

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว วิธีดำเนินการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed – methods) ของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantity Research) มีการดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาในการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลางตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมาย 20 คน จำแนกเป็น บุคลากรแผนกสรรพากรแขวงเวียงจันทน์ 2 คน แขวงนครหลวงเวียงจันทน์ 2 คน แขวงบอลิคำไซ จำนวน 2 คน แขวงคำม่วน จำนวน 2 คน แขวงสะหวันนะเขต จำนวน 2 คน และสถานประกอบการ จำนวน 10 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นเชิงเนื้อหา ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง โดยการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่าง 35 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นเชิงเนื้อหา

ขั้นตอนที่ 3 สร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง โดยการแจกแบบสอบถามประมาณค่า กลุ่มตัวอย่าง 544 คน จำแนกเป็น บุคลากรของแผนกสรรพากร จำนวน 187 คน ได้แก่ แขวงคำม่วน แขวงสะหวันนะเขต แขวงบอลิคำไซ แขวงเวียงจันทน์และนครหลวงเวียงจันทน์ และสถานประกอบการ จำนวน 357 คน ได้แก่ ตัวแทนการค้า การผลิต และการบริการ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) และการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อน .05 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ขั้นตอนที่ 4 ข้อเสนอเชิงนโยบายการจัดเก็บรายได้

ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง โดยการสนทนากลุ่ม จำนวน 20 คน จำแนกเป็น แขวง เวียงจันทน์ จำนวน 4 คน แขวงหลวงเวียงจันทน์ จำนวน 4 คน แขวงบอลิคำไซ จำนวน 4 คน แขวงคำม่วน จำนวน 4 คน และแขวงสะหวันนะเขต จำนวน 4 คน ซึ่งในแต่ละแขวง ประกอบด้วย 1) หัวหน้าแผนก 2) หัวหน้าห้องเก็บรายรับ 3) หัวหน้าห้องตรวจสอบบัญชี และ 4) หัวหน้าห้องอากรรายได้และค่าธรรมเนียม ใช้วิธีการเลือกกลุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) มีรายละเอียดของสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. สภาพปัญหาในการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน พบว่า ปัญหาการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวจากการสังเคราะห์สามารถสรุปได้ 6 องค์ประกอบ คือ 1) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับภาษีอากร 2) การประชาสัมพันธ์ 3) โครงสร้างภาษีอากร 4) วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี 5) ความรู้ ความเข้าใจ/ ทักษะของเจ้าหน้าที่ภาษีอากร และ 6) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร มี 9 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความรู้ ความเข้าใจ 2) การประชาสัมพันธ์ 3) การฝึกอบรม 4) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ 5) โครงสร้างภาษีอากร 6) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 7) การอำนวยความสะดวก 8) การประสานงานและ 9) การมีส่วนร่วมของประชาชน

3. การสร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า โดยรวมเห็นด้วยทุกด้านและส่วนความคิดเห็นรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

3.1 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้

แผนกสรรพยากรมีการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์จากบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 3.84$) แผนกสรรพยากรมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.75$) และแผนกสรรพยากรมีการกำหนดเป้าหมายผลผลิต ($\bar{X} = 3.60$)

3.2 ด้านการจัดองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ แผนกสรรพยากรมีต่อบรรยากาศการทำงานขององค์กรที่ส่งเสริมความผูกพันระหว่างบุคลากร สร้างสรรค์วัฒนธรรมการอยู่ร่วมกัน ($\bar{X} = 4.93$) แผนกสรรพยากรมีต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาและการยุติความขัดแย้งในองค์กร ($\bar{X} = 4.93$) และแผนกสรรพยากรมีต่อการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.65$)

3.3 ด้านการวัดและประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ แผนกสรรพยากรการวัดและประเมินผลมีความโปร่งใสและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.50$) แผนกสรรพยากรมีคู่มือการวัดและประเมินผลและสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.49$) และแผนกสรรพยากรมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.48$)

3.4 ด้านภาวะผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ผู้บริหารมีความสามารถในการปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งในฐานะผู้นำและผู้ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.67$) ผู้บริหารการพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะทางเทคนิค ทักษะมนุษยสัมพันธ์และทักษะคตินิยม ($\bar{X} = 3.66$)และผู้บริหารเป็นผู้นำ ผู้ริเริ่มแสดงประเด็นในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแสดงจุดยืนตามหลักวิชาการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.65$)

