

การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

อรรวิศรา ดีสุขแสง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
พ.ศ. 2564
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

594207107 : สาขาวิชา: ยุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา; ปร.ด.

(ยุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา)

คำสำคัญ : กลยุทธ์ / การสร้างความตระหนักรู้ / การเสียภาษีอากร / สำนักงานสรรพากรภาค 7

อรรถวิเศษ ดิสฺสุแสง : การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน
ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 (DEVELOPMENT OF STRATEGIES FOR RAISING AWARENESS ON TAX
PAYMENT TO THE GOVERNMENT SECTORS OF THE PEOPLE IN REGIONAL REVENUE OFFICE 7)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.สมชัย วงษ์นายะ และ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม 428 หน้า

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 การวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาความตระหนักรู้
ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 2) ศึกษาสภาพ ปัญหาและปัจจัย
ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากร
ภาค 7 3) พัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ และ 4) ประเมินกลยุทธ์ ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ประชาชน
ผู้มีส่วนได้และเสีย ผู้บริหารของสำนักงานสรรพากรภาค 7 สรรพากรพื้นที่และผู้ช่วยสรรพากรพื้นที่ หัวหน้า
ส่วนราชการ ประธานหอการค้า สำนักงานบัญชีอากร ผู้อำนวยการสถานศึกษา และผู้เชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์
เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การประชุมเชิงปฏิบัติการ การสัมภาษณ์
ผู้เชี่ยวชาญ แบบประเมินกลยุทธ์ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 1) พัฒนาแผนการสร้างความรู้โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) เสริมสร้างระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย 3) สร้างศูนย์บริการ
ประชาชนและผู้ประกอบการ (RD Services Center) 4) ปรับปรุงภาพลักษณ์ การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ
5) พัฒนาศักยภาพบุคลากร 6) ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data
Analytics 7) ส่งเสริมการขับเคลื่อนการสร้างเครือข่าย 8) เสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์
9) พัฒนาระบบการควบคุม ติดตาม และประเมินผล ผลการประเมินกลยุทธ์ พบว่า กลยุทธ์ส่วนใหญ่มีความ
สอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ในระดับมากถึงมากที่สุด

594207107 : MAJOR: ADMINISTRATION AND DEVELOPMENT STRATEGY; Ph.D.

(ADMINISTRATION AND DEVELOPMENT STRATEGY)

KEYWORDS : STRATEGY / AWARENESS / TAX PAYMENT / THE REGIONAL REVENUE OFFICE 7

ONWARITSARA DEESUKSAENG: (DEVELOPMENT OF STRATEGIES FOR RAISING AWARENESS ON TAX PAYMENT TO THE GOVERNMENT SECTORS OF THE PEOPLE IN REGIONAL REVENUE OFFICE 7)

THESIS ADVISORS : ASSOC. PROF. SOMCHAI WONGNAYA, Ph.D. AND

ASST. PROF. CHAROENWIT SOMPONGTAM, Ph.D. 428 PP.

The purpose of this research was to develop strategies for raising awareness of tax payment of the people in the Regional Revenue Office 7. The research procedures were divided into 4 steps: studying the awareness of tax payment of the people in the area, examining the current states, problems, and factors related to raising awareness of the people, developing strategies for raising awareness, and assessing the strategies. The informants were the people who have jobs and income, the executives of the Revenue Office Region 7, head officers, chairman of Chamber of Commerce, tax agents, school directors, and strategies expert. The research instruments were a questionnaire, an interview, a focus group discussion, workshops, connoisseurship, and an assessment form conducted with the experts. The data were analyzed by employing frequency, percentage, mean, standard deviation, and content analysis.

The research results showed that the developed strategies consisted of 1) developing a plan to raise awareness by stakeholders, 2) strengthening the system and proactive public relations mechanisms, 3) establishing a service center (RD Service Center), 4) improving the image of the service for excellence, 5) developing the potential of the personnel, 6) promoting using an information management system through data analytics technology, 7) creating a network, 8) fostering the people's self-learning by using social media, and 9) developing the process of control, monitoring, and evaluation. The results of the assessment of the strategies showed that most strategies were consistent, suitable, feasible, and acceptable from a high to the highest level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำ แก่ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.สมชัย วงษ์นายะ ประธานกรรมการ ควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิญญู สมพงษ์ธรรม กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งทำให้ ผู้วิจัยได้คำแนะนำ และได้รับการดูแลอย่างสม่ำเสมอทุกขั้นตอน ส่งผลให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ปรากฏนามในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การจัดทำร่างกลยุทธ์ การตรวจสอบร่างกลยุทธ์ การประเมินกลยุทธ์ โดยได้ให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่ได้ให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการเก็บรวบรวมข้อมูลจนสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่กรุณาให้ข้อมูลในการวิจัย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิทยาศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ทุกท่านที่ได้ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ ให้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาในระดับดุษฎีบัณฑิต ขอขอบคุณพลังและกำลังใจดีๆ จากทุกๆ คนที่ทำให้ผู้วิจัยก้าวผ่านอุปสรรคและดำเนินการวิจัยฉบับนี้จนลุล่วงสำเร็จตามที่คาดหวัง คุณค่าและประโยชน์ใดๆ อันพึงได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาในพระคุณของบิดา มารดา คณาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

อรวรริศา ดีสุขแสง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	น
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	11
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	16
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความตระหนักรู้.....	18
สาระสำคัญเกี่ยวกับภาษีอากร.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนากุลยุทธ์.....	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	88
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	101

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	103
ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของ ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7.....	105
ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่ สำนักงานสรรพากรภาค 7.....	110
ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7.....	117
ขั้นตอนที่ 4 การประเมินกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7.....	
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	126
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของ ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7.....	127
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่ สำนักงานสรรพากรภาค 7.....	141
ตอนที่ 3 ผลการพัฒนากลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7.....	202
ตอนที่ 4 ผลการประเมินกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7.....	250
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	271
สรุปผลการวิจัย.....	273
อภิปรายผลการวิจัย.....	284
ข้อเสนอแนะ.....	306
บรรณานุกรม.....	308

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก.....	319
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ.....	320
ภาคผนวก ข หนังสือราชการติดต่อประสานงาน.....	330
ภาคผนวก ค ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	338
ภาคผนวก ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	345
ภาคผนวก จ ภาพกิจกรรมการวิจัย.....	422
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	428

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงผลการจัดเก็บภาษีอากร NONLTO ปงบประมาณ 2562 แยกเป็นรายพื้นที่.....	34
2 แสดงกระบวนการวางแผนกลยุทธ์.....	60
3 แสดงแบบฟอร์มที่ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อประเมินปัจจัยภายนอก.....	61
4 แสดงแบบกำหนดกลยุทธ์ด้วย SWOT Matrix.....	62
5 แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์ SWOT.....	82
6 แสดงการใช้เกณฑ์ประเมินกลยุทธ์.....	83
7 แสดงความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์กับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกลุ่ม.....	85
8 แสดงจำนวนประชากรผู้มีงานทำและมีรายได้ จำแนกตามจังหวัดในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพากรภาค 7.....	105
9 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจังหวัดในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยกำหนดพื้นที่ในเขตอำเภอเมืองของจังหวัดต่างๆ.....	106
10 แสดงจำนวนผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 ปีงบประมาณ 2561 จำแนกตามจังหวัด.....	111
11 แสดงจำนวนผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 จำแนกตาม ตำแหน่ง.....	115
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษาสูงสุด รายได้สุทธิต่อปี และภูมิลำเนา/ที่อยู่ปัจจุบัน.....	127
13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี อากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยภาพรวม.....	130
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษาความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร โดยจำแนกเป็นรายข้อคำถาม.....	131

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี.....	133
16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี.....	134
17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี.....	135
18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านพฤติกรรมแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี.....	136
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด การปฏิบัติหน้าที่ และประสบการณ์การทำงาน.....	141
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการวางแผน.....	143
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการจัดองค์การ.....	146
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการนำ.....	148
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการควบคุม.....	151

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยภาพรวม.....	153
25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการวางแผน.....	154
26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการจัดองค์การ.....	155
27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการนำ.....	156
28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการควบคุม.....	157
29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยภาพรวม.....	158
30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านผู้บริหารและบุคลากร.....	159
31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านวัสดุและอุปกรณ์.....	160
32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการเงินและงบประมาณ.....	161

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
33 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการบริหารจัดการ.....	162
34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านเทคโนโลยี.....	163
35 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านเศรษฐกิจ.....	164
36 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านสังคมและวัฒนธรรม.....	165
37 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านกฎหมายและการเมือง.....	166
38 แสดงผลการศึกษาศาภาพและปัญหาการสร้างควมตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการสนทนากลุ่มด้านการวางแผน.....	168
39 แสดงผลการศึกษาศาภาพและปัญหาการสร้างควมตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการสนทนากลุ่มด้านการจัดองค์การ.....	170
40 แสดงผลการศึกษาศาภาพและปัญหาการสร้างควมตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการสนทนากลุ่มด้านการนำ.....	171
41 แสดงผลการศึกษาศาภาพและปัญหาการสร้างควมตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการสนทนากลุ่มด้านการควบคุม.....	172

ตารางที่

หน้า

[illegible]

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
55	แสดงผลการศึกษาปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7..... 199
56	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยใช้เทคนิค SWOT Analysis โดยการประชุม เชิงปฏิบัติการ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน..... 202
57	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยใช้เทคนิค SWOT Analysis โดยการประชุม เชิงปฏิบัติการ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก..... 207
58	แสดงประเด็นกลยุทธ์ที่ 1 (ร่าง) การเพิ่มประสิทธิภาพแผนการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากร..... 212
59	แสดงประเด็นกลยุทธ์ที่ 2 (ร่าง) การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ส่งเสริมภารกิจ การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร..... 213
60	แสดงประเด็นกลยุทธ์ที่ 3 (ร่าง) การพัฒนาระบบควบคุม ติดตาม และประเมินผล การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร..... 219
61	แสดงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ ของกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ก่อนและหลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ..... 221
62	แสดงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการในประเด็นกลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาแผนการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย..... 240
63	แสดงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการในประเด็นกลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนากระบวนการ บริหารจัดการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร..... 242
64	แสดงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการในประเด็นกลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาระบบและกลไก การควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร..... 248
65	แสดงผลการประเมินความสอดคล้องของกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสีย ภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7..... 250
66	แสดงผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ของวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์..... 251

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
67	แสดงผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และการยอมรับได้ของ ประเด็นกลยุทธ์ และกลยุทธ์..... 253
68	แสดงผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และการยอมรับได้ของกลยุทธ์ ที่ 1-2 ตัวชี้วัด และมาตรการของประเด็นกลยุทธ์ที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพแผน การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร..... 255
69	แสดงผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และการยอมรับได้ของกลยุทธ์ ที่ 3-8 ตัวชี้วัด และมาตรการของประเด็นกลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนากระบวนการบริหาร จัดการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร..... 259
70	แสดงผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ของกลยุทธ์ที่ 9 ตัวชี้วัด และมาตรการของประเด็นกลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตามและประเมินผลการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร..... 268

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดงขั้นตอนและกระบวนการเกิดความตระหนักรู้.....	19
2 แสดงขั้นตอนลำดับการเกิดความตระหนักรู้.....	20
3 แสดงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความตระหนัก.....	22
4 แสดงยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579)	31
5 แสดงแผนที่ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562.....	33
6 แสดงกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์.....	53
7 แสดงกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์.....	54
8 แสดงแบบจำลอง 7-S ของ แมคคินซี (McKinsey 7-S Frame Work).....	72
9 แสดงการวิเคราะห์ตำแหน่งสถานภาพขององค์กร.....	74
10 แสดงปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กรธุรกิจ.....	79
11 แสดงตัวอย่างการใช้แผนที่กลยุทธ์พิจารณาและตรวจสอบความสอดคล้องระหว่าง กลยุทธ์.....	84
12 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	102
13 แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	104
14 แสดงสถานการณ์หรือตำแหน่งทางกลยุทธ์ในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 คือ กลยุทธ์ การป้องกัน (ST).....	209
15 แสดงความเชื่อมโยงของวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ และกลยุทธ์.... (ร่าง)	220
16 แสดงความเชื่อมโยงของวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ และกลยุทธ์....	249

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลในปัจจุบันมีหน้าที่หลายประการในการทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข นอกจากหน้าที่ในการรักษาความสงบภายในประเทศ และป้องกันประเทศจากการรุกรานของข้าศึกศัตรูแล้วยังมีหน้าที่ในการจัดการดูแลและส่งเสริมการสาธารณสุข การศึกษา การเกษตร การอุตสาหกรรม การสื่อสารการพลังงาน และการพาณิชย์อื่นๆ อีกด้วย การดำเนินกิจการของรัฐดังกล่าวเห็นได้ชัดว่าต้องมีค่าใช้จ่าย รัฐจึงจำเป็นต้องหารายได้เพื่อให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายนั้น รายได้ของรัฐบาลได้มาจากหลายทาง เช่น จากการเก็บภาษีอากร การขายสินค้าการให้บริการ การรับบริจาคหรือความช่วยเหลือ ฯลฯ แต่ในบรรดารายได้เหล่านี้ ภาษีอากรเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล บางครั้งรัฐบาลอาจต้องกู้ยืมเงิน หรือพิมพ์ธนบัตรด้วย (สุเมธ ศิริคุณโชติ และคนอื่นๆ, 2561, หน้า 1-2)

รัฐธรรมนูญ (Constitution) คือ กฎหมายสูงสุดของการปกครองประเทศ รัฐธรรมนูญเป็นแม่บทของกฎหมายทั้งหลายทั้งปวงในประเทศ ถ้ากฎหมายใดที่ขัดต่อกฎหมายรัฐธรรมนูญกฎหมายนั้นถือว่าเป็นโมฆะใช้บังคับไม่ได้ และโดยทั่วไปแล้ว รัฐธรรมนูญจะบัญญัติหลักการที่สำคัญๆ เกี่ยวกับการบริหารประเทศไว้ เช่น รูปของรัฐ การแบ่งอำนาจอธิปไตย สิทธิหน้าที่ของประชาชน และระเบียบแบบแผนของการปกครอง เป็นต้น (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2556, หน้า 9-10) ในทุกประเทศไม่ว่าจะปกครองในระบอบใดย่อมจะมีรัฐธรรมนูญเป็นหลักในการปกครองทั้งนั้น แต่ประเภทและที่มาของกฎหมายรัฐธรรมนูญนั้นอาจจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้เพราะแต่ละประเทศอาจจะมีสาเหตุของการบัญญัติต่างกัน และบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญนั้นก็จะมีลักษณะที่แตกต่างกันไปตามลัทธิอุดมการณ์ ปรัชญาทางการเมืองของแต่ละประเทศ แม้แต่ประเทศไทยมีรัฐธรรมนูญที่ใช้มาแล้วหลายฉบับนับตั้งแต่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 เป็นต้นมา และรัฐธรรมนูญแต่ละฉบับยังมีเนื้อหาในบทบัญญัติที่แตกต่างกันออกไป รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดเรื่องสิทธิเสรีภาพของชนชาวไทยไว้อย่างชัดเจน เมื่อเราเกิดมาเป็นคนไทยมีสิทธิตามที่รัฐธรรมนูญไทยกำหนด เราก็ย่อมมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในฐานะเป็นคนไทยด้วยเช่นกัน และได้บัญญัติให้ประชาชนชาวไทยไว้ใน หมวด 4 หน้าที่ของปวงชนชาวไทย มาตรา 50(9) บุคคลมีหน้าที่เสียภาษีอากรตามที่กฎหมายบัญญัติ จึงเป็นหน้าที่ของชนชาวไทยทุกคนที่จะดำเนินการตามหน้าที่ของชนชาวไทย เพื่อแสวงหาแนวทางการแก้ปัญหาที่ประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่ด้วยสันติวิธี รวมทั้ง

ปฏิบัติตามกฎหมายและประเพณีตนเป็นพลเมืองดีตามรัฐธรรมนูญอย่างเข้มแข็ง (สำนักเลขาธิการ วุฒิสภา, 2560, หน้า 13)

กระทรวงการคลัง (Ministry of Finance) มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีมาใช้ในการพัฒนาประเทศ ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “เสาหลักทางการคลังและเศรษฐกิจ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” พันธกิจของกระทรวงการคลัง คือ 1. เสนอแนะนโยบายการคลังและเศรษฐกิจ 2. บริหารการจัดเก็บรายได้ภาครัฐ 3. บริหารการเงินแผ่นดิน 4. บริหารจัดการทรัพย์สินภาครัฐ โดยมียุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างความมั่นคงทางการคลัง ข้อ 1.3 การปฏิรูปโครงสร้างรายได้ ประกอบด้วย รายได้ภาษีและรายได้ที่ไม่ใช่ภาษี โดยการปรับอัตราภาษี และขยายฐานภาษีที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันให้ครอบคลุมทุกฐานภาษี รวมถึงการเพิ่มแหล่งรายได้ใหม่ (กระทรวงการคลัง, ม.ป.ป.)

กรมสรรพากร (Revenue Department) เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ให้บริการและสร้างความสนใจด้านการเสียภาษีอากร รวมทั้งเสนอแนะมาตรการทางด้านภาษีอากร เพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในเวทีโลก โดยใช้อำนาจตามกฎหมายตามประมวลรัษฎากรมาจัดเก็บภาษี 5 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ โดยพระราชบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร พ.ศ. 2481 บัญญัติขึ้นเมื่อวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2481 โดยให้มีผลใช้บังคับในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2482 (กองกฎหมายสรรพากร, 2560, หน้า 1) โดยพระราชบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากรพุทธศักราช 2481 คำนึงถึงหลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากราษฎร เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี ภาษีอากรมีลักษณะเป็นการบังคับเก็บ ประชาชนทุกคนเป็นผู้รับผิดชอบด้านการเสียภาษีอากร วัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายเงินภาษีคือ นำไปใช้เพื่อสาธารณะหรือสังคมโดยรวม หรืออีกนัยหนึ่งคือ เงินที่ได้จากเอกชนไปสู่รัฐบาล โดยการเก็บภาษีมีวัตถุประสงค์เพื่อหารายได้ให้พอใช้กับค่าใช้จ่ายของรัฐบาล เพื่อกระจายรายได้ เพื่อควบคุมการบริโภคของประชาชน เพื่อชำระหนี้สินของรัฐบาล หรือสนองนโยบายทางธุรกิจในอนาคต (สำนักกฎหมายสรรพากร, 2556, หน้า 1)

สำหรับข้อมูลเอกสารเกี่ยวกับข้อมูลด้านแรงงานซึ่งเป็นข้อมูลประชาชนผู้มีงานทำและมีรายได้ จากสำนักงานสถิติจังหวัดและสำนักงานแรงงานจังหวัดในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เป็นข้อมูลสถิติของประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำแนกตามเพศ และสถานภาพแรงงาน เป็นรายไตรมาส พ.ศ. 2560-2562 เปรียบเทียบกับจำนวนแบบแสดงเงินได้บุคคลธรรมดา ปีภาษี 2560 ใน 8 จังหวัดที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ประกอบด้วย จังหวัดกำแพงเพชร

พิษณุโลก นครสวรรค์ สุโขทัย พิจิตร ตาก เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ มีจำนวนประชากรมีงานทำและมีเงินได้ทั้งสิ้น จำนวน 2,982,205 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560, หน้า 1) และผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีจำนวนทั้งสิ้น 550,172 คน (กรมสรรพากร, 2561ก, หน้า 1) คิดเป็นร้อยละ 18.45 ของจำนวนผู้มีงานทำและมีเงินได้ทั้งหมด และจำนวนผู้ไม่ยื่นแบบแสดงรายการคิดเป็นร้อยละ 81.55 โดยส่วนหนึ่งเป็นการยื่นแบบที่มีข้อผิดพลาดจำนวนมาก ซึ่งกรมสรรพากรมีโปรแกรมตรวจจับข้อผิดพลาดของการยื่นแบบแสดงรายการโดยจะฟ้องสถานะเป็นแบบติดเงื่อนไข โดยส่วนใหญ่สาเหตุที่แบบติดเงื่อนไข ได้แก่ การหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนผิดพลาด การคำนวณภาษีผิดพลาดคลาดเคลื่อน การกรอกแบบแสดงรายการไม่ครบถ้วน และการยื่นแบบมากกว่า 1 ฉบับแต่รายการเดิม เป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ต้องทำการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขแบบติดเงื่อนไขดังกล่าวในปริมาณมากทุกปี และแสดงให้เห็นถึงปัญหาใหญ่ของประเทศ ซึ่งต้องเร่งหาสาเหตุ และตอบคำถามที่จะตามมาว่า ทำไมประชากรผู้มีงานทำ มีรายได้เหตุใดจึงไม่ยื่นแบบแสดงรายการ ประชาชนรู้หรือไม่ว่าตนมีหน้าที่ด้านภาษีอากรต่อกรมสรรพากร ประชาชนรู้หรือไม่ว่าการมีเงินได้ถึงเกณฑ์เท่าไรต้องยื่นแบบแสดงรายการ หรือประชาชนมีความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรมากน้อยเพียงใด เป็นต้น รวมถึงมีวิธีการในการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชนอย่างไร เพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักรู้ และปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง และเห็นถึงความสำคัญของการเสียภาษี และประโยชน์ของเงินภาษีที่จะนำไปพัฒนาประเทศด้านต่างๆ ซึ่งการเสียภาษีของประชาชนในประเทศไทย เป็นการเสียภาษีเงินได้จากการประเมินตนเอง โดยประชาชนมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีของตนต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อแสดงว่าตนมีรายได้ตลอดปีเท่าใด มีค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอะไรบ้าง และภาษีที่ต้องชำระเป็นจำนวนเงินเท่าใด ดังนั้นประชาชนผู้เสียภาษีต้องให้ความร่วมมือและเต็มใจจะเสียภาษีให้แก่รัฐ หากประชาชนไม่สมัครใจยินยอมเสียภาษีหรือพยายามที่จะหลีกเลี่ยงภาษีแล้วย่อมทำให้การบริหารจัดเก็บภาษีเป็นไปด้วยความยากลำบาก และเนื่องจากเพราะจำนวนเจ้าหน้าที่ของรัฐมีไม่เพียงพอต่อการติดตามตรวจสอบภาษีกับประชาชนทุกคน เป็นผลให้รัฐไม่สามารถจัดเก็บภาษีมาเป็นรายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย ปัญหาที่พบในปัจจุบัน ผู้เสียภาษีพยายามที่จะใช้ช่องโหว่ทางกฎหมายเพื่อการหลีกเลี่ยงและหลบหนีภาษีอากร ถ้าการบริหารจัดเก็บขาดประสิทธิภาพ จะส่งผลให้ง่ายต่อการหลีกเลี่ยงและการหลบหนีภาษี ยกเว้นเมื่อกรมสรรพากรมีข้อมูลชัดเจนทำให้เจ้าหน้าที่สามารถติดตามเร่งรัดหรือถูกตรวจสอบได้ชัดเจน การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้เสียภาษีจะให้ทราบว่า การบริหารงานจัดเก็บมีข้อบกพร่องหรือประสิทธิภาพเพียงใด (วรพิทย์ มีมาก, 2551, หน้า 50-62) ปัญหาการหลบหนีและหลีกเลี่ยงภาษีอากรของประชาชน และไม่ยอมเสียภาษี อาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายประการ อาทิ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ ทัศนคติหรือค่านิยมของสังคมและประชาชน นโยบายในการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐบาล ตัวบทกฎหมายหรือระเบียบที่ใช้ในการจัดเก็บภาษี กลไกการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐบาล และที่สำคัญที่กระทบต่อประชาชนผู้เสียภาษี (ประพาฬ วงศ์สุบิน, 2558, หน้า 12-20)

กรมสรรพากร มีความพยายามในด้านการสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชน ซึ่งได้นำเสนอนโยบายต่อรัฐบาลเกี่ยวกับภาษีอากร โดยออกมาตรการต่างๆ มาเพื่อเป็นการจูงใจที่ประชาชนยอมที่จะเสียภาษีให้แก่วัสดุด้วยความสมัครใจ และจัดทำโครงการต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านภาษีอากรสำหรับเยาวชน เช่น โครงการสโมสรเด็กดี ทั่วไทย (RD Youth Club) กิจกรรมโครงการคุณคือคนดีที่เสียภาษีถูกต้อง ในส่วนของนิสิต นักศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนได้จัดกิจกรรม "สอนภาษีที่มหาวิทยาลัย" (RD go Campus) และโครงการ RD Camp ตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 จนถึงปัจจุบัน (วสันต์ วัฒนศิริ, 2559, หน้า 1) โดยมุ่งที่จะส่งเสริมให้เยาวชนเห็นความสำคัญและยังเป็นการสร้างฐานภาษีอย่างยั่งยืนอีกด้วย และมุ่งผลลัพธ์ในอนาคตที่คาดหวังว่าเยาวชนเหล่านี้จะเติบโต รู้หน้าที่และมีความรับผิดชอบในการเสียภาษีให้ประเทศ แต่อาจไม่เพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาในปัจจุบันที่เราได้พบจากข้อมูลข้างต้น

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เพื่อให้ประชาชนท้องที่เกิดความตระหนักรู้ในหน้าที่ ความเข้าใจ ความสมัครใจด้านการเสียภาษีอากร และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง เป็นการป้องปรามผู้ที่มีเจตนาหลบเลี่ยงภาษี รวมถึงลดจำนวนผู้เสียภาษีที่มีหน้าที่เสียภาษีที่อาจจะกระทำความผิดตามบทบัญญัติของกฎหมาย ตามประมวลรัษฎากรทั้งที่เจตนาและไม่เจตนากระทำความผิด เมื่อประชาชนผู้มีเงินได้และมียานพาหนะเข้ามาสู่ระบบภาษีแล้ว กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายและรัฐบาลมีรายได้นำไปพัฒนาประเทศต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำถามการวิจัย

1. ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เป็นอย่างไร
2. สภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ด้านภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เป็นอย่างไร
3. กลยุทธ์เพื่อการสร้างความรู้ด้านภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ควรเป็นอย่างไร
4. ผลการประเมินกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ในระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
2. เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
3. เพื่อพัฒนากลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
4. เพื่อประเมินกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ขั้นตอนในการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลผลองค์ประกอบการสร้างความตระหนักรู้ โดยสังเคราะห์แนวคิดของ กิตติภูมิ มีประดิษฐ์ (2553, หน้า 40), ดวงฤดี กิตติจารุดุลย์ (2557, หน้า 13) และ Engle, Kollat & Backwell (1986, pp. 34-35) ใน 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร
2. ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี
3. ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี
4. ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี
5. ด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี

ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

1. ในกรณีที่เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

1.1 ประชากรในชั้นตอนนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีงานทำ และมีรายได้ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในเขตอำเภอเมืองฯ จำนวน 8 จังหวัดประกอบด้วย 1) จังหวัดพิษณุโลก 2) จังหวัดนครสวรรค์ 3) จังหวัดกำแพงเพชร 4) จังหวัดตาก 5) จังหวัดสุโขทัย 6) จังหวัดอุตรดิตถ์ 7) จังหวัดเพชรบูรณ์ 8) จังหวัดพิจิตร จำนวนทั้งสิ้น 2,982,205 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560)

1.2 กลุ่มตัวอย่างในชั้นตอนนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีงานทำ และมีรายได้ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในเขตอำเภอเมืองฯ จำนวน 8 จังหวัดประกอบด้วย 1) จังหวัดพิษณุโลก 2) จังหวัดนครสวรรค์ 3) จังหวัดกำแพงเพชร 4) จังหวัดตาก 5) จังหวัดสุโขทัย 6) จังหวัดอุตรดิตถ์ 7) จังหวัดเพชรบูรณ์ 8) จังหวัดพิจิตร จำนวน 400 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของยามาเน (Yamane, 1973)

2. ในกรณีที่เกี่ยวข้องข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยวิธีการสัมภาษณ์ ได้แก่ ประชาชนผู้มีรายได้และมีงานทำในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 จำนวน 15 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ขั้นตอนในการศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ศึกษาสภาพ ปัญหา การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษากระบวนการบริหาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปกระบวนการบริหารงานโดยใช้หลัก POLC ประกอบด้วย 4 ด้าน โดยใช้แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550, หน้า 22-24), พิบูล ทัพะปาล, (2551, หน้า 10), สาคร สุขศรีวงศ์ (2551, หน้า 26-27), สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2553, หน้า 20), และพัชรินทร์พร ภู่อภิสิทธิ์ และคนอื่นๆ (2556, หน้า 7)

1.1 การวางแผน (Planning)

1.2 การจัดองค์การ (Organizing)

1.3 การนำ (Leading)

1.4 การควบคุม (Controlling)

2. ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

2.1 ศึกษาปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน 4 M โดยใช้แนวคิดกรอบแนวคิดของ อนิวัช แกวจำนงค์ (2551, หน้า 55-56), วิลาวรรณ จารุอรียานนท์ (2553, หน้า 12-13), สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2553, หน้า 69-71), ดอกจันทร์ คำมีรัตน์, บุญทัน ดอกไธสง และอิมรอน มะลูลีม (2552, อ้างถึงใน นิสาสล ณ रणง, 2554 หน้า 11-12), เนตรพัฒนา ยาวีราช (2556, หน้า 310), วันชัย มีชาติ (2556, หน้า 75-85), ธวัชชัย ศุภดิษฐ์ (2557, หน้า 32), และสมคิด บางโม (2557, หน้า 44-45) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านบุคลากร (Man)

2.1.2 ด้านงบประมาณ (Money)

2.1.3 ด้านทรัพยากรและวัสดุ (Material)

2.1.4 ด้านการบริหารจัดการ (Management)

2.2 ศึกษาปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน “PEST” โดยใช้แนวคิดของ ญัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2552, หน้า 52-53), กัลญารัตน์ จันทรจริยากุล (2554, หน้า 21-23), นนทศักดิ์ เอกสันต์ (2555, หน้า 66-67), พุทธิลักษณ์ มณีพรรณ และบังอร ศรีพานิชกุลชัย (2555, หน้า 72), ธวัชชัย ศุภดิษฐ์ (2557, หน้า 32), พวงผกา มะเสนา และประณต นันทิยะกุล (2557, หน้า 89-91), เยาวเรศวร นุตเดชาพันธ์ (2558, หน้า 56-59) และอุมาพร คุณชน (2559, หน้า 42-43) ได้แก่

2.2.1 ด้านการเมือง-กฎหมาย (Political and Legal)

2.2.2 ด้านเศรษฐกิจ (Economic)

2.2.3 ด้านสังคม-วัฒนธรรม (Social and Cultural)

2.2.4 ด้านเทคโนโลยี (Technology)

ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

1. ในกรณีที่เกี่ยวข้องข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ประชากรในชั้นตอนนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารหน่วยงานในสังกัด สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 รวมจำนวนทั้งสิ้น 67 คน โดยเก็บรวบรวมจากประชากรทั้งหมด

2. โดยกรณีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยวิธีการสนทนากลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 จำนวน 11 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร

1. สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
2. ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ขั้นตอนในการพัฒนากลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 แบ่งเป็น 2 ขั้นตอนย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 และ จัดทำร่างกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยใช้ เทคนิควิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) สภาพแวดล้อมภายในประกอบด้วย จุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) สภาพแวดล้อมภายนอกประกอบด้วย โอกาส (Opportunities) และ อุปสรรค (Threats)

2. ร่างกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของ ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ประกอบด้วย

- 2.1 วิสัยทัศน์
- 2.2 พันธกิจ
- 2.3 ประเด็นกลยุทธ์
- 2.4 เป้าประสงค์

2.5 กลยุทธ์

2.6 ตัวชี้วัด

2.7 มาตรการ

ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

ผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ 2 ครั้ง ครั้งละ จำนวน 17 คน ประกอบด้วย
สรรพากรพื้นที่ ผู้ช่วยสรรพากรพื้นที่ หัวหน้าส่วนราชการ ประธานหอการค้า สำนักงานบัญชีภาษี
อากร ผู้อำนวยการสถานศึกษาและผู้เชี่ยวชาญกลยุทธ์

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการสร้างความตระหนักรู้
ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
2. ร่างกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

3.2 ตรวจสอบร่างกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การตรวจสอบร่างกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้
ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่พัฒนาขึ้นในด้านความสอดคล้องและ
ความเหมาะสม

ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ร่วมการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ
ด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงาน
สรรพากรภาค 7 จำนวน 10 คน ซึ่งมีคุณสมบัติอย่างน้อยข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

1. สรรพากรภาค จำนวน 1 คน
2. ผู้ช่วยสรรพากรภาค จำนวน 1 คน
3. สรรพากรพื้นที่ จำนวน 3 คน
4. เป็นนักวิชาการที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารและ

การพัฒนากลยุทธ์ จำนวน 5 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความสอดคล้องและความเหมาะสมของร่างกลยุทธ์การสร้าง
ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7

ขั้นตอนในการประเมินกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7 มีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยประยุกต์ใช้หลักเกณฑ์ การประเมิน 4 ด้าน
ตามแนวคิดของ นันทิยา หุตานุวัตร และณรงค์ หุตานุวัตร (2551, หน้า 190-192), อนิวัช แก้วจำนง
(2551, หน้า 140-144), สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2553, หน้า 198-204), อัจฉรา จันทร์ฉาย (2553,
หน้า 96), และอวยพร เรื่องตระกูล (2553, หน้า 87-89) ประกอบด้วย

1. ความสอดคล้อง
2. ความเหมาะสม
3. ความเป็นไปได้
4. การยอมรับได้

ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลประเมินกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7 ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านการสร้าง ความ
ตระหนักรู้ ด้านการพัฒนากลยุทธ์และด้านภาษีอากร จำนวน 20 คน ซึ่งมีคุณสมบัติอย่างน้อยข้อใด
ข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

1. สรรพากรภาค จำนวน 1 คน
2. ผู้ช่วยสรรพากรภาค จำนวน 1 คน
3. สรรพากรพื้นที่ จำนวน 5 คน
4. ผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์ จำนวน 13 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ คุณภาพกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7 ใน 4 ด้าน คือ

1. ความสอดคล้อง
2. ความเหมาะสม
3. ความเป็นไปได้
4. การยอมรับได้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ความสำนึกได้ เห็นความสำคัญ มีความรู้สึกต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่ด้านการเสียภาษีอากร จนกระทั่งเกิดการกระทำ ที่เกิดจากความสำนึกในเรื่องการเสียภาษีอากรให้ประเทศ โดยการตระหนักรู้มี 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร หมายถึง การรับรู้ที่เกิดขึ้นจากทั้ง ประสบการณ์ 1ารสัมผัส และการคิดในจิตใจ ความรู้สึกประทับใจของมนุษย์ ซึ่งวัดจากแบบทดสอบ ความรู้เกี่ยวกับความตระหนักรู้ด้านการภาษีอากรที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

1.2 ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี หมายถึง เป็นความรู้สึกด้าน ทศนคติ ค่านิยม หากบุคคลมีความใส่ใจเรื่องใดมากขึ้นเพียงใด ความตระหนักในเรื่องนั้นก็เพิ่มมากขึ้น ซึ่งวัดจากแบบสอบถาม ความเอาใจใส่และเห็นคุณค่าของความตระหนักรู้ด้านการภาษีอากรที่ผู้วิจัย สร้างขึ้น

