

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การวิจัยในเรื่องความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่สรรพากรในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 86 คน โดยเก็บจากประชากรทั้งหมด สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ผ่านการนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงแบบทดสอบ จากนั้นได้นำไปทดสอบ (pretest) กับเจ้าหน้าที่สรรพากร ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลผู้เสียภาษี 10 ราย แล้วทำการเก็บข้อมูล หลังจากนั้น นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถอดรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science)

**เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ**

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่กำกับดูแลผู้เสียภาษีในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดที่เป็นแบบมาตรวัดแบบ Likert (The Likert scale) ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแล้วดัดแปลง เพื่อให้เหมาะสมโดยครอบคลุมถึงองค์ประกอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ

## ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคเพื่อประเมินระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

3.2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปให้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยตอบ พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งสิ้น 86 ชุด คิดเป็นหนึ่งในร้อยเปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. หาความถี่ ค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สรรพากร
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยใช้ค่าเฉลี่ย
3. วิเคราะห์ระดับของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย
4. รวบรวมข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้สรุปประเด็นสำคัญดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ที่ได้จากประชากรจำนวน 86 คน จากการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.30 ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีมากที่สุดร้อยละ 81.40 และเกือบครึ่งหนึ่งรับราชการอยู่ในช่วง 4-7 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.80

2. เจ้าหน้าที่สรรพากรมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง อันได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ

โดยสามารถเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านจากระดับสูงสุดไปหาต่ำสุดได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านที่ได้รับการยอมรับนับถือ

ลำดับที่ 2 ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

ลำดับที่ 3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลำดับที่ 4 ด้านความก้าวหน้า

ลำดับที่ 5 ด้านความรับผิดชอบ

3. เจ้าหน้าที่สรรพากรมีระดับของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สามารถเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยรวมจากระดับสูงสุดไปหาต่ำสุดได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 นโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแนวใหม่ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องทำงานมากขึ้นกว่าเดิม

ลำดับที่ 2 จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน

ลำดับที่ 3 การบริหารขาดการตัดสินใจที่รวดเร็วทำให้เกิดผลเสียต่อธุรกิจ

ลำดับที่ 4 งานที่ปฏิบัติไม่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ทันที

ลำดับที่ 5 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมไม่มีความเหมาะสม

ลำดับที่ 6 การหมุนเวียนการทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ภายในหน่วยงานไม่เหมาะสม

ลำดับที่ 7 เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงานไม่อำนวยความสะดวกและไม่มี  
ความทันสมัย

ลำดับที่ 8 งานที่ปฏิบัติไม่มีความอิสระ

ลำดับที่ 9 การแบ่งสายงานบริหารไม่ชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความสับสน

ลำดับที่ 10 เจ้าหน้าที่เกี่ยวงานกันทำให้เกิดความเสียหายและงานค้างค้ำ

ลำดับที่ 11 เจ้าหน้าที่ที่มีความขัดแย้งในเรื่องการทำงานอย่างรุนแรง

5. จากผลการศึกษา โดยรวบรวมข้อเสนอแนะเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงาน  
กำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 5 คน ได้  
เสนอความคิดเห็นด้านลักษณะงานควรปรับปรุงโดยการรวมกลุ่มกิจการขายวัสดุก่อสร้างกับกลุ่ม  
กิจการรับเหมาก่อสร้างเป็นกลุ่มกิจการเดียวกัน ควรตั้งทีมงานของกิจการที่ขาดทุน เจ้าหน้าที่  
ตรวจสอบภาษีทุกคนควรจบปริญญาตรีทางบัญชี ด้านความก้าวหน้าควรปรับปรุงให้มีการอบรมที่  
เกี่ยวกับการกำกับดูแลผู้เสียภาษีให้มากขึ้นกว่าเดิม ด้านการยอมรับนับถือ ควรให้มีตำแหน่งนิติกร  
อยู่ในทีมงานทุกทีม ซึ่งจะเสริมสร้างความพึงพอใจในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี

#### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจและของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานกำกับ  
ดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในภาพรวมพบว่าอยู่ใน  
ระดับปานกลาง ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของทิพากร นาคะผิว (2545: 65) พบว่า  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ควบคุมดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิด เป็นราย  
สถานประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ  
สันติ เจริญปัญญาศักดิ์ (2543: 58) พบว่าการปฏิบัติงานของนิติกรสำนักงานสรรพากรภาค 12  
ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เป็นที่น่าสังเกตว่า  
ระดับความพอใจทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย พบว่ามีคะแนนเฉลี่ย  
ระดับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบน้อยกว่าด้านอื่น สาเหตุเนื่องมาจากการเปลี่ยนระบบการ  
ทำงานใหม่ โดยในการออกตรวจสภาพผู้บังคับบัญชาระดับสูงไม่ได้ออกตรวจด้วย และ การทำงาน  
ในบางครั้งต้องเสียสละเวลาทำงานให้เสร็จแม้ว่าจะเลิกงานแล้วก็ตาม ส่วนในด้านของผู้เสียภาษีที่  
ยื่นภาษีต่ำหลังการออกตรวจสภาพ จะต้องตรวจสอบทั้งทางโทรศัพท์และทางเอกสารด้วยทุกครั้ง  
ทำให้ต้องเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น