3.5 ด้านการจัดคนเข้าทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ แผนกสรรพยากรมีการอบรมบุคลากรก่อนเข้าทำงาน ($\bar{X} = 3.88$) แผนกสรรพยากรมีการโยกย้ายตำแหน่งตามวาระ ($\bar{X} = 3.71$) และแผนกสรรพยากรมีระบบข่าวสารข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์คุณสมบัติของตำแหน่งที่ต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมและทั่วถึง ($\bar{X} = 3.61$)

3.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ แผนกสรรพยากร

มีอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ Website / Youtube / Line / Facebook / Twitter / นสพ. ออนไลน์ / กระทู้ ($\bar{X} = 3.65$) แผนกสรรพากรมีเว็บไซต์ประจำแขวง ($\bar{X} = 3.61$) และแผนกสรรพากรมีสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ / ไปสเตอร์ แผ่นพับ คู่มือ และวารสาร ($\bar{X} = 3.59$) เป็นต้น

3.7 ความคิดเห็นรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวของสถานประกอบการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเบ้รายด้าน พบว่า สถานประกอบการด้านการค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ความรู้ ความเข้าใจการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร ($\bar{X} = 3.50$) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.50$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.40$) สถานประกอบการด้านการผลิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.58$) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ และน้ำดื่ม เป็นต้น ($\bar{X} = 3.50$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 3.50$) และสถานประกอบการด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.36$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.33$) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.31$)

4. ข้อเสนอเชิงนโยบายการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านการจัดองค์การและผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น

4.1 ด้านการวางแผน ผู้วิจัยสามารถสรุปเชิงเนื้อหาในแต่ละประเด็นได้ดังนี้

4.1.1 ควรมีการวางแผนการจัดสรรบุคลากรของแผนกสรรพากร

4.1.2 การมีส่วนร่วมของบุคลากร การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจเป้าหมาย

และตัวชี้วัด

- 4.1.3 ควรมีการวางแผนมาตรการการจัดเก็บรายได้แต่ละช่วงระยะเวลา
- 4.1.4 ควรนำแผนการพัฒนาของแผนกสรรพากรมาประชุมชี้แจงให้บุคลากรได้รับทราบอย่างทั่วถึง
- 4.1.5 ควรมีการวางแผนการอบรม สัมมนา การดูงานและการศึกษาต่ออย่างเป็นระบบ
- 4.1.6 ควรมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน
- 4.2 ด้านประชาสัมพันธ์ ผู้วิจัยสามารถสรุปเชิงเนื้อหาในแต่ละประเด็นได้ดังนี้
- 4.2.1 ควรมีรูปแบบด้านประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น หนังสือพิมพ์ โปสเตอร์ แผ่นพับ สติกเกอร์ คู่มือการใช้และวารสาร เป็นต้น
- 4.2.2 ควรมีการสัญจรเคลื่อนที่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ต่อประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 4.2.3 ควรมี Call Center ให้คำปรึกษาข้อมูลหมาย ระเบียบต่าง ๆ ในการเสียภาษี
- 4.2.4 ควรมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบรายการวิทยุ
- 4.3 ด้านการวัดและประเมินผล ผู้วิจัยสามารถสรุปเชิงเนื้อหาในแต่ละประเด็นได้ดังนี้
- 4.3.1 การชี้แจง ระเบียบ ข้อบังคับในการวัดและประเมินผลอย่างเป็นระบบ
- 4.3.2 ควรมีการประชุมชี้แจงรูปแบบวิธีการการวัดและประเมินผล
- 4.3.3 ควรมีการรายงานผลการจัดเก็บรายได้ต่อสาธารณชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง
- 4.3.4 ควรมีการนำผลที่ได้จากการวัดและประเมินผลมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไป
- 4.4 ด้านภาวะผู้นำ ผู้วิจัยสามารถสรุปเชิงเนื้อหาในแต่ละประเด็นได้ดังนี้
- 4.4.1 ผู้นำต้องอำนวยความสะดวกให้บุคลากรในการปฏิบัติงาน
- 4.4.2 ผู้นำให้คำแนะนำและสามารถตัดสินใจการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 4.4.3 ผู้นำสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ใบประกาศเกียรติคุณ การเลื่อนขั้นเงินเดือนและการมอบโล่ที่เด่นในการปฏิบัติงาน

