

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพและปัญหาในการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์สร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
- ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอเชิงนโยบายการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาในการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน

ผลจากสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสภาพและปัญหาในการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 20 คน จำแนกเป็น แขวงเวียงจันทน์ จำนวน 2 คน ได้แก่ หัวหน้าแผนกสรรพากร 1 คน และหัวหน้าห้องคุ้มครองการเก็บรายรับ 1 คน แขวงนครหลวงเวียงจันทน์ จำนวน 2 คน ได้แก่ หัวหน้าแผนกสรรพากร 1 คน และหัวหน้าห้องคุ้มครองการเก็บรายรับ 1 คน แขวงบอลิคำไซ จำนวน 2 คน ได้แก่ หัวหน้าแผนกสรรพากร 1 คน และ

หัวหน้าห้องคุ้มครองการเก็บรายรับ 1 คน แขวงคำม่วน จำนวน 2 คน ได้แก่ หัวหน้าแผนก
สรรพากร 1 คน และหัวหน้าห้องคุ้มครองการเก็บรายรับ 1 คน แขวงสะหวันนะเขต จำนวน 2
คน ได้แก่ หัวหน้าแผนกสรรพากร 1 คน และรองหัวหน้าแผนกสรรพากร 1 คนและ
ผู้ประกอบการ จำนวน 10 คน เลือกลงแขวงละ 2 คน ได้แก่ 1) สภาก่อการค้าแขวงละ 1 คน
2) ตัวแทนภาคธุรกิจ 1 คน ผู้วิจัยสามารถสรุปสภาพ ปัญหาการจัดเก็บรายได้ตั้งแต่อดีตถึง
ปัจจุบันประเด็นต่าง ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

1. การดำเนินการในอดีต

การดำเนินการของแผนกสรรพากรอดีตที่ผ่านมาของการดำเนินการเก็บภาษี
รายได้ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยโดยยึดเอาตามกฎหมายสรรพากรในปี ค.ศ. 2005 ถึง
ปี ค.ศ. 2011 ว่าด้วยการจัดเก็บรายได้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทน
โดยตรงแก่ผู้เสียภาษีและที่สำคัญของการเก็บรายได้ คือ ประการแรก ภาษีที่รัฐบาลเก็บจาก
ประชาชนนั้นจะมีลักษณะของการบังคับ ภาษีที่จะเก็บนั้นอาจจะเป็นรายได้ หรือสิ่งของหรือ
ผลประโยชน์หรือบริการจากตัวผู้เสียภาษีและประการที่สอง ภาษีที่เก็บได้นั้นจะต้องนำไปใช้
เพื่อสังคมส่วนรวม ตัวผู้เสียภาษีนั้นจะไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากรัฐบาล ซึ่งต่างกับ
การซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งผู้เสียเงินจะเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการซื้อสินค้าหรือ
บริการนั้น อย่างไรก็ตามผู้เสียภาษีจะได้รับผลประโยชน์โดยทางอ้อมจากรัฐบาล เช่น
การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบภายใน และสวัสดิการของสังคม เป็นต้น จาก
การดำเนินการในช่วงแรกแผนกสรรพากรได้ประสบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการเก็บภาษี
รายได้ของสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประกอบด้วย 1) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับภาษีอากร
2) โครงสร้างภาษีอากร 3) วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี 4) ความรู้ ความเข้าใจและทักษะของ
เจ้าหน้าที่ภาษีอากร 5) การประชาสัมพันธ์ และ 6) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งในแต่ละประเด็น
ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ดังนี้

1. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับภาษีอากร

.... “กฎ ระเบียบของภาษีอากรยังเขียนกว้าง ๆ ทำให้เวลาปฏิบัติเกิดปัญหาขึ้นกับ
พนักงานและผู้มาเสียภาษี”

(หัวหน้าแผนกสรรพากร, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

... “พนักงานที่รับเข้ามา ไม่ตรงสาขาหรือวุฒิการศึกษาที่เกี่ยวข้องเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเพราะไม่เข้าใจระเบียบข้อบังคับ”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากร, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

... “ขาดการอบรมความรู้ ความเข้าใจกับพนักงานอย่างต่อเนื่องทางด้านระเบียบกฎหมายและขาดวิทยากรมาให้ความรู้”

(หัวหน้าห้องคุ้มครองการเก็บรายรับ, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

2. โครงสร้างภาษีอากร

... “ตอนนั้นโครงสร้างการจัดเก็บภาษีอยู่รวมกันไม่มีการแยกตัวเหมือนทุกวันนี้ ทำให้การจัดเก็บรายได้เกิดการสับสนว่าเป็นของหน่วยงานไหนที่ควรดำเนินการ”

(หัวหน้าแผนกสรรพากร, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

... “การตัดสินใจในบางเรื่องต้องรออำนาจจากส่วนกลางในการตัดสินใจ ทำให้เกิดการล่าช้า ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากร, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

... “การบริหารจัดการยังขาดความเสถียรภาพ เพราะต้องทำตามคำแนะนำเท่านั้น ทำให้บางเรื่องต้องหยุดชะงักตัวลงใน การจัดเก็บรายได้ขาดคนชี้แนะ”

(หัวหน้าห้องคุ้มครองการเก็บรายรับ, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

3. วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี

... “ขาดแคลนมากและยังไม่พอใช้กับการปฏิบัติงาน มีเฉพาะจุดที่สำคัญเท่านั้น ในส่วนที่มีก็ยังไม่ทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน”

(หัวหน้าแผนกสรรพากร, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

... “พนักงานใช้วิธีการจดบันทึกลงในสมุดการจัดเก็บรายได้ แล้วรายงานสรุปผลการจัดเก็บรายได้ประจำเดือน”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากร, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

... “พนักงานบางส่วนขาดความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติการและเคยทำให้มีพนักงานที่ใช้เครื่องมือเป็นเฉพาะบุคคลเท่านั้น”

(หัวหน้าห้องคุ้มครองการเก็บรายรับ, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

4. ความรู้ ความเข้าใจและทักษะของเจ้าหน้าที่ภาษีอากร

.... “แผนกสรรพากรในตอนนั้นมีการสรรพหาคณาจารย์เป็นจำนวนมาก รับเข้ามาที่ตรงสาขาและไม่ตรงสาขาเพราะขาดแคลน”

(หัวหน้าแผนกสรรพากร, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

.... “งบประมาณเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการวางแผนในการพัฒนาฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ แต่ก็มีบางส่วนได้เข้ารับการฝึกอบรม แล้วนำมาสอน บอกเล่าให้พนักงานปฏิบัติตามเท่านั้น”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากร, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

.... “ขาดวิทยากรในการฝึกอบรมเกี่ยวกับภาษีอากร ทำให้ขาดพนักงานที่มีความรู้ ความชำนาญในตอนนั้น”

(หัวหน้าห้องคุ้มครองการเก็บรายรับ, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

5. การประชาสัมพันธ์

.... “สมัยก่อนใช้วิธีการบอกกล่าวตามสถานประกอบการ และใช้สื่อวิทยุและป้ายประกาศเท่านั้น เรายังไม่มีงบประมาณทางด้านการประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร”

(หัวหน้าแผนกสรรพากร, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

.... “การประชาสัมพันธ์เป็นอุปสรรคอย่างมากในตอนนั้น เพราะต้องเดินไปแจ้งและทำความเข้าใจต่อสถานประกอบการในการเสียภาษีประจำปี”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากร, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

.... “ตอนนั้นแผนกสรรพากรเราใช้วิธีการไปเป็นกลุ่มหรือคณะในการรณรงค์ให้สถานประกอบการไปเสียภาษี ซึ่งต้องใช้เวลานานในการประชาสัมพันธ์”

(หัวหน้าห้องคุ้มครองการเก็บรายรับ, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

.... “ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของความรู้ ความเข้าใจของพนักงานเราทั้งในเรื่องกฎ ข้อบังคับและอัตราการจัดเก็บรายได้”

(หัวหน้าแผนกสรรพากร, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

.... “ช่องทางการให้บริการไม่มีความสะดวก สบาย หรือยังไม่เป็นระบบมีหลายขั้นตอนเกินไป”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากร, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

.... “การจัดแบ่ง ภาระหน้าที่ยังไม่ชัดเจน ทำให้การจัดเก็บรายได้ขาด
ประสิทธิภาพ”

(หัวหน้าห้องคุ้มครองการเก็บรายรับ, สัมภาษณ์, สิงหาคม 2561)

2. การดำเนินการในปัจจุบัน

แผนกสรรพากร สปป. ลาว ในช่วงปี ค.ศ. 2011 – ปัจจุบัน ภายใต้การ
เปลี่ยนแปลง กฎหมาย ขอบบังคับการเก็บรายได้ของปี ค.ศ. 2016 ตามมาตรา 4 ว่าด้วย
นโยบายของรัฐเกี่ยวกับงานภาษีอากร ที่รัฐมีการส่งเสริมงานภาษีอากรด้วยการวางนโยบาย
ระเบียบการประกอบบุคลากร พาหนะและวัตถุ อุปกรณ์ที่จำเป็นให้แก่การเคลื่อนไหวงานภาษี
อากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อคุ้มครองการเก็บรายรับภาษีอากรให้เป็นเอกภาพในขอบเขต
ทั่วประเทศ ประกอบส่วนสร้างรายรับเข้างบประมาณแห่งรัฐ การผลิตธุรกิจให้ขยายตัว ดึงดูด
การลงทุนทั้งภายในและต่างประเทศ พัฒนาชนบทและการแก้ไขความทุกข์ยากของกอง
ประชาชนลาวและบรรดาเผ่า และมาตรา 5 หลักการเกี่ยวกับภาษีอากรให้ปฏิบัติตามหลักการ
ดังนี้ 1) รับประกันการคุ้มครอง รวมศูนย์กลางเป็นเอกภาพในขอบเขตทั่วประเทศ 2) รับประกัน
การยกระดับ ส่งเสริมการผลิตธุรกิจและการลงทุนให้มีการขยายตัว 3) รับประกันให้มีความ
ยุติธรรม โปร่งใส รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนและสามารถตรวจสอบได้ 4) อำนาจการสะดวก
ด้านต่างๆ ให้ผู้เสียภาษี และ 5) ประสานความร่วมมือระหว่างงานคุ้มครองตามสายตั้งและ
สายขวาง