1.3 ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี หมายถึง เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้พบเห็น เกิดความสนใจ ย่อมทำให้ผู้พบเห็นเกิดการรับรู้และความตระหนักรู้ขึ้น ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถาม การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

1.4 ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี หมายถึง การรับรู้เรื่องราวใดๆ ทั้งในอดีต ที่ผ่านมาและในชีวิตประจำวัน และยังขึ้นอยู่กับความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น ประสบการณ์ที่ได้ พบเห็นจะมีผลกระทบโดยตรง ทำให้เกิดความรับรู้ในระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากร ซึ่งวัดจากแบบสอบถามประสบการณ์จากความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

1.5 ด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี หมายถึง การแสดงออก ทั้งวาจา กริยาท่าทาง ที่มีต่อสิ่งเร้าหรือแนวโน้มที่บุคคลจะกระทำต่อบุคคล สถานการณ์ กลุ่มสังคม การเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถามการสนับสนุนการเข้าร่วมกิจกรรมด้านการ เสียภาษีที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. การสร้างความตระหนักรู้ หมายถึง การนำการแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการนำทรัพยากร การบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้กับประชาชน ทำให้เห็น ความสำคัญของการเสียภาษี เป็นไปตามหลักการจัดเก็บภาษี และการนำไปใช้ได้อย่างคุ้มค่า ในการ สร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากร ภาค 7 ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ และการควบคุม

2.1 การวางแผน หมายถึง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การกำหนดเป้าหมายและ กิจกรรมการดำเนินการ ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการสร้างความตระหนักรู้

ด้านการเสียภาษีอากรให้ประชาชนไว้วางใจอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสถานะแวดล้อมปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต

2.2 ด้านการจัดองค์การ หมายถึง การกำหนดโครงสร้างองค์การ การกำหนดงานของแต่ละหน่วยงานและบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและการกำหนดกลไกการประสานงานเพื่อดำเนินงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ของสำนักงานสรรพากรภาค 7

2.3 ด้านการนำ หมายถึง การนำองค์การและการจูงใจของผู้บริหารที่จะทำให้บุคลากรดำเนินงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ได้บรรลุเป้าหมาย มีการริเริ่มและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลักการจูงใจที่ดี การสั่งการที่เหมาะสมและมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ

2.4 การควบคุม หมายถึง กระบวนการกำกับติดตามแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีให้ประชาชนบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ได้แก่ การกำหนดมาตรฐานในการดำเนินงาน การวัดผลการดำเนินงาน การเปรียบเทียบผลงานกับมาตรฐาน และการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน

3. สภาพการสร้างความตระหนักรู้ หมายถึง ลักษณะที่เป็นจริงในปัจจุบันเกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ซึ่งประกอบด้วยสภาพ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ และด้านการควบคุม

4. ปัญหาในการสร้างความตระหนักรู้ หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ซึ่งประกอบด้วยปัญหา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ และด้านการควบคุม

5. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกสำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยปัจจัยภายใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านทรัพยากรและวัสดุ และด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยภายนอก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเมือง-กฎหมาย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม-วัฒนธรรม และด้านเทคโนโลยี ซึ่งแต่ละปัจจัยมีความหมายดังนี้

5.1 ด้านบุคลากร หมายถึง สภาพที่เกี่ยวข้องกับบุคคลทั้งผู้บริหารและข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรภาค 7 บุคคลที่เป็นผู้บริหาร ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์? มีจิตสำนึกในด้านมุ่งมั่นปฏิบัติการเปลี่ยนแปลงให้สำเร็จ มีความสามารถในการวางแผนและนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ข้าราชการเจ้าหน้าที่ หมายถึง สภาพที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่เป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัด

สำนักงานสรรพากรภาค 7 ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนักรู้ในการเสียภาษีของประชาชนให้ดีขึ้น มีศักยภาพการให้ความรู้ด้านภาษีอากร

5.2 ด้านงบประมาณ หมายถึง สภาพที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ ค่าใช้จ่ายที่มีการใช้จ่ายในการจัดโครงการสนับสนุนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ได้แก่ ความเพียงพอของงบประมาณที่ได้รับ การกำกับ ติดตาม ตรวจสอบการใช้งบประมาณ การจัดทำระบบควบคุมงบประมาณที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ และการมีแผนงบประมาณและแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร

5.3 ด้านทรัพยากรและวัสดุ หมายถึง สภาพการดำเนินงานบริหารจัดการในเรื่องทรัพยากรและวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งสถานที่ และแหล่งค้นคว้าข้อมูลซึ่งใช้ในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

5.4 ด้านการบริหารจัดการ หมายถึง สภาพการบริหารจัดการของหน่วยงาน โครงสร้างของหน่วยงาน การมอบหมายงาน การกำหนดอำนาจหน้าที่ ในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

5.5 ด้านการเมือง-กฎหมาย หมายถึง สภาพที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย สาธารณะของรัฐบาลที่มีผลต่อการดำเนินการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ทั้งในทางบวกและทางลบ ประกอบด้วย 1) ระบอบการปกครอง 2) สถานการณ์ทางการเมือง 3) นโยบายรัฐ 4) การตลาด 5) ประเทศเพื่อนบ้าน และ 6) การก่อการร้าย

5.6 ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง สถานการณ์ที่ชี้ให้เห็นว่าภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในสังคมภายนอกสำนักงานสรรพากรภาค 7 เป็นอย่างไร เป็นสิ่งที่จะต้องพิจารณาเกี่ยวกับเศรษฐกิจ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่ส่งผลกระทบกับการดำเนินการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ทั้งในทางบวกและทางลบ ประกอบด้วย 1) สถานการณ์ทางการค้า 2) สถานการณ์เศรษฐกิจ 3) การเงิน 4) ค่าครองชีพ 5) ภาษี และ 6) การตลาด

5.7 ด้านสังคม-วัฒนธรรม หมายถึง สถานการณ์ที่ชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะของสังคม โดยทั่วไป ที่ส่งผลกระทบกับการดำเนินการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ทั้งในทางบวกและทางลบ ได้แก่ 1) วัฒนธรรม ความเชื่อ 2) ศาสนา 3) ทักษะคติเกี่ยวกับสินค้าและการบริการ 4) ชีวิตความเป็นอยู่ 5) อายุ 6) สิ่งแวดล้อม 7) การใช้แรงงาน 8) สื่อ และ 9) การศึกษา

5.8 ด้านเทคโนโลยี หมายถึง สภาพการดำเนินงานการคิดค้นแนวคิดใหม่ นวัตกรรม และสิ่งใหม่ๆ ที่ส่งผลกระทบกับการดำเนินการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ทั้งในทางบวกและทางลบ ประกอบด้วย 1) การผลิต 2) การจำหน่าย 3) นวัตกรรม 4) การสื่อสารโทรคมนาคม และ 5) การถ่ายทอดเทคโนโลยี

6. กลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ ที่พัฒนาขึ้น หมายถึง วิธีการหรือเทคนิควิธี แนวทาง ในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 มีคุณภาพและมาตรฐาน ที่มีกระบวนการจัดทำอย่างเป็นระบบ มุ่งให้การดำเนินงาน ด้านการวิจัยบรรลุตามเป้าหมายและได้มาตรฐาน สอดคล้องกับปัจจัยภายในและภายนอกสำนักงาน สรรพากรภาค 7 ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ ซึ่งมีความหมายดังนี้

6.1 วิสัยทัศน์ หมายถึง ลักษณะที่คาดหวังซึ่งบ่งบอกถึงความสำเร็จที่ต้องการให้ เกิดขึ้นมีคุณภาพดีขึ้นและสามารถบรรลุได้ของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรของ สำนักงานสรรพากรภาค 7

6.2 พันธกิจ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการสำคัญที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ต้องดำเนินงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์

6.3 เป้าประสงค์ หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรตามพันธกิจที่กำหนดขึ้น

6.4 ประเด็นกลยุทธ์ หมายถึง สาระสำคัญที่เป็นแก่นของสิ่งที่ต้องดำเนินการสร้างความตระหนักรู้เพื่อให้ได้ผลตามเป้าประสงค์

6.5 กลยุทธ์ หมายถึง วิธีการหรือเทคนิควิธี แนวทางในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่สอดคล้องกับประเด็นกลยุทธ์

6.6 มาตรการ หมายถึง วิธีการหรือเทคนิควิธี แนวทางที่กำหนด ระบุให้มีการ ดำเนินการขึ้น ในส่วนรายละเอียดที่ต้องดำเนินการในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรภาค 7 เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์

6.7 ตัวชี้วัด หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติในเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพที่บ่ง บอถึงผลสำเร็จที่สำคัญและสามารถวัดผลได้ของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่ได้ดำเนินการตามมาตรการและกลยุทธ์ที่วางไว้

7. ประเมินกลยุทธ์ หมายถึง การตัดสินคุณภาพของกลยุทธ์ที่จะนำไปใช้ ในการดำเนินการ สร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากร ภาค 7 ทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านความสอดคล้อง ด้านความเหมาะสม ด้านความเป็นไปได้ และด้านการ ยอมรับได้ ซึ่งแต่ละด้านมีความหมายดังนี้

7.1 ด้านความสอดคล้อง หมายถึง การตัดสินคุณภาพของกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยพิจารณาถึงความเชื่อมโยงอย่างสมเหตุสมผลระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ของกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้น

7.2 ด้านความเหมาะสม หมายถึง การตัดสินคุณภาพของกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมตามผลที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

7.3 ด้านความเป็นไปได้ หมายถึง การตัดสินคุณภาพของกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าจะประสบผลสำเร็จในการนำไปปฏิบัติบนพื้นฐานของสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

7.4 ด้านการยอมรับได้ หมายถึง การตัดสินคุณภาพของกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี โดยพิจารณาการยอมรับได้ถึงความสามารถที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีกับบุคลากรทุกฝ่ายขององค์กร กับกรมสรรพากรและกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลังการนำกลยุทธ์ไปใช้ ที่สร้างขึ้นเป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

8. การเสียภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากราษฎร และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

9. ภาครัฐ หมายถึง กรมสรรพากร สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ให้บริการและสร้างความสมัครใจด้านการเสียภาษีอากร รวมทั้งเสนอแนะมาตรการทางด้านภาษีอากร เพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในเวทีโลก

10. สำนักงานสรรพากรภาค หมายถึง หน่วยงานของกรมสรรพากรระดับภาค ผู้ดูแลควบคุม ติดตามการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตความรับผิดชอบทั้งสิ้น 8 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ได้แก่ กำแพงเพชร อุตรดิตถ์ พิษณุโลก นครสวรรค์ พิจิตร เพชรบูรณ์ ตาก สุโขทัย

11. สรรพากรภาค หมายถึง ข้าราชการระดับ ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นหัวหน้าผู้ควบคุม ติดตามการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตความรับผิดชอบทั้งสิ้น 8 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ได้แก่ กำแพงเพชร อุตรดิตถ์ พิษณุโลก นครสวรรค์ พิจิตร เพชรบูรณ์ ตาก สุโขทัย

12. ผู้ช่วยสรรพากรภาค หมายถึง ข้าราชการระดับ เชี่ยวชาญ ปฏิบัติงานในตำแหน่งเป็นผู้ช่วยสรรพากรภาค 7

13. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ หมายถึง หน่วยงานของกรมสรรพากรระดับจังหวัด ดูแลติดตามการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตความรับผิดชอบ

14. สรรพากรพื้นที่ หมายถึง ข้าราชการระดับอำนวยการ หัวหน้าผู้ควบคุม ดูแลติดตามการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตความรับผิดชอบ

15. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา หมายถึง หน่วยงานของกรมสรรพากรระดับอำเภอ

16. สรรพากรพื้นที่สาขา หมายถึง หัวหน้าผู้ควบคุม การทำงานด้านสรรพากรประจำอำเภอ

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. สามารถนำกลยุทธ์นี้ไปใช้เป็นเครื่องมือสำหรับสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี ให้มีความรู้และเข้าใจ เกิดความสมัครใจและปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการเสียภาษีให้ภาครัฐได้อย่างถูกต้อง และทำให้รัฐมีรายได้นำไปพัฒนาประเทศต่อไป
2. หน่วยงานที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีจากประชาชนสามารถนำกลยุทธ์ที่ได้ไปปรับใช้ และพัฒนาการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของหน่วยงานต่อไป เช่น กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้รวบรวมโดยได้แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความตระหนักรู้
 - 1.1 ความหมายของความตระหนักรู้
 - 1.2 ขั้นตอนและกระบวนการการเกิดความรู้
 - 1.3 องค์ประกอบการเกิดความรู้
 - 1.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้
 - 1.5 การสร้างความตระหนักรู้
2. สาระสำคัญเกี่ยวกับภาษีอากร
 - 2.1 ภาษีอากร
 - 2.2 แผนงาน/ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง
 - 2.3 โครงสร้างกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนากลยุทธ์
 - 3.1 ความหมายของกลยุทธ์
 - 3.2 ความหมายและกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์
 - 3.3 กระบวนการพัฒนากลยุทธ์
 - 3.4 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรด้วยเทคนิค SWOT (SWOT Analysis)
 - 3.5 การประเมินกลยุทธ์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้
 - 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร
 - 4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากลยุทธ์
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความตระหนักรู้

ความหมายของความตระหนักรู้

ความตระหนักรู้ (Awareness) เป็นแนวคิดในเชิงจิตวิทยา (Psychological Approach) ผสมผสานกับแนวความคิดในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Science) ที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความเห็นที่แตกต่างกันออกไป (เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล, 2554, หน้า 17)

วีระชน ขาวผ่อง (2551, หน้า 42) กล่าวว่า ความตระหนักรู้ หมายถึง สภาวะการณ์ที่มีส่งผลให้เกิดความรู้สึกรู้และการรับรู้ที่มุ่งสู่สภาวะจิตแห่งตน คือ ทักษะคิด ความคิด ความเชื่อ ความสนใจ อันก่อให้เกิดความตระหนักและจิตสำนึก

พงษ์ชัย เกลิมกลิน (2551, หน้า 50) กล่าวว่า ความตระหนัก หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านทักษะคิด ค่านิยม ความชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี ที่ได้จากการประเมินสิ่งเร้าต่างๆ ที่อยู่รอบตัวบุคคลนั้น

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2552, หน้า 320) ได้ให้ความหมายของคำว่าตระหนักรู้ไว้ว่า หมายถึง รู้ประจักษ์ชัด รู้ชัดแจ้ง

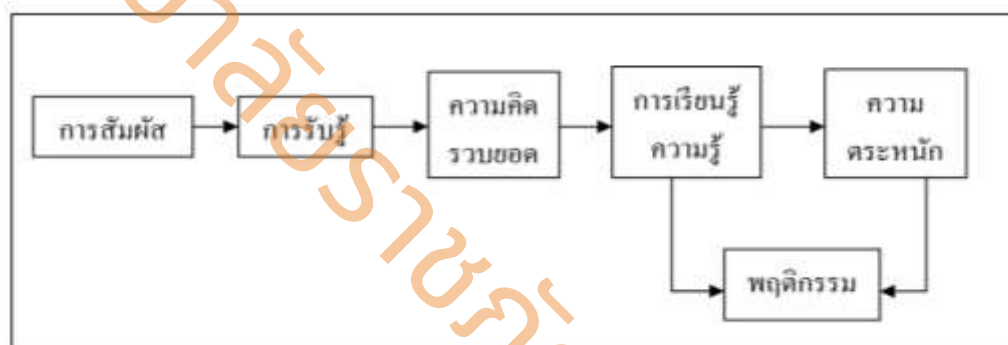
ดวงฤดี กิตติจารุดุลย์ (2557, หน้า 3) กล่าวว่า ความตระหนัก หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งได้ถูกคิดโดยเกิดจากการสะสมความรู้ เจตคติหรือทัศนคติเพื่อให้เกิดเป็นความตระหนัก โดยความตระหนักต้องอาศัยพื้นฐานความรู้อย่างถ่องแท้ และนำไปสู่ขั้นที่ลุ่มลึกชัดแจ้ง และจึงเกิดความตระหนักในที่สุด ความรู้ หมายถึง การได้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริง รูปแบบ วิธีการ กฎเกณฑ์แนวปฏิบัติ สิ่งของ เหตุการณ์ หรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือจากสื่อต่างๆ ประกอบกับความรู้จึงเป็นความสามารถในการใช้ข้อเท็จจริง หรือความคิด ความหยั่งรู้ยังเห็น หรือสามารถเชื่อมโยงความคิดเข้ากับเหตุการณ์

วาสนา อุทัยแสง (2559, หน้า 8) กล่าวว่า ความตระหนักเป็นความรู้สึก ความคิดเห็น ความสำนึกได้เห็นความสำคัญ มีความรู้สึกต้องรับผิดชอบต่องานนั้น และยังหมายถึง ความสำนึกซึ่งบุคคลเคยมีการรับรู้หรือเคยรับรู้มาก่อน เมื่อมีสิ่งเร้าจะกระตุ้นให้เกิดความ สำนึกหรือความตระหนักรู้ขึ้น

สรุปได้ว่า ความตระหนักรู้ (Awareness) คือ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความสำนึกได้เห็นความสำคัญ มีความรู้สึกต้องรับผิดชอบต่องานที่ด้านการเสียภาษีอากร จนกระทั่งเกิดการกระทำที่เกิดจากความสำนึกในเรื่องการเสียภาษีอากรให้ประเทศ

