโยบายการบริหารงานแนวใหม่

ความคิดเห็นด้านนโยบายการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร (จากตารางที่ 4.2)  
 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารด้านนโยบายการบริหารงานแนวใหม่  
 ปรากฏผลดังนี้

1) นโยบายใหม่โดยการกำกับดูแลผู้เสียภาษีมีความชัดเจน ปฏิบัติงานได้สอดคล้อง  
 กับนโยบายรัฐบาล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 53.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 33.3  
 และร้อยละ 8 เห็นด้วยระดับมากและระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง มี  
 ความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

2) นโยบายกำกับดูแลมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจการเมือง และสังคม

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.3 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 44.7  
 และร้อยละ 6 เห็นด้วยระดับมาก และเห็นด้วยระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 แสดงว่ากลุ่ม  
 ตัวอย่าง เห็นด้วยระดับมาก

3) นโยบายการบริหารงานแนวใหม่ จะสร้างความสมัครใจให้ผู้เสียภาษีเสียภาษีมาก  
 ขึ้นกว่านโยบายเดิม

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 42.0 เห็นด้วยระดับมาก รองลงมาร้อยละ 40.7 และ  
 ร้อยละ 12.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 แสดงว่ากลุ่มตัว  
 อย่าง มีความเห็นด้วยระดับปานกลาง

4) นโยบายใหม่ภายใต้กรอบแนวคิดกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายสถาน  
 ประกอบการ และเป็นปัจจุบันจะสามารถทำให้จัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 56 มีความเห็นด้วยระดับมาก รองลงมาร้อยละ 32.7  
 และร้อยละ 6 เห็นด้วยระดับปานกลางและระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 แสดงว่ากลุ่มตัว  
 อย่าง มีความเห็นด้วยระดับมาก

5) นโยบายจัดตั้งทีมงานละ 10 คน มีความเหมาะสมต่อโครงสร้างองค์กร

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 42 มีความเห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ  
 34.7 และ 16.7 เห็นด้วยระดับน้อย และระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง  
 มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนก ตามด้านการ  
ตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ

ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
-การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ตามการ บริหารงานแนวใหม่ ของกรม สรรพากร ทำให้ได้เห็นสภาพ ข้อเท็จจริง ในการเสียภาษีได้ ถูกต้องมากขึ้น	15.3 (23)	52.7 (79)	28.0 (42)	3.3 (5)	.7 (1)	3.79	.76
-ท่านได้รับความร่วมมือจากผู้ ประกอบการในการเข้าตรวจ สภาพกิจการ	.7 (1)	18.7 (28)	62.0 (93)	16.0 (24)	2.7 (4)	2.99	.70
-แบบรายงานการตรวจสอบสภาพ กิจการมีความเหมาะสมต่อการ รายงาน	0 (0)	18.7 (28)	62 (93)	18.0 (27)	1.3 (2)	2.98	.65
-ระเบียบการตรวจสอบสภาพกิจ การให้รายงานผลภายใน 15 วัน มีความเหมาะสมกับการ ปฏิบัติจริง	0 (0)	10.0 (15)	37.3 (56)	40.7 (61)	12.0 (18)	2.45	.83
-การให้คะแนนแบบประเมิน สถานะมีความเหมาะสมน่าเชื่อ ถือ	0 (0)	8.0 (12)	59.3 (89)	28.7 (43)	4.0 (6)	2.71	.67



### 2.1.2 ความคิดเห็นด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ (ตารางที่ 4.3)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ  
ปรากฏผลดังนี้

1) การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ตามการบริหารงานแนวใหม่ ของ  
กรมสรรพากร ทำให้ได้ข้อเท็จจริง ในการเสียภาษีได้ถูกต้องมากขึ้น

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.7 เห็นด้วยระดับมาก ระดับรองลงมา ร้อยละ 28  
และร้อยละ 15.3 เห็นด้วยระดับปานกลาง และระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 แสดงว่า  
กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นด้วยระดับมาก

2) ได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการในการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 62 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 18.7  
และร้อยละ 16.0 เห็นด้วยในระดับมากและระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง  
มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

3) แบบรายงานการตรวจสอบสภาพกิจการมีความเหมาะสมต่อการรายงาน

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.0 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 18.7  
และร้อยละ 18 เห็นด้วยในระดับมาก และระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง มี  
ความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

4) ระเบียบการตรวจสอบสภาพกิจการให้รายงานภายใน 15 วัน มีความเหมาะสมต่อการ  
การรายงาน

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 40.7เห็นด้วยระดับน้อย รองลงมา ร้อยละ 37.3.และ  
ร้อยละ 12 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 แสดงว่ากลุ่มตัว  
อย่าง มีความเห็นด้วยในระดับน้อย

5) การให้คะแนนแบบประเมินสถานะ การตรวจสอบสภาพกิจการ มีความน่าเชื่อถือเหมาะ  
สม ตรงกับข้อเท็จจริง

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 59.3. เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ  
28.7 และร้อยละ 8 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71แสดงว่ากลุ่ม  
ตัวอย่าง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม  
ด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล

ด้านระบบสารสนเทศของ กำกับดูแล	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ระบบสารสนเทศในระบบ กำกับดูแลมีความทันสมัย น่า เชื่อถือ	1.3 (2)	28.7 (43)	52.0 (78)	17.3 (26)	.70 (1)	3.13	.71
-ระบบสารสนเทศในระบบ กำกับดูแลมีความเชื่อมโยงกับ หน่วยงานภายนอกเพียงพอต่อ การตรวจสอบภาษีอากร	1.3 (2)	29.3 (44)	50.7 (76)	16.0 (24)	2.7 (4)	3.11	.78
-การคลิกความเห็นบนหน้าจอ ตามระเบียบการกำกับดูแลทุก เดือนทำให้สามารถติดตามการ เสียภาษีได้เป็นปัจจุบัน	.70 (1)	28.0 (42)	48.0 (72)	22.0 (33)	1.3 (2)	3.05	.76
-ท่านได้ประเด็นการเสียภาษีไม่ ถูกต้องจากการทำงานบนหน้า จอของระบบสารสนเทศ อินเทอร์เน็ต	2.7 (4)	25.3 (38)	48.0 (72)	23.3 (35)	.7 (1)	3.06	.79
-การทำงานบนหน้าจอในระบบ สารสนเทศของ กรม สรรพากร ทำให้ลดเวลาการ ทำงานของเจ้าหน้าที่ต่อรายผู้ ประกอบการ	2.0 (3)	26.7 (40)	47.3 (71)	22.7 (34)	1.3 (2)	3.05	.79

### 2.1.3 ความคิดเห็นด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี (ตารางที่ 4.4 )

- 1) ระบบข้อมูลสารสนเทศในระบบกำกับดูแลมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ  
กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองมาร้อยละ 28.7 และร้อยละ 17.3 เห็นด้วยในระดับมาก และระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 2) ระบบสารสนเทศในระบบกำกับดูแลมีความเชื่อมโยง กับหน่วยงานภายนอกเพียงพอต่อการตรวจสอบภาษีอากร  
กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 29.3 และร้อยละ 16.0 เห็นด้วยในระดับมาก และระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 3) การคลิกความเห็นบนหน้าจอตามระเบียบการกำกับดูแลทุกเดือน ทำให้สามารถติดตามการเสียภาษีได้เป็นปัจจุบัน  
กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 48 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 28 และร้อยละ 22.0 เห็นด้วยในระดับมาก และระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 4) ท่านได้ประเด็นการเสียภาษีไม่ถูกต้องจากการทำงานบนหน้าจอของระบบสารสนเทศ อินทราเน็ต .  
กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 48 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 25.3 และร้อยละ 23.3 เห็นด้วยในระดับมาก และระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 5) การทำงานบนหน้าจอในระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร ทำให้ลดเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ต่อรายผู้ประกอบการ  
กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 26.7 และร้อยละ 22.7 เห็นด้วยในระดับมาก และระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม  
ด้านงบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

ด้านงบประมาณเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
-ทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีมี เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน ที่จำเป็น เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	0	2.0	26.0	52.7	19.3	2.11	.72
-ทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีมี เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย เหมาะสมกับเทคโนโลยีใน ปัจจุบัน	.7	15.3	39.3	40.0	4.7	2.67	.82

#### 2.1.4 ความคิดเห็นด้านงบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน (ตาราง 4.5)

1) ทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีมีเครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน ที่จำเป็น  
เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.7 เห็นด้วยในระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 26 และ  
ร้อยละ 19.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11แสดงว่ากลุ่ม  
ตัวอย่าง มีความเห็นด้วยในระดับน้อย

2) ทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีมีเครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย  
เหมาะสมกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 40 เห็นด้วยในระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 39.3 และร้อยละ  
15.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67แสดงว่ากลุ่มตัว  
อย่าง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม  
ด้านบริหารงานบุคคล

ด้านการบริหารงานบุคคล	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
-หัวหน้าทีมใหญ่ที่มงานกำกับดูแลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานกำกับดูแล	3.3 (5)	45.3 (68)	46.7 (70)	3.3 (5)	1.3 (2)	3.46	.68
-หัวหน้าทีมย่อยที่มงานกำกับดูแลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.0 (6)	44.0 (66)	46.0 (69)	6.0 (9)	0 (0)	3.46	6.7
-ลูกทีมงาน ที่มงานกำกับดูแลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานกำกับดูแล	.7 (1)	13.3 (20)	64.7 (97)	20.7 (31)	.7 (1)	2.93	.62
-ท่านได้รับการอบรมความรู้ในการปฏิบัติงานจากกรมสรรพากร จำนวนครั้ง/ปี เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	2.0 (3)	12.0 (18)	58.0 (87)	24.0 (36)	4.0 (6)	2.84	.76
-ท่านพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี	2.0 (3)	16.0 (24)	60.0 (90)	20.7 (31)	1.3 (2)	2.97	.71
-ปริมาณงานกับเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกัน	0 (0)	2.0 (3)	25.3 (38)	46.7 (70)	26.0 (39)	2.03	.77
-การพิจารณาความคิดเห็นขอในการเลื่อนขั้นมีความเหมาะสม	0 (0)	9.3 (14)	50.7 (76)	33.3 (50)	6.7 (10)	2.63	.75
-เจ้าหน้าที่ในทีมงานกำกับดูแลมีความก้าวหน้าในสายงาน	1.3 (2)	10.7 (16)	70.0 (105)	12.7 (19)	5.3 (8)	2.90	.70

### 2.1.5 ความคิดเห็นด้านการบริหารงานบุคคล (ตารางที่ 4.6)

1) หัวหน้าทีมใหญ่ที่มงานกำกับดูแลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานกำกับดูแล

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง ลงมาร้อยละ 45.3 และร้อยละ 3.3 เห็นด้วยในระดับมาก และระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

2) หัวหน้าทีมย่อยที่มงานกำกับดูแลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานกำกับดูแล

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 44.0 เห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

3) ลูกทีมงานกำกับดูแลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานกำกับดูแล

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 20.7 และร้อยละ 13.3 เห็นด้วยในระดับน้อย และระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

4) ท่านได้รับการอบรมความรู้ในการปฏิบัติงานจากกรมสรรพากร จำนวนครั้ง/ปี เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 58 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 24 และร้อยละ 12 เห็นด้วยในระดับน้อย และระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

5) ท่านพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 60 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 20.7 และร้อยละ 16.0 เห็นด้วยในระดับน้อย และระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

6) ปริมาณงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกัน

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.7 เห็นด้วยในระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 26 และร้อยละ 25.3 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด และระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับน้อย

7) การพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นมีความเหมาะสม

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 33.3 และร้อยละ 9.3 เห็นด้วยในระดับน้อย และระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

8) เจ้าหน้าที่ในที่มงานกำกับดูแลมีความก้าวหน้าในสายงาน

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 70 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 12.7 และร้อยละ 10.7 เห็นด้วยในระดับน้อย และระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.7 สรุป ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคะแนนความคิดเห็นของ

กลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร

รายการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ด้านนโยบายการบริหารงานแนวใหม่	3.35	.52	ปานกลาง
ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ	2.98	.47	ปานกลาง
ด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล	3.07	.57	ปานกลาง
ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน	2.39	.65	เห็นด้วย น้อย
ด้านการบริหารงานบุคคล	2.90	.44	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	2.94	.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคะแนนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ในภาพรวม แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านนโยบายการบริหารงานแนวใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าเป็นนโยบายที่ดีสามารถปฏิบัติงานได้และสอดคล้องกับสภาพของบ้านเมือง และสามารถสร้างความเต็มใจให้ผู้เสียภาษี เสียภาษีให้ถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริง

2. ด้านการออกตรวจสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยกับการออกตรวจสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการทำให้ได้ข้อเท็จจริงในการประกอบการจริง และเป็นปัจจุบัน มากกว่าการมุ่งตรวจสอบย้อนหลัง

3. ด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล พบว่ากลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยกับการนำระบบสารสนเทศเทคโนโลยีมาใช้ในระบบกำกับดูแล จะทำให้สามารถติดตามการชำระภาษีได้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน

4. ด้านงบประมาณ เครื่องมือเครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง เห็นว่ากรมสรรพากรยังจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ ในทีมงานกำกับดูแลไม่เพียงพอต่อการทำงาน ทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

5. ด้านการบริหารงานบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยกับการบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะในด้านของความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าทีมใหญ่และทีมย่อย

สรุปภาพรวมความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยต่อการบริหารงานแนวใหม่



ตอนที่ 2.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่งระดับ (ซี) อายุราชการ และประสบการณ์ด้านการตรวจสอบ

2.2.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ด้านนโยบายการบริหารงานแนวใหม่ (ตารางที่ 4.8-4.9)

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงาน แนวใหม่ กรมสรรพากร ด้าน นโยบายการบริหารงานแนวใหม่ จำแนก ตามเพศ ระดับการศึกษา

(N=150)

ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	t	Sig
<b>เพศ</b>					
-ชาย	23	3.54	.54	-1.92	0.56
-หญิง	127	3.31	.51		
<b>ระดับการศึกษา</b>					
-ปริญญาตรี	138	3.36	.53	.71	.475
-สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.25	.48		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการบริหารงาน แนวใหม่  
กรมสรรพากร ด้าน นโยบายการบริหารงานแนวใหม่ จำแนกตาม อายุ วุฒิการศึกษา  
ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการทำงาน  
(N=150)

ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig
<b>อายุ</b>					*
-20- 30 ปี	90	3.27	.49	4.3	.006
-31-40 ปี	32	3.41	.56		
-41-50 ปี	26	3.61	.50		
-51-60 ปี	2	2.70	.42		
<b>วุฒิการศึกษา</b>					
-สาขาบัญชี	121	3.33	.50	2.45	.066
-สาขาบริหารธุรกิจ	20	3.45	.55		
-สาขานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	6	3.16	.69		
-สาขาอื่น ๆ	3	4.06	.50		
<b>ตำแหน่ง</b>					
-เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	138	3.34	.52	1.52	.210
-นักวิชาการสรรพากร	3	3.60	.40		
-นักวิชาการภาษี	1	2.60	.30		
-สรรพากรอำเภอ/ช่วยราชการ	8	3.60	.51		
<b>ระดับ (ซี)</b>					*
-ระดับ3-5	117	3.29	.50	3.04	.051
-ระดับ 6	21	3.54	.55		
-ระดับ 7	12	3.56	.61		

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

(N=150)					
ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig
<b>อายุราชการ</b>					
-1-5 ปี	100	3.30	.45	1.17	.320
-6-10ปี	14	3.37	.67		
-11-20 ปี	23	3.53	.67		
-21 ปีขึ้นไป	13	3.40	.55		
<b>ประสบการณ์ด้านตรวจสอบ</b>					
-1-5 ปี	111	3.33	.45	1.02	.382
-6-10ปี	16	3.31	.78		
-11-20 ปี	17	3.56	.60		
-21 ปีขึ้นไป	6	3.30	.75		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8-4.9 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงาน  
 แนวใหม่ กรมสรรพากรด้านนโยบายการบริหารงานแนวใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา  
 วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ด้านการตรวจสอบ จากการวิเคราะห์  
 โดยค่าสถิติ test -test , และค่าสถิติ F-test พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุ ระดับ(ซี) ต่างกันมี  
 ความคิดเห็นต่อการบริหารงานแนวใหม่ ด้านนโยบายบริหารงานแนวใหม่ ต่างกัน อย่างมีนัย  
 สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (อายุ Sig = .006, ระดับ (ซี) (Sig = .051)

2.2.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรม  
สรรพากร ด้านการตรวจสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ(ตารางที่ 4.10และ 4.11)

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงาน แนวใหม่  
กรมสรรพากร ด้าน การตรวจสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ จำแนก  
ตามเพศ ระดับการศึกษา

(N=150)

ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	t	Sig
<b>เพศ</b>					
-ชาย	23	3.15	.49	-1.91	0.58
-หญิง	127	2.95	.46		
<b>ระดับการศึกษา</b>					
-ปริญญาตรี	138	2.98	.48	.38	.701
-สูงกว่าปริญญาตรี	12	2.93	.38		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่  
กรมสรรพากร ด้าน การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ จำแนก  
ตาม อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์  
ในการทำงาน

(N=150)					
ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig
<b>อายุ</b>					
-20- 30 ปี	90	2.95	.45	.33	.803
-31-40 ปี	32	3.01	.55		
-41-50 ปี	26	3.04	.47		
-51-60 ปี	2	2.90	.14		
<b>วุฒิการศึกษา</b>					
-สาขาบัญชี	121	2.98	.43	.89	.447
-สาขาบริหารธุรกิจ	20	2.92	.46		
-สาขานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	6	2.96	1.07		
-สาขาอื่น ๆ	3	3.40	.34		
<b>ตำแหน่ง</b>					
-เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	138	2.97	.48	.83	.477
-นักวิชาการสรรพากร	3	3.26	.30		
-นักวิชาการภาษี	1	2.60	.20		
-สรรพากรอำเภอ/ช่วยราชการ	8	3.12	.30		
<b>ระดับ (ซี)</b>					
-ระดับ3-5	117	2.95	.47	1.17	.312
-ระดับ 6	21	3.02	.56		
-ระดับ 7	12	3.16	.26		

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

(N=150)					
ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig
<b>อายุราชการ</b>					
-1-5 ปี	100	2.98	.40	.20	.896
-6-10ปี	14	2.90	.64		
-11-20 ปี	23	3.01	.61		
-21 ปี ขึ้นไป	13	3.01	.54		
<b>ประสบการณ์ด้านตรวจสอบ</b>					
-1-5 ปี	111	3.01	.42	3.46	.018
-6-10ปี	16	2.63	.64		
-11-20 ปี	17	3.03	.57		
-21 ปี ขึ้นไป	6	3.13	.24		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10-4.11 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ด้านการตรวจสอบ จากการวิเคราะห์โดยค่าสถิติ t-test , และค่าสถิติ F-test พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีประสบการณ์ด้านตรวจสอบต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานแนวใหม่ ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ((ประสบการณ์ด้านตรวจสอบ Sig = .018)

2.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรม  
สรรพากร ด้านระบบสารสนเทศ (ตารางที่ 4.12 และ ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงาน แนวใหม่ กรม  
สรรพากรด้าน ระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแลจำแนก ตามเพศ  
ระดับการศึกษา

(N=150)

ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	t	Sig
<b>เพศ</b>					*
-ชาย	23	3.34	.68	-2.46	.015
-หญิง	127	3.02	.54		
<b>ระดับการศึกษา</b>					
-ปริญญาตรี	138	3.08	.58	.69	.486
-สูงกว่าปริญญาตรี	12	2.96	.55		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่  
กรมสรรพากร ด้าน ระบบสารสนเทศ ของระบบกำกับดูแล จำแนกตาม  
อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการทำงาน

(N=150)					
ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig
<b>อายุ</b>					
-20- 30 ปี	90	3.05	.57	2.02	.113
-31-40 ปี	32	3.00	.52		
-41-50 ปี	26	3.30	.61		
-51-60 ปี	2	2.60	.28		
<b>วุฒิการศึกษา</b>					
-สาขาบัญชี	121	3.07	.57	1.09	.352
-สาขาบริหารธุรกิจ	20	3.14	.52		
-สาขานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	6	2.73	.85		
-สาขาอื่น ๆ	3	3.40	.34		
<b>ตำแหน่ง</b>					
-เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	138	3.06	.58	1.32	.267
-นักวิชาการสรรพากร	3	3.20	.40		
-นักวิชาการภาษี	1	4.20	.65		
-สรรพากรอำเภอ/ช่วยราชการ	8	3.10	.40		
<b>ระดับ (ซี)</b>					
-ระดับ3-5	117	3.03	.55	1.52	.221
-ระดับ 6	21	3.25	.63		
-ระดับ 7	12	3.18	.67		



ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

(N=150)					
ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig
<b>อายุราชการ</b>					
-1-5 ปี	100	3.08	.52	.64	.586
-6-10ปี	14	2.88	.56		
-11-20 ปี	23	3.13	.72		
-21 ปี ขึ้นไป	13	3.13	.69		
<b>ประสบการณ์ด้านตรวจสอบ</b>					
-1-5 ปี	111	3.08	.51	1.51	.214
-6-10ปี	16	2.83	.74		
-11-20 ปี	17	3.24	.64		
-21 ปี ขึ้นไป	6	3.20	.90		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.12 และตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อ การบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ด้านการ ตรวจสอบ จากการวิเคราะห์โดยค่าสถิติ t-test , และค่าสถิติ F-test พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานแนวใหม่ ด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (เพศ Sig = .015)

2.2.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานผู้เสียภาษี ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ด้านงบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน(ตารางที่ 4.14และตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงาน แนวใหม่ กรมสรรพากร ด้าน งบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน จำแนก ตาม เพศ ระดับการศึกษา

(N=150)

ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	t	Sig
<b>เพศ</b>					
-ชาย	23	2.52	.64	-1.05	.294
-หญิง	127	2.36	.65		
<b>ระดับการศึกษา</b>					
-ปริญญาตรี	138	2.41	.64	1.70	.090
-สูงกว่าปริญญาตรี	12	2.08	.66		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงาน แนวใหม่  
กรมสรรพากร ด้าน งบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน  
จำแนก ตาม อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์  
ในการทำงาน

(N=150)					
ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig
<b>อายุ</b>					
-20- 30 ปี	90	2.41	.65	1.33	.266
-31-40 ปี	32	2.23	.64		
-41-50 ปี	26	2.53	.64		
-51-60 ปี	2	2.00	.70		
<b>วุฒิการศึกษา</b>					
-สาขาบัญชี	121	2.35	.65	1.91	.129
-สาขาบริหารธุรกิจ	20	2.37	.53		
-สาขานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	6	2.91	.86		
-สาขาอื่น ๆ	3	2.83	.76		
<b>ตำแหน่ง</b>					
-เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	138	2.36	.64	.69	.554
-นักวิชาการสรรพากร	3	2.66	.28		
-นักวิชาการภาษี	1	3.00	.65		
-สรรพากรอำเภอ/ช่วยราชการ	8	2.56	.82		
<b>ระดับ (ซี)</b>					
-ระดับ3-5	117	2.35	.64	.63	.531
-ระดับ 6	21	2.52	.58		
-ระดับ 7	12	2.45	.81		

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig
<b>อายุราชการ</b>					
-1-5 ปี	100	2.37	.61	1.56	.200
-6-10ปี	14	2.14	.77		
-11-20 ปี	23	2.64	.69		
-21 ปี ขึ้นไป	13	2.38	.68		
<b>ประสบการณ์ด้านตรวจสอบ</b>					
-1-5 ปี	111	2.36	.65	.31	.814
-6-10ปี	16	2.40	.66		
-11-20 ปี	17	2.52	.64		
-21 ปี ขึ้นไป	6	2.41	.73		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 และ 4.15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร งบประมาณ ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ด้านการตรวจสอบ จากการวิเคราะห์โดยค่าสถิติ t-test , และค่าสถิติ F-test พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการตรวจสอบ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานแนวใหม่ ด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig มากกว่า .05 ทุกรายการ)

2.2.5 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ด้านบริหารงานบุคคล (ตารางที่ 4.16 และตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ด้านบริหารงานบุคคล จำแนก ตามเพศ ระดับการศึกษา (N=150)

ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	t	Sig
<b>เพศ</b>					*
-ชาย	23	3.18	.35	-3.44	.001
-หญิง	127	2.85	.43		
<b>ระดับการศึกษา</b>					
-ปริญญาตรี	138	2.90	.44	.64	.523
-สูงกว่าปริญญาตรี	12	2.82	.39		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่

กรมสรรพากร ด้าน บริหารงานบุคคล จำแนก อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ  
(ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการทำงาน

(N=150)					
ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig
<b>อายุ</b>					
-20- 30 ปี	90	2.90	.43	.18	.906
-31-40 ปี	32	2.88	.47		
-41-50 ปี	26	2.90	.45		
-51-60 ปี	2	3.12	.35		
<b>วุฒิการศึกษา</b>					
-สาขาบัญชี	121	2.92	.42	1.16	.327
-สาขาบริหารธุรกิจ	20	2.78	.34		
-สาขานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	6	2.72	.93		
-สาขาอื่น ๆ	3	3.12	.57		
<b>ตำแหน่ง</b>					
-เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	138	2.98	.44	.08	.969
-นักวิชาการสรรพากร	3	2.91	.38		
-นักวิชาการภาษี	1	3.00	.49		
-สรรพากรอำเภอ/ช่วยราชการ	8	2.96	.48		
<b>ระดับ (ซี)</b>					
-ระดับ3-5	117	2.89	.44	.65	.523
-ระดับ 6	21	2.85	.47		
-ระดับ 7	12	3.03	.42		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	(N=150)			
		$\bar{X}$	S.D	F	Sig
<b>อายุราชการ</b>					
-1-5 ปี	100	2.93	.40	.64	.589
-6-10ปี	14	2.78	.52		
-11-20 ปี	23	2.88	.54		
-21 ปี ขึ้นไป	13	2.81	.48		
<b>ประสบการณ์ด้านตรวจสอบ</b>					
-1-5 ปี	111	2.93	.41	1.84	1.41
-6-10ปี	16	2.71	.60		
-11-20 ปี	17	2.80	.48		
-21 ปี ขึ้นไป	6	3.12	.25		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 และ 4.17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ด้านบริหารงานบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ด้านการตรวจสอบ จากการวิเคราะห์โดยค่าสถิติ t-test , และค่าสถิติ F-test พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานแนวใหม่ ด้านบริหารงานบุคคล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (เพศ Sig = .001)

สรุป เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร (รวมทุกด้าน)

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการ บริหาร งาน แนวใหม่ กรมสรรพากร (รวมทุกด้าน) จำแนก ตามเพศ ระดับการศึกษา

(N=150)					
ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	t	Sig
<b>เพศ</b>					*
-ชาย	23	3.15	.39	-1.91	.004
-หญิง	127	2.95	.37		
<b>ระดับการศึกษา</b>					
-ปริญญาตรี	138	2.95	.38	1.22	.221
-สูงกว่าปริญญาตรี	12	2.81	.36		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่  
 กรมสรรพากร (รวมทุกด้าน) จำแนก อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ  
 (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการทำงาน

(N=150)					
ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig
<b>อายุ</b>					
-20- 30 ปี	90	2.93	.41	2.36	.073
-31-40 ปี	32	3.03	.40		
-41-50 ปี	26	3.19	.56		
-51-60 ปี	2	3.00	.00		
<b>วุฒิการศึกษา</b>					
-สาขาบัญชี	121	3.00	.44	.63	.597
-สาขาบริหารธุรกิจ	20	2.95	.39		
-สาขานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	6	3.00	.63		
-สาขาอื่น ๆ	3	3.33	.57		
<b>ตำแหน่ง</b>					
-เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	138	2.99	.46	.215	.886
-นักวิชาการสรรพากร	3	3.00	.00		
-นักวิชาการภาษี	1	3.00	.00		
-สรรพากรอำเภอ/ช่วยราชการ	8	3.11	.35		
<b>ระดับ (ซี)</b>					
-ระดับ3-5	117	2.95	.46	2.94	.056
-ระดับ 6	21	3.09	.62		
-ระดับ 7	12	3.25	.45		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

(N=150)					
ตัวแปร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig
<b>อายุราชการ</b>					
-1-5 ปี	100	2.97	.38	.559	.643
-6-10ปี	14	3.00	.55		
-11-20 ปี	23	3.00	.59		
-21 ปี ขึ้นไป	13	3.00	.49		
<b>ประสบการณ์ด้านตรวจสอบ</b>					
-1-5 ปี	111	2.98	.38	1.37	.253
-6-10ปี	16	2.93	.57		
-11-20 ปี	17	3.05	.65		
-21 ปี ขึ้นไป	6	3.33	.51		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 และ 4.19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร (รวมทุกด้าน) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ด้านการตรวจสอบสอบ จากการวิเคราะห์โดยค่าสถิติ t-test, และค่าสถิติ F-test พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานแนวใหม่(รวมทุกด้าน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (เพศ Sig = .004)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ในเรื่องนโยบายการบริหารงาน  
แนวใหม่ มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 30 คน และไม่แสดงความเห็น 120 คน ซึ่งสามารถนำข้อ  
คิดเห็นมาสรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่ทีมงานที่เป็นทีมย่อยจำนวน 3 คน แต่รับผิดชอบจำนวน 300-400 ราย  
เป็นงานที่หนักเกินไป ควรแบ่งรายเล็ก และรายใหญ่ให้มีความเหมาะสม

2. หัวหน้าทีมใหญ่ และหัวหน้าทีมย่อย ควรเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีทั้งหมด  
เนื่องจากลักษณะงานกำกับดูแล ควรต้องมีวุฒิทางบัญชี และมีความรู้ในด้านการตรวจสอบภาษี  
ไม่ควรนำผู้ไม่มีวุฒิ มาทำงานด้านการกำกับดูแล

3. ด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล ควรปรับปรุงให้มีความทันสมัย รองรับ  
การเปลี่ยนแปลงและข้อมูลควรเน้นความถูกต้องให้มาก เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดเก็บภาษีและ  
ลดข้อโต้แย้งที่จะเกิดขึ้น

4. การรายงานผลการตรวจภายใน 15 วัน กรมสรรพากรควรมีการปรับปรุงในเรื่อง  
รายงาน การตรวจสอบสภาพกิจการ โดยแบ่งขนาดรายตามรายได้ หรือการลงทุน รายเล็ก 15 วัน  
ขนาดรายใหญ่ควรเป็น 1 เดือน เป็นต้น

5. การออกตรวจสภาพกิจการไม่ควรให้ออกตรวจทุกเดือน ควรออกเดือนเว้นเดือน  
เนื่องจากเจ้าหน้าที่จะไม่มีเวลาทำงานรายเก่า ทำให้งานค้างเป็นจำนวนมาก

6. ควรมีการอบรมความรู้เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ในเรื่องกฎหมายและความรู้ด้านตรวจ  
สอบ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในทีมงานกำกับดูแล ส่วนใหญ่ อายุการทำงานน้อย เนื่องจากกรม  
สรรพากรรับเจ้าหน้าที่ใหม่มามาก วุฒิภาวะ การทำงานด้านตรวจสอบน้อย จึงควรเร่งปรับปรุงประ  
สิทธิภาพในเรื่องความรู้ด้านตรวจสอบภาษี

7. ด้านงบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ และความทันสมัยของเครื่องมือ ไม่เพียงพอ  
ต่อการปฏิบัติงาน กรมสรรพากร ควรจัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น เพื่อรองรับการทำงานที่ทันต่อ  
การเปลี่ยนแปลงของภาคเอกชน

8. ด้านขวัญและกำลังใจ กรมสรรพากร ควรปรับปรุงค่าตอบแทนเงินเดือนการทำงาน  
ให้เหมาะสม ใกล้เคียงกับภาคเอกชน เนื่องจากปัจจุบัน การทำงานยาก แต่ค่าตอบแทนต่ำ เงิน  
เดือน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงาน เนื่องจากกรมสรรพากรเน้นงานมากกว่าเน้นคน  
ซึ่งอาจจะเป็นจุดอ่อนของกรมในอนาคตได้

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

#### 1. สรุปผลการวิจัย

กรณีศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแล ต่อการบริหารงานแนวใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) และประสบการณ์ในการทำงาน และศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานกำกับดูแล โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียภาษีทั้งหมดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติงานโดยตรงในเรื่องนโยบายใหม่ ของกรมสรรพากร โดยผู้ศึกษาเป็นผู้แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และได้รับกลับคืนมาทั้งหมด 150 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ร้อยละ ค่ามัธยิมเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ  $t$ -test และ F-test วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS ผลการศึกษาค้นคว้าครอบคลุมทุกประเด็นหลักต่าง ๆ ได้แก่ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายการบริหารงานแนวใหม่ ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ด้านระบบสารสนเทศในระบบกำกับดูแล ด้านงบประมาณเครื่องมือ เครื่องใช้ และด้านบริหารงานบุคคล โดยในแต่ละประเด็นสามารถสรุปภาพรวมได้ดังนี้

##### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 150 คน

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 84.7 เป็นเพศหญิง มีเพียงร้อยละ 15.3 เป็นเพศชาย แสดงว่า ข้าราชการกรมสรรพากร ที่เป็นเจ้าหน้าที่กำกับดูแลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 60 อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 92.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีผู้สำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.0 วุฒิการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 80.7 จบการศึกษาด้านบัญชี ตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 92.0 เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี ด้านระดับ(ซี) กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 78.0 อยู่ในระดับ 3-5 สำหรับด้านอายุราชการของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.7 มีอายุ

ราชการน้อยอยู่ระหว่าง 1-5 ปี และประสบการณ์ด้านตรวจสอบภาษี ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 74.0 มีประสบการณ์ 1-5 ปี

## 1.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร

### 1.2.1 ด้านนโยบายการบริหารงานแนวใหม่

นโยบายใหม่ โดยการกำกับดูแลผู้เสียภาษีมีความชัดเจนปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 53.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง นโยบายการกำกับดูแลมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง นโยบายการบริหารงานแนวใหม่จะสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีได้เพิ่มขึ้นมากกว่านโยบายเดิม กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.0 เห็นด้วยในระดับมาก นโยบายใหม่ภายใต้กรอบแนวคิด กำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิด เป็นรายสถานประกอบการ และเป็นปัจจุบันจะสามารถจัดเก็บภาษีได้มากกว่าการแบบเก่าที่ใช้การตรวจสอบภาษีย้อนหลัง ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.0 เห็นด้วยในระดับมาก นโยบายการจัดตั้งทีมงานกำกับดูแลมีความเหมาะสมต่อโครงสร้างองค์กร ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ร้อยละ 42.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อด้านนโยบายการบริหารงานแนวใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

### 1.2.2 ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ

การตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการตามการบริหารงานแนวใหม่ ของกรมสรรพากร ทำให้ได้ข้อเท็จจริงในการเสียภาษีมากขึ้น กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 52.7 เห็นด้วยในระดับมาก ได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการในการเข้าตรวจสอบสภาพกิจการ กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง แบบรายงานการตรวจสอบสภาพกิจการมีความเหมาะสมกับการรายงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง ระเบียบการตรวจสอบสภาพกิจการ ให้รายงานผลภายใน 15 วัน มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานจริง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 40.7 เห็นด้วยในระดับน้อย และการให้คะแนนแบบประเมินสถานะความน่าเชื่อถือ กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นด้วยปานกลางต่อด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.98

### 1.2.3 ด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล

ระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล มีความทันสมัยน่าเชื่อถือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง ระบบสารสนเทศในระบบกำกับดูแล มีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก เพียงพอต่อการตรวจสอบภาษีอากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 50.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง การคลิกความเห็นบนหน้าจอตามระเบียบการตรวจการกำกับดูแลทุกเดือน ทำให้สามารถติดตามการเสียภาษีได้เป็นปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้ประเด็นการเสียภาษีไม่ถูกต้องจากการทำงานบนหน้าจอ ของระบบสารสนเทศ อินทราเน็ต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 46.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และการทำงานบนหน้าจอในระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร ทำให้ลดเวลา การทำงานของเจ้าหน้าที่ต่อรายผู้ประกอบการ กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง ในด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07

### 1.2.4 ด้านงบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน

ทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีงบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน ที่จำเป็นเพียงพอต่อการบริหารงานแนวใหม่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 52.7 เห็นด้วยในระดับน้อย ทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีมีเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย กับเทคโนโลยี ในปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 40.0 เห็นด้วยในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาจากภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับน้อย ในด้าน งบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39

### 1.2.5 ด้านบริหารงานบุคคล

หัวหน้าทีมงานกำกับดูแลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานกำกับดูแล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 46.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง หัวหน้าทีมย่อยทีมงานกำกับดูแล มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 46.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง ลูกทีมงาน ทีมงานกำกับดูแล มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานกำกับดูแล กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 64.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้รับการอบรมความรู้ในการปฏิบัติงานจากกรมสรรพากร จำนวนครั้ง/ปี เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 58.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง พึงพอใจในการปฏิบัติงานในทีมงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง ปริมาณงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 46.7 เห็นด้วยในระดับน้อย การพิจารณาความดี

ความชอบในการเลื่อนขั้นมีความเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 50.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ที่ทีมงานกำกับดูแลมีความก้าวหน้าในสายงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 70.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง ต่อการบริหารงานบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90

**สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร รวมทั้งด้าน**  
**ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนวใหม่ รวมทั้งด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง**  
**เห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94**

**1.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร จำแนก ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการตรวจสอบ**

#### **1.3.1 ด้านนโยบายการบริหารงานแนวใหม่**

เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ด้านนโยบายการบริหารงานแนวใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการตรวจสอบพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ ระดับ (ซี) ต่างกัน มีความเห็นต่อการบริหารงานแนวใหม่ ด้านนโยบายบริหารงานแนวใหม่ ต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### **1.3.2 ด้านการตรวจสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ**

เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ด้านการตรวจสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการตรวจสอบพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ตรวจสอบ ต่างกัน มีความเห็นต่อการบริหารงานแนวใหม่ ด้านการตรวจสภาพ ต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### **1.3.3 ด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล**

เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากรด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการตรวจสอบพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ ต่างกัน มีความเห็นต่อการบริหารงานแนวใหม่ ด้านระบบสารสนเทศ ต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 1.3.4 ด้านงบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน

เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนวใหม่ ด้านงบประมาณ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการตรวจสอบ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ด้านการตรวจสอบ ต่างกัน มีความเห็นต่อการบริหารงานแนวใหม่ ด้านงบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 1.3.5 ด้านบริหารงานบุคคล

เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ด้านบริหารงานบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการตรวจสอบพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ต่างกัน มีความเห็นต่อการบริหารงานแนวใหม่ ด้านบริหารงานบุคคล ต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สรุปรวมทุกด้าน

เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานแนวใหม่ รวมทุกด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ (ซี) อายุราชการ ประสบการณ์ในการตรวจสอบพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ต่างกัน มีความเห็นต่อการบริหารงานแนวใหม่ (รวมทุกด้าน) ต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย ทำให้ทราบว่า ผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีเห็นด้วยต่อการบริหารงานแนวใหม่ ซึ่งนโยบายดังกล่าวจะทำให้สามารถสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีได้เพิ่มขึ้น และการออกตรวจสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ จะทำให้ได้ข้อเท็จจริงในการเสียภาษีได้ถูกต้องมากขึ้น ขณะเดียวกัน ด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล จะเป็นระบบสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับด้านงบประมาณ ในการหาวัสดุอุปกรณ์ เพื่อใช้ในการกำกับดูแลสำหรับด้านบริหารงานบุคคล เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาวิจัยพบว่า การบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากรเป็นสิ่งที่ดี และควรมีการปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมนโยบายการบริหารงานแนวใหม่ ดังต่อไปนี้



1. ด้านนโยบายการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร ควรปรับปรุงงานให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน เช่น ทีมย่อย จำนวนเจ้าหน้าที่ 3 คน รับผิดชอบราย 300- 400 ราย เป็นงานที่หนักเกินไป ควรแบ่งแบ่งรายเล็ก รายใหญ่ ให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบในแต่ละทีมย่อย (จากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นคำถามปลายเปิด)
2. ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ควรปรับปรุงการรายงานการตรวจสอบสภาพที่ให้รายงานภายใน 15 วัน ให้มีความยืดหยุ่นค้ำึงถึงลักษณะรายที่กำกับดูแล เช่น ขนาดรายได้ หรือการลงทุน รายเล็กรายงานภายใน 15วัน รายใหญ่ควรรายงานภายใน 30 วัน และการออกตรวจสอบไม่ควรออกตรวจสอบทุกเดือน ควรจะออกตรวจสอบสภาพกิจการ เดือนเว้นเดือน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ จะไม่มีเวลาทำงานเก่า ทำให้เกิดปัญหางานค้างจำนวนมาก ( จากผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3 และจากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคำถามปลายเปิด)
3. ด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล ควรปรับปรุงให้มีความทันสมัย รองรับการเปลี่ยนแปลงและข้อมูลควรเน้นความถูกต้องให้มาก เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดเก็บภาษีและลดข้อโต้แย้งที่จะเกิดขึ้น (จากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคำถามปลายเปิด)
4. ด้านงบประมาณ เครื่องมือเครื่องใช้ กรมสรรพากร ควรจัดสรรงบประมาณให้ทีมงานกำกับดูแลให้มากขึ้น เนื่องจากเป็นงานหลักของกรม ซึ่งต้องใช้วัสดุอุปกรณ์จำนวนมาก ปัจจุบันไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน (จากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคำถามปลายเปิดและ จากผลการศึกษา ตามตารางที่ 4.5)
5. ด้านบริหารงานบุคคล ควรมีการพัฒนาบุคลากร โดยการอบรมความรู้ด้านกฎหมายและด้านการตรวจสอบให้มากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังมีประสบการณ์การทำงานน้อย และควรส่งเสริมด้านขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน กรมสรรพากรควรคำนึง ถึงความก้าวหน้าในสายงาน และค่าตอบแทนควรได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมใกล้เคียงกับภาคเอกชน เพื่อเป็นการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ให้อยู่กับกรมสรรพากรต่อไป ในอดีตที่ผ่านมาการบริหารงานของกรมสรรพากร เน้นงานเป็นหลัก ทำให้คนถูกการละเลย ซึ่งอาจเป็นจุดอ่อนของกรมในอนาคต หากไม่ได้รับการแก้ไข (จากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคำถามปลายเปิด)

บรรณานุกรม

### บรรณานุกรม

- เฉลิมพงษ์ มีสมชัย "หน่วยที่ 6 พฤติกรรมส่วนบุคคลและกลุ่มในองค์การ" ในประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การทรัพยากรมนุษย์ หน้า 34-51 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2543
- บวรศักดิ์ อิศรางกูร ณ อยุธยา "ความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของสำนักงานป่าไม้ เขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาโครงการสหวิทยาการ ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ 2545
- เบญจมา หลุยเจริญ "การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการของกรมสรรพากร กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 2 " หัวข้อรายงานการศึกษาปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2544
- พีระ กริมี่ "การประเมินผลมาตรฐานการบริหารการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 8" หัวข้อรายงานการศึกษาปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2544
- มัลลิกา จุลธรรมมาศน์ "ปัจจัยด้านบริหารและประโยชน์เกื้อกูลที่มีผลต่อแรงสูงใจในการปฏิบัติงานศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติงานด้านกฎหมาย" วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2544
- วรรณแสง ริเริ่มวณิชย์ "การบริหารการจัดเก็บภาษี การควบคุมติดตามผู้ประกอบการรายใหม่เป็นรายตัวต่อการจูงใจ และสมัครใจในการเสียภาษีเพิ่มขึ้น ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 15 กรมสรรพากร" หัวข้อรายงานการศึกษาปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2544
- สรชัย พิศาลบุตร "หน่วยที่ 11 สถิติเมตริก " ในประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ หน้า 22-34 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2544
- สาริต รังคสิริ สุเทพ พงษ์พิทักษ์ "หน่วยที่ 9 หลักการวางแผนภาษีอากร" ในประมวลสาระชุดวิชาการบัญชีเพื่อการจัดการและการวางแผนภาษีอากร หน้า 2-18 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2543

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ต่อการบริหารงานแนวใหม่ :  
ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2

### เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี ต่อการบริหารงานแนวใหม่ กรมสรรพากร :ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 เป็นการวิจัยเพื่อประกอบการศึกษา วิจัยเป็นรายบุคคล และเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลักสูตรปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมี รศ.ยุพธนา ธรรมเจริญ เป็นที่ปรึกษาโครงการ

จึงขอความร่วมมือจากท่านขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามให้ตรงกับตามความเป็นจริง ตามความเห็นของท่าน ซึ่งข้อมูลจากแบบสอบถามดังกล่าว ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และจะนำเสนอการวิจัยในภาพรวมของการศึกษา ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาคู่กรมสรรพากรเอง และต่อผู้เสียภาษี ผู้วิจัย จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

นางสาวสมนึก ชาญชัยเดชาชัย

ผู้วิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับตัวท่าน โปรดกาเครื่องหมาย  ลงใน

1. เพศ

1.  ชาย

2.  หญิง

2. ปัจจุบันอายุ

1.  20-30 ปี

2.  31-40 ปี

3.  41-50 ปี

4.  51-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1.  มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.

2.  ปวส/อนุปริญญา

3. ปริญญาตรี

4.  สูงกว่าปริญญาตรี

4. วุฒิการศึกษาที่ได้รับ

1.  สาขาบัญชี

2.  สาขาบริหารธุรกิจ

3.  สาขานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์

4.  สาขาอื่นๆ

5. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

1.  เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี

2.  นักวิชาการสรรพากร

3.  นักวิชาการภาษี

4.  สรรพากรอำเภอ/ช่วยราชการ

6. ปัจจุบันท่านอยู่ในระดับ

1.  ระดับ 3-5

2.  ระดับ 6

3.  ระดับ 7

7. อายุราชการ

1.  1-5 ปี

2.  6-10 ปี

3.  11-20 ปี

4.  21ปี ขึ้นไป

8. ประสบการณ์ด้านตรวจสอบ

1.  1 - 5 ปี

2.  6 - 10 ปี

3.  11 - 20 ปี

4.  21 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กำกับดูแล ต่อการบริหารงานแนวใหม่  
กรมสรรพากร

คำแนะนำ ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน  
(กรุณาทำทุกข้อ)

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่ สุด
<b>ความคิดเห็นด้านนโยบายการ บริหารงานแนวใหม่</b>					
1. ท่านเห็นว่านโยบายใหม่โดยการ กำกับดูแลผู้เสียภาษีมีความชัดเจน ปฏิบัติได้ สอดคล้องตรงกับนโยบาย ของรัฐบาล					
.2. ท่านเห็นว่านโยบายกำกับดูแลมี ความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม					
.3. ท่านเห็นว่านโยบายกำกับดูแลมี ความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม					
4. ท่านเห็นว่านโยบายใหม่ภายใต้ กรอบแนวคิด กำกับดูแลผู้เสียภาษี อย่างใกล้ชิด เป็นรายสถานประกอบ การและเป็นปัจจุบัน จะสามารถทำ ให้จัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นมากกว่าการ บริหารแบบเก่าที่ใช้การตรวจสอบ ย้อนหลัง					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
5.ท่านเห็นว่านโยบายการจัดตั้งทีมงานละ10 คน มีความเหมาะสมต่อโครงสร้างองค์กร					
<b>ความคิดเห็นด้านการตรวจสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ</b> 6.ท่านเห็นว่าการตรวจสภาพกิจการ ณ สถานประกอบการ ตามการบริหารงานแนวใหม่ ของกรมสรรพากร ทำให้ได้เห็นสภาพข้อเท็จจริง ในการเสียภาษีได้ถูกต้องมากขึ้น					
7.ท่านคิดว่าท่านได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการในการเข้าตรวจสภาพกิจการ					
8.ท่านคิดว่าแบบรายงานการตรวจสภาพกิจการมีความเหมาะสมต่อการรายงาน					
9 ท่านคิดว่าระเบียบการตรวจสภาพกิจการให้รายงานผลภายใน 15 วัน มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติจริง					
10.การให้คะแนนแบบประเมินสถานะ มีความน่าเชื่อถือตรงกับข้อเท็จจริง					



คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<p><b>ความคิดเห็นด้านระบบสารสนเทศของระบบกำกับดูแล</b></p> <p>11. ท่านเห็นว่าระบบข้อมูลสารสนเทศในระบบกำกับดูแลมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ</p>					
<p>12. ท่านเห็นว่าระบบสารสนเทศในระบบกำกับดูแลมีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกเพียงพอต่อการตรวจสอบภาษีอากร</p>					
<p>13. ท่านเห็นว่าการคลิกความเห็นบนหน้าจอตามระเบียบการกำกับดูแลทุกเดือนทำให้สามารถติดตามการเสียภาษีได้เป็นปัจจุบัน</p>					
<p>14. ท่านคิดว่าท่านได้ประเด็นการเสียภาษีไม่ถูกต้องจากการทำงานบนหน้าจอของระบบสารสนเทศ อินเทอร์เน็ต</p>					
<p>15. ท่านเห็นว่าการทำงานบนหน้าจอในระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร ทำให้ลดเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ต่อรายผู้ประกอบการ</p>					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<p><b>ความคิดเห็นด้านเครื่องมือ</b>  <b>เครื่องมือเครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน</b>            16. ท่านเห็นว่าทีมงานกำกับดูแลผู้เสียหาย มีเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน ที่จำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติ</p>					
<p>17. ท่านเห็นว่าทีมงานกำกับดูแลผู้เสียหายมีเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัยเหมาะสมกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน</p>					
<p><b>ความคิดเห็นด้านกวดบริหารงานบุคคล</b>            18. ท่านเห็นหัวหน้าทีมใหญ่ทีมงานกำกับดูแลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน</p>					
<p>19. ท่านเห็นว่าหัวหน้าทีมย่อยทีมงานกำกับดูแลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน</p>					
<p>20. ท่านเห็นว่าลูกทีมงาน งานกำกับดูแลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน</p>					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
21. ท่านเห็นว่า ท่านได้รับการอบรมความรู้ในการปฏิบัติงานจากกรมสรรพากร จำนวนครั้ง/ปี เพียงพอต่อการทำงาน					
22. ท่านคิดว่าท่านพึงพอใจในการปฏิบัติงานในที่มงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี					
23. ท่านเห็นว่าปริมาณงานกับเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกัน					
24. ท่านเห็นว่าการศึกษาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นมีความเหมาะสม					
25. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ในที่มงานกำกับดูแลมีความก้าวหน้าในสายงาน					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น**

ท่านมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการบริหารงานแนวใหม่ ของกรมสรรพากร

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวสมนึก ชาญชัยเดชาชัย
วัน เดือน ปีเกิด	5 เมษายน 2503
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	ร.บ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พศ.2532 บธ.บ. (การบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2536 น.บ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2544
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 6