ในส่วนมาตรา 6 พันธะเกี่ยวกับภาษีอากร พลเมืองทุกคน นิติบุคคล และการจัดตั้ง
ที่ดำเนินการผลิตธุรกิจ สินค้าและการบริการ อยู่ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
ล้วนแต่มีพันธะตามที่ได้กำหนดไว้ในกฎหมายฉบับนี้และมาตรา 7 การยกเว้นและหลุดพ้น
พันธะภาษีอากรพันธะภาษีอากรที่ได้รับการอนุญาตให้ ยกเว้นและหลุดพ้น มีกรณี ดังนี้
1) การปฏิบัติสัญญาระหว่างประเทศ เพื่อยกเว้นการเก็บภาษีอากรซ้ำซ้อนและสกัดกั้นการ
สมทบภาษีอากรรายได้และสัญญาอื่นๆ ที่ สปป. ลาวเป็นภาษี 2) การปฏิบัติตาม
พระราชบัญญัติที่ได้กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน 3) การปฏิบัติตามมติ
ของสภาแห่งชาติ สำหรับโครงการที่มีความสำคัญระดับชาติ และ 4) การปฏิบัติตามการตกลง
ของคณะประจำสภาแห่งชาติ บนพื้นฐานการเสนอของรัฐบาล ที่ให้มั่นนโยบายยกเว้นพิเศษ

ในกรณีมีเหตุสุดวิสัยหรือภัยทางธรรมชาติ เช่น พายุ โรคภัยระบาด น้ำท่วม ไฟไหม้แล้ง
แผ่นดินไหว อัคคีภัย และอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง ประเภทภาษีอากร
มาตรา 11 ประเภทภาษีอากร ภาษีอากรมี 2 ประเภท คือ มาตรา 12 ภาษีอากรทางอ้อม
เป็นอากรที่เก็บจากผู้บริโภคและการบริการทั่วไป โดยผ่านผู้ดำเนินการผลิตธุรกิจอยู่ดินแดน
สปป ลาว ภาษีอากรทางอ้อม ประกอบด้วย อากรมูลค่าเพิ่ม และอากรเครื่องใช้และมาตรา 13
ภาษีอากรทางตรง เป็นภาษีที่เก็บจากพลเมือง บุคคล นิติบุคคล และการจัดตั้ง ซึ่งมีรายได้
หรือดำเนินการผลิตธุรกิจอยู่ภายในและต่างประเทศ ประกอบด้วย ภาษีอากรกำไร ภาษียาไรได้
ภาษีรับเหมา ภาษีสิ่งแวดล้อม ค่าธรรมเนียม ค่าบริการวิชาการ แต่ยังไม่พบปัญหาเกิดขึ้นใน
ปัจจุบันเพราะแผนกสรรพากรมีการปรับปรุง แก้ไขไปเรื่อย ๆ ภายใต้งบประมาณของรัฐ
จึงทำให้การพัฒนาไปอย่างช้า ๆ ทำให้ปัญหาได้รับการแก้ไขอยู่ตลอดเวลาตามกำลัง ศักยภาพ
ของแผนกซึ่งปัญหาดังกล่าว ประกอบด้วย 1) ขาดจิตสำนึก 2) บุคลากรมีไม่เพียงพอ
3) ขาดช่องทางชำระภาษีอากร 4) ขาดสวัสดิการและแรงจูงใจ 5) ความเหมาะสมของสถานที่
6) ขาดความโปร่งใส/ ยุติธรรม 7) ขาดงบประมาณและ 8) ขาดอำนาจในการตัดสินใจ

ดังนั้นจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสภาพและปัญหาในการจัดเก็บ
รายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ตั้งแต่อดีต
ถึงปัจจุบัน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สภาพและปัญหาการจัดเก็บรายได้ของแผนกสรรพากรที่ผู้วิจัยสามารถสรุป
ได้ มี 6 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1.1 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับภาษีอากร
- 1.2 การประชาสัมพันธ์
- 1.3 โครงสร้างภาษีอากร
- 1.4 วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี
- 1.5 ความรู้ ความเข้าใจ/ ทักษะของเจ้าหน้าที่ภาษีอากร
- 1.6 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2. สภาพและปัญหาของการจัดเก็บรายได้ของสถานประกอบการ ส่วนใหญ่ที่พบ

คือ

- 2.1 ความรู้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับภาษีอากร

- 2.2 การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงและครอบคลุม
- 2.3 โครงสร้างภาษีอากร
- 2.4 การลงทะเบียน บัญชีรายรับ รายจ่ายของสถานประกอบการ
- 2.5 ความรู้ ความเข้าใจของสถานประกอบการ
- 2.6 ขั้นตอนการเสียภาษีอากร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐ แผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว

จากการประชุมเชิงปฏิบัติการและการถอดบทเรียนเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 35 คน แขนงละ 5 คน ได้แก่ รองหัวหน้าแผนกสรรพากร จำนวน 2 คน รองหัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีภาคธุรกิจ จำนวน 2 คน นักวิชาการ 1 คน และผู้ประกอบการ จำนวน 10 คน เลือกเอาแขนงละ 2 คน ได้แก่ 1) สภาหอการค้าแขนงละ 1 คน 2) ตัวแทนภาคธุรกิจ 1 คนเลือกกลุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการระดมความคิดเห็นว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านใดบ้าง ใช้เวลาดำเนินการ 1 วัน ณ ห้องประชุมแผนกสรรพากรแขวงท่าม่วน สปป.ลาว ผลการจากประชุมเชิงปฏิบัติการและการถอดบทเรียนเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง ในแต่ละด้าน มีดังนี้

1. ความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรและประชาชนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ จากการถอดบทเรียน มีรายละเอียด ดังนี้

“.....ในแผนกสรรพากรของพวกเรา ต้องยอมรับว่าปัญหาของบุคลากรในการปฏิบัติงานยังเป็นปัญหาที่ใหญ่หลวง เพราะพวกเรากำลังพัฒนาประเทศ ดังนั้นเรื่องการสร้างความรู้ ความเข้าใจทั้งภาครัฐและประชาชนจะต้องระดมความคิดเห็นช่วยกันอย่างหลากหลาย”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากรนครหลวงเวียงจันทน์, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...ว่าไปแล้วแต่ก่อนนั้นแผนกสรรพากรยังไม่ได้ใหญ่ปานนี้ บุคลากรที่รับเข้ามาไม่ต้องมีความรู้ ความสามารถพวกเราก็รับเข้าทำงาน เพราะย่อนว่าแต่ก่อนนั้นบุคลากรจะต้องไปเดินเก็บเอง แต่มาถึงทุกวันนี้เทคโนโลยีมีความทันสมัยและความก้าวหน้า บุคลากรก่อนต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน”

(รองหัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีภาคธุรกิจนครหลวงเวียงจันทน์, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...แผนกสรรพากรได้มีการแก้ไข ปรับเปลี่ยน ระเบียบการสรรหาบุคลากรที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ โดยรับเอาผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีวุฒิการศึกษาที่เฉพาะ เพื่อให้การนำใช้เทคโนโลยีที่เราเป็นและเป็นการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(นักวิชาการนครหลวงเวียงจันทน์, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...ข้าพเจ้าเห็นดีนำแล้วกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ถ้าบุคลากรของพวกเร้าบเข้าใจแล้ว มันจะทำให้การจัดเก็บรายได้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นแล้วการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากรแขวงคำม่วน, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...”สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้น ย่อนว่าแผนกสรรพากรเวียงจันทน์ของพวกเรามีผู้จบทางด้านนี้หลายและมีการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมให้ความรู้ เพิ่มทักษะอย่างต่อเนื่อง ทำให้การจัดเก็บรายได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากรเวียงจันทน์, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

1.2 การประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ จากการถอดบทเรียน มีรายละเอียด ดังนี้

“...การประชาสัมพันธ์ยังเป็นปัญหาสำคัญสำหรับแผนกสรรพากร เนื่องจากงบประมาณที่จัดสรรไม่เพียงพอต่อการประชาสัมพันธ์ ทำให้ไม่ทั่วถึงประชาชนไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร แต่ทว่ามันเป็นปัจจัยที่สำคัญของลงมาจากความรู้ ความเข้าใจของบุคลากร”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากรเวียงจันทน์, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...พวกเรามีการประชาสัมพันธ์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในช่วงของการจัดเก็บรายได้ มันประสบความสำเร็จเฉพาะบางกลุ่มไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด ดังนั้นแล้วการประชาสัมพันธ์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ”

(รองหัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีภาคธุรกิจเวียงจันทน์, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...แผนกสรรพากรจะต้องมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และสามารถเข้าถึงประชาชนทั่วทุกทิศ การประชาสัมพันธ์ปลูกฝังสร้างความตื่นตัวให้ประชาชน ห้างร้าน บริษัทเล็งเห็นคุณค่าของการเสียภาษี”

(นักวิชาการเวียงจันทน์, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

1.3 การฝึกอบรมบุคลากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ จากการถอดบทเรียน มีรายละเอียด ดังนี้

“...การพัฒนาบุคลากร การประชาสัมพันธ์ การประสานงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากรคำม่วน, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...ข้าพเจ้าให้ความคิดเห็นในการถอดบทเรียนในครั้งนี้ว่า ปัจจัยหลักๆ คือ บุคลากรต้องได้เอาใจใส่ด้านการอบรม ทักษะเพื่อยกระดับให้ทันเทคโนโลยีที่พวกเรานำใช้อยู่ตอนนี้พร้อมทั้งการประชาสัมพันธ์และการอำนวยความสะดวกในด้านการบริการที่รวดเร็ว”

(รองหัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีภาคธุรกิจคำม่วน, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...การอบรมยังเป็นปัจจัยที่สำคัญอยู่ในแผนกสรรพากร เพราะจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจที่จะนำไปเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ซึ่งงานพร้อมทั้งขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้เข้ามาใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็วและประทับใจ”

(นักวิชาการคำม่วน, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

1.4 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จากการถอดบทเรียน มีรายละเอียด ดังนี้

“...ข้าพเจ้าเสนอความคิดเห็นในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของแผนกสรรพากร คือ มันยังซ้ำซ้อนกันอยู่ในการปฏิบัติตัวจริงกับระเบียบ ทำให้เกิดปัญหา ล่าช้าในการตัดสินใจของแผนกกว่าจะดำเนินการอย่างไรดีในประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากรสะหวันนะเขต, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของแผนกสรรพากร พวกเราได้มีการปรับปรุงแก้ไขมาหลายครั้งแล้ว ในการปฏิบัติงานยังเป็นปัญหาอยู่เพราะจะต้องสั่งการจากบนลงมาล่าง ทำให้เสียเวลา ถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ ครับ”

(รองหัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีภาคธุรกิจสะพานะเขต, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของแผนกสรรพากรได้ถูกการเห็นชอบและอนุมัติการนำใช้อย่างถูกต้องที่ทุกแขวงจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด แต่ข้าพเจ้าคิดว่าถ้าผู้บริหารสามารถตัดสินใจในระดับเบื้องต้นได้จะดีกว่า อย่างน้อยทำให้เราได้เก็บภาษีเข้า ”

(นักวิชาการสะพานะเขต, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

1.5 โครงสร้างภาษีอากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จากการถอดบทเรียน มีรายละเอียด ดังนี้

“...การบริหารจัดการบางเรื่องแผนกสรรพากรประจำแขวงไม่สามารถตัดสินใจเองได้ต้องรอคำสั่งจากข้างบน ทำให้เกิดการล่าช้า ดังนั้นข้าพเจ้ามองว่าโครงสร้างภาษีอากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญเห็นด้วยในเรื่องนี้”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากรบอลิคำไซ, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...โครงสร้างขององค์กร ถ้าสามารถยืดหยุ่นกันได้ ดีเป็นการดีเลยในการจัดเก็บรายได้เข้าภาครัฐ โดยการให้อำนาจหรือข้อยกเว้นในการดำเนินงานของสรรพากรตัดสินใจเองได้”

(รองหัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีภาคธุรกิจบอลิคำไซ, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...รูปแบบโครงสร้างขององค์กรมันถูกกำหนดมาแล้ว ผู้ปฏิบัติจะต้องนำพาบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด ภายใต้โครงสร้างขององค์กรและสิ่งที่สำคัญในกองประชุมถอดบทเรียนในครั้งนี้แล้ว ข้าพเจ้ามองว่าผู้นำต้องมีกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเก็บรายได้ให้บรรลุเป้าหมายภายใต้โครงสร้างขององค์กร”

(นักวิชาการบอลิคำไซ, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

1.6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จากการถอดบทเรียน มีรายละเอียด ดังนี้

“...ประชาชนมาติดต่องาน รอนานในขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการจัดเก็บรายได้ เพราะบางคนมาตั้งไกลแล้วยังเกิดปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้มาใช้บริการไม่ยอมเข้ามาอีก เพราะไม่ได้รับความสะดวกสบาย ”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากรบอลิคำไซ, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...ข้าพเจ้ามองว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ มาอำนวยความสะดวกต่อผู้มาติดต่อราชการ และใส่ใจลูกค้า สร้างความประทับใจต่อประชาชน แม้ว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานจะปัจจัยปัจจัยหนึ่งของการจัดเก็บรายได้”

(รองหัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีภาคธุรกิจบอลิคำไซ, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...แผนกสรรพากร ได้มีการนำร่องการใช้ประตูเดียวในการให้บริการประชาชนเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากหลง ได้รับการตอบรับจากประชาชนที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี”

(นักวิชาการบอลิคำไซ, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีข้อเสนอแนะเพิ่ม นอกเหนือจากที่กล่าวมา ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านความรู้ ความเข้าใจ
- 2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์
- 2.3 ด้านการฝึกอบรม
- 2.4 ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
- 2.5 ด้านโครงสร้างภาษีอากร
- 2.6 ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

จากการถอดบทเรียน มีรายละเอียด ดังนี้

“...ข้าพเจ้าเห็นดีด้วยกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ 6 ด้านที่ผู้วิจัยศึกษามา แต่อยากเพิ่มเติมเพื่อทำให้การจัดเก็บรายได้ คือ การอำนวยความสะดวกของผู้นำที่ต่อองค์กรและผู้มารับบริการ การประสานงาน ทั้งภายในและภายนอกและการมีส่วนร่วมของประชาชนภาครัฐ”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากรคำม่วน, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...การประสานงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและประชาชนที่จะเข้าถึงการจัดเก็บรายได้ให้เกิดประสิทธิผลและในส่วนปัจจัย 6 ด้านถือว่าเหมาะสมกับสถานการณ์ของ สปป.ลาว”

(รองหัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีภาคธุรกิจสะพานนะเขต, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...ข้าพเจ้ามีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ เพราะมันสำคัญจริงในแผนกสรรพากร แต่ถ้าเพิ่มปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนเข้ามาด้วยจะทำให้การจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพขึ้น”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากรนครหลวงเวียงจันทน์, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...เห็นด้วยกับ 6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อยากให้ข้อเสนอที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ให้บรรลุเป้าหมาย คือ ผู้นำต้องอำนวยความสะดวก ต้องมีการประสานงานทั้งภายในและภายนอก ”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากรสะพานนะเขต, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...แผนกสรรพากรสะพานนะเขต ใช้เทคนิคหรือกลยุทธ์การจัดเก็บรายได้เช่น การประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรม ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงานทั้งบุคลากรในองค์กรและผู้มารับบริการให้ความรู้ ความเข้าใจในการจัดเก็บรายได้ของสรรพากร

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากรคำม่วน, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...เห็นด้วยทั้ง 6 ปัจจัยมีส่วนสำคัญต่อการจัดเก็บรายได้ สิ่งที่ยังอยากเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะ คือ การมีส่วนร่วม การอำนวยความสะดวกและการประสานงาน”

“...ข้าพเจ้าเห็นดีนำแล้ว แต่อยากเพิ่มเติม คือ คือ การมีส่วนร่วม การอำนวยความสะดวก และการประสานงาน”

(รองหัวหน้าแผนกสรรพากรบอลิคำไซ, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...ข้าพเจ้าในฐานะผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ปัจจัยที่ควรเพิ่มเติมเป็นอย่างมาก คือ การอำนวยความสะดวกและการประสานงาน”

(รองหัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีภาคธุรกิจนครหลวงเวียงจันทน์, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...การประสานงานตั้งแต่ระดับบนลงล่าง จะต้องมีการดำเนินการให้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์พร้อมทั้งการอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรและผู้มาใช้บริการ”

(รองหัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีภาคธุรกิจเวียงจันทน์, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...เห็นด้วยกับปัจจัยที่ผู้วิจัยนำเสนอในครั้งนี้ แต่ปัจจัยในการส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ เช่น การอำนวยความสะดวก การประสานงานและการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนรวมทั้งประชาชน”

(รองหัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีภาคธุรกิจสะหวันนะเขต, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...ปัจจัยที่นอกเหนือจาก 6 ด้าน ที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ เช่น การอำนวยความสะดวก การประสานงานและการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนรวมทั้งประชาชน”

(รองหัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีภาคธุรกิจคำม่วน, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...เห็นด้วยกับทุกปัจจัยที่นำเสนอ อยากเพิ่มในส่วนของการประสานงานและการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนรวมทั้งประชาชน”

(รองหัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีภาคธุรกิจบอลิคำไซ, สัมภาษณ์, ตุลาคม 2561)

“...สำหรับนักวิชาการของทุกแขวงมองคล้าย ๆ กันในประเด็นการจัดเก็บรายได้มีปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้ การประสานงาน การอำนวยความสะดวกและการมีส่วนร่วมและการเอาใจใส่ของบุคลากรที่มีต่อผู้มารับบริการ”

ตาราง 4 สรุปการประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐ
แผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ประเด็นข้อคำถาม	สรุปผลความคิดเห็น
1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในแต่ละด้าน	
1.1 ความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรและประชาชนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ อย่างไร	สรุปจากการประชุมเชิงปฏิบัติการและการถอดบทเรียนในประเด็นดังกล่าว คือ มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากเพราะประชาชนและบุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจอันเนื่องมาจากการศึกษาหรือบุคลากรที่เข้าทำงานยังไม่วุฒิการศึกษา
1.2 การประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ อย่างไร	สรุปจากการประชุมเชิงปฏิบัติการการถอดบทเรียนในประเด็นดังกล่าว คือ สถานประกอบการบางแห่งอยู่ไกลจากแหล่งชุมชน ทำให้ไม่รับรู้ ข้อมูลหรือการเตรียมความพร้อมต่อการเสียภาษี
1.3 การฝึกอบรมบุคลากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ อย่างไร	สรุปจากการประชุมเชิงปฏิบัติการการถอดบทเรียนในประเด็นดังกล่าว คือ สำคัญเป็นที่หนึ่งควรได้รับการพัฒนาทางด้านความรู้ การประชาสัมพันธ์และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องในเรื่องการให้บริการต่อประชาชนเป็นอย่างยิ่ง
1.4 กฎ ระเบียบ ขอบบังคับเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว อย่างไร	สรุปจากการประชุมเชิงปฏิบัติการการถอดบทเรียนในประเด็นดังกล่าว คือ ความชัดเจนของข้อกำหนดบางครึ่งไปซ้ำซ้อนกันและอัตราจัดเก็บภาษีก็เป็นอุปสรรค

ตาราง 4 (ต่อ)

ประเด็นข้อคำถาม	สรุปผลความคิดเห็น
1.5 โครงสร้างภาษีอากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร ในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว อย่างไร	สรุปจากการประชุมเชิงปฏิบัติการการถอดบทเรียนในประเด็นดังกล่าว คือ การตัดสินใจในการจัดเก็บรายได้ยังขึ้นตรงกับระดับสูงเกินไป ทำให้เสียเวลาต่อการให้บริการ
1.6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร ในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว อย่างไร	สรุปจากการประชุมเชิงปฏิบัติการการถอดบทเรียนในประเด็นดังกล่าว คือ การทำงานล่าช้า เมื่อมีเสียภาษี ทำให้คนที่มาเสียเวลาไม่ได้รับความสะดวกสบาย คราวหน้าก็ไม่อยากไปเสีย
2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทั้ง 6 ด้าน	
1) ความรู้ ความเข้าใจ 2) การประชาสัมพันธ์ 3) การฝึกอบรม 4) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ 5) โครงสร้างภาษีอากร และ 6) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สรุปส่วนใหญ่ เห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ ทั้ง 6 ด้าน ควรมีการเพิ่มเติมปัจจัย 3 ปัจจัย คือ 1) การอำนวยความสะดวก 2) การประสานงาน และ 3) การมีส่วนร่วมของประชาชน

จากตาราง 4 สรุปการประชุมเชิงปฏิบัติการและการถอดบทเรียนเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ 9 องค์ประกอบ 1) ความรู้ ความเข้าใจ 2) การประชาสัมพันธ์ 3) การฝึกอบรม 4) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ 5) โครงสร้างภาษีอากร 6) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 7) การอำนวยความสะดวก 8) การประสานงาน และ 9) การมีส่วนร่วมของประชาชน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์สร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐ แผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 20 คน มีลักษณะ 2 ตัวเลือก ได้แก่ เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยและแจกแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 544 คน จำแนกเป็น บุคลากรของแผนกสรรพากร จำนวน 187 คน และสถานประกอบการ จำนวน 357 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและรายด้านซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังตาราง 5-11

