

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการและเป็นปัจจุบัน 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการและเป็นปัจจุบัน 3) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการและเป็นปัจจุบัน

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในการควบคุมของสำนักงานสรรพากรภาค 8 จำนวน 229 คน ผู้เสียภาษีที่ได้รับการตรวจสภาพกิจการและได้รับบริการจากทีมกำกับดูแลแล้ว จำนวน 285 คน และหัวหน้าทีมใหญ่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในการควบคุมของสำนักงานสรรพากรภาค 8 จำนวน 7 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าฐานนิยม ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการทดสอบไคสแควร์ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 วัดขนาดความสัมพันธ์ด้วยค่า ครามาออร์ส วี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. การปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในการควบคุมของสำนักงานสรรพากรภาค 8 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพระดับสูง

2. ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ได้แก่ ความชัดเจนของแนวปฏิบัติ ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ การควบคุมติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ และ ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลฯ ของเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน คือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแล

4. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลที่ผู้เสียหายได้รับที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ได้แก่ การแนะนำตัวขณะเข้าตรวจสภาพกิจการ ช่วงเวลาที่เข้าตรวจสภาพกิจการ ความสุภาพในการตั้งคำถาม ความพร้อมของข้อมูลที่ใช้ ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษา ความรวดเร็วในการให้บริการ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ คุณภาพของคำแนะนำ และความสะดวกในการติดต่อรับบริการ

5. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียหายที่ได้รับบริการจากทีมกำกับดูแลแล้วที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ได้แก่ ประเภทของการประกอบการและลักษณะของการประกอบการ

6. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ได้แก่ 1) บุคลากรไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบมีมาก ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด 2) แนวทางปฏิบัติไม่ชัดเจน และไม่สามารถปฏิบัติได้จริง 3) วัสดุอุปกรณ์และยานพาหนะไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน 4) งบประมาณในการจัดสรรเบี้ยเลี้ยงไม่เพียงพอตามเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนด 5) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาแต่ละพื้นที่

7. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ได้แก่ 1) กำหนดหน้าที่งานให้เหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2) ปรับปรุงระบบเครือข่ายราชการให้สมบูรณ์และใช้งานได้ง่ายขึ้น 3) กำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในทุกเรื่อง 4) ส่งเสริมการให้ความรู้และจิตสำนึกในการให้บริการผู้เสียหายแก่เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล

Abstract

TE 157824

This research has three objectives as follows: 1) to analyze the performance Effectiveness of Updated and Closely Supervised Taxation System of Area Revenue Office Under the 8th Regional Office; 2) to analyze factors relating to its Performance Effectiveness Under the 8th Regional Office; and 3) to analyze problems and obstacles of its performance after the Updated and Closely Supervised Taxation System of Area Revenue Office Under the 8th Regional Office.

The researcher collects the data from 229 officers who are in charge of monitoring the supervision at the Area Revenue Office Under the 8th Regional Revenue Office, and 285 tax payers whose enterprises have already checked and are under seven head of head of Department of Revenue's team Under the 8th Regional Office. The data are collected by questionnaire and interview. And, the statistics analyzed by frequency, percentage, mean and standard deviation, and analyze the relationship between factors by Chi- square test at the statistical significance level of 0.05 and measure the magnitude of the relationship by Cramer's V and the Correlation coefficient.

The research results are as follows:

1. The performance effectiveness of the Update and closely Supervised Taxation System of Area Revenue Office Under the 8th Regional Revenue Office is at a high level.
2. Factors relating to its performance effectiveness are as follows: the clarity of course of action, sufficiency of materials, suitability of employees quantity, monitoring of superior the courses of action and the knowledge of the Update and Closely Supervised Taxation System.
3. The officers' personal factor relating to the performance effectiveness is their working period in team work.
4. Factor of the officer's quality service relating to the performance effectiveness are the presentation of the officers themselves during the supervision, the checking period of the enterprise, the officer politeness during the questioning session, the before - hand information of the tax payers, their capacity of giving advice, the rapidity of service, the hospitality of the officers, the quality of their advice and the accommodate service.
5. The tax payer's personal factor relating to its performance effectiveness is the Enterprise category.
6. Problems and obstacles of Update and closely Supervised Taxation System are as follows: 1) the assignment of the officer's responsibility is not suitable to their capacity. Moreover, they are over - assigned: 2) their performance are not clearly described and impractical: 3) the management materials and vehicles are not sufficient; 4) the performance allowance is not correctly allocated; and 5) the officer's performance outcomes rely on each superior policy in any area.
7. Suggestion of this research are as follows: 1) the officer quantity and their supervision period should be suitably corresponded; 2) the taxation network system should be perfectly improved in order to be easily implemented ; 3) the implementation plan should be clearly drawn ; and 4) the training courses on the supervision knowledge and the officers' service awareness should be organized.