ส่วนในเรื่องของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ระดับของปัญหาที่ศึกษาต่าง ๆ นั้นมีความสอดคล้องกับทฤษฎีที่ศึกษาหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของ Frederick Herzberg อ้างถึงใน โยธิน ศันสนยุทธ (2530: 36) คือ องค์ประกอบภายนอกที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในอาชีพ การนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และองค์ประกอบภายในได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน และการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน องค์ประกอบต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในเหล่านี้สามารถส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและระดับของปัญหาในการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน และมีความสมเหตุสมผลซึ่งกันและกัน

และจากผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบงานกำกับดูแลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคน้อยลงอันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการกำกับดูแลเพิ่มขึ้นนั้นควรจะรวมกลุ่มกิจการในการกำกับดูแลให้เหมาะสม เช่น กิจการจำหน่ายวัสดุก่อสร้างและรับเหมาก่อสร้างควรรวมไว้ด้วยกันเพื่อให้แหล่งข้อมูลได้อยู่ร่วมกันและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นอันจะนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ในงานยิ่งขึ้น การทำงานจะรวดเร็วและครบวงจรการกำกับดูแลยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการศึกษาที่ได้รับจากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียหายอย่างใกล้ชิด ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียหายอย่างใกล้ชิด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอันจะนำไปปรับปรุงระบบงานกำกับดูแลเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ในส่วนของความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาพบว่าทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องเสริมสร้างระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้นในด้านต่าง ๆ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่าส่วนของบรรยากาศและสภาพแวดล้อมไม่มีความเหมาะสม ควรจัดสภาพแวดล้อมที่ทำงานใหม่ให้มีความเหมาะสม กล่าวคือ ควรมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่อึดอัดจนเกินไป อาจจะจัดสวนหย่อมเล็ก ๆ ภายในห้อง ส่วนของเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงานไม่อำนวยความสะดวกและไม่มีความทันสมัย ควรจัดให้มีงบประมาณ

ด้านการซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ ส่วนของการแบ่งสายงานบริหารไม่ชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความสับสน ควรมีการแบ่งสายงานให้ชัดเจน มีการระบุออกมาเป็นคำสั่งเพื่อป้องกันการสับสน และ ควรมีแนวทางการกำกับดูแลกิจการในแต่ละประเภทโดยชัดเจน เช่น วิธีการกำกับดูแลกิจการซื้อมาขายไป กิจการผลิต กิจการบริการ เพื่อให้วิธีทำงานบรรลุผลอย่างรวดเร็วเนื่องจากข้อคำถามในด้านกิจการที่กำกับดูแลไม่มีแนวทางการทำงานที่ชัดเจนมีระดับความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.34 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางและควรหมุนเวียนกำกับดูแลกิจการซึ่งจะเพิ่มความน่าสนใจในงานและท้าทายในงานไม่ให้งานน่าเบื่อ เช่น ปีนี้กำกับดูแลกิจการซื้อมาขายไปปีต่อไปควรเป็นกิจการผลิตนอกจากจะเป็นการลดความเบื่อหน่ายในงานแล้วยังเป็นการระดมความคิดสร้างสรรค์อีกทั้งเพิ่มทักษะการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้นเนื่องจากข้อคำถามในด้านการหมุนเวียนกิจการที่กำกับดูแล มีระดับความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.79 อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง แต่ไม่ควรหมุนกิจการในระยะเวลาอันสั้นปีต่อปี ระยะเวลาการหมุนงานที่เหมาะสม เช่น 3-4 ปี

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่าส่วนของเจ้าหน้าที่ที่มีความขัดแย้งในเรื่องการทำงานอย่างรุนแรง ควรจัดให้มีการอบรมและปลูกฝังด้านจริยธรรม พร้อมทั้งควรจัดให้มีการระดมความคิดเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และควรให้มีการอบรมแก่เจ้าหน้าที่ที่เพิ่งปฏิบัติงาน ควรให้ได้รับการอบรมครอบคลุมทุกด้าน ทั้งด้านกฎหมาย ภาษี บัญชีและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการปูพื้นฐานการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