ตาราง 5 ความคิดเห็นการสร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมและรายด้าน

ด้าน	การสร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	คาสถิติ (n=20)	
		เห็นด้วย ร้อยละ	ไม่เห็นด้วย ร้อยละ
1	การวางแผนกลยุทธ์	100	0.00
2	การจัดองค์การ	100	0.00
3	การวัดและประเมินผล	100	0.00
4	ภาวะผู้นำ	100	0.00
5	การจัดคนเข้าทำงาน	100	0.00
6	การประชาสัมพันธ์	100	0.00
รวม		100	0.00

จากตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นการสร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนก
สรรพากรในภาคกลางสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวโดยรวมเห็นด้วยตามเกณฑ์
ร้อยละ 80

ตาราง 6 ความคิดเห็นการสร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รายข้อ

ข้อ	ด้านการวางแผนกลยุทธ์	คาสติติ (n=20)	
		เห็นด้วย ร้อยละ	ไม่เห็นด้วย ร้อยละ
1	แผนกสรรพากรมีการรวบรวม/ ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการวางแผน	100	0.00
2	แผนกสรรพากรมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และภายในโดยใช้เทคนิค SWOT	100	0.00
3	แผนกสรรพากรมีการกำหนดวิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าประสงค์แผนกสรรพากรมีการกำหนดเป้าหมายผลผลิต	100	0.00
4	แผนกสรรพากรมีการกำหนดกลยุทธ์ระดับหน่วยงาน/ ระดับแผนงาน/ ระดับโครงการ	100	0.00
5	แผนกสรรพากรมีการกำหนดตัวชี้วัดและผลผลิต	100	0.00
6	แผนกสรรพากรมีการกำหนดความเชื่อมโยงระหว่างกล ยุทธ์ ระดับแผนงาน วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดความสำเร็จ	100	0.00
7	แผนกสรรพากรมีการประเมินผลความสำเร็จการวางแผน กลยุทธ์	100	0.00
8	แผนกสรรพากรมีการทบทวน ปรับปรุง แพลกกลยุทธ์ให้ สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน	100	0.00
9	แผนกสรรพากรมีการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ จากบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	100	0.00

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการวางแผนกลยุทธ์	คาสถิติ (n=20)	
		เห็นด้วยร้อยละ	ไม่เห็นด้วยร้อยละ
10	แผนกสรรพากรมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	100	0.00
11	แผนกสรรพากรมีการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์	100	0.00
12	แผนกสรรพากรมีการรับรู้ภายในองค์กร (การถ่ายทอด)	100	0.00
13	แผนกสรรพากรมีความพร้อมด้านทรัพยากร (คน อุปกรณ์งบประมาณ)	100	0.00

จากตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นการสร้งรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลางสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านการวางแผนกลยุทธ์เห็นด้วยตามเกณฑ์ร้อยละ 80

ตาราง 7 ความคิดเห็นการสร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง
 สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ข้อ	ด้านการจัดองค์การ	คาสถิติ (n=20)	
		เห็นด้วย ร้อยละ	ไม่เห็นด้วย ร้อยละ
1	แผนกสรรพากรมีการพัฒนาระบบบริหารความรู้ในองค์กร อย่างทั่วถึง	100	0.00
2	แผนกสรรพากรมีต่อการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	100	0.00
3	แผนกสรรพากรที่มีต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมายและมี อิสระในการตัดสินใจในงานตามขอบเขตความรับผิดชอบ	100	0.00
4	แผนกสรรพากรมีต่อการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ขององค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน	100	0.00
5	แผนกสรรพากรมีต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาและการยุติ ความขัดแย้งในองค์กร	100	0.00
6	แผนกสรรพากรมีต่อบรรยากาศการทำงานขององค์กรที่ ส่งเสริมความผูกพันระหว่างบุคลากร สร้างสรรค์ วัฒนธรรมการอยู่ร่วมกัน	100	0.00
7	แผนกสรรพากรมีสัมพันธภาพกับบุคลากรในองค์กรการ ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	100	0.00
8	แผนกสรรพากรมีต่อการองค์กรที่ให้ความสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงาน เป็นทีม	100	0.00
9	แผนกสรรพากรเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอข้อมูลและ ข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุง การบริหารงานของซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของ องค์กร	100	0.00

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการจัดองค์การ	คาสติติ (n=20)	
		เห็นด้วย ร้อยละ	ไม่เห็นด้วย ร้อยละ
10	แผนกสรรพากรมีต่อนโยบาย มาตรการสร้างขวัญและ กำลังใจในการงานให้กับบุคลากร	100	0.00

จากตาราง 7 พบว่า ความคิดเห็นการสร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนก
สรรพากรในภาคกลางสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านการจัดองค์การเห็นด้วย
ตามเกณฑ์ร้อยละ 80

ตาราง 8 ความคิดเห็นการสร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ข้อ	ด้านการวัดและประเมินผล	คาสติติ (n=20)	
		เห็นด้วย ร้อยละ	ไม่เห็นด้วย ร้อยละ
1	แผนกสรรพากรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ ติดตาม ตรวจสอบ	100	0.00
2	แผนกสรรพากรมีการชี้แจง ระเบียบ ข้อบังคับในการวัด และประเมินผลอย่างเป็นระบบ	100	0.00
3	แผนกสรรพากรมีการติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินงาน เป็นประจำวัน เดือนและปี	100	0.00
4	แผนกสรรพากรมีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลที่ได้ไป ปรับปรุงแก้ไข	100	0.00

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการวัดและประเมินผล	คาสถิติ (n=20)	
		เห็นด้วยร้อยละ	ไม่เห็นด้วยร้อยละ
5	แผนกสรรพากรมีคู่มือการวัดและประเมินผลและสามารถตรวจสอบได้	100	0.00
6	แผนกสรรพากรมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ สาธารณชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง	100	0.00
7	แผนกสรรพากรการวัดและประเมินผล มีความโปร่งใสและยุติธรรม	100	0.00

จากตาราง 8 พบว่า ความคิดเห็นการสร้งรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลางสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านการวัดและประเมินผลเห็นด้วยตามเกณฑ์ร้อยละ 80

ตาราง 9 ความคิดเห็นการสร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง
 สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ข้อ	ด้านภาวะผู้นำ	คาสถิติ (n=20)	
		เห็นด้วย ร้อยละ	ไม่เห็นด้วย ร้อยละ
1	ผู้บริหารการพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะทางเทคนิค ทักษะมนุษยสัมพันธ์และทักษะคตินิยม	100	0.00
2	ผู้บริหารสร้างและปลูกฝังความคิด ใหม่ ๆ เข้าสู่ระบบการทำงาน	100	0.00
3	ผู้บริหารมีการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล	100	0.00
4	ผู้บริหารมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ร่วมงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	100	0.00
5	ผู้บริหารเป็นผู้นำ ผู้ริเริ่มแสดงประเด็นในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแสดงจุดยืนตามหลักวิชาการ อย่างเหมาะสม	100	0.00
6	ผู้บริหารมีความสามารถในการปรับตัวและทำงานร่วมกับ ผู้อื่น ทั้งในฐานะผู้นำและผู้ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	100	0.00
7	ผู้บริหารมีความสามารถในการสอนงานให้ผู้อื่นได้บังคับบัญชา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	100	0.00
8	ผู้บริหารมีความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	100	0.00
9	ผู้บริหารสามารถถ่ายทอด เป้าหมายในการจัดทำ แผนพัฒนาได้อย่างชัดเจน	100	0.00

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อ	ด้านภาวะผู้นำ	คาสติติ (n=20)	
		เห็นด้วย ร้อยละ	ไม่เห็นด้วย ร้อยละ
10	ผู้บริหารมีการโน้มน้าวให้บุคลากร ให้มีความกระตือรือร้นใน การปฏิบัติงาน	100	0.00

จากตาราง 9 พบว่า ความคิดเห็นการสร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนก
สรรพากรในภาคกลางสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านภาวะผู้นำเห็นด้วยตาม
เกณฑ์ร้อยละ 80

ตาราง 10 ความคิดเห็นการสร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ข้อ	ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	คาสติติ (n=20)	
		เห็นด้วย ร้อยละ	ไม่เห็นด้วย ร้อยละ
1	แผนกสรรพากรมีการสรรหา บุคลากรตามวุฒิการศึกษา ของตำแหน่ง	100	0.00
2	แผนกสรรพากรมีการโยกย้ายตำแหน่งตามวาระ	100	0.00
3	แผนกสรรพากรมีการอบรมบุคลากรก่อนเข้าทำงาน	100	0.00
4	แผนกสรรพากรมีการประเมิน ติดตามผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	100	0.00
5	แผนกสรรพากรมีการส่งเสริม ความรู้ ความสามารถของ บุคลากร	100	0.00

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	คาสติติ (n=20)	
		เห็นด้วย ร้อยละ	ไม่เห็นด้วย ร้อยละ
6	แผนกสรรพยากรมีการกำหนดตำแหน่งและลักษณะงานที่ องค์กรต้องการชัดเจน	100	0.00
7	แผนกสรรพยากรมีการกำหนด ความต้องการกำลังคนในอนาคต	100	0.00
8	แผนกสรรพยากรมีการกำหนดทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจและ กลยุทธ์ขององค์กร	100	0.00
9	แผนกสรรพยากรมีการกำหนดบุคคล ที่จะรับผิดชอบการปฏิบัติงานแต่ละส่วนชัดเจน	100	0.00
10	แผนกสรรพยากรมีการประเมินผล เพื่อปรับปรุงการวางแผนอัตรากำลังระยะต่อไป	100	0.00
11	แผนกสรรพยากรมีการกำหนดทัศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจใน การทำงานสอดคล้องกับตำแหน่งงาน	100	0.00
12	แผนกสรรพยากรมีระบบข่าวสารข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ คุณสมบัติของตำแหน่งที่ต้องการแก่กลุ่มเป้าหมาย ได้อย่างเหมาะสมและทั่วถึง	100	0.00

จากตาราง 10 พบว่า ความคิดเห็นการสร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนก
สรรพยากรในภาคกลางสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านการจัดคนเข้าทำงาน
เห็นด้วยตามเกณฑ์ร้อยละ 80