- 4.4.4 ผู้นำมีการทำงานเป็นทีมและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา
- 4.4.5 ผู้นำมีความคิดสร้างสรรค์และสร้างบรรยากาศในองค์กร
- 4.5 ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปเชิงเนื้อหาในแต่ละประเด็นได้ดังนี้
 - 4.5.1 ควรมีการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากร
 - 4.5.2 ควรมีการอบรมเบื้องต้นก่อนการปฏิบัติงาน
 - 4.5.3 ควรมีการเลือกบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับงาน
 - 4.5.4 ควรมีการโยกย้ายหมุนเวียนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่
 - 4.5.5 ควรมีการวัดผลและประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี
 - 4.5.6 ควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. สภาพปัญหาในการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร พบว่า ปัญหาการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว คือ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับภาษีอากร การประชาสัมพันธ์ โครงสร้างภาษีอากร วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ความรู้ ความเข้าใจ/ ทักษะของเจ้าหน้าที่ภาษีอากร และขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการโดยทั่วไป เราได้ ทั้งนี้เนื่องจากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนยังมีการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมเพื่อให้หลุดพ้นจากความยากจนของประชาชนและเสถียรภาพทางด้านงบประมาณ ยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาทำให้เกิดปัญหาขาดแคลนบุคลากร เทคโนโลยีและการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ จึงทำให้เกิดปัญหาที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของแผนกสรรพากรแขวง สอดคล้องกับผลการวิจัยของสมฤทัย มานิตย์ (2554, หน้า 78) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น พบว่า ปัญหาที่ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษี ได้แก่ 1) ด้านความรู้เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบภาษี 2) ด้านเอกสารการยื่นแบบภาษี 4) ด้านการจัดเก็บภาษี 5) ด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ 6) ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบของเจ้าหน้าที่พนักงานและ อัจฉรา ททรัพย์ส่งเสริม (2554, หน้า 12) ได้กล่าวถึงปัญหาการจัดเก็บรายได้ส่วนใหญ คือ

1) บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอ 2) ขาดการอบรมความรู้เพิ่มเติม 3) ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการผิดพลาด และ 4) ขาดความรู้ในการยื่นแบบเสียภาษี

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร มี 9 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความรู้ ความเข้าใจ 2) การประชาสัมพันธ์ 3) การฝึกอบรม 4) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ 5) โครงสร้างภาษีอากร และ 6) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 7) การอำนวยความสะดวก 8) การประสานงาน และ 9) การมีส่วนร่วมของประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารจัดการองค์กรจะต้องมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการดำเนินงานของบุคลากรทั้งใน ด้านการบริหารงานบุคคล ได้แก่ การช่วยให้องค์กรได้คนดี มีความสามารถมาร่วมงาน และสามารถรักษามูลค่าบุคลากรที่ทำงานดีให้อยู่กับองค์กรต่อไป ด้านผู้บริหารช่วยให้การมอบหมายอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถขจัดปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงาน ช่วยให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสั่งงาน และด้านบุคลากร ยังสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจไม่เบื่อหน่ายงาน และทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มที่ให้กับองค์กร ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของเอมมิกา สาครินทร์ (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา พบว่า ปัญหาการบริหารการจัดเก็บภาษี ได้แก่ 1) โครงสร้างการจัดเก็บภาษีอากร 2) ความเป็นธรรม 3) การดำเนินการตามนโยบายหรือแนวปฏิบัติของกรมสรรพากร 4) การตั้งทีมกำกับดูแลเป็นพิเศษ 5) การให้บริการ ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษี และ 6) สร้างความสมัครใจในการเสียภาษีของผู้มีเงินได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริพร สีสว่าง (2558, หน้า 313) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือ 1) ด้านสถานที่วัสดุและอุปกรณ์ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านโครงสร้างภาษีและ 4) การบริหารจัดการ และ 5) ด้านงบประมาณ 6) ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก และ 7) ด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายและปาริฉัตร ภูตองลม (2558, หน้า 313) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษี ได้แก่ 1) ด้านการประชาสัมพันธ์ 2) การติดป้ายประกาศ วิทยุกระจายเสียง วารสาร อินเทอร์เน็ต เอกสารคู่มือ

หรือแผนพับ 3) ประชาสัมพันธ์การจัดเก็บรายได้ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วถึง 4) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร 5) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของภาษีอากร 6) ตรวจสอบความถูกต้อง และ 7) นำเทคโนโลยีเข้ามาเก็บข้อมูล เพื่อความรวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น จัดให้เข้ารับการศึกษาอบรม เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้

3. การสร้างรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร โดยรวมเห็นด้วยทุกด้านและส่วนความคิดเห็นรูปแบบการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดองค์การ ภาวะผู้นำ การจัดคนเข้าทำงาน การประชาสัมพันธ์ การวางแผนกลยุทธ์ และการวัดและประเมินผล ทั้งนี้เนื่องจากกระบวนการบริหารเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารอาจนำปัจจัยอื่นมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารการจัดการ เช่น การบริหารคน (Man) การบริหารเงิน (Money) และการบริหารงานทั่วไป (Management) และ 5 ป ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด ประสานงาน และประชาสัมพันธ์ เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางเบื้องต้น (Primary Goal) คือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิมหรือมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางสูงสุด คือ การพัฒนาประเทศที่ประเทศชาติและประชาชนอยู่เย็นเป็นสุขอย่างยั่งยืน เป็นต้น และทุกคำดังกล่าวนี้ อาจมองในลักษณะที่เป็นกระบวนการ ที่มีระบบและมีหลายขั้นตอนในการดำเนินงานก็ได้ ดังนั้นรูปแบบการจัดเก็บรายได้มาจากสิ่งที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีที่ได้ศึกษาเพื่อถ่ายทอดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ โดยใช้สื่อที่ทำให้เข้าใจได้ง่ายและกระชับถูกต้อง และสามารถตรวจสอบเปรียบเทียบกับปรากฏการณ์จริงได้เพื่อช่วยให้ตนเองและคนอื่นสามารถเข้าใจได้ชัดเจนขึ้นสอดคล้องกับทัศนะของศาสตราจารย์ (2550); Dalf (2006); Jung & Wang, (2006); Jiang et al, (2006); Perdomo – Oritiz et al, (2006) ได้สรุปไว้ว่ารูปแบบการจัดเก็บรายได้มี 6 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 1)การวางแผนกลยุทธ์ 2) การจัดองค์การ 3) การวัดและประเมินผล 4) ภาวะผู้นำ 5) การจัดคนเข้าทำงานและ 6) การประชาสัมพันธ์

4. ข้อเสนอเชิงนโยบายการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร พบว่า ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอเชิงนโยบายการจัดเก็บรายได้ในแต่ละด้าน ดังนี้

4.1 ด้านการวางแผน ได้แก่ 1) ควรมีการวางแผนการจัดสรรบุคลากรของแผนกสรรพากร 2) การมีส่วนร่วมของบุคลากร การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจเป้าหมายและตัวชี้วัด

3) ควรมีการวางแผนมาตรการการจัดเก็บรายได้แต่ละช่วงระยะเวลา 4) ควรนำแผนการพัฒนาของแผนกสรรพากรมาประชุมชี้แจงให้บุคลากรได้รับทราบอย่างทั่วถึง 5) ควรมีการวางแผนการอบรม สัมมนา การดูงานและการศึกษาต่ออย่างเป็นระบบ และ 6) ควรมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน

4.2 ด้านประชาสัมพันธ์ ได้แก่ 1) ควรมีรูปแบบด้านประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น หนังสือพิมพ์ โปสเตอร์ แผ่นพับ สติกเกอร์ คู่มือการใช้และวารสาร เป็นต้น 2) ควรมีการสัญจรเคลื่อนที่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ต่อประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง 3) ควรมี Call Center ให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ในการเสียภาษี และ 4) ควรมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบรายการวิทยุ

4.3 ด้านการวัดและประเมินผล ได้แก่ 1) การชี้แจง ระเบียบ ข้อบังคับในการวัดและประเมินผลอย่างเป็นระบบ 2) ควรมีการประชุมชี้แจงรูปแบบวิธีการการวัดและประเมินผล 3) ควรมีการรายงานผลการจัดเก็บรายได้ต่อสาธารณชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง และ 4) ควรมีการนำผลที่ได้จากการวัดและประเมินผลมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไป

4.4 ด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ 1) ผู้นำต้องอำนวยความสะดวกให้บุคลากรในการปฏิบัติงาน 2) ผู้นำให้คำแนะนำและสามารถตัดสินใจการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) ผู้นำสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ใบประกาศเกียรติคุณ การเลื่อนขั้นเงินเดือนและการมอบโล่ที่เด่นในการปฏิบัติงาน 4) ผู้นำมีการทำงานเป็นทีมและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา และ 5) ผู้นำมีความคิดสร้างสรรค์และสร้างบรรยากาศในองค์กร

4.5 การจัดคนเข้าทำงาน ได้แก่ 1) ควรมีการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากร 2) ควรมีการอบรมเบื้องต้นก่อนการปฏิบัติงาน 3) ควรมีการเลือกบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับงาน 4) ควรมีการโยกย้ายหมุนเวียนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ 5) ควรมีการวัดผลและประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี และ 6) ควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากการปรับปรุงการปฏิบัติงานของแผนกสรรพากรแขวงให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมครั้งที่ 8 ได้ให้นโยบายเกี่ยวกับเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและให้เกิดปัญหาน้อยที่สุด โดยให้เริ่มตั้งแต่ การวางแผน การประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรมบุคลากรให้เข้มแข็ง และการรับบุคลากร ดังนั้นแผนกสรรพากรทุกแขวงได้นำนโยบายดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติและผู้นำจะต้องมีการติดตาม ตรวจสอบอยู่เป็นประจำสอดคล้องกับผลการวิจัยของ

วาสนา ขอนทอง (2557, บทคัดย่อ) ได้กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ พบว่า 1) ด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากร 2) โครงสร้างภาษีอากร บรรยายากศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร และ 3) พนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร 4) ปรับปรุงระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับรายได้ของท้องถิ่นให้ทันสมัย ชัดเจน เพื่อที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน 5) ปรับปรุงโครงสร้างภาษีให้เป็นระบบ สามารถจัดเก็บได้ถูกต้องและเป็นธรรม ไม่มีความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน 6) มีมาตรการจูงใจในการให้ประชาชนเต็มใจชำระภาษี เช่น การจัดทำโครงการภาษีคืนกำไร โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เป็นต้น 7) จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง จากวิทยากรผู้มีความสามารถ เฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับ กฎหมาย ระเบียบ และความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บรายได้และการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับศิริพร สีสว่าง (2558, หน้า 639-642) ได้กล่าวถึงข้อเสนอแนะประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ได้แก่ 1) ด้านสถานที่วัสดุและอุปกรณ์ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านโครงสร้างภาษี 4) ด้านการบริหารจัดการ และ 5) ด้านงบประมาณ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผลการวิจัย

1.1 ผลการวิจัยควรมีการนำผลของการวิจัยไปประยุกต์ใช้หรือบูรณาการในแผนกสรรพากรของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนพัฒนาองค์กร

1.2 ผลการวิจัยควรมีการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาทั้งในด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการวัดและประเมินผลและด้านประชาสัมพันธ์โดยให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม

1.3 ผลการวิจัยควรมีการนำผลการวิจัยครั้งนี้เสนอต่อกระทรวงการเงินและการลงทุนได้รับทราบเพื่อหาแนวทางพัฒนาต่อไปและยังเกิดประโยชน์ต่อแผนกสรรพากรและทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการประชาสัมพันธ์ของรัฐแผนก
สรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2.2 ควรมีการศึกษากิจกรรมการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร
ในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2.3 ควรมีการศึกษาการประเมินการจัดเก็บรายได้ของรัฐแผนกสรรพากร
ในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2.4 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการในการจัดเก็บ
รายได้ของรัฐแผนกสรรพากรในภาคกลาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร