

## ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

### THE SATISFACTION OF OFFICERS IN WORKING UNDER BURIRAM LOCAL REVENUE OFFICES

ผู้วิจัย : สุทธิรักษ์ อินทร์ศิริพงษ์

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ จุริพร จันทร์พาณิชย์

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์และ 3) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำนวน 143 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.97 สถิติที่ใช้ในการรวมรวมข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ โดยเฉลี่ยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความพึงพอใจในระดับน้อย ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ควรมีการแบ่งงานกันทำอย่างเหมาะสมยุติธรรมและควรมีการจัดการฝึกอบรมและพัฒนางาน เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

คำสำคัญ : การแบ่งงานกันทำ, การฝึกอบรม, การพัฒนางาน

## ABSTRACT

The objectives of this study were : 1) to investigate the levels of satisfaction of officers in Working under Buriram Local Revenue offices, 2) to compare satisfaction of these officers in terms of positions and education levels, and 3) to study the problems and suggestions of officers in working under Buriram Local Revenue Offices.

The target groups were 143 officers of Buriram Local Revenue offices. The research instruments were the 5- rating scale questionnaire with the reliability at 0.97. The collected data were analyzed by percentage, mean and standard deviation.

The research results were as follows:

1. The level of satisfaction of officers in working under Buriram Local Revenue Offices as a whole was at “moderate” level. When considering each factor, it was found that “Technology and Information” was at “high” level, whereas “Salary and Welfare” was at “low” level, the rest factors were at “moderate” levels.
2. There was no significant difference of the satisfaction of officers in working under Buriram Local Revenue Offices in terms of their positions.
3. There was significant difference of the satisfaction of officers in working under Buriram Local Revenue Offices in terms of their educational Levels.
4. It is recommended that most officers suggested putting the right man on the right job and the specified works should be distributed in the appropriate and fair way in order to be able to bring knowledge for real practice.

**Keyword (S) :** Share specification of work , Learning of knowledge

## บทนำ

การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมอารยประเทศ ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนามีประชากรที่อยู่ในวัยทำงานเพียงร้อยละ 45 ของประชากรทั้งหมดของประเทศ ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศอาศัยอยู่ในเขตชนบทโดยเฉพาะภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีการประกอบอาชีพเกษตรกรรมตามฤดูกาลเป็นหลักยังมีฐานะยากจน และมีรายได้ต่ำเนื่องจากประชากรขาดความรู้เกี่ยวกับการศึกษาการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร ส่วนคุณภาพชีวิตทางด้านสุขภาพอนามัยและความเป็นอยู่ การได้รับบริการทางการแพทย์ สาธารณสุข ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ยังขาดมาตรฐาน และไม่เพียงพอต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร รายได้ส่วนใหญ่โดยรวมของประเทศ เกิดจากกลุ่มแรงงานที่ไม่ใช่เกษตรกรจึงทำให้รายได้ของประเทศยังอยู่ในเกณฑ์ยากจน

ในการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ รัฐบาลมีความจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมากเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น โดยการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (ปี พ.ศ. 2545 – พ.ศ. 2549) ได้มุ่งเน้นการแก้ปัญหาความยากจน ยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้มีการพัฒนาที่ยั่งยืนสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ กระจายความเจริญทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีมีการกระจายรายได้ที่เป็นธรรม รัฐบาลจึงมีหน้าที่จัดหารายได้มาให้เพียงพอกับรายจ่ายโดยรายได้หลักของรัฐบาลได้มาจากภาษีอากร ซึ่งเป็นรายรับที่มีจำนวนมากที่สุดในจำนวนรายรับทั้งหมดของรัฐบาล โดยมีหน่วยงานหลักที่สำคัญมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี คือ 3 กรมหลักของกระทรวงการคลัง ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร ซึ่งมีกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากที่สุดของรายรับทั้งหมดของรัฐบาล กรมสรรพากรมีการจัดเก็บภาษีหลายประเภท ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีสรรพสามิต ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีมูลค่าเพิ่มและอากรแสตมป์ (กรมสรรพากร : ศูนย์สารสนเทศ. 2549) มีการปฏิบัติงานภายใต้ประมวลรัษฎากรและกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีอากร โดยการจัดเก็บภาษีอากรนั้นได้มุ่งเน้นถึงการจัดเก็บภาษีอากรให้ทั่วถึงและเป็นธรรม นำภาษีที่ได้มาสร้างประโยชน์ต่อสังคมอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยและได้เน้นความรวดเร็วสะดวกในการให้บริการกับผู้ที่มาติดต่อ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานจัดเก็บย่อยของกรมสรรพากรมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการและจัดเก็บภาษีอากร โดยได้ปฏิบัติตามหลักพันธกิจในการทำงานของกรมสรรพากร (กรมสรรพากร : ศูนย์สารสนเทศ. 2550) ดังนี้ 1) จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมทั่วถึงเป็นธรรมด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของกรมสรรพากรและผู้เสียภาษีเพื่อให้เป็นไปตามแผนการที่ได้รับมอบหมาย 2) จัดเก็บภาษีในเชิงรุกเข้าถึงผู้ประกอบการด้วยการกำกับดูแลการเสียภาษีอย่าง

ใกล้ชิด โดยเข้าไปพบผู้ประกอบการถึงสถานประกอบการ 3) จัดเก็บภาษีให้ได้ฐานที่ยั่งยืนถาวร และเป็นไปตามสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบของเศรษฐกิจในพื้นที่ 4) ใช้เทคโนโลยีระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและการให้บริการประชาชน 5) พัฒนาสำนักงาน และบุคลากรให้เป็นองค์กรที่ทันสมัย พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การบริหารวิทยาการใหม่ ๆ และเรียนรู้พัฒนาจากอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการปฏิบัติงานพัฒนาบุคลากรให้เป็นที่พึงของผู้รับบริการทั้งในด้านวิชาการ จริยธรรม จิตสำนึกในการให้บริการ 6) ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารความรู้ ความเข้าใจในนโยบายภารกิจและความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร 7) สามารถปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย 8) รับรู้และหาแนวทางในการใช้นโยบายในการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรเพื่อสนับสนุนภาคเศรษฐกิจในพื้นที่ให้สามารถดำรงอยู่เติบโตหรือแข่งขันได้ จากหลักพันธกิจในการทำงานดังกล่าวบุคลากรส่วนมากได้ประสบกับปัญหาในการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากการขาดขวัญกำลังใจแรงจูงใจในการทำงาน การให้รางวัลตอบแทนและการใช้คนให้เหมาะสมกับงานเป็นผลให้บุคลากรเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เพื่อผลการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพและสร้างแรงจูงใจในการเสียภาษีของประชาชน ในฐานะผู้วิจัยเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ได้มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านบริการแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องของการจัดเก็บภาษีอากรรวมทั้งการดำเนินการกำกับดูแลติดตามและตรวจสอบการเสียภาษีให้ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง ซึ่งได้พบปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูงนำไปประกอบการพิจารณาในการวางแผนทางการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร อันจะนำมาซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลของกรมสรรพากร ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งของบุคลากร
3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายที่จะนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูงนำไปประกอบการพิจารณา ในการวางแผนทางการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรในอันจะนำมาซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำนวน 143 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกาปฏิบัติงานของกรมสรรพากร เพื่อมาประมวลสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่น 0.97

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มประชากรด้วยตนเอง จำนวน 150 ฉบับ จากนั้นได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มประชากร ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 143 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.33 ต่อจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติโดยใช้สถิติดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ในด้านต่าง ๆ จำนวน 8 ด้าน โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับตำแหน่งโดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. วิเคราะห์ปัญหาจากปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดเป็นประเด็นคำตอบที่เป็นประเด็นเดียวกัน

## อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ในครั้งนี้ พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ มีความพึงพอใจทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางที่จะส่งเสริมและพัฒนาการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีประเด็นที่ค้นพบอันจะเป็นข้อมูลให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ นำไปใช้วางแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการกับประชาชนต่อไป ซึ่งผู้วิจัยอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

### 1. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

1.1 บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ยังมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในบางส่วน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรัตน์ จันทร์ศรี (2546 : บทคัดย่อ) ด้านนโยบายการบริหารงานและการจัดตั้งภาษีอากร ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน และด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ มีระบบการปฏิบัติงานโดยยึดถือตามแนวปฏิบัติตามนโยบาย การบริหารงานและการพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากร ดังนี้

1.1.1 ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร ในทางการปฏิบัติงาน จำนวนบุคลากรยังไม่เพียงพอต่อการทำงาน เช่น บุคลากรมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบในมือมากเกินไป การฝึกอบรมด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือระบบงานใหม่ ๆ บุคลากรไม่สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากกรมสรรพากรมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ

1.1.2 ด้านการบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชายังไม่เข้าใจความต้องการในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเท่าที่ควร เช่น การใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงาน

ต้องการปฏิบัติงานที่ตนเองมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ บุคลากรบางส่วนไม่ได้ทำงานตรงตามตำแหน่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ แต่ขอไปช่วยราชการในกรมสรรพากรหรือในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จึงทำให้จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอและมีการดึงบุคลากรในตำแหน่งอื่นไปทำงานแทน ซึ่งมักจะไม่ได้ตรงตามตำแหน่งที่แท้จริงของตนและบุคลากรไม่มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้น จึงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่ตรงกับความรู้ความสามารถ

1.1.3 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ข้าราชการของกรมสรรพากรในระดับปฏิบัติการมีโอกาสก้าวหน้าและก้าวหน้าเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น เช่น การเปิดสอบเลื่อนระดับจะเปิดสอบเฉพาะระดับผู้บริหาร ส่วนเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการไม่มีการเปิดสอบเลื่อนระดับหรือสอบเปลี่ยนสายงาน บุคลากรที่จบการศึกษามีวุฒิศึกษาสูงขึ้นจากเดิม ไม่สามารถนำวุฒิศึกษามาปรับให้ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ ไม่เหมือนกับหน่วยงานอื่น เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1.4 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน บุคลากรส่วนใหญ่ยังมีความรู้สึกว่ายู่ในสภาพบรรยากาศการทำงานที่ตึงเครียด เนื่องจากการต้องเผชิญหน้ากับผู้เสียภาษีที่ไม่เข้าใจในระบบการทำงานและไม่ยอมรับฟังคำชี้แจงของเจ้าหน้าที่ ในการทำงานเจ้าหน้าที่ต้องทำการตรวจสอบตัวเลขและเอกสารประกอบที่มากมาย ทำให้ใช้เวลานานกว่าจะดำเนินการเสร็จบางครั้งทำให้มีเอกสารสะสมค้างคั่งมากมาย มีผลให้บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานเกิดความน่าเบื่อหน่าย

1.1.5 ด้านขวัญและกำลังใจ บุคลากรยังขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เนื่องจากการทำงานมีความเสี่ยงสูง เนื่องจากความไม่เข้าใจ และไม่พอใจของผู้เสียภาษีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และมีการออกสำรวจนอกพื้นที่อาจเกิดอันตรายจากการเดินทางได้ บุคลากรไม่ได้รับการคุ้มครองความปลอดภัยจากการทำงาน

1.1.6 ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ มีระเบียบปฏิบัติที่ซับซ้อนมากเกินไปและไม่ทันสมัยทำให้เกิดอุปสรรค ในการปฏิบัติงานระเบียบคำสั่งบางอย่างก็มีการปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงบ่อย บุคลากรต้องอาศัยเวลาในการศึกษาทำความเข้าใจ ดังนั้นจึงควรนำระบบการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับสภาวการณ์ปัจจุบันมาปรับใช้ เช่น ระเบียบการเก็บรักษาเงินภาษีอากรและอากรแสตมป์ ใช้ระเบียบ พ.ศ. 2520 โดยจะต้องนำเงินภาษีอากรและอากรแสตมป์ไปเก็บไว้ที่กำป็น ณ สถานีตำรวจภูธร ควรปรับเปลี่ยนมาเป็นจัดซื้อตู้บริจาคให้แต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาและเก็บรักษาไว้เอง เพื่อลดขั้นตอนในการเดินทางไปสถานีตำรวจ

1.2 บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในด้านเทคโนโลยี และระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน

เนื่องจากกรมสรรพากรมีการพัฒนาระบบงานที่หลากหลายและช่วยอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลได้บนเครือข่ายราชการ เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใช้ระบบงานได้โดยไม่ต้องยึดติดที่คอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียวทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปค้นหาเอกสารหรือข้อมูลในการชำระภาษีของผู้ประกอบการ การ Down load แบบฟอร์มต่าง ๆ ทำได้ง่ายและรวดเร็ว และมีการนำระบบ E-Office มาช่วยอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในการยื่นใบลา

1.3 บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการเนื่องจากการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรมีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรให้แก่รัฐบาล จำเป็นต้องใช้ความเสียสละความอดทนและความมานะพยายามเพื่อการเก็บภาษีอากรให้ได้ถูกต้องทั่วถึงและเป็นธรรมต้องประสบกับสภาวะการณกีดกันจากผู้เสียภาษีที่ไม่ยอมเข้าใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ แต่อัตราเงินเดือนที่ได้รับเท่ากับอัตราบัญชีเงินเดือนของข้าราชการพลเรือน ซึ่งยังถือว่าน้อยต่อการครองชีพในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีกับเจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ชูรกร บันทึกรข้อมูล มีความพึงพอใจด้านการปกครองและการบังคับบัญชา ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ โดยรวมแตกต่างกันอาจเนื่องมาจากตำแหน่งสรรพากรอำเภอ นิติกร นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานระดับนักวิชาการ ซึ่งมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานและได้ทำงานตรงกับตำแหน่งที่บรรจุและเป็นผู้ที่อยู่ในระดับกลางระหว่างผู้บังคับบัญชาระดับสูงและระดับผู้ปฏิบัติงาน ไม่ต้องผ่านอำนาจการสั่งการหลายลำดับชั้นเหมือนระดับผู้ปฏิบัติงาน จึงทำให้มีขวัญและกำลังใจดีกว่าระดับผู้ปฏิบัติงานและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบปฏิบัติมากกว่า เนื่องจากรับผิดชอบงานตรงตามตำแหน่ง ส่วนตำแหน่งเจ้าหน้าที่สรรพากร บริหารงานสรรพากร ชูรกร บันทึกรข้อมูล เป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน ส่วนมากได้ทำงานไม่ตรงกับตำแหน่งที่บรรจุ เช่น เจ้าหน้าที่ชูรกร บันทึกรข้อมูล หรือเจ้าหน้าที่สรรพากรได้ถูกจัดให้ไปทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี ซึ่งเจ้าหน้าที่เหล่านี้ไม่มีความรู้หรือความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเท่าที่ควรจึงทำให้เกิดความท้อถอยและขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยครั้งนี้ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรัตน์ จันทร์ศรี (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก



สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ มีการยึกระบบการบริหารงานบุคคลภายใต้หลักการของกรมสรรพากร การพัฒนาบุคลากรได้จัดฝึกอบรมด้วยหลักสูตรเดียวกันเนื่องจากระบบการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรมีมาตรฐานเดียวกันด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพใช้ระเบียบกฎหมายเดียวกันในการให้ความคุ้มครองและการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการปฏิบัติตามระบบการบริหารงานบุคคลของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2545 : 13) ได้กล่าวถึงกระบวนการที่จะได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาทำงานในองค์กรไว้ว่า ในระบบราชการส่วนมากนิยมใช้วิธีการสอบคัดเลือก เพื่อคัดเลือกบุคลากรผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับงาน โดยผ่านกระบวนการสอบหรือสัมภาษณ์เพื่อแต่งตั้งบุคคลนั้นเป็นข้าราชการ มีแนวทางระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน การให้รางวัลตอบแทนการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน ซึ่งหน่วยงานราชการโดยส่วนมากแล้วจะยึดหลักนี้ในการบริหารงานราชการ บุคลากรได้รับรู้กฎเกณฑ์ต่าง ๆ เหล่านี้อยู่แล้ว จึงทำให้ผลในการวิจัยครั้งนี้บุคลากรมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา บุคลากรที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยรวมทุกด้านมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรทุกคนที่ผ่านกระบวนการสอบคัดเลือก หรือผ่านการคัดเลือกเข้ามาปฏิบัติงานในระบบราชการ ทุกคนมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานราชการมาบ้างแล้วจากสถาบันการศึกษาหรือการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพราะเมื่อมีความต้องการที่จะเข้ารับราชการจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระบบงานราชการ จึงทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน

4. ความคิดเห็นเพิ่มเติม ของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นดังนี้

4.1 ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร มีความคิดเห็นว่าบุคลากรบางส่วนไม่ได้ทำงานตรงตามตำแหน่ง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่หลายคนที่มีตำแหน่งอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์แต่ขอไปช่วยราชการ ในกรมสรรพากรหรือในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จึงทำให้จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอและมีการดึงบุคลากรในตำแหน่งอื่นไปทำงานแทน ซึ่งมักจะไม่ตรงตามตำแหน่งที่แท้จริงของตนและบุคลากรไม่มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้น จึงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ซึ่งควรมีการใช้บุคลากรให้เหมาะสมกับงาน บุคลากรควรทำงานให้ตรงกับตำแหน่งงานของตนเองและได้รับปริมาณงานที่เหมาะสมเท่าเทียมกัน มีการแบ่งงานที่เหมาะสมและยุติธรรม

ส่วนการพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรมควรพัฒนาให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติจริง และการฝึกอบรมนั้นสามารถนำไปใช้ได้ในการปฏิบัติงานจริง เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังที่ สุพิน เกษาคุปต์ (2545 : 94) ได้กล่าวว่าการจูงใจมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน เพราะจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน การจูงใจอาจทำได้โดยให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่ง จะมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และมีการหลีกเลี่ยงงานลดน้อยลง อีกทั้งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร และตอบสนองวัตถุประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานไปพร้อมกัน เป็นการช่วยเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะเป็นการสร้างพลังของกลุ่มหรือทีมงาน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ส่วนมากมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านต่าง ๆ ที่ควรมีการปรับปรุง ดังนี้

1. ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร ควรใช้บุคลากรให้เหมาะสมกับงานให้ทำงานตรงกับตำแหน่งงานและได้รับปริมาณงานที่เหมาะสมเท่าเทียมกันมีการแบ่งงานที่เหมาะสมและยุติธรรม การฝึกอบรมควรพัฒนาให้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้ในการปฏิบัติงานจริง
2. ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา บุคลากรทุกคนควรได้รับสิทธิเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจต่อทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ใช้เหตุผลในการบังคับบัญชาและมีความรักความเมตตาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ เนื่องจากกรปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพากรมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูงควรมีมาตรการหรือกฎหมายให้ความคุ้มครองบุคลากรที่ชัดเจน และควรมีการเปิดสอบภายในให้กับเจ้าหน้าที่ระดับ 1-2 เพื่อให้ข้าราชการได้มีโอกาสสอบเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ก่อนที่จะเปิดสอบแข่งขันกับบุคคลภายนอก
4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ บุคลากรได้รับเงินเดือนเท่ากับข้าราชการหน่วยงานอื่นแต่อยากให้มีสวัสดิการพิเศษอื่น ๆ มากกว่าปัจจุบัน เช่น เบี้ยเลี้ยง หรือโบนัสเนื่องจากปัจจุบันได้รับไม่เหมาะสม ส่วนการเลื่อนขั้นเงินเดือนควรให้มีความเหมาะสมและยุติธรรมที่สุด
5. ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน สภาพอากาศควรได้รับการปรับปรุงเรื่องความเย็น ควรเลือกใช้เครื่องปรับอากาศชนิดที่ประหยัดไฟและเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานนาน จะประหยัดพลังงานได้ดีกว่าการปิดเปิดเครื่องปรับอากาศเป็นเวลา ควรเพิ่มแสงสว่างการทำงานเนื่องจากในปัจจุบันไม่เพียงพอ

6. ด้านขวัญและกำลังใจ ควรมีการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อเป็นการผ่อนคลาย และสร้างสรรค์ความสามัคคีในการทำงาน สร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้บริหารและปฏิบัติงาน เพื่อลดความกลัวและความกังวลของผู้ได้บังคับบัญชา

7. ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน ควรลดระบบงานที่ไม่มีควมจำเป็นที่จะต้องใช้ลงไปบ้าง เพราะทำให้เสียเวลาและเพิ่มปริมาณงาน ส่วนอุปกรณ์ด้านไอทีที่เป็นเครื่องรุ่นเก่า ควรมีการเปลี่ยนใหม่ให้เหมาะสมกับระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและให้เพียงพอต่อการใช้งาน

8. ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ ควรมีการอธิบายระเบียบกฎหมายที่มีความชัดเจนไม่คลุมเครือ เพื่อช่วยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเข้าใจได้ง่ายขึ้น ควรจัดฝึกอบรมเพื่อทำความเข้าใจเมื่อมีระเบียบหรือกฎหมายออกใหม่เพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้องตรงกัน

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อเสนอแนะแนวทาง การปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ดังต่อไปนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ส่วนมากมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านต่าง ๆ ที่ควรมีการปรับปรุง ดังนี้

1.1.1 ด้านนโยบายการบริหารงานและการพัฒนาบุคลากร ควรใช้บุคลากรให้เหมาะสมกับงาน ให้ทำงานตรงกับตำแหน่งงานและได้รับปริมาณงานที่เหมาะสมเท่าเทียมกัน มีการแบ่งงานที่เหมาะสมและยุติธรรม การฝึกอบรมควรพัฒนาให้เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้ในการปฏิบัติงานจริง

เอกสารอ้างอิง

“ประวัติกรมสรรพากร,” (2550). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://rdsrv.rd.go.th/10315.0.html>

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2545). *ความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติราชการ เล่ม 2*. กรุงเทพฯ :

สำนักงานข้าราชการพลเรือน

สรรพากร, กรม. (2540). *ที่ระลึกในการเปิดอาคารกรมสรรพากร 2 กันยายน 2540*. กรุงเทพฯ :

สำนักงานเลขาธิการกรม.

----- (2549). ร่วมมือร่วมใจ : รายงานประจำปี 2549. กรุงเทพฯ : สำนักงาน  
เลขานุการกรม.

สุพิน เกษาคูปต์. (2545). การเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ในระบบราชการ ใน กลุ่มเจ้าหน้าที่สัมพันธ์  
สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
สุรัตน์ จันทร์ศรี. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของ  
ข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ ภาค 4. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.  
(บริหารธุรกิจ). นนทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