3. ด้านความสำเร็จในงาน พบว่าส่วนของการบริหารขาดการตัดสินใจที่รวดเร็วทำให้เกิดผลเสียต่อธุรกิจ และงานที่ปฏิบัติไม่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ทันที ควรจัดให้มีการอบรมแนวทางการตัดสินใจให้เป็นไปแนวทางเดียวกัน เพื่อเวลาเจอปัญหา จะได้แก้ไขได้ทันท่วงที และ ควรประกาศผลงานที่ดีเด่นและชมเชยอย่างสร้างสรรค์ เนื่องจากผลการวิจัยในข้อการได้รับการชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องยังต้องปรับปรุง คือ ค่าเฉลี่ยเพียง 3.34

4. ด้านความก้าวหน้า พบว่า เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยงงานกันทำ ทำให้เกิดความเสียหายและงานค้างค้ำ ควรจัดสอนงานหรือจัดอบรมในงานต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้หลายด้าน เพื่อลดความเสียหายและงานค้างค้ำที่จะเกิดขึ้น ควรเพิ่มเติมหลักสูตรการอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ให้มีความสำคัญกับโปรแกรมการใช้งาน ซึ่งปัจจุบันคงให้ความสำคัญกับการใช้เพื่อรายงานเท่านั้นเนื่องจากผลการวิจัยในข้อการได้รับความรู้ใหม่ ๆ นอกเหนือจากการที่ปฏิบัติเมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่น ๆ ยังต้องปรับปรุง คือ ค่าเฉลี่ย 3.19 และควรจัดสรรงบประมาณให้ข้าราชการมีโอกาสเข้าร่วมดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ และส่งเสริมให้ให้ทุนการศึกษาเพื่อ

พัฒนาความรู้ ความสามารถให้สูงขึ้น และเปิดโอกาสให้มีการสอบแข่งขันภายในองค์กรเพื่อเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในระบบคุณธรรม

5. ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ส่วนของนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแนวใหม่ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องทำงานมากขึ้นกว่าเดิม และ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ควรมีการจัดสรรจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพให้เพียงพอกับงาน ระบบกำกับดูแลให้อิสระในการทำงาน แต่การให้อิสระโดยการตั้งจำนวนทีมงานของแต่ละจังหวัดนั้น จำนวนทีมควรเหมาะสมกับงาน เพื่อให้ได้คุณภาพงาน ไม่ใช่จำนวนทีมงานมากเกินไป แต่ได้คนที่ไม่เหมาะสมมาทำงานก็จะได้งานที่ไม่มีคุณภาพ เนื่องจากหากได้เจ้าหน้าที่ที่ไม่เหมาะสมแล้วจะเกิดปัญหา เพราะระบบกำกับดูแลจะไม่ให้เจ้าหน้าที่คนอื่นไปตรวจกิจการที่กำกับดูแลอยู่อีกแล้ว การจัดตั้งทีมงานเป็นเรื่องง่าย แต่การจะยุบทีมงานเป็นเรื่องที่ยากกว่า เพราะจะกระทบถึงจิตใจของบุคคล ควรให้ความสำคัญต่อการสรรหาหัวหน้าทีมงานใหญ่ที่มีความรู้ความสามารถและมีทักษะการบริหารงานให้มาก เพราะจะมีส่วนช่วยบริหารทีมงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว

จากข้อเสนอแนะทั้ง 5 ด้าน จะพบว่าควรให้ความสำคัญทุกด้านเท่ากันหมด เพราะทุกด้านล้วนส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งสิ้น ดังนั้นจึงควรดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องและรวดเร็วเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจมากขึ้น ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไปโดยจะทำการวิจัยขยายผลในเรื่องดังต่อไปนี้

1. การวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ ในการกำกับดูแลภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เท่านั้น สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตในการวิจัยให้กว้างมากยิ่งขึ้น โดยควรมีการวิจัยซ้ำในจังหวัดอื่นๆ หรือในระดับภาคเพื่อตรวจสอบว่าผลที่ได้จากการวิจัยมีความสอดคล้องกันหรือไม่
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบในเรื่องของความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคกับการปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น ๆ ด้วย เช่น งานฝึกอบรม งานการเจ้าหน้าที่ การให้บริการในสำนักงานพื้นที่สาขาอื่น ๆ
3. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกและถูกต้องยิ่งขึ้น โดยการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานกำกับดูแลผู้เสียภาษีเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และเจาะถึงปัญหาได้อย่างชัดเจน และทำการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคขององค์กร

(SWOT Analysis) หาจุดเด่น จุดด้อย โอกาสและอุปสรรคในนโยบายการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลภาษีโดยใกล้ชิด เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ฯ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่เจ้าหน้าที่สรรพากรฯ