ขั้นตอนและกระบวนการเกิดความตระหนักรู้

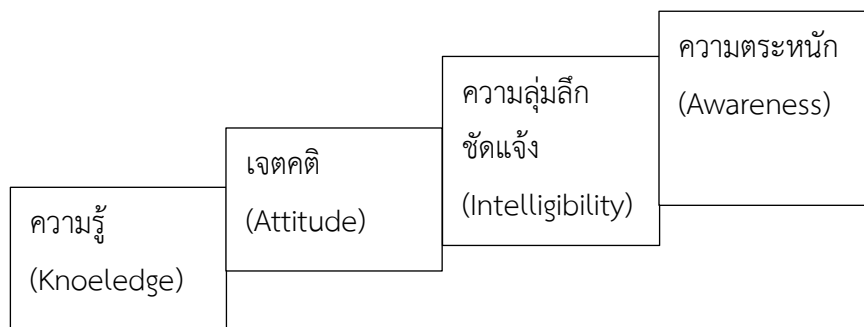
พรรณทิพา สาวันดี (2554, หน้า 35) กล่าวว่า ความตระหนักรู้เป็นผลมาจากกระบวนการทางปัญญา (Cognitive Process) กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าหรือได้รับการสัมผัสจากสิ่งเร้าแล้วจะเกิดการรับรู้ และ เมื่อรับรู้ในขั้นต่อไปก็จะเข้าใจในสิ่งเร้านั้น คือ เกิดความคิดรวบยอดและนำไปสู่การเรียนรู้คือ มีความรู้ในสิ่งนั้นและนำไปสู่การเกิดความตระหนักรู้ ในที่สุดก็นำไปสู่การกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคลต่อสิ่งเร้านั้นๆ การที่บุคคลจะเกิด ความตระหนักรู้ขั้นได้นั้นจะต้องมีความรู้มาก่อน ดังนั้น การจัดการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนมองเห็น ความสำคัญความ รับผิดชอบและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมาจะส่งผลให้ผู้เรียนเกิดความตระหนักรู้ ต่อสิ่งนั้นๆ ต่อไปนี้แสดงภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนและกระบวนการเกิดความตระหนักรู้
ที่มา : (Good, 1973, p. 54, อ้างถึงใน เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล, 2554, หน้า 19)

จากภาพที่ 1 เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าหรือรับการสัมผัสจากสิ่งเร้าแล้ว จะเกิดความรับรู้ขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดความเข้าใจในสิ่งเร้านั้นคือเกิดความคิดรวบยอดเกี่ยวกับ สิ่งเร้านั้น หลังจากนั้นก็เกิดการเรียนรู้ขึ้นคือมีความรู้ในสิ่งนั้นและเมื่อบุคคลเกิดความรู้แล้ว ก็จะมีผล นำไปสู่ความตระหนักในที่สุดทั้งความรู้และความตระหนักนี้จะนำไปสู่การกระทำ หรือพฤติกรรมของ บุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ ต่อไป

ภาพประกอบด้านล่าง เป็นการแสดงขั้นตอนตามลำดับของการสะสมความรู้และเจตคติ เพื่อให้เกิดเป็นความตระหนักรู้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งในการตระหนักรู้นั้นจะต้องอาศัย พื้นฐานความรู้ (Knowledge) หรือแนวคิดด้านบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างถูกต้อง และต้องมีความรู้ อย่างถ่องแท้ในแต่ละขั้นตอนการบริหารจัดการความเสี่ยง จึงจะนำไปสู่ขั้นกลุ่มลึกซึ้งแจ้ง (Intelligibility) แล้วจึงเกิดความตระหนักรู้ในที่สุด ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนลำดับการเกิดความรู้

ที่มา : (Good, 1973, p. 54, อ้างถึงใน ดวงฤดี กิติจารุตุลย์, 2557, หน้า 11)

จึงสรุปได้ว่า การเกิดความรู้ขึ้นเริ่มต้นจากการกระตุ้นของสิ่งเร้าจนทำให้เกิดการรับรู้ขึ้น หลังจากนั้นจึงสู่ความเข้าใจความถี่รอบยอตและความรู้ในสิ่งนั้น จนส่งผลให้เกิดความตระหนักรู้และพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งเร้า

องค์ประกอบการเกิดความรู้

มีนักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบการเกิดความรู้ ดังนี้

เบรคเลอร์ (Breckler, 1986, p. 45) ได้กล่าวเอาไว้ว่า ความตระหนักเกิดจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งเร้าอันได้แก่ บุคคล สถานการณ์กลุ่มสังคม และสิ่งต่างๆ ที่โน้มน้าว หรือที่จะตอบสนองในทางบวกหรือทางลบ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ โดยองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดความตระหนักมีอยู่ด้วยกัน 3 ประการ ดังนี้ 1. ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) จะเริ่มต้นจากระดับง่ายและมีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ 2. อารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) เป็นความรู้สึกด้านทัศนคติค่านิยม ความตระหนักชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดีเป็นองค์ประกอบในการประเมินสิ่งเร้าต่างๆ 3. พฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นการแสดงออกทั้งทางวาจา กิริยา ท่าทางที่มีต่อสิ่งเร้า หรือแนวโน้มที่บุคคลจะกระทำ

ศิริขวัญ ตันทีไพบูลย์ (2549, หน้า 65) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความรู้ ประกอบด้วยทัศนคติและค่านิยมที่เป็นผลของลักษณะท่าทางหรืออุปนิสัย (Personality characteristics) ที่สืบเนื่องมาจากความต้องการหรือสิ่งจูงใจต่างๆ (Motives) นับตั้งแต่ความต้องการด้านร่างกายจนถึงความต้องการด้านจิตใจกับข้อมูลที่เก็บสะสมหรือประสบการณ์ในอดีต (Stored Information and Past Experience) ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลได้เรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ที่ผ่านไประยะหนึ่งเป็นรูปของข่าวสารหรือข้อมูลหรือแม้แต่การได้เคยทำหรือมีประสบการณ์ด้วยตนเองและได้เก็บเอาไว้เป็นความรู้เพื่อใช้ในการแยกแยะพิจารณาและปฏิบัติต่อตัวกระตุ้นต่างๆ มาประกอบเข้าด้วยกัน (Engle, Kollat, & Backwell, 1986, pp. 34-35)

สรุปได้ว่า องค์ประกอบการเกิดความตระหนักรู้ ประกอบด้วยทัศนคติและค่านิยมที่เป็นผลของลักษณะท่าทางหรืออุปนิสัยที่สืบเนื่องมาจากความต้องการหรือสิ่งจูงใจต่างๆ จนทำให้เกิดความตระหนักรู้

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความตระหนักรู้

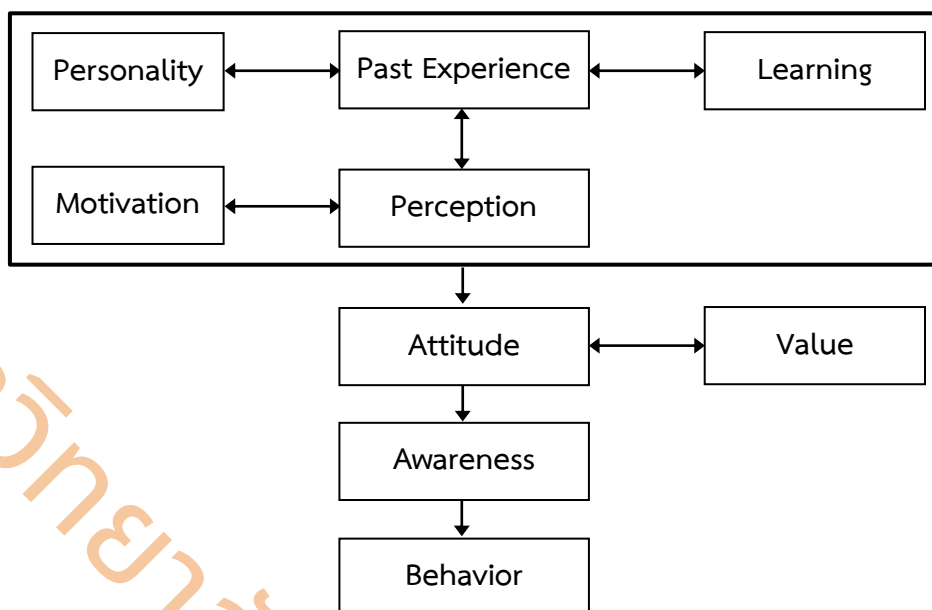
มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความตระหนักรู้ ไว้ดังนี้

บัณฑิต จุฬาศัย (2528, อ้างถึงใน ดวงฤดี กิตติจารุดุลย์, 2557, หน้า 12) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของแต่ละบุคคลไว้ 3 ประการ ได้แก่ ประการแรก คือ ประสบการณ์ การรับรู้ที่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ทั้งในอดีตที่ผ่านมาและในชีวิตประจำวัน การรับรู้เรื่องราวใดๆ ขึ้นอยู่กับความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น ประสบการณ์ที่ได้พบเห็นจะมีผลกระทบโดยตรง ทำให้เกิดความรับรู้ในระดับต่างๆ ประการที่สอง คือ ความใส่ใจและการเห็นคุณค่าในเรื่องที่จะรับรู้ซึ่งแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ตั้งแต่ความจำเป็น ความต้องการ ความคาดหวัง ความสนใจ และอารมณ์ ประการสุดท้าย คือ ลักษณะรูปแบบของเรื่องที่จะรับรู้ นอกจากการรับรู้ของบุคคลจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความเอาใจใส่ และการให้คุณค่าในเรื่องที่จะรับรู้และยังขึ้นอยู่กับรูปแบบของสิ่งหรือเรื่องที่จะรับรู้ เนื่องจากความตระหนักของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับความรู้ของบุคคลนั้นๆ

กิตติภูมิ มีประดิษฐ์ (2553, หน้า 40) สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความตระหนักรู้ คือ ความรู้และความเข้าใจต่อ การใส่ใจและเห็นคุณค่าเรื่องที่รับรู้ ทัศนคติหรือค่านิยมของผู้รับ และการแสดงออกหรือปฏิบัติต่อสิ่งเร้า เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความตระหนักรู้

ดวงฤดี กิตติจารุดุลย์ (2557, หน้า 13) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความตระหนักรู้ ได้แก่ ความรู้หรือประสบการณ์ ความใส่ใจเห็นคุณค่าในเรื่องที่รับรู้สิ่งเร้า ลักษณะรูปแบบของเรื่องที่จะรับรู้ ความเคยชินต่อสภาพแวดล้อม ระยะเวลาและความถี่ในการรับรู้

แองเกอร์, คอลเลท และแบล็คเวลล์ (Engle, Kollat, & Backwell, 1986, pp. 34-35) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความตระหนักรู้ ประกอบด้วยทัศนคติและค่านิยมที่เป็นผลของลักษณะท่าทางหรืออุปนิสัย (Personality Characteristics) ที่สืบเนื่องมาจากความต้องการหรือสิ่งจูงใจต่างๆ (Motives) นับตั้งแต่ความต้องการ ด้านร่างกายจนถึงความต้องการด้านจิตใจกับข้อมูลที่เก็บสะสมหรือประสบการณ์ในอดีต (Stored Information and Past Experience) ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลได้เรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ที่ผ่านไปโดยอาจจะเป็น ในรูปของข่าวสารหรือข้อมูลหรือแม้แต่การได้เคยทำหรือมีประสบการณ์ด้วยตนเองและได้เก็บเอาไว้เป็นความรู้เพื่อใช้ในการแยกแยะพิจารณาและปฏิบัติตอบต่อตัวกระตุ้นต่างๆ มาประกอบเข้าด้วยกัน ซึ่งสามารถนำมาเขียนเป็นแผนภูมิได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความตระหนัก

ที่มา : (Engle, Kollat, & Backwell, 1986, pp. 34)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร หมายถึง ความรู้จะเกิดขึ้นจากทั้งประสบการณ์ การสัมผัส และการคิดในจิตใจ ความรู้สึกประทับใจของมนุษย์
2. ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี หมายถึง เป็นความรู้สึกด้านทัศนคติ ค่านิยม ความตระหนักชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี เป็นองค์ประกอบในการประเมินสิ่งเร้าต่างๆ
3. ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี หมายถึง รูปแบบของสิ่งหรือเรื่องที่จะรับรู้ เนื่องจากความตระหนักของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับความรู้ของบุคคลนั้นๆ
4. ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี หมายถึง ประสบการณ์ทั้งในอดีตที่ผ่านมา และในชีวิตประจำวัน การรับรู้เรื่องราวใดๆ ขึ้นอยู่กับความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น ประสบการณ์ที่ได้พบเห็นจะมีผลกระทบโดยตรง ทำให้เกิดความรับรู้ในระดับต่างๆ
5. ด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี หมายถึง เป็นการแสดงออกทั้งทางวาจา กิริยา ท่าทาง ที่มีต่อสิ่งเร้า หรือแนวโน้มที่บุคคลจะกระทำ

การสร้างความรู้

เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมให้เกิดการสร้างความรู้ให้กับประชาชนด้านการเสียภาษีอากร การปรับทัศนคติ ความเชื่อ และทำให้เกิดการเรียนรู้และสามารถปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง ภายใต้กรอบแนวคิดในการบริหารจัดการองค์การ คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ประกอบด้วยการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นกระบวนการของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่กำหนดกิจกรรมที่ต้องกระทำกันอย่างต่อเนื่อง และสามารถปรับให้เข้าได้กับข้อมูลที่ได้รับทั้งที่เป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) และข้อมูลที่มาจากระบบการและระบบอื่น การวางแผนสำหรับการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร มิใช่การกระทำเพียงครั้งเดียวแต่เป็นกระบวนการที่จะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง โดยให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในองค์การ และบางส่วนของแผนอาจจะต้องมีการทบทวนใหม่ถ้าผลที่เกิดขึ้นขาดความสมบูรณ์หรือเป็นผลที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดคิดไว้ เพื่อให้การวางแผนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ธรรณชนก ศรีทิพย์รัตน์, 2557, หน้า 5-6)

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นกระบวนการของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่เกี่ยวกับโครงสร้างขององค์การ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระเบียบ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ โครงสร้างขององค์การสำหรับการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร จะต้องระบุหน้าที่และความรับผิดชอบ สายบังคับบัญชา ทำให้สมาชิกในองค์การได้รู้ถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเองและผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นถึงการติดต่อประสานงานระหว่างแผนกงานต่างๆ ในองค์การ หลักการในการจัดโครงสร้างองค์การ พิจารณาวัตถุประสงค์ขององค์การ การแบ่งงานกันทำ โดยอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแยกสายการปฏิบัติงานจากสายงานที่ปรึกษา กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบจากระดับบนไปยังระดับล่าง กำหนดจำนวนคนใต้บังคับบัญชาในอัตราที่เหมาะสม (วาทีน ประชานันท์, 2557, หน้า 10)

3. การนำ (Leading) เป็นกระบวนการของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่จะประสานงานปฏิบัติงานระหว่างส่วน/งานต่างในองค์การ และการสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยการนำจะประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 2 ส่วน คือ ภาวะผู้นำ และการจูงใจ ผู้บริหารจำเป็นต้องศึกษาว่าจะสามารถพัฒนาภาวะผู้นำของตนได้อย่างไร พร้อมกับศึกษาว่าจะสามารถจูงใจผู้อื่นได้อย่างไร จึงจะทำให้หน้าที่ของตนในฐานะผู้นำองค์การประสบความสำเร็จได้สูงสุด สำหรับการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้แก่ประชาชน ตัวผู้นำหรือผู้บริหารจะเป็นผู้รับผิดชอบการจัดระบบการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายองค์การ บทบาทหน้าที่ของผู้นำในการทำงาน รวมถึงอิทธิพลของคนหรือทีมงาน การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผล หรือ

การหาวิธีการแก้ไขพฤติกรรมการทำงานของลูกน้อง รวมถึงต้องรับผิดชอบในการกระทำต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลว (สาคร สุขศรีวงศ์, 2551, หน้า 26 -27)

4. การควบคุม (Controlling) เป็นกระบวนการของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่ใช้ในการควบคุมการดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานการสร้างความรู้ที่กำหนดไว้ให้มีการควบคุม กำกับ ติดตามและดูแลบุคลากรตลอดจนการทำงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ รวมถึงการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นให้เป็นไปตามที่วางไว้ และการจัดการกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลกระทบกับการทำงานน้อยที่สุด (วันดี เจตนา, 2558, หน้า 18)

สาระสำคัญเกี่ยวกับภาษีอากร

ภาษีอากร

1. ความหมายภาษีอากร

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของภาษีอากร ดังนี้

สมคิด บางโม (2550, หน้า 15-16) กล่าวว่า ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากราษฎร โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีโดยตรง หรือรายได้หรือทรัพยากรที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล และไม่ก่อให้เกิดภาระชำระคืนแก่รัฐบาล และเป็นสิ่งที่เรียกเก็บจากบุคคล ทรัพย์สินหรือธุรกิจ เพื่อการสนับสนุนรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลท้องถิ่น

ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์ (2552, หน้า 5) กล่าวว่า ภาษีอากร หมายถึง เงินที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากราษฎรตามเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติและนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

สุเมธ ศิริคุณโชติ และคนอื่นๆ (2561, หน้า 2) กล่าวว่า ความหมายของภาษีอากรอาจแบ่งได้เป็น 2 แนว แนวที่หนึ่ง ภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากราษฎร และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร แนวที่สอง ภาษีอากร คือ เงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล แต่ไม่รวมถึงการกู้ยืมหรือขายสินค้าหรือการให้บริการในราคาทุนโดยรัฐบาล

2. ลักษณะภาษีอากรที่ดี

รัฐธรรมนูญเกือบทุกฉบับมักบัญญัติให้ประชาชนมีหน้าที่ต้องเสียภาษีอากรตามที่กฎหมายบัญญัติในการบัญญัติกฎหมายภาษีอากรที่ดีนั้น มีหลักการบางประการที่ควรคำนึงถึงเพื่อให้ประชาชนมีความสมัครใจในการเสียภาษีอากรและหลักกฎหมายดังกล่าวใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาษีอากรควรมีลักษณะ ดังนี้ 1. หลักความเสมอภาคหรือหลักความยุติธรรม (Equity)

ด้านการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีนั้น ควรก่อให้เกิดความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน หลักการความยุติธรรมในการเก็บภาษีนั่นเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีอากรที่ดี โดยการพิจารณาความเป็นธรรมนั้นจะต้องพิจารณาความเป็นธรรมเกี่ยวกับภาษีอากรที่จะจัดเก็บ และความเป็นธรรมที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีนั่นๆ 2. หลักความแน่นอน (Certainly) ในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรนั้น กฎหมายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนและเป็นที่ยึดมั่นแก่ผู้เสียภาษีทุกคน อธิบายได้ว่า ภาษีอากรทุกประเภทย่อมจะต้องเป็นที่ยึดมั่นและมีความแน่นอนในเรื่องของฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนระยะเวลาและวิธีปฏิบัติการในการจัดเก็บภาษีอากรนั้น ซึ่งความแน่นอนและความชัดเจน ที่กล่าวมาจะทำให้ผู้เสียภาษีมีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับภาษีอากรที่ตนเองจะต้องเสียและเป็นการช่วยให้การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐทำได้ง่ายขึ้น โดยหากการจัดเก็บภาษีอากรบางประเภทย่อมขาดความแน่นอนหรือมีความกำกวมแล้วจะทำให้การจัดเก็บภาษีอากรทำได้ลำบาก มีอุปสรรคและอาจเป็นช่องทางทำให้เกิดการทุจริต การหลีกเลี่ยงการเสียภาษีและความไม่เปนครมแก่ผู้เสียภาษีอากรรายอื่นที่ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย 3. หลักความสะดวก (Convenience) หลักการดังกล่าวถือว่าภาษีอากรที่ดีต้องมีความสะดวกในการจัดเก็บ มีความสะดวกในการเสียภาษีของผู้เสียภาษีนั่นหมายความว่า จะต้องจัดเก็บได้ง่ายและเป็นการง่ายต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร นอกจากนั้นตามหลักกฎหมายภาษีอากรจะต้องทำให้เข้าใจง่าย หลักเกณฑ์ต่างๆ จะต้องไม่ซับซ้อน รวมทั้งข้อกำหนดต่างๆ ที่ทำให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามต้องง่ายต่อการปฏิบัติด้วย 4. หลักความประหยัด (Economy) ระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากรที่ดีนั้น ภาษีอากรแต่ละประเภทที่จะจัดเก็บต้องเป็นภาระทางภาษีแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บต่ำที่สุดด้วย เนื่องจากความยุ่งยากในการเสียภาษีอากรและค่าใช้จ่ายในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรนั้นมิได้ก่อให้เกิดผลผลิตประชาชาติ เพียงแต่เป็นการใช้ทรัพยากรของสังคมไปในทางที่สูญเปล่าเท่านั้น 5. หลักความเป็นกลางในทางเศรษฐกิจ (Neutrality) ระบบภาษีอากรที่ดีจะต้องไม่มีความลำเอียง ซึ่งในทางเศรษฐกิจจะไม่มี การเข้าไปแทรกแซงการทำงานของกลไกตลาด ภาษีอากรที่ดีจะต้องมุ่งก่อให้เกิดรายได้ต่อรัฐและปล่อยให้การค้าเสรีในทางธุรกิจของภาคเอกชนนั้นเป็นไปตามกลไกของตลาด 6. หลักการอำนวยความสะดวก (Productivity) ภาษีอากรที่ดีจะต้องสามารถหารายได้ให้แก่รัฐบาลได้เป็นจำนวนมากเป็นภาษีที่มีฐานใหญ่และฐานของภาษีควรมีการขยายตัวได้รวดเร็วตามสภาพเศรษฐกิจที่เจริญเติบโต โดยจะทำให้รัฐบาลมีรายได้จากภาษีอากรเพียงพอต่อการใช้จ่ายเพื่อดำเนินการตามหน้าที่ของรัฐบาล โดยไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บภาษี 7. หลักของการยืดหยุ่น (Flexibility) ภาษีอากรที่ดีควรมีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงเพิ่มหรือลดจำนวนภาษีอากรให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปได้ เช่น ในช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำ คนมีรายได้น้อยอัตราภาษีก็ควรเป็นอัตราภาษีส่วนเพิ่มที่ต่ำอันจะทำให้มีเงินเหลือ

ในภาคเอกชนและทำให้ระบบเศรษฐกิจฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว (สุเมธ ศิริคุณโชติ และคนอื่นๆ, 2561, หน้า 3)

3. วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร

สุเมธ ศิริคุณโชติ และคนอื่นๆ (2561, หน้า 2) กล่าวว่า การจัดเก็บภาษีอากร นอกจากจะมีวัตถุประสงค์ในการหารายได้เพื่อให้พอกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาลแล้ว ในปัจจุบันภาษีอากร ยังเป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโตธุรกิจ การค้า รักษา เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน หรือเพื่อสนองนโยบายบางประการ ของรัฐอีกด้วย เช่น การศึกษา การสวัสดิการสังคม นโยบายประชาชน

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร (2560, หน้า 1) กล่าวไว้ว่า การจัดเก็บภาษีอากรของรัฐ มีวัตถุประสงค์หลายประการซึ่งพอสรุปได้ดังนี้ 1. เพื่อหารายได้ รัฐบาลจำเป็นต้องหารายได้เพื่อใช้ใน กิจกรรมด้านต่างๆ ซึ่งกิจการที่ว่าเป็นกิจการเพื่อส่วนรวม เช่น การสร้างถนน การใช้จ่ายด้านความ มั่นคง ด้านการศึกษา เป็นต้น 2. เพื่อเป็นเครื่องมือส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งรัฐบาล จะนำเงินระบบภาษีอากรมากระตุ้นความเจริญเติบโต เช่น การลดอัตราภาษีอากรเพื่อกระตุ้นการใช้ จ่ายของประชาชน การยกเว้นการจัดเก็บภาษีของธุรกิจเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจาก สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI: Board of Investment) 3. เพื่อเป็นเครื่องมือใน การควบคุมการบริโภคของประชาชน ซึ่งรัฐบาลสามารถนำระบบการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อควบคุมการ บริโภคของประชาชน เช่น การเรียกเก็บภาษีจากสินค้าประเภทฟุ่มเฟือยซึ่งมีได้จำเป็นต่อการครองชีพ ให้สูงทำให้มีราคาแพงเพื่อป้องกันมิให้ประชาชนจับจ่ายใช้สอยเงินฟุ่มเฟือยจนเกินไป เป็นต้น 4. เพื่อ เป็นเครื่องมือรักษาเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ ในกรณีที่ภาวะเศรษฐกิจไม่ปกติ รัฐบาลจำเป็นต้องมี การรักษาเสถียรภาพของเศรษฐกิจเช่นการกระตุ้นการจ้างงาน ในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำ การป้องกัน ภาวะเงินเฟ้อด้วยมาตรการทางภาษี เป็นต้น 5. เพื่อเป็นเครื่องมือในการกระจายรายได้แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการกระจายความมั่งคั่งของกลุ่มคนร่ำรวยมาสู่คนยากจน ซึ่งนับว่าเป็นการลดช่องว่างระหว่าง กลุ่มคนทั้ง 2 กลุ่มให้น้อยลงเพราะตามหลักการจัดเก็บภาษีนั่น คนร่ำรวยย่อมต้องรับภาระภาษีมาก ส่วนคนยากจนเสียภาษีน้อยหรืออาจไม่ต้องเสียเลย นับว่าเป็นการดึงเอารายได้จากคนร่ำรวยมาสู่คน ยากจนทางอ้อมวิธีหนึ่ง 6. เพื่อเป็นเครื่องมือสนองต่อนโยบายของรัฐบาล

4. หน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ได้แก่

กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมศุลกากรและหน่วยงานอื่นๆ เช่น กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น จะเห็นได้ว่าภาษีอากรเป็นเพียงการเคลื่อนย้ายรายได้หรือทรัพยากรจาก ภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ดังนั้น หลักประสิทธิภาพในการบริหารระบบภาษีอากรที่ดีควรเป็นระบบ ที่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุด ซึ่งค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บของรัฐบาลจะออกมาในรูปแบบของ เงินเดือน ค่าจ้างผู้จัดเก็บ ค่าอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ส่วนค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษี ได้แก่

ค่าเดินทาง ค่าจ้างนายความ ปิดบังบัญชีเพื่อช่วยคิดคำนวณ กรอกรูปแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษีให้บางรายอาจไม่จำเป็นต่อผู้ต้องเสียภาษี (สมคิด บางโม, 2550, หน้า 20)

แผนงาน/ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

1. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) (กองวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร, 2562, หน้า 3)

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) เป็นกรอบและแนวทางสำหรับภาครัฐทุกภาคส่วนในการพัฒนาประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่งยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติที่สอดคล้องกับภารกิจของกรมสรรพากร มีดังนี้

ยุทธศาสตร์ชาติที่ 2 การสร้างความสามารถในการแข่งขัน มีประเด็นที่สำคัญ คือ พัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานผู้ประกอบการยุคใหม่ สร้างผู้ประกอบการอัจฉริยะ สร้างโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน สร้างโอกาสเข้าถึงตลาด สร้างโอกาสเข้าถึงข้อมูล และปรับบทบาทและโอกาสการเข้าถึงบริการภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ชาติที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม มีประเด็นที่สำคัญคือ ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในทุกมิติ โดยการปฏิรูประบบภาษีและการคุ้มครองผู้บริโภค กระจายการถือครองที่ดินและการเข้าถึงทรัพยากร เพิ่มผลิตภาพและคุ้มครองแรงงานไทยให้เป็นแรงงานมือที่มีคุณภาพและความริเริ่มสร้างสรรค์

ยุทธศาสตร์ชาติที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ มีประเด็นที่สำคัญคือ ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ภาครัฐมีขนาดเล็กลงเหมาะสมกับภารกิจ ส่งเสริมให้ประชาชนและทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม มีความสามารถสูง มุ่งมั่นและเป็นมืออาชีพ ภาครัฐมีความโปร่งใสปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) (กองวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร, 2562, หน้า 3)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 เป็นแผนที่สอดคล้องกับกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะยาว 20 ปี ในลักษณะของการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ระยะยาวลงสู่การปฏิบัติในช่วงเวลา 5 ปี โดยให้ความสำคัญกับการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่มุ่งสู่การเปลี่ยนผ่านประเทศไทยจากประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง มีความมั่นคงและยั่งยืน สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ซึ่งยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับภารกิจของกรมสรรพากร มีดังนี้

2.1 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม โดยมีเป้าหมายเพื่อลดปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ของกลุ่มคนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสังคมที่

แตกต่างกัน เพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการพื้นฐานทางสังคมของภาครัฐ และเพิ่มศักยภาพชุมชนและเศรษฐกิจฐานรากให้มีความเข้มแข็ง

2.2 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนและผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบภาษีมากขึ้นและประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่สูงขึ้น และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น

2.3 ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย โดยมีเป้าหมายเพื่อลดสัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และการให้บริการของภาครัฐ ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน บทบาทภารกิจและคุณภาพบุคลากรภาครัฐให้มีความโปร่งใส ทันสมัย คล่องตัว มีขนาดที่เหมาะสม เกิดความคุ้มค่า

3. แผนการปฏิรูปประเทศ 20 ปี (กรมสรรพากร, 2563, หน้า 10)

3.1 ด้านกฎหมาย

3.1.1 เรื่อง/ประเด็นการปฏิรูป : ประเด็นการมีกลไกทางกฎหมายในการกำกับดูแลและตรวจสอบผู้ประกอบการที่ยังไม่เข้ามาในระบบภาษีหรือมีแนวโน้มหลีกเลี่ยงภาษี สร้างระบบการประเมินภาษีที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความเสมอภาคทางภาษีและเป็นธรรม และสร้างฐานข้อมูลผู้เสียภาษีที่ถูกต้อง

3.1.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน การพัฒนากฎหมาย

3.1.3 กิจกรรม ตรากฎหมายที่มีประโยชน์ต่อประชาชนและสังคม เน้นการสร้างความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ โดยเสนอให้มีการตรากฎหมายขึ้นใหม่

3.1.4 เป้าหมายกิจกรรม มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้เสียภาษีที่ถูกต้องและสร้างระบบการประเมินภาษีที่มีประสิทธิภาพเพื่อกำกับดูแลและตรวจสอบผู้ประกอบการที่ยังไม่เข้ามาในระบบภาษีหรือมีแนวโน้มหลีกเลี่ยงภาษี รวมถึงกำหนดกลไกในการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอย่างเป็นธรรมโดยไม่เอื้อผู้มีรายได้สูง และช่วยบรรเทาภาระให้กับผู้มีรายได้ต่ำ เพื่อสร้างความเป็นธรรม และขจัดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการภาษีอากร และเพื่อให้เกิดความเสมอภาคทางภาษีและเป็นธรรม

3.2 ด้านเศรษฐกิจ

3.2.1 เรื่อง/ประเด็นการปฏิรูป ประเด็นการปฏิรูประบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การใช้มาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขัน

3.2.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน มี 2 แนวทางได้แก่ 1. การปฏิรูประบบการบริหารจัดเก็บภาษีโดยพิจารณาปรับโครงสร้างหน่วยงานจัดเก็บภาษีโดยองค์กรจัดเก็บภาษีกึ่งอิสระ

(Semi-Autonomous Revenue Agency: SARA) และ 2. ปรับปรุงระบบภาษี โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพื่อให้กลุ่มผู้มีรายได้สูงมีส่วนรับผิดชอบในการชำระภาษีเพิ่มขึ้น

3.2.3 กิจกรรม ศึกษาปรับโครงสร้างหน่วยงานจัดเก็บภาษีโดยองค์กรจัดเก็บภาษีกึ่งอิสระ (Semi-autonomous Revenue Agency: SARA) และการปรับปรุงระบบภาษี

3.2.4 เป้าหมายกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี สร้างความโปร่งใสและสร้างขวัญกำลังใจในการเสียภาษี อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี

3.3 ด้านบริหารราชการ

3.3.1 เรื่อง/ประเด็นการปฏิรูป บริการภาครัฐ สะดวก รวดเร็ว และตอบโจทย์ชีวิตประชาชน

3.3.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน ยกกระตือรือร้นการให้บริการประชาชนสู่การบริการที่เร็วขึ้น ง่ายขึ้นและถูกลง (Faster, Easier and Cheaper)

3.3.3 กิจกรรม ปรับปรุงกระบวนการ และลดขั้นตอนการให้บริการที่กระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

3.3.4 เป้าหมายกิจกรรม หน่วยงานภาครัฐมีแผนการปรับปรุงการให้บริการประชาชน

4. ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) มีส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ (กองวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร, 2562, หน้า 5)

วิสัยทัศน์ คือ “เสาหลักทางการคลังและเศรษฐกิจ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน”
ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างความมั่นคงทางการคลัง : กลยุทธ์ การปฏิรูปโครงสร้างรายได้ ประกอบด้วย รายได้ภาษีและรายได้ที่ไม่ใช่ภาษี โดยการปรับอัตราภาษีและขยายฐานภาษีที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันให้ครอบคลุมทุกฐานภาษี รวมถึงการเพิ่มแหล่งรายได้ใหม่ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีให้สะดวก ประหยัด รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย (Easy Access) และการลดต้นทุนการบริหารการจัดเก็บ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสนับสนุนศักยภาพและความสามารถในการแข่งขัน : กลยุทธ์การใช้มาตรการด้านการคลัง การเงินเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ รวมถึงการลงทุนกับประเทศเพื่อนบ้านและในภูมิภาคอาเซียน การปรับปรุง/พัฒนากฎระเบียบเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของภาคธุรกิจและการลงทุนของประเทศ รวมถึงการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบด้านการเงินการคลังต่างๆ ที่มีอยู่ให้ทันสมัย เป็นธรรม และเป็นสากล การผลักดันมาตรการทางการเงิน

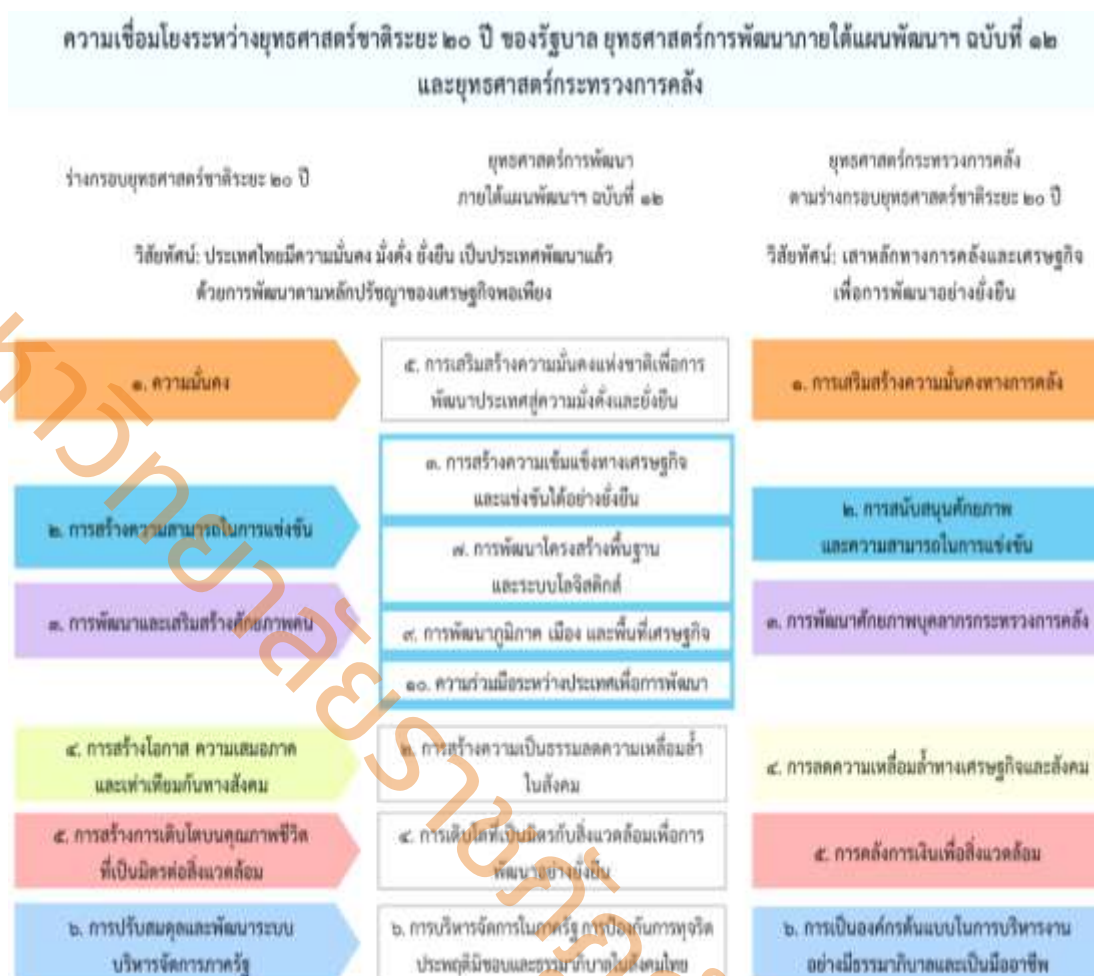
การคลังเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมเป้าหมาย (S-Curve) การผลักดันมาตรการทางการเงินการคลังเพื่อส่งเสริมให้บริษัทเอกชนขนาดใหญ่ช่วยเหลือบริษัทเอกชนขนาดเล็ก และการผลักดันระบบ National e-Payment การเชื่อมโยงระบบ National e-Payment กับภูมิภาคเพื่อให้ไทยเป็นศูนย์กลางการชำระเงินในภูมิภาค

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรกระทรวงการคลัง : กลยุทธ์
การพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถ และคุณธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม : กลยุทธ์
การผลักดันมาตรการทางการเงินการคลังเพื่อปฏิรูปการกระจายรายได้ และการผลักดันมาตรการทางการเงินการคลังเพื่อการถือครองทรัพย์สินที่เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การคลังการเงินเพื่อสิ่งแวดล้อม : กลยุทธ์ การส่งเสริม
เศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) โดยการใช้มาตรการทางการเงินการคลังเพื่อสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การเป็นองค์กรต้นแบบในการบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาล
และเป็นมืออาชีพ : กลยุทธ์ การป้องกัน ขจัดคอร์รัปชัน และเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานของ
กระทรวงการคลัง และการปรับโครงสร้างการดำเนินการของหน่วยงานในกระทรวงการคลังเพื่อ
ประสิทธิภาพ ความคล่องตัวและลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน



ภาพที่ 4 แสดงยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579)

ที่มา : (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงการคลัง, 2560, หน้า 6)

5. ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร (ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 - 2563)

ให้กรมสรรพากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึง และเป็นธรรมเป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม และเกิดความสนใจในการเสียภาษี (กองวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร, 2562, หน้า 5)

5.1 วิสัยทัศน์กรมสรรพากร คือ “จัดเก็บภาษีทันสมัย ใส่ใจบริการ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมไทย”

5.2 พันธกิจกรมสรรพากร ได้แก่ จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการให้บริการและสร้างความสนใจในการเสียภาษี เสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึง

เป็นธรรม สามารถใช้เป็นกลไกในการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันของประเทศต่อ
กระทรวงการคลัง

5.3 วัตถุประสงค์หลัก จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึง ด้วยค่าใช้จ่าย
ที่ต่ำของกรมสรรพากรและของผู้เสียภาษี มุ่งพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้แข่งขันกับ
ต่างประเทศได้ สร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีในการที่เห็นว่าผู้อื่นเสียภาษีถูกต้องครบถ้วน ปฏิบัติ
หน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม

5.4 ค่านิยม I AM RD เราคือ สรรพากรเป็นค่านิยมของกรมสรรพากรเพื่อให้
บุคลากรของกรมสรรพากรยึดถือปฏิบัติให้มีทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานอันจะนำไปสู่ผล
การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นในองค์กรและเป็นแรงผลักดันให้องค์กรมุ่งสู่ความเป็น
มาตรฐานสากลอย่างยั่งยืน I = Integrity มีจริยธรรมและจรรยาบรรณ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์
สุจริต A = Accountability มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียร มุ่งมั่นและ
กระตือรือร้น M = Mastery มีความเป็นมืออาชีพ ส่งเสริมความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่
รับผิดชอบ R = Respect and Responsiveness ให้เกียรติแก่ผู้เสียภาษีทุกระดับ เคารพตามสิทธิ
และหน้าที่ที่ทุกคนมีตามกฎหมาย D = Development พัฒนาและคิดค้นนวัตกรรมใหม่เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพงานและบริการให้ผู้เสียภาษีพึงพอใจ

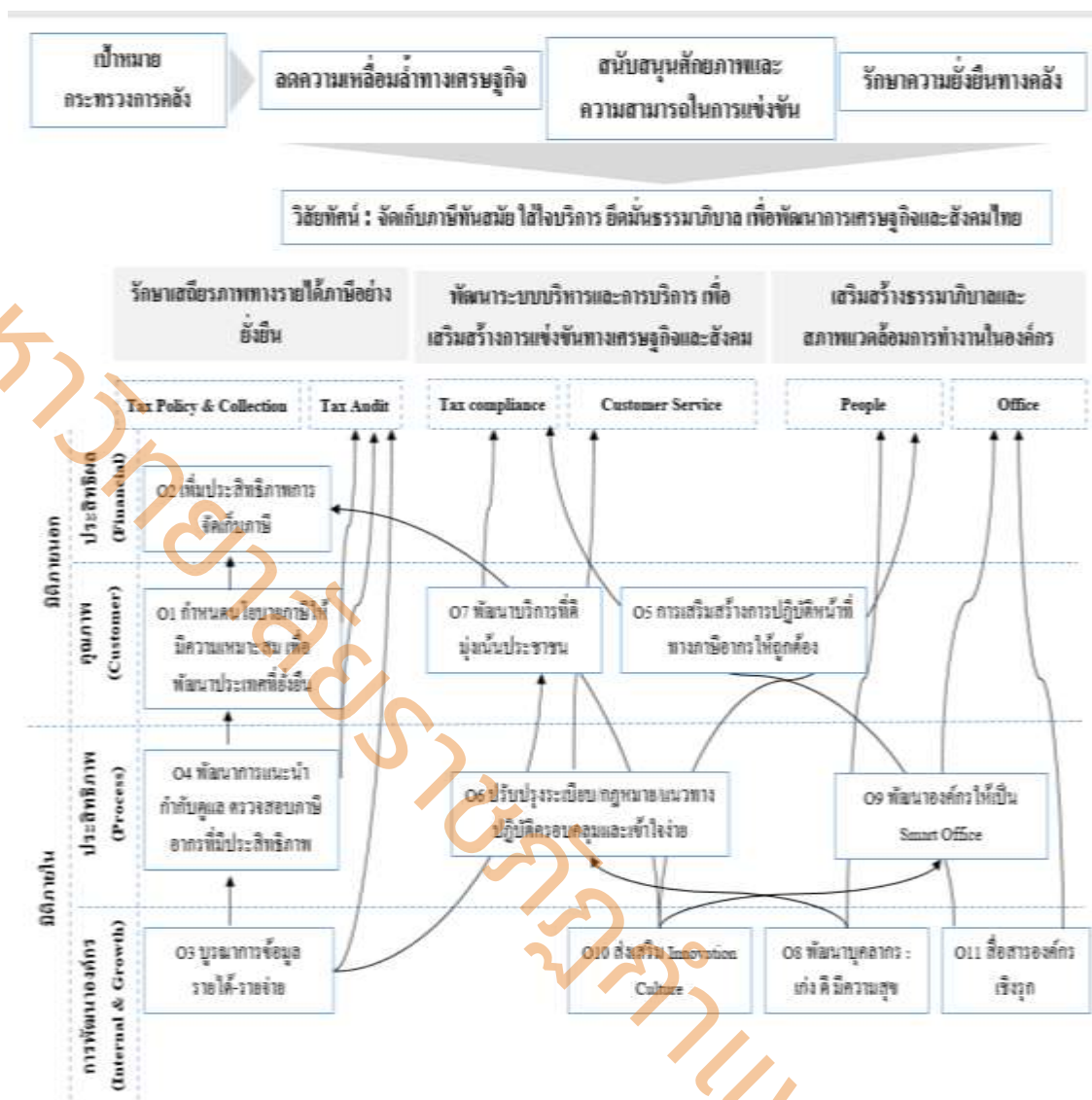
5.5 ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร

ยุทธศาสตร์ที่ 1 รักษาเสถียรภาพทางรายได้ภาษีอย่างยั่งยืน มีเป้าประสงค์
คือ การเสริมสร้างการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง ทั้งในด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี การเสริมสร้าง
ความสมัครใจ และการปฏิบัติทางภาษีของผู้ประกอบการให้ถูกต้อง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบการบริหารและการบริการเพื่อเสริมสร้างการ
แข่งขันทางเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าประสงค์ คือ การเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันของประเทศ
การลดต้นทุนในการปฏิบัติทางภาษีและต้นทุนในการจัดเก็บภาษีและการเสริมสร้างความมั่นคง
ปลอดภัยและเสถียรภาพของระบบ ICT

ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างธรรมาภิบาลและสภาพแวดล้อมการทำงานใน
องค์กร มีเป้าประสงค์ คือ การเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน การมีธรรมาภิบาลในองค์กร
มีค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความรู้ ความสามารถ
มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และมีความสุข

แผนที่ยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



ภาพที่ 5 แสดงแผนที่ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ที่มา : (กองวิชาการแผนภาษี, 2562)

กรมสรรพากรได้วางกรอบแผนการดำเนินงานกรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ.2559-2563) และแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559-2560 กำหนดแผน ROADMAP DIGITAL RD 2020 (กรมสรรพากร, 2559ก, หน้า 1) ดังนี้

ปี พ.ศ. 2559-2560 ได้กำหนดแผนงาน 1. สร้างค่านิยม 2. จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) 3. ทบทวนกระบวนการงานทั้งระบบ 4. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT และการเชื่อมโยงฐานข้อมูล 5. พัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ใหม่

ปี พ.ศ. 2561-2562 ได้กำหนดแผนงาน 1. การใช้บริการ e-Filing เป็น 70% ของทุกประเภทภาษี 2. การขออนุมัติ อนุญาตเปลี่ยนเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ 50% ของทั้งหมด 3. นำร่องสำนักงาน Paperless 4. มีสถาบันพัฒนาความรู้ทางภาษีอย่างมืออาชีพ 5. ได้รับรางวัล ความโปร่งใสจากหน่วยงานภายนอก

ปี พ.ศ. 2563 ได้กำหนดแผนงาน 1. มีฐานข้อมูลผู้เสียภาษีครอบคลุมด้าน รายได้/รายจ่าย 2. การใช้บริการ e-Filing เป็น 100 % ของทุกประเภทภาษี /ให้บริการแบบ One Click Service 3. เป็นหน่วยงานบริการอัจฉริยะ (Intelligent Service Unit) /RD Platform 4. RD Virtual Office (Office Mobility) 5. มีวัฒนธรรมองค์กรเข้มแข็ง 6) คุณธรรมอัตลักษณ์ กรมสรรพากร

6. ผลการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ปงบประมาณ 2562

ได้รับประมาณการ รายได้ภาษีสรรพากร (NONLTO) จำนวน 8,970.980 ล้านบาท เป็นส่วนที่ต้องจัดเก็บเอง 7,316.959 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 7.74 ซึ่งบริหารจัดการ ภายใต้กลยุทธ์ “D2RIVE” และขับเคลื่อนด้วยแผนปฏิบัติการ 6 แผนงาน 22 โครงการ โดยมีผล ดำเนินการ ตั้งแต่ตุลาคม 2561-31 สิงหาคม 2562 แยกเป็นรายพื้นที่ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการจัดเก็บภาษีอากร NONLTO ปงบประมาณ 2562 แยกเป็นรายพื้นที่

หน่วย : ล้านบาท

ประเภทภาษี	ผลการจัดเก็บภาษีสรรพากรของ นอก ภณ. (NON LTO)						
	เก็บได้เดือน	เก็บได้เดือน	ประมาณการ	เปรียบเทียบเก็บได้ปีนี้		เปรียบเทียบเก็บได้ปีนี้	
	ปีก่อน	ปีนี้	ปีนี้	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	1,781.570	1,803.357	1,898.417	21.787	1.22	(95.060)	(5.01)
นิติบุคคล	1,426.363	1,669.531	1,435.622	243.168	17.05	233.909	16.29
มูลค่าเพิ่ม	2,777.999	2,976.138	2,878.241	198.139	7.13	97.897	3.40
ธุรกิจเฉพาะ	76.845	92.929	82.444	16.084	20.93	10.485	12.72
อากรแสตมป์	88.679	95.048	91.376	6.369	7.18	3.672	4.02
รายได้อื่นๆ	16.334	16.450	14.952	0.116	0.71	1.498	10.02
รวมภาค 7	6,167.790	6,653.453	6,401.053	485.663	7.87	252.400	3.94

ที่มา : (สำนักงานสรรพากรภาค 7, 2563, หน้า 12-13)

การจัดเก็บภาษีอากรงบประมาณ 2562 แยกเป็นรายพื้นที่จัดเก็บได้สูงกว่าปีก่อน และสูงกว่าประมาณการเกือบทุกพื้นที่ ยกเว้น กำแพงเพชร สุโขทัย และเพชรบูรณ์ โดยจังหวัด กำแพงเพชร จัดเก็บได้ต่ำกว่าประมาณ เป็นผลจากกิจการผลิตน้ำตาล และกิจการรับเหมาก่อสร้าง ชำระภาษีลดลงจากปีก่อน จังหวัดสุโขทัย จัดเก็บได้ต่ำกว่าประมาณการ เป็นผลจากกิจการผลิตน้ำตาล กิจการรับเหมาก่อสร้าง และกิจการจำหน่ายรถยนต์ ชำระภาษีลดลงจากปีก่อน และจังหวัดเพชรบูรณ์ จัดเก็บได้ต่ำกว่าประมาณการจากกิจการเหมืองแร่/โรงโม่ และกิจการอู่ซ่อมรถ ชำระภาษีลดลงจาก ปีก่อน

7. การดำเนินงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ของกรมสรรพากร

กรมสรรพากรสร้างเครือข่ายการทำงานกับฐานภาษีในอนาคต นั่นคือกลุ่มเยาวชน ผ่านโครงการต่างๆ โดยในระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา กรมสรรพากรได้จัดโครงการ ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร "เสริมสร้างความรู้ด้านภาษีอากรสำหรับเยาวชน" การจัดโครงการ สโมสร์เด็กดี ประเทศไทย (RD Youth Club) กิจกรรมโครงการคุณคือคนดีที่เสียภาษีถูกต้อง ในส่วนของ นิสิต นักศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนได้จัดกิจกรรม "สอนภาษีที่มหาวิทยาลัย" (RD go Campus) และโครงการ RD Camp ตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 จนถึงปัจจุบัน กรมสรรพากรได้ กำหนดวิสัยทัศน์ "จัดเก็บภาษีทันสมัย ใส่ใจบริการ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาการเศรษฐกิจและ สังคมไทย" โดยมุ่งเน้นที่ประชาชนเป็นศูนย์กลางและมีปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่จะส่งผลให้ กรมสรรพากรบรรลุเป้าหมายได้ก็คือ การทำให้ประชาชนมีจิตสำนึกและตระหนักในการเสียภาษีอย่าง ถูกต้อง โดยความสมัครใจจึงต้องเริ่มปลูกฝังทัศนคติ และให้ความรู้ความเข้าใจ ในกฎหมายภาษีอากร แก่เยาวชนตั้งแต่วัยเด็กเป็นต้นไป กรมสรรพากรได้เล็งเห็นความสำคัญนี้ จึงได้กำหนดนโยบาย ทิศทาง เพื่อปลูกฝังทัศนคติและให้ความรู้อย่างต่อเนื่องเริ่มตั้งแต่ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา จนถึงระดับอุดมศึกษา (วสันต์ วัฒนศิริ, 2559, หน้า 1)

7.1 RD Youth Club (สโมสร์ภาษี เด็กดีทั่วโลก) เป็นกิจกรรมที่ทางกรมสรรพากร จัดขึ้น เพื่อปลูกฝังให้เยาวชนไทยเกิดทัศนคติและค่านิยมที่ดีในการทำหน้าที่พลเมืองดีเสียภาษีให้ถูกต้อง ให้เยาวชนได้เรียนรู้และได้รับประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับภาษีและทราบถึงประโยชน์ของภาษีอากรที่ กลับคืนสู่ประชาชนทั่วประเทศในรูปแบบของสาธารณูปโภคต่างๆ อีกทั้งยังกระตุ้นให้ประชาชนเกิด การยอมรับ/มีทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพากร และเป็นสื่อบุคคลที่สะท้อนภาพของกรมฯ ในฐานะองค์กร ที่มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้เพื่อให้เยาวชนและประชาชนทั่วไปมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และภารกิจของกรมฯ และเป็นการสร้างความสัมพันธ์และประสบการณ์ที่ดีร่วมกัน พร้อมส่งต่อข้อมูล ไปยังผู้ปกครองซึ่งเป็นผู้เสียภาษีอากรต่อไป (ประสงค์ พูนธเนศ, 2557, หน้า 1)

7.2 โครงการสรรพากร On Tour สำหรับนักเรียนระดับประถมศึกษา-มัธยมศึกษา กรมสรรพากรมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะเดินทางรณรงค์ให้นักเรียน นิสิต นักศึกษา ผู้ประกอบการ

ตลอดจนประชาชนทั่วไป ได้ตระหนักถึงความสำคัญของเงินภาษี โดยโครงการดังกล่าวมุ่งเน้นให้ความรู้เรื่องภาษีอากรควบคู่กับความบันเทิงแก่ประชาชนทุกช่วงอายุ เพื่อสร้างจิตสำนึกในการทำหน้าที่พลเมืองดีและสร้างทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพากรและการเสียภาษี พร้อมทั้งให้บริการข้อมูลอื่นๆ แก่ประชาชนด้วยกิจกรรมที่หลากหลาย สำหรับเยาวชนระดับประถมและมัธยมศึกษาต่างๆ จะได้ร่วมสนุกไปกับกิจกรรมต่างๆ เช่น แรลลี่ภาษี แข่งขันเกมคำนวณภาษี แข่งขันเกมกรอกแบบภาษีฯ ประกวดร้องเพลง และกิจกรรมประกวดแข่งขันวงดนตรี ของนักเรียน นิสิต นักศึกษา อายุไม่เกิน 25 ปี จากสถานศึกษา ซึ่งทุนการศึกษาและระดับประชาชนทั่วไปได้จัดให้มีกิจกรรมแข่งขันทำอาหารด้วยวัตถุดิบพื้นบ้าน นอกจากนี้ยังจัดให้มีกิจกรรมสอนการใช้ภาษาอังกฤษพื้นฐานแก่เยาวชนในท้องถิ่น เพื่อเตรียมรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้วย (กรมสรรพากร, 2556, หน้า 1)

7.3 RD Camp (ค่ายภาษีสนุก) กรมสรรพากรมุ่งหวังให้น้องๆ ที่เข้าร่วมกิจกรรมได้รับประสบการณ์เป็นรางวัล เพราะเนื้อหากิจกรรมเน้นเพิ่มทักษะให้สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับการถ่ายทอดไปใช้เพื่อพัฒนาตนเองได้ในอนาคต อาทิ กิจกรรมภาษีน่ารู้ ภาษาสนุก เรียนรู้ผ่านเกมส์สนุกๆ เตรียมสู้ สู้วัยทำงาน (พัฒนาบุคลิกภาพในทุกด้าน) วางงาน วางเงิน วางอนาคต ธรรมะใส ใจสะอาด คิดต่าง สร้างไอเดีย กว่าจะเป็นโฆษณา เทคนิคและการใช้อุปกรณ์ (ผลิต spot โฆษณา) ร่วมสร้างสรรค์งาน spot โฆษณา “เชิงสร้างสรรค์สังคม กรมสรรพากร” กิจกรรมจิตอาสา ทราวิสวายน้ำใส (ร่วมพัฒนาแหลมแม่พิมพ์) ภูมิใจ ภูมิใจปัญญาไทย เยี่ยมชมสวนสมุนไพร สมเด็จพระเทพฯ เป็นต้น การจัดกิจกรรมในครั้งนี้ไม่ใช่เพื่อการแข่งขัน หากแต่จุดประสงค์ของกิจกรรมก็คือ การถ่ายทอดความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษีอากรที่ถูกต้องให้กับน้องๆ นิสิต-นักศึกษา ผู้เข้าร่วมโครงการ ได้นำไปใช้ในชีวิตการทำงานจริงๆ สร้างเสริมให้น้องๆ มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม มีความภูมิใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากรอย่างถูกต้องในฐานะประชาชนผู้เสียภาษีที่มีคุณภาพ (กรมสรรพากร, 2555, หน้า 1) กิจกรรมค่ายภาษีสนุก ตัดปีกความคิด หรือ RD Camp กรมสรรพากรได้ดำเนินการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์จากหลากหลายสาขาอาชีพ และวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากกรมสรรพากร ล้วนแต่เป็นเรื่องที่น่าสนใจ ช่วยเสริมสร้างความรู้และประสบการณ์ให้แก่ น้องๆ นิสิต นักศึกษา ได้ร่วมกันระดมความคิดและสร้างสรรค์ผลิตผลงาน Internet Film เพื่อการประชาสัมพันธ์ทางด้านภาษีอากร เป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่ น้องๆ นิสิต นักศึกษา ได้มีความเข้าใจเรื่องภาษีอากร มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม มีทัศนคติที่ดีและเกิดความภูมิใจในการเสียภาษีอากรอย่างถูกต้องในฐานะพลเมืองที่ดีและมีคุณภาพของประเทศชาติต่อไปในอนาคต (กรมสรรพากร, 2555, หน้า 1)

7.4 RD go Campus สำหรับนิสิต นักศึกษา ระดับอุดมศึกษา (สรรพากรสอนภาษีที่มหาวิทยาลัย) โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ "เพิ่มพูนศักยภาพและยกระดับความรู้ภาษีอากร

ก่อนเข้าสู่ระบบธุรกิจให้กับนิสิต นักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน" (RD go CAMPUS) (กรมสรรพากร, 2561ข, หน้า 1)

7.5 รางวัลผู้เสียภาษีที่ดี จุดประกายสร้างค่านิยมใหม่ รางวัล “รัฐภากรพิพัฒน์” กรมสรรพากรได้จัดงานมอบรางวัล “รัฐภากรพิพัฒน์” ที่ใช้ภาษาอังกฤษว่า “Taxpayer Recognition Award” นับว่าน่าสนใจมาก เพราะนี่เป็นการยกย่องเชิดชูเกียรติทางด้านภาษี ที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพและมาตรฐานความน่าเชื่อถือในความรับผิดชอบของผู้เสียภาษีที่ดี มีส่วนสร้างชาติ และก่อประโยชน์ต่อประเทศเป็นส่วนรวม กรมสรรพากรต้องการให้คุณค่าที่สร้างความภาคภูมิใจแก่ผู้ได้รับ และสมควรยกให้เป็นแบบอย่างที่ดีในสังคมไทย ในขณะเดียวกันก็หวังจะสร้างผลกระทบหรือกระตุ้นให้เกิดกระแสสังคม เร่งให้การประกอบการในภาคธุรกิจมีความโปร่งใส รู้จักรับผิดชอบต่อการสร้างความเจริญให้กิจการธุรกิจ พร้อมๆ กับมีสำนึกในหน้าที่ที่ดีต่อบ้านเมือง ให้เกิดจิตสำนึกที่จะดำเนินการด้วยหลักปรัชญาภิบาลอย่างเต็มตัว อันจะส่งผลดีต่อความมั่นคง ความน่าเชื่อถือ และช่วยสร้างศักยภาพในเชิงจริยธรรมทางการค้า ซึ่งจะส่งเสริมให้เป็นที่ยอมรับและเกิดความมั่นคงยั่งยืน นับเป็นกลยุทธ์การส่งเสริมให้เกิด “ประสิทธิผล” ในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรดีขึ้นตามลำดับ ส่วน “ประสิทธิภาพ” จะเกิดขึ้นได้เมื่อการจัดเก็บทำได้ “เต็มที่-ถูกต้อง-โปร่งใส” ในขณะที่สังคมทั้งภาคผู้ประกอบการหรือนิติบุคคล และบุคคลที่ทำงานมีรายได้ เสียภาษีอย่างถูกต้องทั่วถึง ไม่ใช่เพียงเพราะกฎหมายบังคับ แต่รัฐต้องทำให้สังคมทุกระดับมีความรับผิดชอบในการเสียภาษีด้วยความรู้สึก “ถูกต้อง-ภูมิใจ-ให้ชาติ” รัฐจึงจำเป็นต้องสร้างความตระหนักรู้ว่า “การเสียภาษีเป็นหน้าที่ของพลเมืองดี” เพราะภาษีจะถูกนำไปพัฒนาสังคมและประเทศชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายจ่ายของรัฐในการเป็นเงินเดือนข้าราชการ และการสร้างเสริมสิ่งจำเป็นของประเทศชาติ รัฐต้องหารายได้มาจากภาษีอากร อย่างเช่นงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2553 ที่ตั้งไว้ 1.7 ล้านล้านบาทนั้น ก็มีเป้าหมายรายได้จากภาษี 1.35 แสนล้านบาท ที่ขาดไปรัฐก็ต้องหาเงินกู้มาปิดหีบ ดังนั้น การขยายฐานการเก็บภาษีให้ทั่วถึงและถูกต้อง จึงเป็นสิ่งจำเป็น ขณะที่กฎหมายบังคับและมีโทษเป็นเครื่องมือเอาผิด การยกย่องผู้เสียภาษีอย่างถูกต้อง มีมาตรฐาน ก็เป็นการส่งเสริมมาตรการดังกล่าว การมอบรางวัล “รัฐภากรพิพัฒน์” แก่ผู้เสียภาษีที่ดี แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้เสียภาษีนิติบุคคลที่ได้รับการคัดเลือก กลุ่มที่ 2 ผู้เสียภาษีนิติบุคคลที่มีคุณภาพเป็นราย กลุ่มที่ 3 ผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดาที่มีคุณภาพ (กรมสรรพากร, 2559ข, หน้า 3)

7.6 โครงการ คุณคือ..คนดี.. ที่เสียภาษีถูกต้อง กรมสรรพากรมีแนวคิดที่จะส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมของประเทศให้ดีขึ้น จึงได้สานต่อโครงการมาอย่างไม่หยุดนิ่ง นับเป็นเวลากว่า 8 ปีที่มุ่งหวังที่จะให้เยาวชนไทยได้เป็นสื่อกลางในการเชื่อมต่อความรู้ความเข้าใจไปยังพ่อแม่ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และผู้ประกอบการ เพื่อสร้างจิตสำนึกและสร้างค่านิยมในสังคมว่า “คุณคือ...คนดี...ที่เสียภาษี ถูกต้อง” และตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาได้มีการพัฒนารูปแบบการ

จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้จากเด็กไปสู่สถานศึกษา ส่งต่อไปยังพ่อแม่ผู้ปกครอง ครูอาจารย์ และต่อยอดไปสู่ชุมชนโดยตรง ได้จัดให้มีการสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอน อุปกรณ์กีฬา และ อุปกรณ์สันทนาการอื่นๆ โดยกรมสรรพากรได้สนับสนุนอุปกรณ์เครื่องดนตรีและฝึกสอน การใช้เครื่องดนตรีให้กับนักเรียนและครูจากโรงเรียนที่ขาดแคลนและมีความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ในการ พัฒนาเด็กและเยาวชนภายใต้แนวคิด "ดนตรีสร้างเด็กดี" เพื่อให้เด็กที่จะเติบโตขึ้นเป็นผู้ใหญ่ในอนาคต ได้รับการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้เพิ่มขึ้น เกิดทัศนคติในการคิดดี มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม รู้จักการแบ่งปัน การให้ มีความซื่อสัตย์สุจริต และเติบโตเป็นประชาชนที่มีคุณภาพของประเทศ สะท้อนให้เห็นคุณค่าและความสำคัญของภาษีอากรที่นำกลับมาสู่ชุมชนได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น (กรมสรรพากร, 2559ข, หน้า 1)

โครงสร้างกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

โดยทั่วไปกฎหมายภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร มีองค์ประกอบหรือโครงสร้างดังนี้ (สุเทพ พงษ์พิทักษ์, 2560)

1. หลักการจัดเก็บภาษีอากร

หลักการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ประกอบด้วยหน่วยงานที่จัดเก็บ ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ประเภทภาษีอากรตามหลักการผลภาระภาษีอากร แนวคิดหรือ หลักการสำคัญในการจัดเก็บภาษีอากร ช่วงเวลาในการจัดเก็บภาษีอากร เป็นต้น

1.1 โดยทั่วไปภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรอยู่ในอำนาจหน้าที่และการควบคุม การจัดเก็บโดยกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง (มาตรา 5 แห่งประมวลรัษฎากร) อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีกำหนดให้หน่วยงานอื่นช่วยจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร (1) สำนักงานที่ดิน กรมที่ดิน ช่วยจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายจากการขายอสังหาริมทรัพย์ตามมาตรา 50 (5) และ (6) ประกอบมาตรา 52 ภาษีเงินได้นิติบุคคลหัก ณ ที่จ่ายจากการขายอสังหาริมทรัพย์ ตามมาตรา 69 ตรี และภาษีธุรกิจเฉพาะจากการประกอบกิจการขายอสังหาริมทรัพย์เป็นทางค้าหรือ หากำไรตามมาตรา 91/2 (5) ประกอบมาตรา 91/10 วรรคห้าถึงวรรคเจ็ด โดยจัดเก็บภาษีอากร ดังกล่าวแล้วแต่กรณี ในขณะที่มีการจดทะเบียนสิทธิหรือนิติกรรม (2) กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง จัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากผู้นำเข้าที่ได้นำเข้าสินค้า ตามมาตรา 83/8 ประกอบ มาตรา 83/10 แห่งประมวลรัษฎากร (3) กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง จัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม จากผู้ประกอบการจดทะเบียนที่ต้องเสียภาษีสรรพสามิต ทั้งนี้ ตามมาตรา 83/10 แห่งประมวล รัษฎากร ดังนี้ (ก) ภาษีสรรพสามิต ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (ข) ภาษีสรรพสามิต ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต (ค) ภาษีไฟ ตามพระราชบัญญัติภาษีไฟ (ง) ภาษีสรรพสามิต ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต และพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิตโดยจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากการผลิต และการนำเข้าสินค้า และการให้บริการ

1.2 ภาษีอากรที่จัดเก็บจัดอยู่ในประเภทภาษีทางตรงหรือภาษีทางอ้อมเพื่อให้ทราบว่ามีภาระภาษีอากรประเภทนั้นๆ เป็นบุคคลใด

1.3 เพื่อการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ได้มีการจำแนกประเภทภาษีอากรออกเป็นเป็นภาษีอากรประเมิน และภาษีอากรที่มีใช้ภาษีอากรประเมิน

1.4 หลักการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทตามประมวลรัษฎากร ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามมาตรา 41 แห่งประมวลรัษฎากร ภาษีเงินได้นิติบุคคล ตามมาตรา 66 แห่งประมวลรัษฎากร ภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามมาตรา 77/2 แห่งประมวลรัษฎากร ภาษีธุรกิจเฉพาะ ตามมาตรา 91/2 แห่งประมวลรัษฎากร อากรแสตมป์ ตามมาตรา 104 แห่งประมวลรัษฎากร

1.5 กำหนดเวลาในการจัดเก็บภาษีอากร (1) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจัดเก็บเป็น “รายปีภาษี” ตามมาตรา 41 แห่งประมวลรัษฎากร (2) ภาษีเงินได้นิติบุคคล จัดเก็บเป็น “รายรอบระยะเวลาบัญชี” ตามมาตรา 65 แห่งประมวลรัษฎากร (3) ภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยทั่วไปจัดเก็บเป็น “รายเดือนภาษี” ตามมาตรา 83 แห่งประมวลรัษฎากร เว้นแต่กรณีนำเข้าสินค้าตามตรา 83/8 แห่งประมวลรัษฎากรจัดเก็บเมื่อกระทำการทางศุลกากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร (4) ภาษีธุรกิจเฉพาะ โดยทั่วไปจัดเก็บเป็นราย “เดือนภาษี” ตามมาตรา 91/10 แห่งประมวลรัษฎากรเว้นแต่การขายอสังหาริมทรัพย์เป็นทางค้าหรือหากำไรตามมาตรา 91/10 วรรคห้าถึงวรรคเจ็ด แห่งประมวลรัษฎากรจัดเก็บในขณะที่มีการจดทะเบียนสิทธิหรือนิติกรรมตามกฎหมายที่ดิน (5) อากรแสตมป์ จัดเก็บเมื่อมีการกระทำตราสารตามมาตรา 103 ประกอบมาตรา 104 แห่งประมวลรัษฎากรโดยวิธีแสตมป์ปิดทับ หรือเสียเป็นตัวเงิน

2. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรและผู้รับภาระภาษีอากร

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรอาจจำแนกได้ดังนี้

2.1 การจำแนกผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรตามฐานะบุคคลตามกฎหมาย แบ่งเป็น (ก) บุคคลธรรมดา รวมทั้งผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี และกองมรดก (ข) ห้างหุ้นส่วนหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล (ค) บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล (ง) นิติบุคคลอื่น เช่น องค์การของรัฐบาล มูลนิธิ สมาคม เป็นต้น

2.2 การจำแนกผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรตามถิ่นที่อยู่ และภูมิลำเนา เช่น กรณีบุคคลใดอยู่ในประเทศไทยชั่วระยะเวลาหนึ่งหรือหลายระยะ รวมเวลาทั้งหมดถึง 180 วันในปีภาษีใดให้ถือว่าเป็นผู้อยู่ในประเทศไทย ตามมาตรา 41 แห่งประมวลรัษฎากร

2.3 การจำแนกผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ตามวิธีอื่น ได้แก่ การจำแนกตามสัญชาติ