ตาราง 11 ความคิดเห็นการสร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ข้อ	ด้านการประชาสัมพันธ์	คาสถิติ (n=20)	
		เห็นด้วยร้อยละ	ไม่เห็นด้วยร้อยละ
1	แผนกสรรพากรมีเว็บไซต์ประจำแขวง	100	0.00
2	แผนกสรรพากรมีสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ / ไปสเตอร์ แผ่นพับ คู่มือ และวารสาร เป็นต้น	100	0.00
3	แผนกสรรพากรมีข่าวสารแจก	100	0.00
4	แผนกสรรพากรมีสื่อโทรทัศน์ ไปสเตอร์ดิจิตอล และวิทยุ	100	0.00
5	แผนกสรรพากรมีหนังสือเวียน	100	0.00
6	แผนกสรรพากรมีอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ Website / Youtube / Line / Facebook / Twitter / นสพ. ออนไลน์ / กระทู้	100	0.00
7	แผนกสรรพากร Call centerประจำแขวง	100	0.00
8	แผนกสรรพากรมีสื่อโทรทัศน์ ไปสเตอร์ดิจิตอล และวิทยุ	100	0.00
9	แผนกสรรพากรมีหนังสือเวียน	100	0.00
10	แผนกสรรพากรมีอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ Website / Youtube / Line / Facebook / Twitter / นสพ. ออนไลน์ / กระทู้	100	0.00

จากตาราง 11 พบว่า ความคิดเห็นการสร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลางสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านการประชาสัมพันธ์ เห็นด้วยตามเกณฑ์ร้อยละ 80

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนก
สรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 544 คน
จำแนกเป็น บุคลากรของแผนกสรรพากร จำนวน 187 คน และสถานประกอบการ จำนวน
357 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน โดยรวมและรายด้านซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังตาราง 12-19

ตาราง 12 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 187)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. แขนง		
- คำมวน	37	19.79
- สะหวันนะเขต	37	19.79
- บอลิคำไซ	37	19.79
- เวียงจันทน์	36	19.79
- นครหลวงเวียงจันทน์	40	21.39
2. เพศ		
- ชาย	100	53.48
- หญิง	87	46.52
3. สถานภาพ		
- หัวหน้าสรรพากรแขวง	5	2.68
- รองหัวหน้าสรรพากรแขวง	15	8.02
- หัวหน้าแขนงจัดตั้งบริหารและการเงิน	5	2.68
- รองหัวหน้าแขนงจัดตั้งบริหารและการเงิน	15	8.02
- หัวหน้าแขนงแผนการแหล่งจัดเก็บรายได้	5	2.68
- รองหัวหน้าแขนงแผนการแหล่งจัดเก็บรายได้	15	8.02
- หัวหน้าแขนงตรวจสอบบัญชีหลังการแจ้งรายรับ	5	2.68
- รองหัวหน้าแขนงตรวจสอบบัญชีหลังการแจ้งรายรับ	15	8.02

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
-หัวหน้าแขนงตรวจสอบภายใน	5	2.68
-รองหัวหน้าแขนงตรวจสอบภายใน	15	8.02
-บุคลากรแผนกสรรพรประจำแขวง	87	46.52
4. วุฒิการศึกษา		
- ปริญญาตรี	137	73.26
- สูงกว่าปริญญาตรี	50	26.74
รวม	187	100.00

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ นครหลวงเวียงจันทน์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.39 รองลงมา คำม่วน สะหวันนะเขตและบอลิคำไซมีจำนวน 37 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 19.79 ส่วนใหญ่เป็นชาย ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 53.48 รองลงเป็นหญิง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 46.52 และส่วนใหญ่มีสถานภาพบุคลากรแผนกสรรพรประจำแขวง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 46.52 และส่วนใหญ่ปริญญาตรี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 73.26 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 26.74

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนก
สรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
โดยรวมและรายด้าน

(n=187)

ด้าน	รูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐ แผนกสรรพากร	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
1	การวางแผนกลยุทธ์	3.45	.60	ปานกลาง	5
2	การจัดองค์การ	4.50	.61	มาก	1
3	การวัดและประเมินผล	3.40	.57	ปานกลาง	6
4	ภาวะผู้นำ	3.60	.66	มาก	2
5	การจัดคนเข้าทำงาน	3.50	.79	ปานกลาง	3
6	การประชาสัมพันธ์	3.48	.68	ปานกลาง	4
โดยรวม		3.65	.60	มาก	

จากตาราง 6 พบว่า รูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณา รายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดองค์การ ($\bar{X} = 4.50$) ภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 3.60$) การจัดคนเข้าทำงาน ($\bar{X} = 3.50$) การประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.48$) การวางแผน กลยุทธ์ ($\bar{X} = 3.45$) และการวัดและประเมินผล ($\bar{X} = 3.40$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนก
สรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

(n = 187)

ข้อที่	ด้านการวางแผนกลยุทธ์	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
1	แผนกสรรพากรมีการรวบรวม/ ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องในการวางแผน	3.32	.81	ปานกลาง	10
2	แผนกสรรพากรมีการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน โดยใช้เทคนิค SWOT	3.60	.64	มาก	4
3	แผนกสรรพากรมีการกำหนด วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าประสงค์	3.46	.99	ปานกลาง	7
4	แผนกสรรพากรมีการกำหนด เป้าหมายผลผลิต	3.60	.93	มาก	3
5	แผนกสรรพากรมีการกำหนดกล ยุทธ์ระดับหน่วยงาน/ ระดับ แผนงาน/ ระดับโครงการ	3.25	.96	ปานกลาง	11
6	แผนกสรรพากรมีการกำหนด ตัวชี้วัดและผลผลิต	3.48	.68	ปานกลาง	6
7	แผนกสรรพากรมีการกำหนดความ เชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์ ระดับ แผนงาน วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด ความสำเร็จ	3.16	.71	ปานกลาง	13

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านการวางแผนกลยุทธ์	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
8	แผนกสรรพากรมีการประเมินผลความสำเร็จการวางแผนกลยุทธ์	3.12	.91	ปานกลาง	14
9	แผนกสรรพากรมีการทบทวนปรับปรุง แผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน	3.43	.87	ปานกลาง	8
10	แผนกสรรพากรมีการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์จากบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.84	.89	มาก	1
11	แผนกสรรพากรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	3.75	.83	มาก	2
12	แผนกสรรพากรมีการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์	3.35	.78	ปานกลาง	9
13	แผนกสรรพากรมีการรับรู้ภายในองค์กร (การถ่ายทอด)	3.40	.60	ปานกลาง	8
14	แผนกสรรพากรมีความพร้อมด้านทรัพยากร (คน อุปกรณ์งบประมาณ)	3.50	.92	ปานกลาง	5
รวม		3.45	.86	ปานกลาง	

จากตาราง 14 พบว่า รูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านการวางแผนกลยุทธ์ โดยรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้
 แผนกสรรพากรมีการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์จากบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 ($\bar{X} = 3.84$) แผนกสรรพากรมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
 ($\bar{X} = 3.75$) และแผนกสรรพากรมีการกำหนดเป้าหมายผลผลิต ($\bar{X} = 3.60$)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนก
 สรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

(n = 187)

ข้อที่	ด้านการจัดองค์การ	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
1	แผนกสรรพากรมีการพัฒนาระบบบริหารความรู้ในองค์กรอย่างทั่วถึง	4.64	0.77	มากที่สุด	4
2	แผนกสรรพากรมีต่อการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4.65	0.87	มากที่สุด	3
3	แผนกสรรพากรที่มีต่อการะงานที่ได้รับมอบหมายและมีอิสระในการตัดสินใจในงานตามขอบเขตความรับผิดชอบ	4.54	1.04	มากที่สุด	6
4	แผนกสรรพากรมีต่อการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน	4.03	0.89	มาก	9
5	แผนกสรรพากรมีต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาและการยุติความขัดแย้งในองค์กร	4.93	0.74	มากที่สุด	2

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านการวางแผนกลยุทธ์	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
6	แผนกสรรพากรมีต่อบรรยากาศการทำงานขององค์กรที่ส่งเสริมความผูกพันระหว่างบุคลากรสร้างสรรค์วัฒนธรรมการอยู่ร่วมกัน	4.93	0.76	มากที่สุด	1
7	แผนกสรรพากรมีสัมพันธภาพกับบุคลากรในองค์กรการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	4.12	0.84	มาก	7
8	แผนกสรรพากรมีต่อการองค์กรที่ให้ความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงานเป็นทีม	4.07	.74	มาก	10
9	แผนกสรรพากรเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอข้อมูลและข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร	4.60	.89	มากที่สุด	5
10	แผนกสรรพากรมีต่อนโยบายมาตรการสร้างขวัญและกำลังใจในการงานให้กับบุคลากร	4.50	.77	มาก	8
รวม		4.50	.87	มาก	

จากตาราง 15 พบว่า รูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านการจัดองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ แผนกสรรพากรมีต่อบรรยากาศการทำงานขององค์กรที่ส่งเสริมความผูกพันระหว่างบุคลากร สรางสรรค์วัฒนธรรมการอยู่ร่วมกัน ($\bar{X} = 4.93$) แผนกสรรพากรมีต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาและการยุติความขัดแย้งในองค์กร ($\bar{X} = 4.93$) และแผนกสรรพากรมีต่อการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.65$)

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐ แผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

(n = 187)

ข้อที่	ด้านการวัดและประเมินผล	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
1	แผนกสรรพากรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ ติดตาม ตรวจสอบ	3.31	.39	ปานกลาง	6
2	แผนกสรรพากรมีการชี้แจงระเบียบ ข้อบังคับในการวัดและประเมินผลอย่างเป็นระบบ	3.40	.33	ปานกลาง	5
3	แผนกสรรพากรมีการติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นประจำวัน เดือนและปี	3.20	.30	ปานกลาง	7
4	แผนกสรรพากรมีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไข	3.43	.39	ปานกลาง	4
5	แผนกสรรพากรมีคู่มือการวัดและประเมินผลและสามารถตรวจสอบได้	3.49	.28	ปานกลาง	2

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านการวัดและประเมินผล	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
6	แผนกสรรพากรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง	3.48	.35	ปานกลาง	3
7	แผนกสรรพากรการวัดและประเมินผลมีความโปร่งใสและยุติธรรม	3.50	.39	ปานกลาง	1
รวม		3.40	.57	ปานกลาง	

จากตาราง 16 พบว่า รูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านการวัดและประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ แผนกสรรพากรการวัดและประเมินผลมีความโปร่งใสและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.50$) แผนกสรรพากรมีคู่มือการวัดและประเมินผล และสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.49$) และแผนกสรรพากรมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.48$)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนก
สรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

(n = 187)

ข้อที่	ด้านภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
1	ผู้บริหารการพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะทางเทคนิค ทักษะมนุษยสัมพันธ์ และทักษะคตินิยม	3.66	0.39	มาก	2
2	ผู้บริหารสร้างและปลูกฝังความคิดใหม่ ๆ เข้าสู่ระบบการทำงาน	3.52	.34	มาก	9
3	ผู้บริหารมีการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล	3.53	.31	มาก	10
4	ผู้บริหารมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.61	.34	มาก	8
5	ผู้บริหารเป็นผู้นำ ผู้ริเริ่มแสดงประเด็นในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแสดงจุดยืนตามหลักวิชาการอย่างเหมาะสม	3.65	.29	มาก	3
6	ผู้บริหารมีความสามารถในการปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำและผู้ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.67	.27	มาก	1
7	ผู้บริหารมีความสามารถในการสอนงานให้ผู้อื่นได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.62	.32	มาก	5

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
8	ผู้บริหารมีความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ และประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.50	.29	ปานกลาง	10
9	ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดเป้าหมายในการจัดทำแผนพัฒนาได้อย่างชัดเจน	3.64	.35	มาก	4
10	ผู้บริหารมีการโน้มน้าวให้บุคลากรให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.61	.31	มาก	7
รวม		3.60	.66	มาก	

จากตาราง 17 พบว่า รูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านภาวะผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ผู้บริหารมีความสามารถในการปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งในฐานะผู้นำและผู้ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.67$) ผู้บริหารการพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะทางเทคนิค ทักษะมนุษยสัมพันธ์และทักษะคตินิยม ($\bar{X} = 3.66$) และผู้บริหารเป็นผู้นำ ผู้ริเริ่มแสดงประเด็นในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแสดงจุดยืนตามหลักวิชาการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.65$)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนก
 สรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านการจัดคนเข้า
 ทำงาน

(n = 187)

ข้อที่	ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
1	แผนกสรรพากรมีการสรรหา บุคลากร ตามวุฒิการศึกษาของตำแหน่ง	3.46	.40	ปานกลาง	8
2	แผนกสรรพากรมีการโยกย้ายตำแหน่ง ตามวาระ	3.71	.36	มาก	2
3	แผนกสรรพากรมีการอบรมบุคลากร ก่อนเข้าทำงาน	3.86	.45	มาก	1
4	แผนกสรรพากรมีการประเมิน ติดตาม ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.48	.30	ปานกลาง	7
5	แผนกสรรพากรมีการส่งเสริม ความรู้ ความสามารถของบุคลากร	3.49	.32	ปานกลาง	5
6	แผนกสรรพากรมีการกำหนดตำแหน่ง และลักษณะงานที่องค์กรต้องการ ชัดเจน	3.45	.39	ปานกลาง	10
7	แผนกสรรพากรมีการกำหนด ความต้องการกำลังคนในอนาคต	3.49	.26	ปานกลาง	6
8	แผนกสรรพากรมีการกำหนดทักษะ ความรู้ ประสบการณ์และ ความสามารถสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจและกลยุทธ์ขององค์กร	3.06	.45	ปานกลาง	10

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
9	แผนกสรรพากรมีการกำหนดบุคคลที่จะรับผิดชอบการปฏิบัติงานแต่ละส่วนชัดเจน	3.51	.39	มาก	4
10	แผนกสรรพากรมีการประเมินผลเพื่อปรับปรุงการวางแผนอัตรากำลังระยะต่อไป	3.42	.34	ปานกลาง	11
11	แผนกสรรพากรมีการกำหนดทัศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจในการทำงาน สอดคล้องกับตำแหน่งงาน	3.46	.31	ปานกลาง	9
12	แผนกสรรพากรมีระบบข่าวสารข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์คุณสมบัติของตำแหน่งที่ต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมและทั่วถึง	3.61	.34	มาก	3
รวม		3.50	.39	ปานกลาง	

จากตาราง 18 พบว่า รูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านการจัดคนเข้าทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ แผนกสรรพากรมีการอบรมบุคลากรก่อนเข้าทำงาน ($\bar{X} = 3.86$) แผนกสรรพากร มีการโยกย้ายตำแหน่งตามวาระ ($\bar{X} = 3.71$) และแผนกสรรพากรมีระบบข่าวสารข้อมูล เพื่อประชาสัมพันธ์คุณสมบัติของตำแหน่งที่ต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมและ ทั่วถึง ($\bar{X} = 3.61$)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนก
สรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

(n = 187)

ข้อที่	ด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
1	แผนกสรรพากรมีเว็บไซต์ประจำแขวง	3.61	.60	มาก	2
2	แผนกสรรพากรมีสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ / โปสเตอร์ แผ่นพับ คู่มือ และวารสาร เป็นต้น	3.59	.75	มาก	3
3	แผนกสรรพากรมีข่าวสารแจก	3.48	.65	ปานกลาง	4
4	แผนกสรรพากรมีสื่อโทรทัศน์ โปสเตอร์ ดิจิทัล และวิทยุ	3.47	.70	ปานกลาง	5
5	แผนกสรรพากรมีหนังสือเวียน	3.42	.77	ปานกลาง	7
6	แผนกสรรพากรมีอินเทอร์เน็ตและสื่อ สังคมออนไลน์ Website / Youtube / Line / Facebook / Twitter / นสพ. ออนไลน์ / กระทั่ง	3.43	.87	ปานกลาง	6
7	แผนกสรรพากร Call center ประจำแขวง	3.40	.84	ปานกลาง	8
8	แผนกสรรพากรมีสื่อโทรทัศน์ โปสเตอร์ ดิจิทัล และวิทยุ	3.30	.89	ปานกลาง	10
9	แผนกสรรพากรมีหนังสือเวียน	3.43	.74	ปานกลาง	9
10	แผนกสรรพากรมีอินเทอร์เน็ตและสื่อ สังคมออนไลน์ Website / Youtube / Line / Facebook / Twitter / นสพ. ออนไลน์ / กระทั่ง	3.65	.72	มาก	1
รวม		3.48	.68	ปานกลาง	

ตาราง 19 พบว่า รูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ แผนกสรรพากรมีอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ Website / Youtube / Line / Facebook / Twitter / นสพ.ออนไลน์ / กระหู่ ($\bar{X} = 3.65$) แผนกสรรพากรมีเว็บไซต์ประจำแขวง ($\bar{X} = 3.61$) และแผนกสรรพากรมีสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ / ไปสเตอร์ แผ่นพับ คู่มือ และวารสาร ($\bar{X} = 3.59$) เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร
ในภาคกลาง ด้านสถานประกอบการ จำนวน 357 คน ประกอบด้วย ด้านการค้า ด้านการผลิต
และด้านการบริการ โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน โดยรวมและรายด้าน ดังตาราง 20- 24

ตาราง 20 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=357)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. แขนง		
- ค้าขาย	70	19.61
- สะพานพะเยา	70	19.61
- บอลิคำไซ	70	19.61
- เวียงจันทน์	70	19.61
- นครหลวงเวียงจันทน์	77	21.56
2. เพศ		
- ชาย	233	65.26
- หญิง	124	34.74
3. สถานภาพ		
- การค้า	124	34.73
- การผลิต	100	28.01
- การบริการ	133	37.25
4. วุฒิการศึกษา		
- ชั้นกลาง	77	21.57
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	150	42.02
- ปริญญาตรี	120	33.61
- ปริญญาโท	10	2.80
- สูงกว่าปริญญาเอก	-	
รวม	357	100.00

จากตาราง 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นครหลวงเวียงจันทน์ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 รองลงมา คำม่วน สะหวันนะเขต บอลิคำไซและเวียงจันทน์ จำนวน 70 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 19.60 ส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 65.26 รองลงมาเป็นหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.74 ส่วนใหญ่มีสถานภาพการบริการ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาเป็นการค้า จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.73 และส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 42.01 รองลงปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.61

ตาราง 21 รูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรของรัฐแผนกสรรพากร
ในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวของสถานประกอบการ
โดยรวมและรายด้าน

(n = 357)

ข้อที่	การจัดเก็บรายได้ของรัฐ แผนกสรรพากรของ สถานประกอบการ	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
1	ด้านการค้า	3.31	.60	ปานกลาง	2
2	ด้านการผลิต	3.40	.69	ปานกลาง	1
3	ด้านการบริการ	3.20	.60	ปานกลาง	3
โดยรวม		3.30	.68	ปานกลาง	

จากตาราง 21 พบว่า รูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวของสถานประกอบการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเบ้รายด้านเรียงค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย มีดังนี้ ด้านการผลิต ($\bar{X} = 3.40$) ด้านการค้า ($\bar{X} = 3.31$) และด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.20$)

ตาราง 22 รูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรของรัฐแผนกสรรพากร
ในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

(n = 357)

ข้อที่	ด้านการค้า	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัจฉริยะดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	3.00	.60	ปานกลาง	15
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	3.40	.56	ปานกลาง	3
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	3.31	.55	ปานกลาง	9
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.20	.60	ปานกลาง	14
5	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.40	.67	ปานกลาง	4
6	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	3.33	.59	ปานกลาง	8
7	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	3.36	.54	ปานกลาง	6
8	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	3.50	.61	ปานกลาง	1
9	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ และ น้ำดื่ม เป็นต้น	3.20	.69	ปานกลาง	13
10	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	3.33	.72	ปานกลาง	7
11	มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	3.25	.73	ปานกลาง	12

ตาราง 22 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านการค้า	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
12	อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	3.28	.70	ปานกลาง	11
13	การประชาสัมพันธ์การจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรให้รับทราบ	3.30	.69	ปานกลาง	10
14	ระเบียบ ขอบ กฎหมายซับซ้อน	3.36	.56	ปานกลาง	5
15	ความรู้ ความเข้าใจการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร	3.50	.75	ปานกลาง	2
รวม		3.31	.60	ปานกลาง	

จากตาราง 22 รูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สถานประกอบการด้านการค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.50$) ความรู้ ความเข้าใจการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร ($\bar{X} = 3.50$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.40$)

ตาราง 23 รูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรของรัฐแผนกสรรพากร
ในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

(n = 357)

ข้อที่	ด้านการผลิต	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัจฉริยะดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	3.20	.79	ปานกลาง	15
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	3.48	.72	ปานกลาง	5
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	3.25	.70	ปานกลาง	11
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.47	.65	ปานกลาง	7
5	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.50	.72	ปานกลาง	3
6	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	3.32	.76	ปานกลาง	10
7	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	3.49	.70	ปานกลาง	4
8	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	3.58	.77	ปานกลาง	1
9	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ และ น้ำดื่ม เป็นต้น	3.50	.70	ปานกลาง	2
10	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	3.47	.69	ปานกลาง	6
11	มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	3.15	.70	ปานกลาง	13

