

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียหาย ของสำนักงานสรรพากรในท้องที่ภาค 8 ในปี พ.ศ. 2545 และ 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียหาย ของสำนักงานสรรพากรในท้องที่ภาค 8 ในปี พ.ศ. 2545 ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียหาย ของสำนักงานสรรพากรภาค 8 จำนวน 300 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ตารางการรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546 ถึงเดือน มีนาคม 2547 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 18 – 30 ปี ส่วนใหญ่เป็นโสด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมาก มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 9,001 บาทขึ้นไป ระดับชั้นทางราชการในระดับ 3 มีอายุการทำงานระหว่าง 2 ปี ถึง 15 ปี โดยมีอายุการทำงานเฉลี่ยอยู่ที่ 5.81 ปี

ในด้านผู้ประกอบการ ปัจจัยที่ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการกำกับดูแล และตรวจสอบ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียหายมากที่สุด ในด้านระบบกำกับดูแล ระเบียบเกี่ยวกับภาษีอากร ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียหายมากที่สุดคือการมีข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงข้อกฎหมายบ่อยครั้ง สำหรับด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานปัจจัยที่มีผลกระทบในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียหายมากที่สุดคือ การให้คำปรึกษาของผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

แนวทางการลดปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียหาย ของสำนักงานสรรพากรในท้องที่ภาค 8 สามารถพิจารณาจากปัจจัย คือ การมีข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงข้อกฎหมายบ่อยครั้ง ควรมีการชี้แจง แนะนำ ให้การฝึกอบรม และให้ข้อมูลข่าวสารแก่เจ้าหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียหาย และผู้ประกอบการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อลดปัจจัยที่เป็นผลต่อการปฏิบัติงาน สำหรับในส่วนของคุณภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมไปถึงด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่ในขวัญและกำลังใจให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มอัตราค่าจ้างผู้ปฏิบัติงาน หรือสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้นไป

The objectives of this research were to identify 1) factors affecting the operation of supervisory officers in Regional Revenue Office Area 8 in the year 2002, and 2) their problems and recommendations to improve their work. The data was collected by means of questionnaires from all 300 supervisory officers from February 2003 to March 2004, and analyzed by employing the statistical package.

The results showed that the majority of the officers were female, single, 18-30 years old and held a bachelor degree. They were at least level- 3 officers, their average salary was more than 9,001 baht per month and average working experience was 2 - 15 years (5.81 years on average).

The supervisory officers' operation was affected at the highest level by certain factors. Performing their job as supervisory officers was most strongly affected by the fact that the tax payers did not realize the importance of supervision and auditing. Abundance of relevant laws, including frequent changes in laws, most strongly affected their ability to implement the new revenue system. Insufficiency in computers, equipment and facilities as well as in working atmosphere and physical setting affected their working at a high level. In terms of human relations, the most important factor affecting their job was their superiors' advice and instructions as well as their colleagues' and superiors' recognition.

To improve the supervisory officers' operation, more explanations, suggestions, training and information regarding the new tax system and relevant laws should be provided to both the officers and entrepreneurs and the officers' morale should be improved by increasing the number of officers and providing more equipment which will lead to greater working efficiency.