

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดและเป็นปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในการควบคุมของสำนักงานสรรพากร

ภาค 8

ผู้เขียน

นางสาวอุดมลักษณ์ เพชรโรจน์

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. มยุรี อนุমানราชชน

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการและเป็นปัจจุบัน 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการและเป็นปัจจุบัน 3) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายสถานประกอบการและเป็นปัจจุบัน

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในการควบคุมของสำนักงานสรรพากรภาค 8 จำนวน 229 คน ผู้เสียหายที่ได้รับการตรวจสภาพกิจการและได้รับบริการจากทีมกำกับดูแลแล้ว จำนวน 285 คน และหัวหน้าทีมใหญ่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในการควบคุมของสำนักงานสรรพากรภาค 8 จำนวน 7 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าฐานนิยม ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการทดสอบไคสแควร์ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 วัดขนาดความสัมพันธ์ด้วยค่า ครามาเมอร์ส วี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. การปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในการควบคุมของสำนักงานสรรพากรภาค 8 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพระดับสูง

2. ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายชื่อผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ได้แก่ ความชัดเจนของแนวปฏิบัติ ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ การควบคุมติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ และ ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายชื่อผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน คือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแล

4. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลที่ผู้เสียหายได้รับที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายชื่อผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ได้แก่ การแนะนำตัวขณะเข้าตรวจสภาพกิจการ ช่วงเวลาที่เข้าตรวจสภาพกิจการ ความสุภาพในการตั้งคำถาม ความพร้อมของข้อมูลที่ใช้ ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษา ความรวดเร็วในการให้บริการ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ คุณภาพของคำแนะนำ และความสะดวกในการติดต่อรับบริการ

5. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียหายที่ได้รับบริการจากทีมกำกับดูแลแล้วที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายชื่อผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ได้แก่ ประเภทของการประกอบการและลักษณะของการประกอบการ

6. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายชื่อผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ได้แก่ 1) บุคลากรไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบมีมาก ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด 2) แนวทางปฏิบัติไม่ชัดเจน และไม่สามารถปฏิบัติได้จริง 3) วัสดุอุปกรณ์และยานพาหนะไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน 4) งบประมาณในการจัดสรรเบี้ยเลี้ยงไม่เพียงพอตามเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนด 5) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาแต่ละพื้นที่

7. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายชื่อผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ได้แก่ 1) กำหนดหน้าที่งานให้เหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2) ปรับปรุงระบบเครือข่ายราชการให้สมบูรณ์และใช้งานได้ง่ายขึ้น 3) กำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในทุกเรื่อง 4) ส่งเสริมการให้ความรู้และจิตสำนึกในการให้บริการผู้เสียหายแก่เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล