

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง โดยใช้การวิจัยศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยจะทำการนำเสนอผลการวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีประเด็นสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

1.1.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการในแต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

1.1.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

1.1.4 เพื่อเสนอแนะนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ให้มีระดับผลสัมฤทธิ์มากขึ้น

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

1.2.2 ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีความแตกต่างกัน

1.2.3 มีอย่างน้อย 1 ปัจจัย จากกลุ่มปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ และกลุ่มปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจ, I AM READY, Competency

มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการในตำแหน่ง สรรพากรพื้นที่, นักวิชาการสรรพากร, นักตรวจสอบภาษี, นักวิชาการภาษี, นิติกร, เจ้าพนักงานสรรพากร, เจ้าพนักงานธุรการ, เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี, เจ้าพนักงานพัสดุ, เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 รวมจำนวน 814 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 269 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้สูตรหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร (Finite Population) โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1) แบบสอบถาม โดยสอบถามจากข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด เงินเดือน ตำแหน่งปัจจุบัน อายุราชการ และสถานที่ทำงานปัจจุบัน ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อชี้วัดระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-End) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระเกี่ยวกับ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะ การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ให้ประสบความสำเร็จ จำนวน 5 ข้อ

2) แบบสัมภาษณ์ เป็นชุดคำถามที่ผู้สัมภาษณ์ใช้ถามและบันทึกคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ คือ สรรพากรพื้นที่ จำนวน 4 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) มีประเด็นคำถามที่เป็นแบบมีการกำหนดเนื้อหาสาระของการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกโดยเลือกอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้วิจัย เป็นประเด็นคำถามเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะ การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ให้ประสบความสำเร็จ จำนวน 5 ข้อ

1.3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา คือ ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 ปรากฏผลว่า หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Coefficients) ได้เท่ากับ .914

1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 11 พฤศจิกายน 2552 ถึงวันที่ 18 มกราคม 2553 เป็นเวลา 68 วัน โดยทำหนังสือจากสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 จำนวน 10 หน่วยงาน โดยส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบจำนวน 269 คน พร้อมระบุข้อความขอให้ส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัยภายในวันที่กำหนด และติดตามแบบสอบถามที่ไม่ส่งกลับโดยการโทรศัพท์ขอความร่วมมือให้เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานช่วยติดตามแบบสอบถามให้ ทั้งนี้ ได้รับแบบสอบถามตอบกลับคืน จำนวน 269 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

1.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติช่วยในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

(1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาเพื่อนำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับอธิบายความคิดเห็นในเรื่องระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

(2) สถิติเชิงอนุมาน แสดงการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ค่า T-test ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

- ค่า F-test (One-Way ANOVA) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีความแตกต่างกัน

- ค่า F-test โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน มีอย่างน้อย 1 ปัจจัย จาก กลุ่มปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ และกลุ่มปัจจัยด้านบุคคลประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจ I AM READY Competency มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้จากการนำข้อมูลจากแบบสอบถามแบบปลายเปิด (open end) รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์การบริหารงานของสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอในลักษณะของการพรรณนาวิเคราะห์ (analytical description)

1.4 ผลการวิจัย ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยมีประเด็นสำคัญ สรุปได้ ดังนี้

1.4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 จำนวน 269 คน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สูงสุด เงินเดือน ตำแหน่งปัจจุบัน อายุราชการ และสถานที่ทำงานปัจจุบัน พบว่า

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 227 คน (คิดเป็นร้อยละ 84.4) และเป็นเพศชาย จำนวน 42 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.6)

อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 65 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.2) , ช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 65 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.2), ช่วงอายุ 41-45 ปี จำนวน 65 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.2) รองลงมาช่วงอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 50 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.6) และช่วงอายุ 25-30 ปี จำนวน 23 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.60)

สถานภาพการสมรส ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 133 คน (คิดเป็นร้อยละ 49.4) รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 121 คน (คิดเป็นร้อยละ 45.0) และหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.6)

ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 219 คน (คิดเป็นร้อยละ 81.4) รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.4) ระดับมัธยมศึกษา, ปวช จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.0) และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า, ปวส จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.2)

เงินเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับอยู่ระหว่าง 10,001.00 -20,000.00 บาท จำนวน 141 คน (คิดเป็นร้อยละ 52.4) รองลงมาอยู่ระหว่าง 20,001.00-30,000.00 บาท จำนวน 92 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.2) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000.00 บาท จำนวน 25 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.3) ได้รับเงินเดือนมากกว่า 40,000.00 บาท จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.6) และได้รับเงินเดือน 30,001.00 – 40,000.00 บาท จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.5)

ตำแหน่งปัจจุบันของข้าราชการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษี จำนวน 69 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.7) รองลงมาเป็นตำแหน่งนักวิชาการสรรพากร จำนวน 65 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.2) ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 40 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.9) เจ้าพนักงานสรรพากร จำนวน 38 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.1) ตำแหน่งนักวิชาการภาษี จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.4) ตำแหน่งนิติกร จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.4) ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.9) และตำแหน่งสรรพากรพื้นที่ จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.5)

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสังกัดกรมสรรพากรส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5 – 14 ปี จำนวน 135 คน (คิดเป็นร้อยละ 50.2) รองลงมามีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 15 - 24 ปี จำนวน 103 คน (คิดเป็นร้อยละ 38.3) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.8) และระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.7)

1.4.2 ความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

ในเรื่อง ความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 จะแบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ 1) ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 2) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อตัวแปรอิสระ ดังนี้

1) ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประเมินระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อยู่ในระดับมาก คือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และเมื่อพิจารณาผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ ในเรื่อง ความสามารถจัดเก็บภาษีให้ประสบผลสำเร็จ เป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมา คือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี ณ สถานประกอบการให้กับผู้ประกอบการที่

มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและมีได้เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ ICT หรือ e-Service เพื่อบริการประชาชนและบริหารจัดการภายในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.57 ความสำเร็จในการพัฒนาระบบสนับสนุนเพื่อควบคุมและติดตามการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม (Aging) มีค่าเฉลี่ย 3.53 *มิติที่ 3* ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการในเรื่อง ความสำเร็จในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53 *มิติที่ 4* ด้านการพัฒนาองค์กร ในเรื่อง การส่งรายงานการประเมินตนเองเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า *มิติที่ 2* ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ เป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ประสบความสำเร็จน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

2) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อตัวแปรอิสระ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อตัวแปรอิสระ คือ กลุ่มตัวแปรด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance - GG) 2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) 3) ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) และกลุ่มตัวแปรปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ 2) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) 3) ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยรายด้าน พบว่า

(1) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance - GG) ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ความรับผิดชอบต่อการให้บริการของข้าราชการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.70 รองลงมา คือ ความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.62 ความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาของข้าราชการ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.60 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยึดหลักความถูกต้องของกฎหมายและเป็นที่ยอมรับของผู้เสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ และ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบการทำงานของข้าราชการ น้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

(2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการหรือกิจกรรม

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ การกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในแต่ละปีไว้ชัดเจน มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมา คือ การปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กรมสรรพากรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.59 การกำหนดแผนงาน/โครงการสอดคล้องกับเป้าหมายของกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ย 3.57 ความพร้อมของระบบสารสนเทศต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการทำงาน น้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76

(3) ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย กลยุทธ์ แผนงาน/โครงการ

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ ความชัดเจนในเป้าประสงค์ของกรมสรรพากร มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมา คือ ความชัดเจนในวิสัยทัศน์ของกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ย 3.77 ความชัดเจนของยุทธศาสตร์กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ย 3.76 ความชัดเจนในพันธกิจของกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ย 3.74 ความชัดเจนในตัวชี้วัดของกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อความเหมาะสมในการกำหนดเป้าหมายตามตัวชี้วัด น้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

(4) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ การทำงานมีความท้าทายและต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 รองลงมา คือ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย 3.55 การเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.54 ความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.51 ความตื่นตัวในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ การได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ น้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64

(5) ปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ประกอบด้วย การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ทันสังคม (Relevancy) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส (Democracy) และมุ่งมั่นผลงาน (Yield)

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ กระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ การปฏิบัติงานแล้วเสร็จภายในกรอบเวลาที่กรมสรรพากรกำหนด มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมา คือ การยึดถือผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.70 การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 3.67 การปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้องและโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 3.62 ความทุ่มเทอุตสาหะในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.57 ความตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในการนำวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน น้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

(6) ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency)

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ แปรปัจจัยด้านสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ การให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จในการทำงาน มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การมีจิตสำนึกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.74 ความสามารถปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.65 ความเข้าใจและเห็นใจผู้เสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 3.62 ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อ การตื่นตัวในการพัฒนาตนเองในการทำงาน น้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

1.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอการทดสอบ

สมมติฐานออกเป็น 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

สรุปได้ว่า ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้

2) การวิเคราะห์ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีความแตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ($F = 1.374$, $P = .200$ ดังนั้น $P > .05$) จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่กำหนดไว้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ไม่แตกต่างกัน

3) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ว่ามีอย่างน้อย 1 ปัจจัย จากกลุ่มปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance - GG) ปัจจัยการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ปัจจัยการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) และกลุ่มปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม ค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยทดสอบข้อมูลตามสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์แบบขั้นตอนซึ่งมีอยู่ 4 ตัวแปร ที่เข้าสู่สมการถดถอย ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) 2) ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance - GG) 3) ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) 4) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY)

(1) ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) เป็นตัวแปรลำดับแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย มีความสามารถในการอธิบายความผันแปร เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้ร้อยละ 58.2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2 = .582$, $P = .000$)

(2) ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance - GG) มีความสามารถในการอธิบายความผันแปร เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้ร้อยละ 5.7 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2 \text{ Change} = .057$, $P = .000$)

(3) ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) มีความสามารถในการอธิบายความผันแปร เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้ร้อยละ 2.9 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2 \text{ Change} = .029$, $P = .000$)

(4) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน

(I AM READY) เป็นตัวแปรสุดท้ายที่เข้าสู่สมการถดถอย ความสามารถในการอธิบายความผันแปร เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้ร้อยละ 0.6 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .006, $P = .000$)

เมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรเข้าด้วยกันแล้วปรากฏว่า สามารถอธิบายความผันแปร เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้ร้อยละ 67.4 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2 = .674$, $P = .000$)

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบายของตัวแปรอิสระในการอธิบายความผันแปร เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรพบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอิสระอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว ตัวแปรที่มีอิทธิพลและอธิบายความผันแปรเรียงลำดับจากมากไปน้อย โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ (1) ปัจจัยด้านสมรรถนะ ($Beta = .410$, $P < .05$) (2) ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ($Beta = .200$, $P < .05$) (3) ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ($Beta = .159$, $P < .05$) (4) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน ($Beta = .133$, $P < .05$) โดยพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีการนำปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานไปใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการจะทำให้ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 เพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ไม่เข้าสู่สมการถดถอย ดังนั้น จึงไม่สามารถอธิบายความผันแปรในเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้

1.4.4 จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมจากข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ในแบบสอบถามส่วนที่ 4 มีข้อสรุปดังนี้

1) จุดแข็งในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นและสามารถสรุปได้ ดังนี้

(1) นโยบายและแนวทางการบริหารงาน

ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า หน่วยงานมีการนำระบบ IT มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว หน่วยงานมีการกำหนดตำแหน่งและหน้าที่อย่างชัดเจน และมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ รวมถึงส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่พัฒนาความรู้

(2) บุคลากร

ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบสูง สามารถปฏิบัติงานได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน รวมถึงเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

2) จุดอ่อนในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นและสามารถสรุปได้ ดังนี้

(1) บุคลากร

ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยแต่ปริมาณงานมีมาก เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง เจ้าหน้าที่ขาดการวางแผนการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

(2) งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์

ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า หน่วยงานขาดงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน อาทิ เช่น เบี่ยงเกลี้ยงในการออกตรวจและสำรวจ เครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร ซึ่งเมื่อเครื่องเสียจะไม่มีเครื่องสำรองหรือเครื่องใหม่มาทดแทนเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

(3) นโยบายและแนวทางการบริหารงาน

ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า การจัดสรรงานไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

3) โอกาสที่จะพัฒนาการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ให้ประสบผลสำเร็จ โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นและสามารถสรุปได้ ดังนี้

(1) งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์

ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับค่าตอบแทนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

(2) นโยบายและแนวทางการบริหารงาน

ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า ควรขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีและให้ความสำคัญในการพัฒนาฐานข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมในเรื่องที่เจ้าหน้าที่ต้องการทราบเพื่อใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน

4) ข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นและสามารถสรุปได้ ดังนี้

(1) ภาวะเศรษฐกิจ

ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าหากภาวะเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำซึ่งมีผลต่อการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร ซึ่งอาจไม่เป็นไปตามประมาณการที่กำหนดไว้

(2) บุคลากร

ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่ากรอบอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุมัติไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน

(3) งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์

ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า ขาดงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งงบประมาณที่ได้รับอนุมัติมีอยู่อย่างจำกัดทำให้ไม่สามารถจัดซื้อหรือซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพ

(4) นโยบายและแนวทางการบริหารงาน

ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าระเบียบ หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติไม่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็น ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นปัจจุบัน คลาดเคลื่อน ไม่สามารถนำมาใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงานได้

5) ข้อเสนอแนะที่จะทำให้ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น

(1) นโยบายและแนวทางการบริหารงาน

ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า หน่วยงานควรขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษี หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการพัฒนาฐานข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ

(2) งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์

ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า ควรให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน

1.4.5 การแสดงความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์สรรพากรพื้นที่ เกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ สรรพากรพื้นที่นครปฐม 1, สรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2, สรรพากรพื้นที่ราชบุรี และสรรพากรพื้นที่กาญจนบุรี โดยมีข้อสรุป ดังนี้

1) จุดแข็งในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร ระเบียบต่าง ๆ รวมถึงมีทักษะ ความชำนาญ และเชี่ยวชาญในสายงานที่ปฏิบัติ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบสูง และมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ มีความเข้าใจในระบบงาน และมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างชัดเจน โดยมีการนำระบบ IT มาใช้ในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม

2) จุดอ่อนในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อย แต่ภาระและปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบมีมาก ทำให้ในบางครั้งการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ เนื่องจากมีงานเร่งด่วนที่สำคัญต้องดำเนินการก่อน เจ้าหน้าที่ไม่ชอบค้นคว้า พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานตามสั่ง และไม่กล้าตัดสินใจ

3) โอกาสที่จะพัฒนาการทำงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ให้ประสบผลสำเร็จ ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่า ควรมีการวางระบบบริหารการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การวางแผนการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การติดตามผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเน้นผลสัมฤทธิ์ใน

การปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมกับปริมาณเจ้าหน้าที่ เพื่อเชื่อมโยงเข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล ควรมีหลักการประสานงานที่ดี และการสื่อสารที่ดี มีความถูกต้อง รวดเร็ว ชัดเจนต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้ตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็นในโอกาสต่าง ๆ มอบหมายงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีการค้นคว้าข้อมูล รวมถึงมีการสนับสนุนส่งเสริมเพื่อพัฒนาการใช้ระบบ IT

4) ข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องยึดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ซึ่งระเบียบ หรือแนวทางปฏิบัติบางเรื่อง ไม่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็นได้มากนัก เช่น ถูกจำกัดเวลาในการทำงานบางประเภท ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงานไม่ครบถ้วน จึงเกิดความลังเลในการตัดสินใจ แนวทางการปฏิบัติงานและการรายงานมีความซ้ำซ้อนกรอบอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอนุมัติไม่เหมาะสมกับปริมาณงานงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพื่อซื้อวัสดุอุปกรณ์ อาทิ เช่น คอมพิวเตอร์ 프린เตอร์ ยานพาหนะ มีอยู่อย่างจำกัด สภาพความตึงเครียดทางเศรษฐกิจมีผลต่อการจัดเก็บภาษีอากรไม่เป็นไปตามเป้าประสงค์

5) ข้อเสนอแนะที่จะทำให้ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ต้องปรับทัศนคติในการทำงานของข้าราชการ ให้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและกล้าเผชิญต่อการตัดสินใจด้วยเหตุและผลที่น่าเชื่อถือ ดังนั้น จึงต้องเป็นผู้รอบรู้ ใฝ่หาความรู้ ทนต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอันเป็นผลกระทบต่องาน และการดำรงชีวิตในปัจจุบันเสมอ ควรมีการสร้างแรงจูงใจ และค่าตอบแทนการปฏิบัติงานควรมีการกำหนดสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

2. การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

2.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อประเมินระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน ตามกรอบของ กพร.ทั้ง 4 มิติ กล่าวคือ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4

ด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าวมีจุดเริ่มต้นจากการปฏิรูประบบราชการ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า “การปฏิรูปการจัดการภาครัฐให้ความสำคัญต่อการบริหารงานภาครัฐที่มุ่งเน้นผลงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Reinventing Government ที่ให้ความสำคัญต่อการเป็น Results-oriented Government เริ่มต้นจากการนำระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ (Result Based Management) หรือที่เรียกย่อว่า RBM โดยให้ความสำคัญต่อการกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักมีการกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก โดยทั้งหมดเน้นวิเคราะห์มาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจของส่วนราชการ เพื่อให้ส่วนราชการได้ทราบถึงทิศทางในอนาคตและวัตถุประสงค์ขององค์กร” อีกทั้ง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มาตรา 9 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติ ดังนี้ 1) ก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ไว้เป็นการล่วงหน้า 2) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องมีรายละเอียดของขั้นตอนระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอนเป้าหมายของภารกิจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ 3) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติ ตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร.กำหนด 4) ในกรณีที่การปฏิบัติภารกิจหรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชนให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) รวมถึงให้ความสำคัญใน เรื่อง “การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ” ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มาตรา 12 เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ก.พ.ร. อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) และเพื่อให้การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากรได้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับกระทรวงการคลัง และสำนักงานสรรพากรภาค ได้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ได้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับสำนักงานสรรพากรภาค ตามลำดับ เพื่อเป็นการถ่ายทอด ตัวชี้วัด และเป้าหมายองค์กรลงสู่การปฏิบัติ และมีระบบเชื่อมโยงความ

รับผิดชอบในความสัมฤทธิ์ผลร่วมกับหน่วยงานผู้ปฏิบัติโดยให้ความสำคัญต่อการประเมินผลของการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย

1. ความสามารถจัดเก็บภาษีให้ประสบผลสำเร็จ สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการที่มีภารกิจในการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อเป็นรายได้ของแผ่นดิน ผลสัมฤทธิ์ของงานจึงเป็นการเปรียบเทียบจำนวนภาษีที่สามารถจัดเก็บได้กับประมาณการที่ได้รับมอบหมายให้จัดเก็บภาษีอากร จากผลการศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 6 มีหน้าที่ในการควบคุมการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัด ประกอบด้วย สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ราชบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาญจนบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสงคราม สอดคล้องกับรายงานผลการจัดเก็บภาษีปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรภาค 6 สามารถจัดเก็บภาษี ได้จำนวน 32,389.540 ล้านบาท ซึ่งจัดเก็บได้สูงกว่าปีงบประมาณ 2550 จำนวน 2,665.291 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.97 และเมื่อเปรียบเทียบกับประมาณการจัดเก็บภาษีปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรภาค 6 สามารถจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าประมาณการ จำนวน 328.597 ล้านบาท มากกว่าประมาณการ ร้อยละ 1.02 ในกรณีดังกล่าวจึงเห็นว่าผลปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ซึ่ง เดวิด ออสเบอร์น และเทด แกปเบอร์ (David Osborne และ Ted Gaebler) (อ้างในเทพศักดิ์ บุญรัตน์ พันธ์ 2547: 205-206) ที่ได้สรุปปรัชญาแนวคิดการเปลี่ยนโฉมภาคราชการ โดยต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจถึงปัจจัยนำเข้าทางการบริหารงานและขั้นตอนการทำงานทั้งหลาย (a results-oriented government) และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ วิณา ช่วยสกุล (2548) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีตามนโยบายแนวใหม่ : กรณีศึกษากรมสรรพากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีตามนโยบายการจัดเก็บภาษีในอดีตก่อนปี พ.ศ.2544 และประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีตามนโยบายการจัดเก็บภาษีแนวใหม่ โดยใช้ผลการจัดเก็บภาษีเป็นตัวชี้วัด ซึ่งแนวนโยบายมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ ในอดีตเน้นการตรวจสอบภาษีโดยวิธีการออกหมายเรียกตรวจสอบและการตรวจปฏิบัติการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการตรวจภาษีย้อนหลัง โดยได้ปรับเปลี่ยนการบริหารนโยบายการจัดเก็บภาษีแนวใหม่ มาเป็นการกำกับดูแลและ

ให้บริการผู้เสียหายอย่างใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน เป็นการบริหารในเชิงรุก เน้นการพัฒนาด้านเทคโนโลยีโดยการนำระบบ IT เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี การให้บริการผู้เสียหายและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ลดระยะเวลาและเพิ่มความสะดวกในการทำงานให้รวดเร็วยิ่ง ตอบสนองการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เสียหาย ผลการศึกษาพบว่า หลังการดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายของรัฐบาล โดยตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 จนถึงปัจจุบัน กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าประมาณที่ได้รับมอบหมายและสูงในอัตราที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ กล่าวคือ ในปี พ.ศ.2545 จัดเก็บได้เพิ่มจากปี พ.ศ.2544 ร้อยละ 8.88 ปี พ.ศ.2546 เพิ่มจากปี พ.ศ.2545 ร้อยละ 15.31 และปี พ.ศ.2547 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2546 ร้อยละ 23.04 อีกทั้งกรมสรรพากรถือเป็นองค์กรของรัฐที่ถือได้ว่าประสบความสำเร็จอย่างมากในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงาน เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชนผู้เสียหาย เป็นผู้นำด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย

2. ความสำเร็จในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี ณ สถานประกอบการให้กับผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและมีได้เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะ จากปัญหาของผู้เสียหายที่ไม่เข้าใจในเรื่องการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งมีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไว้ไม่ถูกต้องจึงทำให้มีภาระภาษี เบี้ยปรับและเงินเพิ่มในภายหลัง ซึ่งตามแผนการปฏิบัติราชการจึงได้มีการกำหนดตัวชี้วัด เป็นจำนวนรายผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและมีได้เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีหรือรายงานแสดงรายได้และรายจ่าย ณ สถานประกอบการ โดยให้เจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลทุกพื้นที่ที่มีการกำกับดูแลผู้เสียหายโดยการติดตามบนระบบกำกับดูแลฯ วางแผนในการออกให้คำแนะนำ ณ สถานประกอบการของผู้เสียหาย เพื่อให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับภาษีอากร เช่น การกรอกแบบแสดงรายการทางภาษีต่าง ๆ ที่ถูกต้องเพื่อให้ได้แบบแสดงรายการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ลดภาระผู้ประกอบการและกรมสรรพากร เพื่อไม่ให้เกิดภาระภาษีในภายหลัง รวมทั้งทำให้สามารถจัดเก็บภาษีถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสมกับสภาพกิจการ และเป็นปัจจุบัน ไม่ก่อให้เกิดหนี้ภาษีอากรค้าง ลดภาระผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่สรรพากร ซึ่งข้าราชการที่ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนปฏิบัติราชการ ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของบัณฑิตนิมมานนท์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าฟังคำบรรยายหรืออบรมด้านกฎหมายแต่เคยอ่านคำแนะนำการกรอกแบบฯ ปัญหาความรู้ ความเข้าใจด้านแยก

ประเภทเงินได้ในภาพรวมมีปัญหาระดับปานกลาง ปัญหาความรู้ความเข้าใจด้านอัตราการชำระภาษีมีระดับปานกลาง และปัญหาการรับบริการด้านสถานที่ เจ้าหน้าที่งานมีระดับปานกลาง

3. ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ ICT หรือ e-Service เพื่อบริการประชาชน และบริหารจัดการภายในหน่วยงาน สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะ กรมสรรพากรเน้นให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบ ICT ซึ่งถือเป็น 1 ใน 3 ยุทธศาสตร์หลักของกรมสรรพากร คือ การพัฒนา ICT เชิงรุก โดยเริ่มต้นจากการปฏิรูปการปฏิบัติงานโดยนำนโยบาย e-Revenue มาพัฒนาระบบปฏิบัติงานและการให้บริการเป็นแบบออนไลน์ เปิดให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ได้ครอบคลุมทุกประเภทภาษีผ่านทางเว็บไซต์ www.rd.go.th และพัฒนาระบบงานเครือข่ายราชการ (Intranet) ให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงข้อมูลได้พร้อมกันทั่วประเทศ โดยการกำกับดูแลและจัดทำฐานข้อมูลรายตัวผู้เสียภาษีให้เจ้าหน้าที่เรียกใช้งานได้ตามสิทธิที่กำหนด จากความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกรมสรรพากรได้รับรางวัล “ไอทีภาครัฐดีเด่น” ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2546 โดยได้รับรางวัลชนะเลิศ โครงการบริการประชาชนแบบ Online ดีเด่น เรื่อง การให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต , รางวัลชนะเลิศ โครงการไอทีเพื่อการบริหารองค์กรดีเด่น เรื่อง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายราชการ (Intranet) แขนงเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร และรางวัลชมเชย โครงการความร่วมมือดีเด่นด้านไอที เรื่อง ระบบบัญชี และการนำเงินส่งคลังด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และอีก 1 ในความภาคภูมิใจที่กรมสรรพากรในฐานะตัวแทนจากประเทศไทยได้รับรางวัลชนะเลิศ eASIA Award ประเภทธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (eBusiness in the Public Sector) ซึ่งจัดโดย AFAT (Asia Pacific Council for Trade Facilitation and Electronic Business) ซึ่งเป็นสภาระหว่างประเทศกลุ่มเอเชียแปซิฟิก ซึ่งส่งผลงานชื่อ ยุทธศาสตร์ e-Revenue เพื่อการปฏิรูปการบริหารจัดเก็บภาษีอากร โดยกรมสรรพากรผลงานชิ้นนี้แสดงถึงการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในกรมสรรพากร เพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและปฏิรูปครั้งใหญ่ ซึ่งทำให้การให้บริการผู้เสียภาษีสะดวกรวดเร็วและเป็น e-service มากขึ้น รวมทั้งทำให้การบริหารจัดการภายในกรมสรรพากรปรับเปลี่ยนไปสู่ความมีประสิทธิภาพ และโปร่งใส ยิ่งขึ้น ซึ่งสำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศ (Intranet) เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ภายในเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านระบบงานต่าง ๆ อาทิ เช่น ระบบงานคลังข้อมูล เพื่อใช้ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี ระบบการจ้องยานพาหนะเพื่อใช้ในการออกสำรวจและตรวจสภาพกิจการ ฯลฯ รวมถึงการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตผ่าน เว็บไซต์ www.rd.go.th/region6 เพื่อให้ผู้เสียภาษีเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ซึ่งการพัฒนา ระบบ ICT เพื่อบริการประชาชนดังกล่าวสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของผู้เสียภาษี โดยเว็บไซต์ www.rd.go.th ได้รับรางวัล Certificate จากทรูฮิต ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้สำนักบริการ

เทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (สบทร.) ให้เป็นเว็บไซต์ภาครัฐที่มีสถิติการเยี่ยมชมสูงสุดในหมวดของ .go.th ซึ่งการประเมินผลดังกล่าวสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 39 ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา ณสุพรรณ (2551) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุง ซึ่งผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุงโดยรวม อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษี ด้านเจ้าหน้าที่และการบริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัทธพร การิกานนท์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย การพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร ซึ่งผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร ว่าควรมีการพัฒนาด้านข้อมูลการจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นปัจจุบันและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

4. ความสำเร็จของการพัฒนาระบบสนับสนุนเพื่อควบคุมและติดตามการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม (Aging) สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะสามารถดำเนินการพัฒนาระบบงานการควบคุมและติดตามการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อพิจารณากระบวนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้ โดยข้าราชการมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้โดยทราบถึงขั้นตอนการดำเนินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งเริ่มตั้งแต่การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม จนถึงวันที่ผู้ขอคืนได้รับคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้ในการควบคุมและติดตามการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม (Aging) โดยโปรแกรมนี้นั้นจะทำให้ทราบถึงงานค้างคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีสถานะเช่นใด มีการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้ตามกำหนดหรือไม่ นับแต่ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการ และงานค้างคืนอยู่ที่หน่วยงานใด โดยผู้บริหารสามารถ Login เข้าตรวจสอบรายละเอียดของการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และกำหนดให้มีการจำแนกกลุ่มผู้ประกอบการ

กรณีผู้ประกอบการส่งออกที่ดี

- คืนภาษีภายใน 15 วัน กรณียื่นแบบทาง Internet
- คืนภาษีภายใน 45 วัน กรณียื่นแบบปกติ

กรณีผู้ส่งออกขึ้นทะเบียน

- คืบภายใน 30 วัน กรณียื่นแบบทาง Internet

- คืบภายใน 60 วัน กรณียื่นแบบปกติ

กรณีผู้ประกอบการทั่วไป

- คืบภายใน 90 วัน

สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดวงทิพย์ จันทรศักดิ์ (2544) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย การบริหารงานคืบภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกให้มีประสิทธิภาพ : ศึกษากรณี : สำนักงานสรรพากร พื้นที่ 8 ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยในการบริหารงานที่เป็นอุปสรรค ปัญหา ในการบริหารงานคืบ ภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออก ให้มีประสิทธิภาพบางประการ ทั้งนี้ควรได้รับการปรับปรุง ในเรื่องของ กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ ควรให้ชัดเจนและใช้ดุลพินิจน้อยที่สุด ผู้ขอคืบเป็นเท็จ ควรมีการติดตาม พฤติการณ์ผู้ขอคืบอย่างใกล้ชิด รวมตลอดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ควรอบรมให้มีความรู้มากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้การคืบภาษีมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ส่งออกมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

5. ความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดง

ความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ มีค่าตามเกณฑ์ อาจเป็นเพราะ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัด ได้ดำเนินการจัดการประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือ องค์กรต่าง ๆ ได้แก่ สภาหอการค้าจังหวัด สภาอุตสาหกรรมจังหวัด เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งให้ความรู้ด้านภาษีอากร อย่างน้อย 1 ครั้ง โดย รวบรวมข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็นต่างๆ พร้อมทั้งสรุปประเด็นที่จะสามารถนำมาพัฒนา ระบบราชการของกรมสรรพากร แต่การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นดังกล่าวนี้เป็นเพียงความคิดเห็นของกลุ่มคนกลุ่มย่อย ๆ เพียงบางกลุ่มเท่านั้น

6. ความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ มีค่าตามเกณฑ์ อาจเป็น เพราะกรมสรรพากรได้มีการกำหนดให้ สำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เป็นสถานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการในท้องถิ่น ซึ่ง สำนักงานสรรพากรภาค 6 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัด ได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ ด้านกฎหมายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ ทั้งด้านความรู้ และสิทธิ โดยเผยแพร่ ผ่าน เว็บไซต์ www.rd.go.th/region6 แต่ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เป็นเรื่องพื้นฐานที่ผู้เสียภาษีพึง ทราบกันโดยทั่วไปเท่านั้น ซึ่งแผนการปฏิบัติงานดังกล่าวสอดคล้อง ตามหลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี (Good Governance) หลักความโปร่งใส ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้สะดวก ร่วมแสดงความคิดเห็น สามารถตรวจสอบความถูกต้องในด้านต่างๆ ของ

ราชการ ซึ่งแนวทางการบริหารราชการที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 39 ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

7. ความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพุดิมิชอบ สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะ กรมสรรพากรได้มีการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ประสานราชการใสสะอาด มีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตผ่านเว็บไซต์ ซึ่งนับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2550 ยังไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพุดิมิชอบ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แต่อย่างใด อีกทั้งเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพากรภาค 6 จะมีการคัดเลือกข้าราชการที่เป็นผู้ประพุดิปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต ให้เป็นข้าราชการตัวอย่าง โดยให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัด ประกอบด้วย สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ราชบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาญจนบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสงคราม ให้ส่งตัวแทนข้าราชการ ระดับ 1- 5 , ระดับ 6 – 8 และลูกจ้างประจำพื้นที่ละ 1 คน เพื่อคัดเลือกเป็นข้าราชการตัวอย่างของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ให้เหลือเพียง ระดับ 1- 5 จำนวน 1 คน , ระดับ 6-8 จำนวน 1 คน และลูกจ้างประจำจำนวน 1 คน เพื่อรับรางวัลในวันสถาปนากรมสรรพากร วันที่ 2 กันยายน ของทุกปี ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) หลักคุณธรรม กำหนดให้เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงามปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม

8. ความสำเร็จในการดำเนินการตามมาตรการ/แผนปฏิบัติการ การป้องกัน การทุจริต การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะสำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้มีการดำเนินการจัดให้มีการไปปฏิบัติธรรม ณ สถานปฏิบัติธรรม หรือวัด ตาม “โครงการปฏิบัติธรรมนำความพอเพียง” โดยให้ข้าราชการที่ประสงค์ไปปฏิบัติธรรมสามารถไปได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด และมีการอบรมหลักสูตร “ธรรมะวัยทำงาน” และหลักสูตร “ธรรมนำชีวิต ธรรมะปฏิบัติ” เป็นต้น

9. ความสำเร็จในการจัดทำข้อมูลเรื่องกล่าวหา/ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติและ/หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐและข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง มีค่าตามเกณฑ์ อาจเป็นเพราะสำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้มีการดำเนินการโดยเปิดเผย ข้อมูลการประกวดราคา การจัดซื้อจัดจ้าง โดยเผยแพร่ผ่าน เว็บไซต์ www.rd.go.th/region6 ให้ประชาชนได้รับทราบ แต่ข้าราชการบางคนยังมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างเล่นพรรคเล่นพวก ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางการบริหารราชการที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น และตามมาตรา 44 ส่วนราชการต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ละปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อหรือจัดจ้างที่จะดำเนินการในปีงบประมาณนั้น

10. ความสำเร็จในการจัดทำสำนวนการสอบสวนที่ดำเนินการได้ครบถ้วนสมบูรณ์ ภายในระยะเวลาที่กำหนด สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะ ข้าราชการมีความเข้าใจและสามารถดำเนินการได้ตามมาตรการ/แผนปฏิบัติการการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ซึ่งกำหนดให้มีการส่งเรื่องร้องเรียนที่เข้าหลักเกณฑ์ต้องสืบสวนข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ ข้าราชการให้กับต้นสังกัดของข้าราชการผู้ถูกร้องเรียนพิจารณาดำเนินการทุกราย

11. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะ ข้าราชการปฏิบัติงานโดยมีจิตสำนึกต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักที่ข้าราชการพึงมี ซึ่งกรมสรรพากร ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการซึ่งมีผลตอบรับที่ดี สอดคล้องกับผลการศึกษา ของ สุนันท์ ดิษฐกัญจน์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาตะโหมด จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาตะโหมด จังหวัดพัทลุง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อันดับแรกได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ

ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางการบริหารราชการที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา 8 (4) กำหนดให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย

12. การเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายเพื่อการลงทุนในหน่วยงานเป็นไป

ตามเป้าหมาย มีค่าตามเกณฑ์ อาจเป็นเพราะว่ากรมสรรพากร เป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีเพื่อนำเงินภาษีไปใช้ในการบริหารประเทศ ดังนั้น งบประมาณรายจ่ายที่ต้องเบิกจ่ายเพื่อการลงทุนจะเป็นการเบิกจ่ายเพื่อลงทุนในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมฯเป็นระบบที่ทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของภาคเอกชนอยู่ตลอดเวลา ซึ่งปัจจุบันการเบิกจ่ายงบประมาณต่างๆ ใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) หลักความคุ้มค่า ในการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ซึ่งแนวทางการบริหารราชการที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 44 ส่วนราชการต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ละปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อหรือจัดจ้างที่จะดำเนินการในปีงบประมาณนั้นและสัญญาใด ๆ ที่ได้มีการอนุมัติให้จัดซื้อหรือจัดจ้างแล้วให้ประชาชนสามารถขอดูหรือตรวจสอบได้ ณ สถานที่ทำการของส่วนราชการและระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบหรือเสียเปรียบหรือความเสียหายแก่บุคคลใดในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง ในการจัดทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างห้ามมิให้มีข้อความหรือข้อตกลงห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญาดังกล่าวเว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่อยู่ภายใต้บังคับกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการคุ้มครองความลับทางราชการหรือในส่วนที่เป็นความลับทางการค้า

13. ความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานของ

ส่วนราชการ อาทิ ไฟฟ้า น้ำมัน มีค่าตามเกณฑ์ อาจเป็นเพราะสำนักงานสรรพากรพื้นที่ใต้การดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานไฟฟ้าโดยกำหนดให้มีการจัดทำข้อมูลปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยมีการบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล และมีการจัดทำดัชนีการใช้ไฟฟ้าซึ่งสามารถ

ดำเนินการได้ แต่ในกรณีการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานน้ำมันเชื้อเพลิงนั้น เป็นที่ทราบโดยทั่วกันแล้วว่าการจัดการจัดเก็บภาษีมีความจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ต้องลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบสภาพกิจการเพื่อกำกับดูแลให้คำแนะนำผู้เสียภาษีและสำรวจผู้อยู่นอกกรอบให้เข้าระบบมากขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องใช้รถยนต์เพื่อลงพื้นที่ ซึ่งนโยบายประหยัดพลังงานน้ำมันเชื้อเพลิงที่ถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัดจึงเป็นปัญหาอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน แต่ทั้งนี้ได้มีการดำเนินการตามมาตรการโดยจัดให้มีการบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง (ลิตร) และจัดให้มีการบันทึกข้อมูลพื้นฐานสำหรับการทำดัชนีการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงด้วยเช่นกัน

14. ความสำเร็จในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการสูงกว่าเกณฑ์

อาจเป็นเพราะ สำนักงานสรรพากรภาค 6 สามารถดำเนินการได้โดยการคัดเลือกกระบวนการงานที่ให้บริการอยู่ที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัด ซึ่งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานโดยเผยแพร่ในเว็บไซต์ www.rd.go.th/region6 และระบบอินทราเน็ตของสำนักงานสรรพากรภาค 6 เพื่อประกาศให้ประชาชนและข้าราชการสรรพากรทราบ อาทิ เช่น กระบวนการที่แล้วเสร็จภายใน 1 วัน กรณียื่นคำขอยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ภ.อ.01) ปัจจุบันกระบวนการดังกล่าวใช้เวลา 30 นาที ซึ่งสามารถลดระยะเวลาการให้บริการลงได้อย่างมาก ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางการบริหารราชการที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป

15. ความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต มีค่าตามเกณฑ์ อาจเป็นเพราะ ข้าราชการมีความเข้าใจในการกำหนดเกณฑ์ เพื่อกำหนดต้นทุนผลผลิตย่อยและกิจกรรมย่อย จัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วยกิจกรรมย่อยทุกกิจกรรมและผลผลิตย่อยทุกผลผลิต พร้อมวิเคราะห์และจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนเพิ่มประสิทธิภาพดังกล่าวได้ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมนำฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการบริหารงบประมาณ

16. ความสำเร็จในการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายตามแผนตามแผนส่งเสริม
 ธรรมาภิบาล (Roadmap) สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะข้าราชการมีความเข้าใจซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติ โดยการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติราชการตามภารกิจหลักของกรมสรรพากรให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและส่งเสริมให้มีธรรมาภิบาลในการปฏิบัติราชการ

ซึ่งกรมสรรพากรได้เลือก กระบวนการ การคืนเงินภาษีอากร โดยมีเป้าประสงค์ในการ พัฒนาระบบ สนับสนุนการคืนภาษี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคืนภาษีให้กับผู้ประกอบการส่งออกที่ดีและ ผู้ประกอบการขึ้นทะเบียน ซึ่งได้มีโครงการย่อย 2 โครงการ คือ 1) โครงการพัฒนาระบบสนับสนุนเพื่อ ควบคุมและติดตามการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม 2) โครงการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านการเสียภาษี และการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และถ่ายทอดตัวชี้วัดไปยังสรรพากรภาค และสรรพากรพื้นที่

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ประกอบด้วย

17. ความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะว่า นโยบายกรมสรรพากรที่มีการมอบหมายสู่สำนักงานสรรพากรภาค 6 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัด อาทิ เช่น การกำหนดให้มีการจัดทำ KM ภายในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่แต่ละพื้นที่ และจัดประชุมชุมชนนักปฏิบัติ CoP จำนวน 1 เรื่อง ในปีงบประมาณ โดยต้องการให้มีการรวบรวมฐานความรู้ที่มีอยู่ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมา พัฒนาให้เป็นองค์ความรู้และมีการถ่ายทอด และแบ่งปันความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากร สามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนา หน่วยงานเข้าสู่รูปแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่ยั่งยืน เพื่อเป็นการ จัดการความรู้ และนำขึ้นระบบ Web KM ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 เพื่อให้ข้าราชการเรียนรู้ ผ่านระบบงาน KM เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงาน สรรพากรภาค 6 ซึ่งได้รับความร่วมมือด้วยดีจากข้าราชการทุกระดับในการปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่ง การดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 11 กำหนดไว้ว่าส่วนราชการได้พัฒนาไปสู่ การเรียนรู้ ซึ่งส่วน ราชการจำเป็นต้องมีความรู้ที่เหมาะสมสอดคล้องกับพันธกิจ และเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

18. ความสำเร็จในการส่งรายงานการประเมินตนเองเป็นไปตามกำหนด

ระยะเวลา สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะ ข้าราชการให้ความสำคัญในการส่งรายงานประเมินผล ตนเองตามระยะเวลาที่กำหนดสำหรับให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการ ดำเนินงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อไป

19. ครบถ้วนในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็น

เพราะว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มี ความเข้าใจและให้ความสำคัญโดยยอมรับในแนวทางการประเมินตนเอง จึงทำให้สามารถจัดทำ รายงานการประเมินตนเองได้ครบถ้วน

20. ผลคะแนนจากรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ 7 หมวด สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะ ข้าราชการมีความเข้าใจและยอมรับในแนวทางการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ 7 หมวด ประกอบด้วย หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิง ยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การ วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการ กระบวนการ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งทำให้เห็นโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 นำไปสู่การยกระดับคุณภาพการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ ตั้งแต่ระดับผู้ปฏิบัติงานถึงระดับสรรพากรพื้นที่

21. ความสำเร็จในการประเมินองค์กรด้วยตนเองเชิงคุณภาพ สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะ การนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการ ซึ่งการประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) จะทำให้ผู้บริหาร ทราบว่ายังมีความบกพร่องในเรื่องใดบ้าง เพื่อใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการในการปรับปรุงให้ องค์กรที่ปฏิบัติงานบรรลุผลสัมฤทธิ์เพิ่มขึ้น รวมถึงได้รับการตอบรับที่ดีจากข้าราชการในสังกัด จึง ทำให้ข้าราชการมีความรู้ ความเข้าใจในการประเมินตนเองโดยสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้เสียภาษี เกิดความพึงพอใจ จึงทำให้เชื่อมั่นได้ว่าข้าราชการสรรพากรจะเกิดการพัฒนาเพื่อนำไปสู่การ ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพได้

22. ความครบถ้วนของหลักฐานประกอบผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง สูงกว่าเกณฑ์ อาจเป็นเพราะข้าราชการมีความรู้ความเข้าใจในการนำข้อมูล และหลักฐานต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องมาเพื่อใช้ในการสนับสนุนผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง

23. ความสำเร็จในการจัดทำแผนพัฒนากฎหมาย และความสำเร็จในการ ดำเนินงานตามแผนพัฒนากฎหมาย มีค่าตามเกณฑ์ อาจเป็นเพราะว่า แผนพัฒนากฎหมายดังกล่าว ยังขาดความชัดเจน และข้าราชการในบางตำแหน่งที่ได้มีการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ภาษีอากรอาจไม่เข้าใจในการจัดทำแผนการพัฒนามาตรฐานดังกล่าว

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานจากสมมติฐานที่ 2 การทดสอบระดับผลสัมฤทธิ์การ ปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มี ความแตกต่างกัน

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการ แต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.5 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่กำหนดไว้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่

นครปฐม 2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ราชบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาญจนบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสงคราม ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการในแต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่กับสำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งสำนักงานสรรพากรภาค 6 ได้ทำการถ่ายทอด ตัวชี้วัด และเป้าหมายองค์กรไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ จึงทำให้ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ไม่แตกต่างกัน

2.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน จากสมมติฐานที่ 3 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์

ว่ามีอย่างน้อย 1 ปัจจัย จากกลุ่มปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance - GG) ปัจจัยการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management - RBM) ปัจจัยการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) และกลุ่มปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม ค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

จากการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีจำนวน 4 ตัวแปร จากทั้งหมด 6 ตัวแปร (ดังตารางที่ 4.16) มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านสมรรถนะ

2. ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย หลักนิติธรรม

หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

3. ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ (Goals) ตัวชี้วัด (Indicator) เป้าหมาย (Target) กลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการ

4. ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน

(I AM READY) ประกอบด้วย ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness)

มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลกทันตรงกับสังคม (Relevancy) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) รับผิดชอบต่อผลงาน ต่อสังคม (Accountability) มีน้ำใจและมีการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส (Democracy) และมีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน (Yield)

ตัวแปรอิสระดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งถูกพัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านสมรรถนะกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

ปัจจัยด้านสมรรถนะเป็นตัวแปรแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย ซึ่งจากแนวคิดของ ไลล์ เอ็ม สเปนเซอร์ และไซนิ เอ็ม สเปนเซอร์ (อ้างในศุภชัย, 2546) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ คือ ลักษณะที่เป็นฐานรากของบุคคลหนึ่ง ๆ ซึ่งมีความเชื่อมโยงเชิงเหตุและผลกับผลการปฏิบัติงานที่เหนือกว่าและ/หรือ ประสิทธิภาพที่สามารถอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐานในงานหนึ่งหรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัย ของ เลิศชัย สกลเสาวภาคย์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการกรมที่ดินส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมที่ดินส่วนกลางส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง โดยกรมที่ดินได้นำสมรรถนะของข้าราชการกรมที่ดินไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรของกรมที่ดิน กองแผนงานได้นำสมรรถนะของกรมที่ดินไปใช้ในการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for change) ด้านการพัฒนาบุคลากรโดยได้นำไปใช้ป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์และคัดเลือกแนวทางวางแผนการพัฒนาขีดสมรรถนะขององค์กรและบุคลากร และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ฐวิห แสงแก้ว (2551) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง สมรรถนะหลักทางสาธารณสุขและโอกาสในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการระดับปฐมภูมิ จังหวัดอุทัยธานี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขชายส่วนใหญ่มีความสามารถและโอกาสในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการงานสาธารณสุข ขณะที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขหญิงส่วนใหญ่ มีความสามารถและโอกาสในการปฏิบัติงานในชุมชน

การที่กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 สามารถอธิบายได้ว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ประกอบด้วย

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency)

(1) ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน

(2) ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการประชาชน

(3) ข้าราชการที่ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งสำนักงานสรรพากรภาค 6 ให้ความสำคัญในการจัดการอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการในแต่ละตำแหน่งให้มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ

(4) ข้าราชการมีความพร้อมและสามารถทำงานร่วมกันอย่างเป็นทีม ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจุบันกรมสรรพากรใช้แนวทางการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งปฏิบัติงานโดยทีมกำกับดูแล

2) สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency)

(1) ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานแต่ละสายงาน อาทิ เช่น

- สายงานนักวิชาการสรรพากร ปฏิบัติงานสนับสนุนการจัดเก็บภาษีอากร
- สายงานนักตรวจสอบภาษี ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี
- สายงานนักวิชาการภาษี ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ฐานภาษีเพื่อนำมาจัดทำแผนงานการจัดเก็บภาษี
- สายงานนิติกร ปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อกฎหมาย และเร่งรัดภาษีอากรค้าง
- สายงานเจ้าพนักงานสรรพากร ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการและประชาสัมพันธ์
- สายงานเจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ
- สายงานเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเบิกจ่ายรักษาเงิน จัดทำงบประมาณรายจ่าย
- สายงานเจ้าพนักงานพัสดุ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดหา เบิกจ่าย เก็บรักษาซ่อมบำรุงพัสดุ
- สายงานเจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงานดูแลและแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์

(2) ข้าราชการมีความพร้อมในการประสานงานเพื่อปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างส่วนงานและฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ข้าราชการตระหนักในหน้าที่ในการให้บริการที่ดีโดยสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับกรมสรรพากร

(4) ข้าราชการมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบ ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ

(5) ข้าราชการมีความตื่นตัวในการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความรู้ และก้าวทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning

(6) ข้าราชการมีการแสวงหาข้อมูลภายใน และภายนอก เพื่อนำมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(7) ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างมีความเข้าใจและเห็นใจผู้เสียภาษี

(8) ข้าราชการเน้นการปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายประสงค์ของกรมสรรพากร

(9) ข้าราชการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้อง ตามกฎหมายภาษีอากร ประมวลรัษฎากร พระราชกฤษฎีกา ระเบียบและแนวปฏิบัติ ต่าง ๆ

3) สมรรถนะสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งบริหาร

(1) หัวหน้าส่วน/หัวหน้าทีมที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จ

(2) หัวหน้าส่วน/หัวหน้าทีม มีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(3) หัวหน้าส่วน/หัวหน้าทีมมีภาวะผู้นำในการนำการเปลี่ยนแปลงมาสู่การบริหารจัดการ

(4) หัวหน้าส่วน/หัวหน้าทีมสามารถควบคุมตนเองในสภาวะการณ์ต่างๆ แม้อยู่ในสภาวะคับขัน

(5) หัวหน้าส่วน/หัวหน้าทีม มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

4) สมรรถนะสำหรับผู้บริหารระดับสูง

(1) สรรพากรพื้นที่ที่มีความสามารถในการสื่อสารให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าใจทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน

(2) สรรพากรพื้นที่ที่มีความสามารถในการวางแผนและบริหารการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นภายในสำนักงาน

(3) สรรพากรพื้นที่ที่มีความสามารถในการบริหารทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

(4) สรรพากรพื้นที่ที่มีความสามารถในการบริหารงานอย่างมืออาชีพ

(5) สรรพากรพื้นที่ที่มีการตัดสินใจอย่างรวดเร็วและรอบคอบ

2. การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับรองลงมาจากปัจจัยด้านสมรรถนะ ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ได้กล่าวไว้ว่า พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นกฎหมายที่ออกมาเพื่อให้หน่วยงานราชการให้ความสำคัญกับการบริหารกิจการที่ดีที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน การมีความโปร่งใสในการทำงาน การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า มีการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีการประเมินผลการทำงาน มีการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สอดคล้องกับ ผลการศึกษาวิจัยของ เนาวรัตน์ พุ่มจันทร์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปใช้ในการบริหารงานเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลจังหวัดภูเก็ต พบว่า ระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ในการบริหารงานเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต ประชาชนผู้ใช้บริการเห็นว่ามีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเห็นว่าสามารถนำหลักการดังกล่าวเข้ามาใช้และประสบผลสำเร็จอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของเจษฎาภรณ์ ยาหอม (2551) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การนำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปใช้ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี 2 ปี จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า การนำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารงานทำให้การบริหารงานง่ายขึ้น การทำงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชน มีความโปร่งใส เปิดเผยและตรวจสอบได้ ทำให้เกิดการทำงานเชิงบูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วน จึงส่งผลให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายการบริหารจัดการที่ดี

การที่กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 สามารถอธิบายได้ว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการควรยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งประกอบด้วย

1) หลักนิติธรรม

(1) กรมสรรพากรซึ่งมีการกำหนดพันธกิจในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ได้มีการปรับปรุงกฎระเบียบ คำสั่ง และแนวทางปฏิบัติ ให้มีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจสังคมในปัจจุบัน

(2) การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ยึดหลักความถูกต้องตามกฎหมายภาษีอากร ประมวลรัษฎากร และเป็นที่ยอมรับของผู้เสียภาษี

2) หลักคุณธรรม

(1) กรมสรรพากรให้ความสำคัญในการกำหนดมาตรฐานทางคุณธรรมจริยธรรมเพื่อให้ข้าราชการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

(2) สรรพากรพื้นที่ และข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ยึดหลักคุณธรรมในการบริหารและปฏิบัติงาน

3) หลักความโปร่งใส

(1) สรรพากรพื้นที่ให้ความสำคัญในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนพึงรับทราบ ผ่านเว็บไซต์ อาทิ เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์ การรับสมัครลูกจ้าง ข้อมูลทรัพย์สินที่ประกาศขายทอดตลาด ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนรับทราบ

(2) สรรพากรพื้นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในแต่ละพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

4) หลักการมีส่วนร่วม

นโยบายกรมสรรพากรกำหนดให้มีการจัดการประชุม สภาหอการค้าสภาอุตสาหกรรม ไตรมาสละ 1 ครั้ง ซึ่งสรรพากรพื้นที่ให้ความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชน

5) หลักความรับผิดชอบ

(1) ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ปฏิบัติงานโดยตระหนักถึงความรับผิดชอบในการให้บริการที่ดีต่อประชาชนผู้เสียภาษี

(2) ข้าราชการปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นและสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้เสียภาษี

(3) ข้าราชการปฏิบัติงานโดยตระหนักถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้แผ่นดินคืนสู่สังคมในรูปของงบประมาณแผ่นดิน

6) หลักความคุ้มค่า

สรรพากรพื้นที่ใช้หลักการบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ อาทิ เช่น คอมพิวเตอร์เพื่อเชื่อมโยงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ กับ ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ เป็นตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่สาม การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ เริ่มต้นจากการที่ โรเบิร์ต เอส แคปแลน และเดวิด พี นอร์ตัน (Robert S.Kaplan and David P.Norton) (อ้างในเทพศักดิ์, 2548) เห็นว่าองค์กรควรจะปรับตัวไปสู่การเป็นองค์กรเชิงกลยุทธ์มากขึ้น ซึ่งองค์กรเชิงกลยุทธ์หรือองค์กรเชิงยุทธศาสตร์ มีหลักการสำคัญ 5 ประการ คือ การแปลงกลยุทธ์ไปสู่การดำเนินงาน การปรับองค์การให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ถูกกำหนดขึ้น การทำให้กลยุทธ์เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของทุกคนในแต่ละวัน การทำให้กลยุทธ์มีลักษณะเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง และการกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นแก่ผู้นำทางการบริหารขององค์กร ซึ่งเทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า การนำแนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการและการปฏิรูปการจัดการภาครัฐ โดยในกรณีของประเทศไทยนั้นจะเรียกว่า “ยุทธศาสตร์” เช่น ก.พ.ร.ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550 ซึ่งสุพจน์ ทรายแก้ว (2545) ได้กล่าวไว้ว่าบริหารรัฐกิจเชิงกลยุทธ์เป็นเครื่องมือหลักในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารองค์การภาครัฐทุกประเภท ตามแนวทางการปรับปรุงประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การภาครัฐ ภายใต้ระบบพันธะสัญญาทางการจัดการปกครองที่รัฐพึงมีหรือส่งมอบให้แก่ประชาชน และการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับในส่วนขององค์การภาครัฐในประเทศไทย รัฐบาล คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานงบประมาณ และสำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดเป็นนโยบายและออกแนวปฏิบัติให้ส่วนราชการทุกแห่งต้องดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ พร้อมทั้งยังต้องระบุตัวชี้วัดผลสำเร็จการดำเนินงานตามแผนของหน่วยงานขึ้น ซึ่งการบริหารรัฐกิจเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้องค์การบรรลุถึงเป้าประสงค์ที่คาดหวังอย่างถึงพร้อมในเชิงประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักงานสรรพากรภาค ได้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ได้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับสำนักงานสรรพากรภาค ตามลำดับ เพื่อเป็นการถ่ายทอด ตัวชี้วัด และเป้าหมายขององค์กรลงสู่การปฏิบัติ และมีระบบเชื่อมโยงความรับผิดชอบในความสัมฤทธิ์ผลร่วมกับหน่วยงานผู้ปฏิบัติโดยให้ความสำคัญต่อการประเมินผลของการปฏิบัติราชการ สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ กฤษณะเดช วิจิตรจันทร์ (2549) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารกลยุทธ์ :

กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์กรมสรรพาทรรอบก จำกัด พบว่า ผลการดำเนินการของสหกรณ์มีประสิทธิผลมากขึ้น และสหกรณ์อยู่ในตำแหน่งจุดแข็งและมีโอกาสทางธุรกิจ

การที่กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นว่า ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อธิบายได้ว่า กรมสรรพากรซึ่งเป็นกรมหลักในการจัดเก็บภาษีมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด ไว้อย่างชัดเจน และได้การกำหนดเป้าหมายตามตัวชี้วัดอย่างเหมาะสม รวมถึงมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างสอดคล้องกัน และมีการกำหนดแผนงาน/โครงการ เพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างเหมาะสม ทำให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

4. การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) กับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) เป็นตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับสุดท้าย สำนักงาน ก.พ.ร. (2549) ได้ให้ความหมายของกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมใหม่ที่พึงประสงค์สำหรับการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการ ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เพื่อใช้เป็นกรอบในการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการ (I AM READY) ดังนี้ ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) รู้ทันโลกปรับตัวทันโลกทันสังคม (Relevancy) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปร่งใส (Democracy) และมุ่งเน้นผลงาน (Yield) สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของชนกสุดา ธนศักดิ์ (2552) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง กระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์กับแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2551- 2555) กรณีศึกษา สำนักงาน ก.พ.ร. พบว่า ข้าราชการสำนักงาน ก.พ.ร.ให้ความสำคัญกับเรื่องความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานและต่อสาธารณะ (Accountability :A) และรองลงมาคือ การเรียนรู้และปรับตัวให้ทันโลก (Relevancy :R) ซึ่งเป็นค่านิยมสำคัญและเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์การที่เป็นแบบมุ่งปรับเปลี่ยน และแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่ง I AM READY เป็นค่านิยมที่ส่งเสริมต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการและเป็นไปในทิศทางเดียวกับโครงสร้างยุทธศาสตร์และวัฒนธรรมองค์การ สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของนาวิรัตน์ จำจด (2551) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมการพัฒนาชุมชนในสังกัด

ส่วนกลาง ซึ่งผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในหน่วยงานสังกัดส่วนกลางของกรมการพัฒนาชุมชน ได้แก่ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยมใหม่ของข้าราชการ “I AM READY” และตัวแปรที่อยู่ในตัวแบบด้านการพัฒนาองค์กรของ วรเดช จันทรศร

การที่กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อธิบายได้ว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity)

- ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท อุตสาหะ โดยยึดประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง

2) ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness)

- ข้าราชการ เน้นการปฏิบัติงานเชิงรุก มีความพร้อมในการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบด้วยความรอบคอบและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality)

- ข้าราชการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้องของกฎหมายภาษีอากร ประมวลรัษฎากร ระเบียบและแนวทางปฏิบัติ ต่าง ๆ ด้วยความโปร่งใส

4) รู้ทันโลกปรับตัวทันโลกทันสมัย (Relevancy)

- ข้าราชการมีความตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในการนำวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้ต่อโปรแกรมและระบบงานใหม่ ๆ ที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน

5) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency)

- ข้าราชการสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จภายในกรอบเวลาที่กรมสรรพากรกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability)

- ข้าราชการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความโปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ

7) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปร่งใส (Democracy)

- ข้าราชการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงหลักความเสมอภาค และเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน

8) มุ่งเน้นผลงาน (Yield)

- ข้าราชการปฏิบัติงานโดยยึดถือผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นที่ตั้ง สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

จากที่กล่าวมาข้างต้น ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) เป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

ในส่วนของการไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีจำนวน 2 ตัวแปร จากทั้งหมด 6 ตัวแปร มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM)

ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อธิบายได้ว่า

1.1 วัตถุประสงค์ ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มิได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย แผนงาน/โครงการต่าง ๆ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าวัตถุประสงค์ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

1.2 ปัจจัยนำเข้า ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อาจเป็นเพราะสำนักงานสรรพากรพื้นที่บางแห่ง มีจำนวนบุคลากรเหมาะสมกับปริมาณงาน และอาจมีการจัดสรรงบประมาณและวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อาทิ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ 프린เตอร์ ยานพาหนะ ฯลฯ มีปริมาณเหมาะสมกับการใช้งาน และมีความพร้อมของระบบสารสนเทศต่อการปฏิบัติงาน จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัจจัยนำเข้าไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

1.3 กระบวนการหรือกิจกรรม ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของข้าราชการสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กรมสรรพากรกำหนดไว้อยู่แล้ว จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ากระบวนการหรือกิจกรรมไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อธิบายได้ว่า

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความตื่นตัวในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนดอยู่แล้ว และมีความพอใจ ภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าความสำเร็จในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

2.2 ความต้องการยอมรับนับถือ ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อาจเป็นเพราะงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในบางตำแหน่งต้องทำงานเป็นทีมจึงทำให้ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาอยู่แล้ว รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในงานที่ต้องปฏิบัติมากกว่าการที่ต้องการให้ผู้บังคับบัญชามายกย่องชมเชย จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าความต้องการยอมรับนับถือไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

2.3 ลักษณะงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่เห็นว่าลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติอยู่มิได้ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และท้าทายความสามารถ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ลักษณะงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

2.4 ความก้าวหน้า ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่เห็นว่าการปฏิบัติงานในสายงานบางตำแหน่ง อาทิ เช่น นิติกร นักตรวจสอบภาษี นักวิชาการสรรพากร นักวิชาการภาษี เปิดโอกาสให้มีการเลื่อนไหลในระดับที่สูงขึ้น อีกทั้ง ข้าราชการมิได้ให้ความสำคัญต่อเส้นทางสายอาชีพในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการก้าวหน้า ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

2.5 เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ในบางตำแหน่ง อาทิ เช่น ตำแหน่งนักตรวจสอบภาษี นิติกร อาจเห็นว่าการได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน เช่น เบี้ยเลี้ยงจากการออกตรวจสภาพกิจการ ตรวจสอบปฏิบัติการออกเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง หรือมีเงินประจำตำแหน่ง โดยคิดว่าการได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบแล้วจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่มีความสามัคคี ความสนิทสนมใกล้ชิดระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีเป็นมิตรจึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

2.7 สถานะตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่เห็นว่าการรับราชการเป็นอาชีพซึ่งเป็นที่ยอมรับของประชาชนในสังคม เป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี มีความภาคภูมิใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการสถานะตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

2.8 นโยบายและการบริหาร ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่เห็นว่าผู้บริหารมีความชัดเจนในการกำหนดนโยบายด้านการบริหาร วางแผน

กระจายงาน การมอบหมายงานและจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพคืออยู่แล้ว จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า นโยบายและการบริหารไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ไม่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะโดยแบ่งข้อเสนอแนะเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีจำนวน 4 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) โดยปัจจัยด้านสมรรถนะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีผลสัมฤทธิ์เพิ่มสูงขึ้น และส่งผลให้ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อยู่ในระดับที่มากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.5 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 ปัจจัยด้านสมรรถนะ

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency)

(1) ควรส่งเสริมให้ข้าราชการสรรพากรปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ

(2) ควรส่งเสริมและอบรมให้ข้าราชการสรรพากรมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชนผู้เสียภาษี มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ

(3) ควรจัดสรรให้ข้าราชการสรรพากรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในสายงานด้านต่าง ๆ ทำการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ให้กับข้าราชการสรรพากรที่ไม่มีประสบการณ์หรือมีประสบการณ์น้อยกว่า เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ อาทิเช่น สายงานตรวจสอบภาษี ควรมี

การสอนงานเพื่อให้เกิดความชำนาญในการตรวจสอบภายในแต่ละประเภทกิจการเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(4) ควรส่งเสริมให้ข้าราชการสรรพากรมีการประสานงานร่วมกันในแต่ละส่วนงานและฝ่ายต่าง ๆ และส่งเสริมให้ข้าราชการสรรพากรมีความพร้อมในการทำงานเป็นทีมเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency)

(1) ควรจัดสรรข้าราชการสรรพากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์เหมาะสมกับงานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่คำนึงถึงพวกพ้อง หรือปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละตำแหน่ง

(2) ควรส่งเสริมให้ข้าราชการสรรพากรมีการติดต่อประสานงานร่วมกันในแต่ละส่วนงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

(3) ควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ข้าราชการสรรพากรตระหนักถึงการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการหรือผู้เสียภาษี

(4) เปิดโอกาสให้ข้าราชการสรรพากรได้มีโอกาสคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาในงานที่ตนเองรับผิดชอบเพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน

(5) ควรเน้นให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการสรรพากรมีการตื่นตัวในการพัฒนาตนเอง ซึ่งข้าราชการสรรพากรต้องเป็นบุคคลที่มีความรอบรู้ในงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี การยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี รู้และเข้าใจในข้อกฎหมายภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ดังนั้น จึงจำเป็นที่ข้าราชการสรรพากรจะต้องเข้าใจอย่างถ่องแท้ จึงควรส่งเสริมให้ทำการศึกษาผ่าน ระบบ e-Learning และทำแบบทดสอบหลังการเรียนรู้ อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง

(6) ควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ข้าราชการสรรพากรมีการแสวงหาข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อนำมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจมอบหมายให้ส่วนวางแผนและประเมินผล บริหารงานสำรวจ ฯลฯ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดเก็บภาษีเพื่อส่งต่อข้อมูลดังกล่าวให้ทีมกำกับดูแลดำเนินการต่อไป

(7) สร้างจิตสำนึกให้กับข้าราชการสรรพากรทุกคนมีความเข้าใจและเห็นใจผู้เสียภาษี

(8) ควรส่งเสริมให้ข้าราชการสรรพากรเน้นการทำงานเชิงรุกเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ

(9) ควรสนับสนุนให้มีการอบรมการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้ข้าราชการสรรพากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

3) สมรรถนะสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งบริหาร

(1) หัวหน้าส่วน/หัวหน้าทีม ควรมีวิสัยทัศน์เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(2) หัวหน้าส่วน/หัวหน้าทีม ควรมีการวางแผนการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อการบริหารจัดการภายในส่วนงานหรือภายในทีมให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสัมฤทธิ์

(3) หัวหน้าส่วน/หัวหน้าทีม ควรมีภาวะผู้นำในการบริหารการเปลี่ยนแปลง มีแนวคิดในการปรับปรุงและพัฒนางาน

(4) หัวหน้าส่วน/หัวหน้าทีม ต้องมีความสามารถในการควบคุมตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ พร้อมรับในทุกสถานการณ์

(5) หัวหน้าส่วน/หัวหน้าทีม ควรมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

4) สมรรถนะสำหรับผู้บริหารระดับสูง

(1) สรรพากรพื้นที่ ควรสื่อสารให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานในแต่ละส่วนงานต่าง ๆ

(2) สรรพากรพื้นที่ ควรมีความรู้ในการบริหารงาน เป็นผู้นำในการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อประโยชน์ต่อการบริหารงานภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ รวมถึงควรมีภาวะการเป็นผู้นำในการคิดริเริ่มงานต่าง ๆ เพื่อนำมาปฏิบัติให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ภายในหน่วยงาน

(3) สรรพากรพื้นที่ ควรมีการวางแผนเพื่อการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด อาทิ งบประมาณ ยานพาหนะ คอมพิวเตอร์ ครุภัณฑ์ ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและให้เกิดบรรลุผลสัมฤทธิ์สูงสุด

(4) สรรพากรพื้นที่ ควรมีความสามารถในการบริหารงานอย่างมืออาชีพ ต้องมีวิสัยทัศน์ที่ยาวไกลก้าวไปข้างหน้า ทำงานโดยมุ่งผลสำเร็จของงานมากกว่ามุ่งกระบวนการ มีความเชื่อมั่นในการตัดสินใจ

(5) สรรพากรพื้นที่ ควรมีบุคลิกภาพในการบริหารงานเพื่อการตัดสินใจอย่างรวดเร็วและรอบคอบ ทันต่อเหตุการณ์

3.1.2 ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1) หลักนิติธรรม

(1) ควรมีการปรับปรุงกฎหมายภายใน ระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ แนวปฏิบัติ ฯลฯ ให้มีความเป็นธรรมต่อผู้เสียภาษี และมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจสังคมในปัจจุบัน

(2) ข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ควรปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้องตามประมวลรัษฎากร ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติ โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง รวมถึงการปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของผู้เสียภาษี

2) หลักคุณธรรม

(1) สรรพากรพื้นที่ควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ข้าราชการสรรพากรมีการประพฤติและปฏิบัติตนตั้งอยู่บนพื้นฐานของคุณธรรม และจริยธรรม รวมถึงการให้ข้าราชการตระหนักในจรรยาบรรณของข้าราชการสรรพากรอย่างเคร่งครัด และให้มีการประกาศคุณงามความดี ข้าราชการที่ประพฤติปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต ให้เป็นที่ทราบโดยทั่วกัน

(2) สรรพากรพื้นที่และข้าราชการควรปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โดยยึดหลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน

3) หลักความโปร่งใส

(1) สรรพากรพื้นที่ควรให้ความสำคัญในการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร อาทิ เช่น กฎหมายภายในตามประมวลรัษฎากร พระราชกฤษฎีกา คำสั่ง ฯลฯ ที่มีการปรับปรุงใหม่ อาจใช้วิธีการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ ให้ประชาชนรับทราบเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

(2) สรรพากรพื้นที่ควรเน้นให้ความสำคัญในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของข้าราชการ เพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตในการทำงาน อาทิ เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การประกวดราคา เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และข้าราชการสรรพากรควรมีจิตสำนึกในปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส

4) หลักการมีส่วนร่วม

สรรพากรพื้นที่ควรให้ความสำคัญจัดให้มีช่องทางให้ประชาชนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อาทิ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจใช้ช่องทางผ่านเว็บไซต์สำนักงานสรรพากรพื้นที่ หรือการส่งแบบสอบถามไปยังผู้เสียภาษี หรือกล่องรับความคิดเห็น และต้องนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนดังกล่าวไปปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

5) หลักความรับผิดชอบ

(1) ข้าราชการสรรพากรควรตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการให้บริการผู้เสียภาษี

(2) ข้าราชการสรรพากรควรมีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนหรือผู้เสียภาษี

(3) ข้าราชการสรรพากรควรมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม

6) หลักความคุ้มค่า

สรรพากรพื้นที่ควรมีการวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า รวมถึงข้าราชการสรรพากรก็ควรใช้ทรัพยากรดังกล่าวอย่างคุ้มค่าเช่นกัน เพื่อให้การบริหารและปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.1.3 ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

1) วิสัยทัศน์ (Vision)

สรรพากรพื้นที่ควรมีความสำคัญในการส่งเสริมให้ข้าราชการมีความเข้าใจในวิสัยทัศน์ของกรมสรรพากร คือ “ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชน และเก็บภาษีทั่วถึงเป็นธรรม” เพื่อให้การปฏิบัติงานของข้าราชการเป็นไปในทิศทางที่กรมสรรพากรกำหนดได้อย่างถูกต้อง

2) พันธกิจ (Mission)

สรรพากรพื้นที่ควรมีความสำคัญในการส่งเสริมให้ข้าราชการมีความเข้าใจในพันธกิจของกรมสรรพากรที่ได้มีการกำหนด 3 ข้อ คือ 1) จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2) เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีต่อกระทรวงการคลัง 3) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย เพื่อให้ข้าราชการสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภาระหน้าที่ที่กรมสรรพากรได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ประเด็นยุทธศาสตร์

สรรพากรพื้นที่ควรมีความสำคัญในการถ่ายทอดเพื่อสร้างความชัดเจนในยุทธศาสตร์กรมสรรพากร เพื่อให้ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่มีความเข้าใจในประเด็นยุทธศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ ที่ 1 สร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนา ICT เชิงรุก และยุทธศาสตร์ที่ 3 มุ่งสู่องค์กรเชิงวิชาการ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าประสงค์

4) เป้าประสงค์ (Goals)

สรรพากรพื้นที่ควรให้ความสำคัญในการถ่ายทอดเป้าประสงค์เพื่อสร้างความชัดเจนในการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่มีความเข้าใจในการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าประสงค์

5) ตัวชี้วัด (Indicator)

สรรพากรพื้นที่ควรให้ความสำคัญในตัวชี้วัดซึ่งเป็นเกณฑ์บ่งชี้ผลการดำเนินการพร้อมถ่ายทอดให้ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่มีความเข้าใจในตัวชี้วัดเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย

6) เป้าหมาย (Target)

สรรพากรพื้นที่ควรให้ความสำคัญในการกำหนดเป้าหมายตาม ตัวชี้วัดให้ เป็นไปอย่างเหมาะสมและให้มีการถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน รับทราบในการที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมาย

7) กลยุทธ์

สรรพากรพื้นที่ควรเน้นให้ความสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย พร้อมถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่ข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ รับทราบ ในการปฏิบัติงานบรรลุผลตามเป้าหมาย

8) แผนงาน/โครงการ

สรรพากรพื้นที่ควรเน้นให้ความสำคัญในการกำหนดแผนงาน/โครงการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย พร้อมถ่ายทอดแผนงาน/โครงการไปสู่ข้าราชการที่ปฏิบัติ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่รับทราบในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

3.1.4 ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน

(I AM READY)

1) ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity)

ข้าราชการสรรพากรในทุกตำแหน่งควรมีการปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท อุตสาหะ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

2) ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness)

ข้าราชการสรรพากรควรมีความพร้อมในการเรียนรู้ สิ่งใหม่ ๆ และมีความคิดสร้างสรรค์ เช่น เรียนรู้ในกฎหมายภาษีอากร พระราชกฤษฎีกาที่ออกใหม่ ระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติฯ ต่าง ๆ ที่มีผลบังคับใช้ในปัจจุบัน เพื่อนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

3) มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality)

ข้าราชการสรรพากรควรปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้องตามระเบียบและแนวปฏิบัติฯ และปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ยึดหลักศีลธรรม และคุณธรรมในการปฏิบัติงาน

4) รู้ทันโลกปรับตัวทันโลกทันสังคม (Relevancy)

ข้าราชการสรรพากรควรมีความตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในการนำวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน อาทิ เช่น การเรียนรู้ในการใช้งานโปรแกรมการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เอื้อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษี เป็นต้น

5) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency)

ข้าราชการสรรพากรควรให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในกรอบเวลาที่กรมสรรพากรกำหนด ในกรณีดังกล่าวต้องมีการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงานในความรับผิดชอบเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

6) รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability) ข้าราชการสรรพากรควรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ รวมถึงมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ปฏิบัติ

7) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปร่งใส (Democracy)

ข้าราชการสรรพากรควรเน้นให้ความสำคัญในการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน โดยมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย สามารถทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประโยชน์สูงสุด

8) มุ่งเน้นผลงาน (Yield)

ข้าราชการสรรพากรควรให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานโดยยึดถือผลสัมฤทธิ์ของงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน ของข้าราชการ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาคอื่น ๆ ของประเทศ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ อันจะนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนและกำหนดนโยบายการดำเนินงานตามสภาพความเป็นจริงในแต่ละพื้นที่

3.2.2 ควรศึกษาโดยพัฒนาตัวบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ให้สัมพันธ์กับคำรับรองการปฏิบัติราชการ ตาม เพื่อนำตัวบ่งชี้ที่ได้มาใช้วัดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและจัดระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรในแต่ละพื้นที่

3.2.3 ควรศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เพื่อให้ทราบถึง จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

3.2.4 ควรศึกษาติดตาม (Monitoring) และประเมินผล (Evaluation) ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นระบบและมีรูปแบบที่ชัดเจนขึ้น