ตาราง 23 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านการผลิต	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
12	อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	3.40	.77	ปานกลาง	9
13	การประชาสัมพันธ์การจัดเก็บรายได้ ของรัฐแผนกสรรพากรให้รับทราบ	3.15	.73	ปานกลาง	12
14	ระเบียบ ขอ กฎหมายซ้ำซ้อน	3.39	.79	ปานกลาง	10
15	ความรู้ ความเข้าใจการจัดเก็บรายได้ ของรัฐแผนกสรรพากร	3.45	.71	ปานกลาง	8
รวม		3.40	.69	ปานกลาง	

จากตาราง 23 รูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรของรัฐ
แผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สถานประกอบการ
ด้านการผลิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียง
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.58$) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ
และน้ำดื่ม เป็นต้น ($\bar{X} = 3.50$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 3.50$)

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐ
แผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

(n = 357)

ข้อที่	ด้านการบริการ	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัจฉริยะดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	3.20	.76	ปานกลาง	10
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	3.14	.69	ปานกลาง	13
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	3.33	.60	ปานกลาง	2
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.36	.70	ปานกลาง	1
5	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.15	.71	ปานกลาง	12
6	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	3.20	.75	ปานกลาง	8
7	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	3.31	.76	ปานกลาง	3
8	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	3.30	.78	ปานกลาง	4
9	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ และ น้ำดื่ม เป็นต้น	3.13	.75	ปานกลาง	14
10	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	3.20	.69	ปานกลาง	11

ตาราง 24 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านการบริการ	ระดับความคิดเห็น			ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	แปลค่า	
11	มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	3.30	.76	ปานกลาง	5
12	อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	3.20	.79	ปานกลาง	6
13	การประชาสัมพันธ์การจัดเก็บรายได้ ของรัฐแผนกสรรพากรให้รับทราบ	3.01	.72	ปานกลาง	15
14	ระเบียบ ข้อ กฎหมายซ้ำซ้อน	3.20	.70	ปานกลาง	9
15	ความรู้ ความเข้าใจการจัดเก็บรายได้ ของรัฐแผนกสรรพากร	3.22	.65	ปานกลาง	7
รวม		3.20	.60	ปานกลาง	

จากตาราง 24 รูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรของรัฐ
แผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สถานประกอบการ
ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียง
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น
ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.36$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
และน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.33$) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
($\bar{X} = 3.31$)

ดังนั้นการสร้างรูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของรุ่งรัชดาพร เวหะชาติ (2548, หน้า 92 – 93) มาใช้ศึกษาเพื่อสร้างรูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีรายละเอียดในการดำเนินการ 5 ขั้นตอน คือ

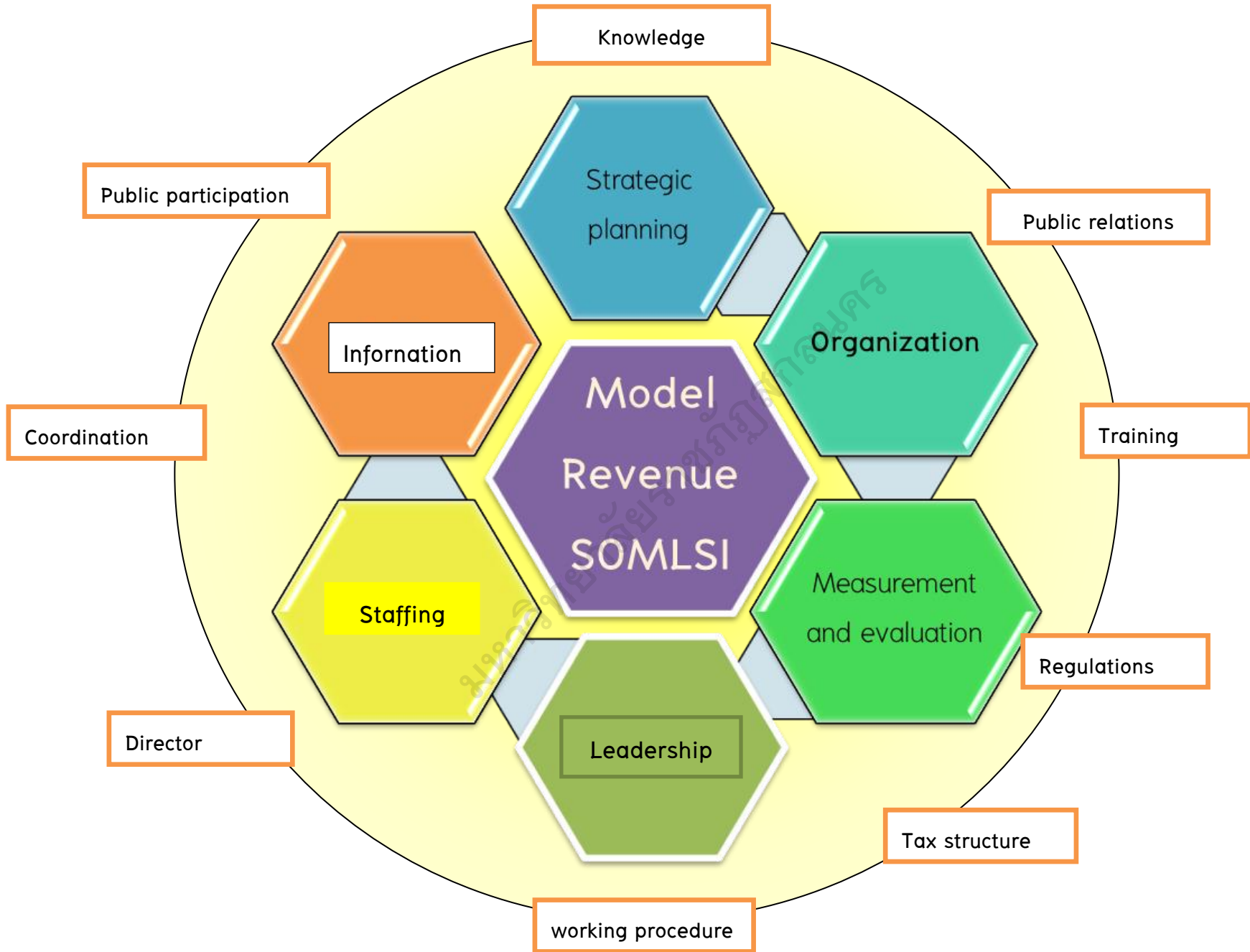
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการสมัยใหม่ การจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง ได้แก่ สภาพและปัญหาของการจัดเก็บรายได้และปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาองค์ประกอบการสร้างรูปแบบจำลองเพื่อสร้างรูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยการสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์และการประชุมเชิงปฏิบัติการจากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 นำร่างองค์ประกอบรูปแบบจำลองแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องแสดงความความคิดเห็นโดยอิสระ มี 2 ตัวเลือก (เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย)

ขั้นตอนที่ 3 สร้างรูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยการแจกแบบสอบถาม จำนวน 544 คน จำแนกเป็น บุคลากรแผนกสรรพากร จำนวน 187 คน และสถานประกอบการ จำนวน 357 คน

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์หาความเหมาะสมของรูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบโดยบุคลากรแผนกสรรพากร

ขั้นตอนที่ 5 การสรุปและนำเสนอรูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและจัดทำเป็นรายงานผลการวิจัยต่อไป



รูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐ
ประชาธิปไตยประชาชนลาว มีรายละเอียด ประกอบด้วย

MODEL REVENUE
“SOMLSI”

1. การวางแผนกลยุทธ์ Strategic planning (S)
2. การจัดองค์การ Organization (O)
3. การวัดและประเมินผล Measurement and evaluation (M)
4. ภาวะผู้นำ leadership (L)
5. การจัดคนเข้าทำงาน staffing (S)
6. การประชาสัมพันธ์ Information (I)

ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีรายละเอียด ประกอบด้วย

1. ความรู้ ความเข้าใจ Knowledge (K)
2. การประชาสัมพันธ์ Publicize (P)
3. การฝึกอบรม Training (T)
4. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ Regulations (R)
5. โครงสร้างภาษีอากร Tax structure (S)
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน working procedure (W)
7. การอำนวยการ Director (D)
8. การประสานงาน Coordination (C)
9. การมีส่วนร่วมของประชาชน Public participation (P)

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอเชิงนโยบายการจัดเก็บรายได้ของรัฐ

แผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตย

ประชาชนลาว

ผลจากการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ข้อเสนอเชิงนโยบายการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 20 คน ประกอบด้วย 1) หัวหน้าแผนก 2) หัวหน้าห้องเก็บรายรับ 3) หัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชี และ 4) หัวหน้าห้องอากรรายได้และค่าธรรมเนียม เลือกลุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ณ ห้องประชุมสอง แผนกการเงินแขวงคำม่วน ใช้เวลาดำเนินการสนทนากลุ่ม 1 วัน โดยนำประเด็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมมาร่างข้อเสนอปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร ดังตาราง 25

ตาราง 25 ข้อเสนอเชิงนโยบายการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม

ด้าน	รูปแบบการจัดเก็บรายได้ ของรัฐแผนกสรรพากร	ค่าเฉลี่ย	ข้อเสนอ เชิงนโยบาย
1	การวางแผนกลยุทธ์	3.45	ไม่จำเป็น
2	การจัดองค์การ	4.50	จำเป็น
3	การวัดและประเมินผล	3.40	ไม่จำเป็น
4	ภาวะผู้นำ	3.60	ไม่จำเป็น
5	การจัดคนเข้าทำงาน	3.50	ไม่จำเป็น
6	การประชาสัมพันธ์	3.48	ไม่จำเป็น
ค่าเฉลี่ยรวม		3.65	

จากตาราง 18 พบว่า ข้อเสนอเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐ
แผนกสรรพากร โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการเลือกด้านที่ค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม ได้แก่
การจัดองค์การ

ส่วนผลการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้รวบรวม เนื้อหาข้อเสนอเชิงนโยบายการจัดเก็บ
รายได้ในการจัดองค์การ สามารถวิเคราะห์เชิงเนื้อหาได้ดังนี้

1. ข้อเสนอเชิงนโยบายการจัดเก็บรายได้ ด้านการวางแผน ผู้วิจัยสามารถ
สรุปเชิงเนื้อหาในแต่ละประเด็นได้ดังนี้

- 1.1 ควรมีการวางแผนการจัดสรรบุคลากรของแผนกสรรพากร
- 1.2 การมีส่วนร่วมของบุคลากร การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจเป้าหมายและ
ตัวชี้วัด
- 1.3 ควรมีการวางแผนมาตรการการจัดเก็บรายได้แต่ละช่วงระยะเวลา
- 1.4 ควรนำแผนการพัฒนาของแผนกสรรพากรมาประชุมชี้แจงให้บุคลากร
ได้รับทราบอย่างทั่วถึง
- 1.5 ควรมีการวางแผนการอบรม สัมมนา การดูงานและการศึกษาต่อ
อย่างเป็นระบบ

1.6 ควรมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน
“.....การจัดองค์การนั้นเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพราะว่าถ้าเลือกแล้ว
ความสามารถไม่ถึงก็ไม่บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นผู้บริหารองค์การต้องมีทักษะการเป็นผู้นำ
ในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะทางเทคนิค ทักษะมนุษยสัมพันธ์และทักษะคตินิยม”

(หัวหน้าแผนกนครหลวงเวียงจันทน์, สัมภาษณ์, 2562)

“.....ข้าพเจ้าว่า กระบวนการปฏิบัติงานจะต้องกำหนดความสัมพันธ์ระหว่าง
บุคลากรและกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เพื่อที่จะก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรขององค์การให้
เกิดประสิทธิภาพสูงสุด”

(หัวหน้าห้องเก็บรายรับ, สัมภาษณ์, 2562)

“.....องค์การใดก็ตามถ้ามีความขัดแย้งขึ้น แล้วทุกคนเข้ามามีส่วนรวมจะช่วยลด
ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในองค์การได้”

(หัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชี, สัมภาษณ์, 2562)

“....การจัดองค์การที่ดีต้องมีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรตั้งแต่การอบรม สัมมนา การดูงานและการศึกษาต่ออย่างเป็นทางการและเป็นระบบและต่อเนื่องจะทำให้การให้บริการของ องค์การเรามีประสิทธิภาพ”

(หัวหน้าห้องอาหารรายได้และค่าธรรมเนียม, สัมภาษณ์, 2562)

2. ข้อเสนอเชิงนโยบายการจัดเก็บรายได้ ด้านประชาสัมพันธ์ ผู้วิจัยสามารถสรุป เชนเนื้อหาในแต่ละประเด็นได้ดังนี้

2.1 ควรมีรูปแบบด้านประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น หนังสือพิมพ์ ไปสเตอร์ แผ่นพับ สติกเกอร์ คู่มือการใช้และวารสาร เป็นต้น

2.2 ควรมีการสำรวจเคลื่อนที่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ต่อประชาชนและ ผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.3 ควรมี Call Center ให้คำปรึกษาข้อมูลหมาย ระเบียบต่าง ๆ ในการเสีย ภาษี

2.4 ควรมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบรายการวิทยุ

“....ข้าพเจ้าให้ข้อเสนอว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบรายการวิทยุหรือการ ประกวดแข่งขันการประชาสัมพันธ์จะทำให้เกิดการกระตุ้นให้คนสนใจที่เข้ามาเสียภาษีเพิ่มขึ้น” (หัวหน้าแผนกแขวงเวียงจันทน์, สัมภาษณ์, 2562)

“....การประชาสัมพันธ์แบบการสำรวจเคลื่อนที่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ต่อประชาชน และผู้ที่เกี่ยวข้องยังต้องทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะวาระบบเครือข่ายประสานงานหรือช่องทางแจ้ง ข่าวสาร พวกเราไม่มีปัญหา อาจลทำให้ประชาชนเข้าไม่ถึง”

(หัวหน้าห้องเก็บรายรับแขวงเวียงจันทน์, สัมภาษณ์, 2562)

“....เราพวกหารูปแบบด้านประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น หนังสือพิมพ์ ไปสเตอร์ แผ่นพับ สติกเกอร์ คู่มือการใช้และวารสาร แจกจ่ายตามศูนย์ราชการและตลาด เป็นต้น”

(หัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีแขวงเวียงจันทน์, สัมภาษณ์, 2562)

“....ทุกอย่างในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ยังขาดงบประมาณสนับสนุนที่ เพียงพอและต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์”

(หัวหน้าห้องอาหารรายได้และค่าธรรมเนียมแขวงเวียงจันทน์, สัมภาษณ์, 2562)

3. ข้อเสนอเชิงนโยบายการจัดเก็บรายได้ ด้านการวัดและประเมินผล ผู้วิจัยสามารถสรุปเชิงเนื้อหาในแต่ละประเด็นได้ดังนี้

3.1 การชี้แจง ระเบียบ ข้อบังคับในการวัดและประเมินผลอย่างเป็นระบบ

3.2 ควรมีการประชุมชี้แจงรูปแบบวิธีการการวัดและประเมินผล

3.3 ควรมีการรายงานผลการจัดเก็บรายได้ต่อสาธารณชนได้รับทราบ

อย่างทั่วถึง

3.4 ควรมีการนำผลที่ได้จากการวัดและประเมินผลมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา

ต่อไป

“....ในองค์การบริหารควรมีการชี้แจง ระเบียบ ข้อบังคับในการวัดและประเมินผลอย่างเป็นระบบให้บุคลากรในองค์การได้รับทราบอยู่เป็นประจำ”

(หัวหน้าแผนกแขวงบอลิคำไซ, สัมภาษณ์, 2562)

“....ข้าพเจ้ามีข้อเสนอไว้ว่า การจัดการองค์การควรมีการรายงานผลการจัดเก็บรายได้ต่อสาธารณชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง”

(หัวหน้าห้องเก็บรายรับแขวงบอลิคำไซ, สัมภาษณ์, 2562)

“....ข้าพเจ้าคิดว่าถ้าหน่วยงานใดหรือองค์การใดที่ผู้บริหารใส่ใจรู้ว่าผลที่ได้จากการวัดและประเมินผลมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไป จะทำให้การปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นลดน้อยลงไปและเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ”

(หัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีแขวงบอลิคำไซ, สัมภาษณ์, 2562)

“....ผู้นำต้องมีการประชุมชี้แจงให้บุคลากรรับทราบถึงรูปแบบ วิธีการการวัดและประเมินผลทั้งภายในและภาคนอกให้ทุกคนได้รับทราบและเข้ามามีส่วนร่วมทุกกระบวนการปฏิบัติงานด้วย”

(หัวหน้าห้องอากรรายได้และค่าธรรมเนียมแขวงบอลิคำไซ, สัมภาษณ์, 2562)

4. ข้อเสนอเชิงนโยบายการจัดเก็บรายได้ ด้านภาวะผู้นำ ผู้วิจัยสามารถสรุปเชิงเนื้อหาในแต่ละประเด็นได้ดังนี้

4.1 ผู้นำต้องอำนวยความสะดวกให้บุคลากรในการปฏิบัติงาน

4.2 ผู้นำให้คำแนะนำและสามารถตัดใจการปฏิบัติงานของบุคลากร

4.3 ผู้นำสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ใบประกาศเกียรติคุณ

การเลื่อนขั้นเงินเดือนและการมอบโล่ที่เด่นในการปฏิบัติงาน

4.4 ผู้นำมีการทำงานเป็นทีมและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

4.5 ผู้นำมีความคิดสร้างสรรค์และสร้างบรรยากาศในองค์กร

“....ข้าพเจ้ามองว่าผู้ที่จะอำนวยความสะดวกสบายให้บุคลากรในการปฏิบัติงานได้ดีต้องเป็นผู้บริหารเท่านั้น เพราะว่าท่านเป็นผู้สั่งงานให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่”

(หัวหน้าแผนกแขวงสะพานนะเขต, สัมภาษณ์, 2562)

“....ผู้นำสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกรูปแบบ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีความต้องการอยากที่จะทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร”

(หัวหน้าห้องเก็บรายรับแขวงสะพานนะเขต, สัมภาษณ์, 2562)

“....ข้าพเจ้าให้ข้อเสนอว่า ถ้าผู้นำมีความคิดสร้างสรรค์และสร้างบรรยากาศในองค์กรย่อมทำให้ให้บรรยากาศในองค์กรมีความสุขและทำให้ผลงานมีคุณภาพตามไปด้วย”

(หัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีแขวงสะพานนะเขต, สัมภาษณ์, 2562)

“....อยากให้ข้อเสนอว่า ผู้นำต้องอำนวยความสะดวกให้บุคลากรในการปฏิบัติงานเฝ้าติดตาม ทามทุกซ์ สุขบุคลากรอยู่เป็นประจำและต้องไม่เลือกปฏิบัติ สร้างความสามัคคีภายในองค์กร”

(หัวหน้าห้องอากรรายได้และค่าธรรมเนียมแขวงสะพานนะเขต, สัมภาษณ์, 2562)

5. ข้อเสนอเชิงนโยบายการจัดเก็บรายได้ การจัดคนเข้าทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปเชิงเนื้อหาในแต่ละประเด็นได้ดังนี้

5.1 ควรมีการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากร

5.2 ควรมีการอบรมเบื้องต้นก่อนการปฏิบัติงาน

5.3 ควรมีการเลือกบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับงาน

5.4 ควรมีการโยกย้ายหมุนเวียนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่

5.5 ควรมีการวัดผลและประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

5.6 ควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

“....ข้อเสนอเชิงนโยบายของข้าพเจ้าเห็นว่า การจัดองค์กรของผู้บริหารควรมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา สายบังคับบัญชา ชวงการบังคับบัญชา การประสานงาน หลักของการทำงานเฉพาะอย่าง

และเอกภาพในการบังคับบัญชา”

(หัวหน้าแผนกแขวงคำม่วน, สัมภาษณ์, 2562)

“.....ข้าพเจ้าให้ข้อเสนอว่า การจัดขอบเขต ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ พิจารณาคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามตำแหน่งงานที่องค์การต้องการ วิธีการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานเพื่อจะให้ได้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และเหมาะสมที่สุด”

(หัวหน้าห้องเก็บรายรับแขวงคำม่วน, สัมภาษณ์, 2562)

“.....ข้อเสนอแนะว่า การแสวงหาบุคคลที่มีความสามารถตามที่หน่วยงานขององค์การต้องการและการจูงใจให้บุคคลนั้นเข้าทำงานในองค์การ ซึ่งการการวัดผลและประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี และการจัดหาบุคคลเข้าทำงานอาจจะได้จากแหล่งภายในหรือแหล่งภายนอกองค์การก็ได้”

(หัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชีแขวงคำม่วน, สัมภาษณ์, 2562)

“.....ข้าพเจ้ามองว่าการจัดหาบุคคลจากแหล่งภายนอกจะทำให้ได้บุคคลที่เหมาะสมกับงาน ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถใหม่ ๆ เข้ามาในองค์การและไม่เกิดการขาดแคลนบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน”

(หัวหน้าห้องอากรรายได้และค่าธรรมเนียมแขวงคำม่วน, สัมภาษณ์, 2562)