

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด

โดยข้อมูลที่น่าวิเคราะห์ในครั้งนี้ ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 86 ชุด โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 86 ชุด ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาและเป็นฉบับที่สมบูรณ์ครบทั้ง 86 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งในปัจจุบัน และอายุราชการ ใช้ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 และใช้ค่าร้อยละในการอธิบายผล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตในการแปลผลคะแนน และใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (absolute criteria) (บุญชม ศรีสะอาด, 2532, 111) แบ่งช่วงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตในการแปลผลคะแนน และใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (absolute criteria) (บุญชม ศรีสะอาด, 2532, 111) แบ่งช่วงระดับของปัญหา ซึ่งแบ่งช่วงระดับของปัญหาเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ปัญหาอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ปัญหาอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งในปัจจุบัน อายุราชการ ผลการวิเคราะห์เป็นดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	6	7.00
หญิง	80	93.00
รวม	86	100.00
2. วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรี	57	66.30
สูงกว่าปริญญาตรี	29	33.70
รวม	86	100.00
3. ตำแหน่งในปัจจุบัน		
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	70	81.40
นักวิชาการ	16	18.60
รวม	86	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
4. อายุราชการ		
4 - 7 ปี	42	48.80
8 - 11 ปี	32	37.20
12 - 15 ปี	5	5.80
16 ปีขึ้นไป	7	8.10
รวม	86	100.00

จากตาราง 1 ลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีดังนี้

เพศ

จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เป็นเพศหญิงจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 93.00 เป็นเพศชายจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

วุฒิการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70

ตำแหน่งปัจจุบัน

จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาดำรงตำแหน่งนักวิชาการจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60

อายุราชการ

จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 4-7 ปีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมามีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 8-11 ปีจำนวน 32 คน ช่วง 16 ปีขึ้นไปจำนวน 7 คน และช่วงอายุ 12-15 ปีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 8.10 และ 5.80 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงาน
แนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ที่มีต่อองค์ประกอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ผลการวิเคราะห์เป็นดังตาราง 2 - 7

ตาราง 2 ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความน่าสนใจในงานที่ปฏิบัติ	2.40	0.84	น้อย
2. ความรู้ความสามารถตรงกับงานที่ปฏิบัติ	3.44	1.24	ปานกลาง
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ 2 คนต่อ 1 ทีมงานย่อย	2.77	1.17	ปานกลาง
4. ความคิดเห็นต่อการตรวจนับสินค้า	2.90	1.24	ปานกลาง
5. ความคิดเห็นต่อประเภทกิจการผลิตและบริการ	3.34	0.81	ปานกลาง
6. การปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.79	0.98	มาก
7. การวางแผนการปฏิบัติงาน	4.16	0.85	มาก
ภาพรวม	3.26	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการวางแผนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79 และ 4.16 ตามลำดับ) ส่วนความรู้ ความสามารถตรงกับงานที่ปฏิบัติ ความคิดเห็นต่อประเภทกิจการผลิตและบริการ ความคิดเห็นต่อการตรวจนับสินค้า ความคิดเห็นของจำนวนเจ้าหน้าที่ 2 คนต่อ 1 ทีมงานย่อย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44 3.34 2.90 และ 2.77 ตามลำดับ) ส่วนระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความน่าสนใจในงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.40)

ตาราง 3 ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

การได้รับการยอมรับนับถือ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. การมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	2.63	1.04	ปานกลาง
2. การได้รับการยอมรับในความเห็นจากผู้บังคับบัญชา	3.24	0.59	ปานกลาง
3. การได้รับคำชมเชยจากผู้เสียภาษี	3.29	0.72	ปานกลาง
4. การพอใจและอยากทำงานในทีมเดิมต่อ	3.35	0.82	ปานกลาง
5. การได้รับความเชื่อมั่นจากผู้เสียภาษี	3.60	0.67	มาก
6. การยอมรับความคิดเห็นที่มีต่อเพื่อนร่วมงานที่มาจากสายงานเดียวกัน	3.79	0.63	มาก
7. การยอมรับความคิดเห็นที่มีต่อเพื่อนร่วมงานที่มาจากสายงานอื่น	3.98	0.46	มาก
ภาพรวม	3.41	0.42	ปานกลาง

จากตาราง 3 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือในภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจในการยอมรับความคิดเห็นที่มีต่อเพื่อนร่วมงานที่มาจากสายงานอื่น การยอมรับความคิดเห็นที่มีต่อผู้บังคับบัญชาที่มาจากสายงานอื่นและการได้รับความเชื่อมั่นจากผู้เสียภายในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.98 3.79 และ 3.60 ตามลำดับ) ระดับการพอใจและการอยากทำงานในที่เดิมต่อ การได้รับคำชมเชยจากผู้เสียภายใน การได้รับการยอมรับในความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา และการมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35 3.29 3.24 และ 2.63 ตามลำดับ)

ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภายในโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

ความสำเร็จในงานที่ทำ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	2.93	0.94	ปานกลาง
2. เพื่อนร่วมงานสนใจและสอบถามวิธีทำงาน	3.10	1.02	ปานกลาง
3. การปฏิบัติงานสำเร็จโดยที่ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้เสียภายใน	3.20	0.88	ปานกลาง
4. การปฏิบัติงานสำเร็จโดยไม่ต้องถูกควบคุม	3.35	0.78	ปานกลาง
5. ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	3.44	1.00	ปานกลาง
6. การตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเองได้สำเร็จ	3.52	0.79	มาก
7. การติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.81	0.62	มาก
ภาพรวม	3.34	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 4 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภายในโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในด้านความสำเร็จในงานที่ทำโดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจในการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และการตัดสินใจในการแก้ปัญหาด้วยตนเองให้สำเร็จ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81 3.52 ตามลำดับ) ส่วนผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย การปฏิบัติงานสำเร็จ โดยไม่ต้องถูกควบคุม การปฏิบัติสำเร็จ โดยที่ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้เสียภาษี เพื่อนร่วมงาน สนใจและสอบถามวิธีทำงาน การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44 3.35 3.20 3.10 และ 3.29 ตามลำดับ)

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในด้านความก้าวหน้า

ความพึงพอใจในความก้าวหน้า	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความคิดเห็นที่มีต่อการพิจารณาความดี ความชอบในการปฏิบัติงานรายคน	2.64	0.98	ปานกลาง
2. การได้รับความรู้ใหม่ ๆ นอกเหนือจาก การปฏิบัติงาน	2.94	1.03	ปานกลาง
3. ความคิดเห็นต่อโอกาสก้าวหน้าในงาน	3.05	0.96	ปานกลาง
4. ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ ได้เพิ่มทักษะ	3.15	1.05	ปานกลาง
5. การได้รับความรู้ในการปฏิบัติงาน	3.17	1.22	ปานกลาง
6. ความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงการพิจารณา ผลงานให้เป็นการปฏิบัติงานแบบทีมงาน ไม่ใช่รายบุคคล	3.67	0.83	มาก
7. ความก้าวหน้าในงานที่สามารถปฏิบัติงาน ผู้อื่นได้หากไม่มีผู้ปฏิบัติ	3.71	0.72	มาก
ภาพรวม	3.19	1.05	ปานกลาง

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในด้านความก้าวหน้าโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจในความก้าวหน้าในงานที่สามารถปฏิบัติงานแทนผู้อื่นหากไม่มีผู้ปฏิบัติ และความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงการพิจารณาผลงานแบบทีมงานไม่ใช่รายบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71 3.67 ตามลำดับ) ส่วนการได้รับความรู้ในการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ได้เพิ่มทักษะ ความคิดเห็นต่อโอกาสก้าวหน้าในงาน การได้รับความรู้ใหม่ ๆ นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นที่มีต่อการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17 3.15 3.05 2.94 และ 2.64 ตามลำดับ)

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในด้านความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความคิดเห็นต่อการทำรายงานการปฏิบัติงาน	1.69	1.11	น้อย
2. การไม่ถูกติดตามงานจากผู้บังคับบัญชา	2.26	1.05	น้อย
3. ความคิดเห็นที่มีต่อการประกาศผลการปฏิบัติงานสู่สาธารณะ	2.95	0.96	ปานกลาง
4. ความพยายามที่จะปฏิบัติงานแม้มีอุปสรรคด้านสุขภาพในบางครั้ง	3.06	0.71	ปานกลาง
5. การตั้งใจปฏิบัติงาน โดยที่ไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา	3.72	0.61	มาก
6. การให้อิสระในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	3.79	0.81	มาก
7. การเสียสละเวลาในการปฏิบัติงาน	3.92	0.72	มาก
ภาพรวม	3.05	0.38	ปานกลาง

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในด้านความรับผิดชอบโดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจในการเสียสละเวลาในการปฏิบัติงาน การให้อิสระในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา การตั้งใจปฏิบัติงานโดยที่ไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92 3.79 และ 3.72 ตามลำดับ) ส่วนความพยายามที่จะปฏิบัติงานแม้มีอุปสรรคด้านสุขภาพในบางครั้ง ความคิดเห็นที่มีต่อการประกาศผลการปฏิบัติงานสู่สาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06 และ 2.95 ตามลำดับ) ส่วนการไม่ถูกติดตามงานจากผู้บังคับบัญชา ความคิดเห็นที่มีต่อการต้องทำรายงานผลการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 2.26 และ 1.69 ตามลำดับ)

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำแนกตามรายด้านและภาพรวม

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความรับผิดชอบ	3.05	0.38	ปานกลาง
2. ด้านความก้าวหน้า	3.19	0.71	ปานกลาง
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.26	0.58	ปานกลาง
3. ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	3.34	0.58	ปานกลาง
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.41	0.42	ปานกลาง
ภาพรวม	3.18	0.71	ปานกลาง

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18)

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า และด้านการรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.41 3.34 3.26 3.19 และ 3.05 ตามลำดับ)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคเพื่อประเมินระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยจากตัวแปรเพื่อลำดับความสำคัญ ผลการวิเคราะห์เป็นดังตาราง 8

ตาราง 8 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดย
ใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ปัญหา
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความขัดแย้งในเรื่องการทำงานอย่าง รุนแรง	2.63	0.83	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยงงานกันทำให้เกิดความเสียหาย และงานค้างค้ำ	2.70	0.95	ปานกลาง
3. การแบ่งสายงานบริหารไม่ชัดเจน ทำให้ เจ้าหน้าที่เกิดความสับสน	3.17	0.69	ปานกลาง
4. งานที่ปฏิบัติไม่มีความอิสระ	3.28	0.57	ปานกลาง
5. เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงานไม่อำนวย ความสะดวกและไม่มีความทันสมัย	3.33	1.07	ปานกลาง
6. การหมุนเวียนการทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ภายใน หน่วยงานไม่เหมาะสม	3.37	0.72	ปานกลาง
7. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมไม่มีความ เหมาะสม	3.40	1.24	ปานกลาง
8. งานที่ปฏิบัติไม่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ ทันที	3.45	0.98	ปานกลาง
9. การบริหารขาดการตัดสินใจที่รวดเร็วทำให้ เกิดผลเสียต่อธุรกิจ	3.85	0.68	มาก
10. จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน	4.09	0.75	มาก
11. นโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแนวใหม่ทำให้ เจ้าหน้าที่ต้องทำงานมากขึ้นกว่าเดิม	4.26	0.54	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.41	0.50	ปานกลาง

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาระดับปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีความเห็นว่าปัญหา นโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแนวใหม่ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องทำงานมากขึ้นกว่าเดิม ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ปัญหาการบริหารขาดการตัดสินใจที่รวดเร็ว ทำให้เกิดผลเสียต่อธุรกิจ มีระดับปัญหามาก (มีค่าเฉลี่ย 4.24 4.09 และ 3.85 ตามลำดับ) ส่วนปัญหางานที่ปฏิบัติไม่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ทันที ปัญหาบรรยากาศและสภาพแวดล้อมไม่มีความเหมาะสม ปัญหาการหมุนเวียนการทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ภายในหน่วยงานไม่เหมาะสม ปัญหาเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงานไม่อำนวยความสะดวกและไม่มีความทันสมัย ปัญหางานที่ปฏิบัติไม่มีความอิสระ ปัญหาการแบ่งสายงานบริหารไม่ชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความสับสน ปัญหาเจ้าหน้าที่เกี่ยงงานกันทำให้เกิดความเสียหายและงานค้างค้ำ และปัญหาอันดับสุดท้ายคือ ปัญหาเจ้าหน้าที่มีความขัดแย้งในเรื่องการทำงานอย่างรุนแรง มีระดับปัญหาปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.45 3.40 3.37 3.33 3.28 3.17 2.70 และ 2.63 ตามลำดับ)

3.2 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามในส่วนคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่เจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้แสดงไว้อย่างอิสระโดยส่วนใหญ่ไม่ได้แสดงความเห็น มีเพียงจำนวน 5 คน ที่แสดงความคิดเห็นไว้ คิดเป็นร้อยละ 5.81 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านลักษณะงาน

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีทุกคนควรจบปริญญาตรีทางบัญชี

ควรจัดกลุ่มกิจการจำหน่ายวัสดุก่อสร้างร่วมกับกิจการรับเหมาก่อสร้าง

ควรตั้งทีมงานตรวจประเภทกิจการที่ขาดทุนทุกปี

ด้านความก้าวหน้า

ควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแนวใหม่ให้มากขึ้น

ด้านการยอมรับนับถือ

ในทีมงานควรมีตำแหน่งนิติกรเพราะปัจจุบันในทุกทีมยังไม่มี