3. วิธีการคำนวณภาษี

3.1 ฐานภาษี หรือกิจกรรมที่อยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ (1) ฐานรายได้ ได้แก่ การกำหนดจัดเก็บภาษีอากรจากการมีเงินได้ ฐานภาษีลักษณะนี้ มักใช้กับภาษีทางตรงซึ่งผู้เสียภาษี

ต้องเป็นผู้รับภาระภาษีที่ตนต้องเสีย โดยไม่อาจผลักภาระภาษีไปยังบุคคลอื่นได้ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม (2) ฐานรายจ่าย ได้แก่ การกำหนดจัดเก็บภาษีอากรจากการจับจ่ายใช้สอยหรือการบริโภคฐานภาษีลักษณะนี้มักใช้กับภาษีทางอ้อม ซึ่งโดยทั่วไปกฎหมายกำหนดให้ผู้บริโภคเป็นผู้รับภาระภาษีอากรอันตนได้จับจ่ายใช้สอย แต่เนื่องจากรัฐไม่สามารถจัดเก็บภาษีอากรจากผู้บริโภคได้โดยตรง จึงกำหนดให้ผู้ประกอบการเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรนั้นๆ แต่ไม่ต้องรับภาระภาษีอากรที่ตนมีหน้าที่ต้องเสียไป โดยให้ผู้ประกอบการสามารถผลักภาระภาษีไปยังผู้ซื้อสินค้า หรือผู้รับบริการได้ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ เป็นต้น (3) ฐานทรัพย์สิน ได้แก่ การกำหนดจัดเก็บภาษีอากรจากทรัพย์สิน (4) ฐานอื่นๆ ได้แก่ การกำหนดจัดเก็บภาษีอากรจากการกระทำบางประการ เช่น อากรแสตมป์จัดเก็บจากการกระทำตราสาร

3.2 อัตราภาษี (1) อัตราคงที่ (Flat Rate) หรืออัตราตามอัตราส่วน (Proportion Rate) หมายถึง อัตราภาษีที่คงที่ไม่เพิ่มขึ้น ไม่ว่าจำนวนฐานภาษีจะเป็นจำนวนเท่าใดก็ตาม ในบางกรณีเรียกว่า อัตราภาษีตามหลักความยุติธรรม เช่น อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล อัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม อัตราภาษีธุรกิจเฉพาะ (2) อัตราก้าวหน้า (Progressive Rate) หมายถึง อัตราภาษียิ่งเพิ่มสูงขึ้นเมื่อจำนวนฐานภาษีมากขึ้น ในบางกรณีเรียกว่าอัตราภาษีตามหลักความสามารถในการเสียภาษี เช่น อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลรัษฎากร

3.3 การคำนวณภาษี (1) วิธีการคำนวณภาษีโดยทั่วไปให้นำฐานภาษีมาคูณด้วยอัตราภาษีก็จะได้ผลลัพธ์เป็นจำนวนเงินภาษีที่ต้องเสีย เช่น กรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีธุรกิจเฉพาะ หรือแม้แต่ภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ หรือการนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม (2) วิธีการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องเสียในแต่ละเดือนภาษี สำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียน มีวิธีการคำนวณตามมาตรา 82/3 ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องเสีย = ภาษีขาย - ภาษีซื้อ

3.4 วิธีการชำระภาษี ได้แก่ 1) การเสียภาษีโดยการยื่นรายการประเมินตนเอง (Self-assessment) (1) การประเมินตนเองก่อนเวลาที่กฎหมายกำหนด หรือการเสียภาษिल่วงหน้า (Pre-payment) เช่น การยื่นรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาล่วงหน้าตามแบบ ภ.ง.ด.93 ตามมาตรา 52 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร (2) การประเมินตนเองตามกำหนดเวลาที่ยื่นรายการที่กฎหมายกำหนด 2) การเสียภาษีโดยเจ้าพนักงานประเมินเรียกเก็บ (Authoritative Assessment) (1) การประเมินก่อนถึงกำหนดเวลาที่ยื่นรายการ เช่น การประเมินภาษีเงินได้ตามมาตรา 18 ทวิ หรือมาตรา 60 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร เป็นต้น (2) การประเมินตามผลการตรวจสอบ (Tax Investigation) (3) การประเมินกรณีพิเศษอื่นๆ 3) การเสียภาษีโดยหักไว้ ณ ที่จ่าย (Withholding Tax หรือ Deduction at Source) 4) การเสียภาษีโดยวิธีอื่น อาทิ การปิดอากรแสตมป์บนตราสาร การเสียค่าธรรมเนียม 5) การยกเว้นภาษี 5.1 การกำหนดยกเว้นภาษีอากรให้แก่บุคคล ได้แก่

การยกเว้นภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรแก่เจ้าหน้าที่องค์การสหประชาชาติ หรือทบวงการชำนัญพิเศษของสหประชาชาติ เอกอัครราชทูต ทูต กงสุลใหญ่ กงสุล หรือบุคคลในคณะทูต ตามมาตรา 4 แห่งพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2500 เป็นต้น 5.2 การกำหนดยกเว้นภาษีอากรสำหรับการกระทำกิจกรรมหรือรายได้การยกเว้นภาษีอากรสำหรับการกระทำกิจกรรมหรือรายได้ตามประมวลรัษฎากร 5.3 การกำหนดยกเว้นภาษีอากรสำหรับจำนวนเงินภาษี 5.4 การให้เครดิตภาษี 5.5 การกำหนดยกเว้นภาษีอากรกรณีอื่น 6) การขอคืนภาษีอากร กรณีผู้ต้องเสียภาษีอากร หรือผู้นำส่งภาษีอากร รวมทั้งบุคคลอื่นที่ได้เสียหรือนำส่งภาษีอากรเกินกว่าจำนวนที่ต้องเสีย หรือนำส่ง หรือไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือนำส่งภาษี ให้มีสิทธิขอคืนยื่นคำร้องขอคืนภาษีอากรตามแบบที่อธิบดีกำหนด และภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด 7) หน้าที่อื่นทางภาษีอากร เพื่อประโยชน์ในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร กฎหมายอาจกำหนดให้ผู้ต้องเสียหรือนำส่งภาษีอากรมีหน้าที่ทางภาษีอากรอื่นที่ต้องปฏิบัติเพิ่มเติม อาทิ การจดทะเบียน การจัดทำเอกสารหลักฐาน การแจ้งรายการ การจัดทำบัญชีพิเศษ 8) วิธีจัดซื้อโต้แย้งทางภาษีอากรรัษฎากร ในกฎหมายภาษีอากรทุกฉบับต้องมีข้อบัญญัติเกี่ยวกับการจัดซื้อโต้แย้งทางภาษีอากร โดยเฉพาะภาษีอากรประเภทภาษีอากรประเมิน เนื่องจากมักปรากฏข้อโต้แย้งระหว่างเจ้าพนักงานผู้ประเมินภาษีกับผู้มีหน้าที่เสียภาษีอยู่เนืองๆ และในบางกรณีไม่สามารถประนีประนอมกันได้ จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการจัดซื้อโต้แย้งทางภาษีอากรขึ้น 9) บทกำหนดโทษ (Punishment) กฎหมายภาษีอากรที่ดีต้องมีบทกำหนดโทษเพื่อให้กฎหมายนั้นมีสภาพบังคับ (Sanction) ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือผู้ที่เกี่ยวข้องพึงต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ได้แก่ 9.1 บทกำหนดโทษทางแพ่ง ได้แก่ บทกำหนดโทษอันเนื่องมาจากการที่ผู้เสียภาษีไม่ชำระภาษีอากร หรือชำระภาษีอากรไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด 9.2 บทกำหนดโทษทางอาญา ได้แก่ บทกำหนดโทษอันเนื่องมาจากการที่ผู้เสียภาษีฝ่าฝืนบทบัญญัติของกฎหมายที่กำหนดหน้าที่ให้ปฏิบัติ แบ่งเป็น (1) โทษจำคุก (Imprison) (2) โทษปรับ (Fine) (สุเทพ พงษ์พิทักษ์, 2560)

4. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (กรมสรรพากร, 2560, หน้า 1-5)

4.1 ความหมาย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเอง ตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

4.2 ใครมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมาโดยมีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใดดังนี้ (1) บุคคลธรรมดา (2) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล (3) ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี (4) กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง (5) วิสาหกิจชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เฉพาะที่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล

4.3 เมื่อมีเงินได้เกิดขึ้นแล้ว ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะต้องทำอะไรบ้าง (1) ขอมีเลขและบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีภายใน 60 วัน นับแต่วันที่มีเงินได้เกิดขึ้น กรณีเป็นผู้มีเงินได้ที่ไม่มีเลขประจำตัวประชาชน ได้แก่ เป็นคนต่างด้าวหรือกองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง เว้นแต่ผู้มีเงินได้ที่มีเลขประจำตัวประชาชน สามารถใช้เลขประจำตัวประชาชนแทนเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรได้ โดยไม่ต้องขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรอีก ผู้มีเงินได้ที่มิภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครอาจยื่นคำร้อง ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้ง 30 แห่ง หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (อำเภอ) ทุกแห่งสำหรับในต่างจังหวัด ยื่นคำขอได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ (จังหวัด) และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (อำเภอ) ทุกแห่งแล้วแต่กรณี (2) ยื่นแบบแสดงรายการภาษีปีละ 1 ครั้ง เงินได้ของปีใดก็ยื่นแบบฯ ภายในวันที่ 31 มีนาคมของปีถัดไป เว้นแต่เงินได้บางลักษณะ เช่น การให้เช่า ทรัพย์สิน เงินได้จากวิชาชีพอิสระ เงินได้จากการรับเหมา เงินได้จากธุรกิจ การพาณิชย์ เป็นต้น จะต้องยื่นแบบฯ ตอนกลางปีสำหรับเงินได้ ที่เกิดขึ้นใน 6 เดือนแรก ภายในเดือนกันยายนของทุกปี

4.4 เงินได้อะไรบ้างที่ต้องเสียภาษีตามกฎหมาย เงินได้ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เรียกว่า "เงินได้พึงประเมิน" หมายถึง เงินได้ของบุคคลใดๆ หรือหน่วยภาษีใดข้างต้นที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม ของปีใดๆ หรือเงินได้ ที่เกิดขึ้นในปีภาษี ได้แก่ (1) เงิน (2) ทรัพย์สินซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงินที่ได้รับจริง (3) ประโยชน์ซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน (4) เงินค่าภาษีอากรที่ผู้จ่ายเงินหรือผู้อื่นออกแทนให้ (5) เครดิตภาษีตามที่กฎหมายกำหนด

4.5 ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นในระหว่างปีภาษีมีหน้าที่ต้องยื่นแบบฯ เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีภาษีจะมีหน้าที่ต้องยื่นแบบฯ ก็ต่อเมื่อมีเงินได้ถึงเกณฑ์ขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด ไม่ว่าเมื่อคำนวณภาษีแล้วจะมีภาษีต้องชำระเพิ่มเติมหรือไม่ก็ตาม ดังนี้ เกณฑ์เงินได้พึงประเมินขั้นต่ำที่ผู้มีเงินได้ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษี (1) บุคคลธรรมดาและผู้ถึงแก่ความตาย มีเงินได้พึงประเมินเงินเดือนเพียงอย่างเดียว โสดมีเงินได้พึงประเมินเกิน 120,000 บาท สมรสมีเงินได้พึงประเมินเกิน 220,000 บาท หากมีเงินได้ประเภทอื่น โสดมีเงินได้พึงประเมินเกิน 60,000 บาท สมรสมีเงินได้พึงประเมินเกิน 120,000 บาท (2) ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มิใช่นิติบุคคล หรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล มีเงินได้พึงประเมินเกิน 60,000 บาท (3) กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง มีเงินได้พึงประเมินเกิน 60,000 บาท

4.6 เงินได้อันเป็นเหตุให้ต้องนำไปรวมคำนวณภาษีมาจากแหล่งใดบ้าง แหล่งที่มาของเงินได้ ซึ่งแบ่งเป็นเงินได้จากแหล่งในประเทศและนอกประเทศ เงินได้จากแหล่งต่างๆ นี้จะต้องนำไปรวมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหรือไม่ ให้พิจารณาดังนี้ 1) แหล่งเงินได้ที่เกิดในประเทศไทย หมายถึง กรณีผู้มีเงินได้พึงประเมินมีแหล่งเงินได้ในประเทศไทยในปีภาษีที่ล่วงมาแล้ว 2) แหล่งเงินได้ที่เกิดนอกประเทศไทย หมายถึง กรณีผู้มีเงินได้พึงประเมินมีแหล่งเงินได้เกิดนอกประเทศในปีภาษีที่ล่วงมาแล้วจากแหล่งเงินได้นอกประเทศ

4.7 ในการเสียภาษีจะต้องคำนวณภาษีอย่างไร เนื่องจากผู้มีเงินได้ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความยากง่ายหรือต้นทุนที่แตกต่างกัน เพื่อความเป็นธรรมในกฎหมายจึงได้แบ่งลักษณะเงินได้พึงประเมินออกเป็นกลุ่มๆ ตามความเหมาะสมเพื่อกำหนดวิธีคำนวณภาษีให้เกิดความเป็นธรรมมากที่สุด ดังนี้ เงินได้ประเภทที่ 1 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน เงินได้ประเภทที่ 2 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ เงินได้ประเภทที่ 3 ได้แก่ ค่าแห่งกิตติคุณ ค่าแห่งลิขสิทธิ์หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้ที่มีลักษณะ เป็นเงินรายปีอันได้มาจากพันธบัตร นิติกรรมอย่างอื่น หรือค่าพิพาทของศาล เงินได้ประเภทที่ 4 ได้แก่ ดอกเบี้ย เงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไร เงินลดทุน เงินเพิ่มทุน ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนหุ้น ฯลฯ เป็นต้น เงินได้ประเภทที่ 5 เงินได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน เงินหรือประโยชน์อย่างอื่น เงินได้ประเภทที่ 6 ได้แก่ เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือ วิชากฎหมาย การประกอบโรคศิลป์ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาอื่นซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดชนิดไว้ เงินได้ประเภทที่ 7 ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระ ในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ เงินได้ประเภทที่ 8 ได้แก่ เงินได้จากการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่ง การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือการอื่นนอกเหนือที่ระบุไว้ในประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7 แล้ว

4.8 วิธีการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี โดยทั่วไปผู้มีเงินได้ต้องนำเงินได้พึงประเมินทุกประเภทของตนตลอดปีภาษี (ไม่รวมเงินได้ที่กฎหมายยกเว้นภาษี หรือที่ไม่ต้องเสียภาษี) ไปคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี เพื่อยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีภายในเดือนมีนาคมของปีถัดจากปีที่มีเงินได้ การคำนวณภาษีให้ทำเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่หนึ่ง คำนวณหาจำนวนภาษีตาม วิธีที่ 1 เสียก่อน

การคำนวณภาษีตามวิธีที่ 1

เงินได้พึงประเมินทุกประเภทรวมกันตลอดปีภาษี xxx (1)

หัก ค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด xxx (2)

(1)-(2) เหลือเงินได้หลังหักจากค่าใช้จ่าย xxx (3)

หัก ค่าลดหย่อนต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด xxx (4)

(3)-(4) เหลือเงินได้หลังจากหักค่าลดหย่อนต่างๆ xxx (5)

หัก ค่าลดหย่อนเงินบริจาค(ไม่รวมเงินบริจาค) ไม่เกินจำนวนที่กฎหมายกำหนด	xxxx (6)
(5)-(6) เหลือเงินได้สุทธิ	xxxx (7)
นำเงินได้สุทธิตาม (7) ไปคำนวณภาษีตามอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	
จำนวนภาษีตามการคำนวณวิธีที่ 1	xxxx (8)

ขั้นที่สอง ให้พิจารณาว่าจะต้องคำนวณภาษีตาม วิธีที่ 2 หรือไม่ ถ้าเข้าเงื่อนไขที่จะต้องคำนวณภาษีตามวิธีที่ 2 จึงคำนวณภาษีตามวิธีที่ 2 อีกวิธีหนึ่ง

กรณีที่คำนวณภาษีตามวิธีที่ 2 ได้แก่ กรณีที่เงินได้พึงประเมินทุกประเภทในปีภาษี แต่ไม่รวมเงินได้พึงประเมินตามประเภทที่ 1 มีจำนวนรวมกันตั้งแต่ 120,000 บาทขึ้นไป การคำนวณภาษีตามวิธีที่ 2 นี้ ให้คำนวณในอัตราร้อยละ 0.5 ของยอดเงินได้พึงประเมิน (= เงินได้พึงประเมินทุกประเภทลบเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 คูณด้วย 0.005) ดังกล่าวนั้น

ขั้นที่สาม สรุป จำนวนภาษีที่ต้องเสียภาษี

กำหนดให้ (10) คือ จำนวนภาษีที่คำนวณได้ตามวิธีที่ 2

การคำนวณภาษี

จำนวนภาษีเงินได้สิ้นปีที่ต้องเสีย เทียบ (8) และ (10) จำนวนที่สูงกว่า

xxxx (11)

หัก ภาษีที่ถูกหัก ณ ที่จ่ายแล้ว

xx

ภาษีเงินได้ครึ่งปีที่ชำระไว้แล้ว

xx

ภาษีเงินได้ชำระล่วงหน้า

xx

เครดิตภาษีเงินปันผล

xx xx (12)

(11-12) เหลือ ภาษีเงินได้ที่ต้องเสีย (หรือที่เสียไว้เกินขอคืนได้)

xx

หมายเหตุ สำหรับเงินได้พึงประเมินที่ได้รับ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2552 เป็นต้นไป หากคำนวณตามวิธีที่ 2 แล้วมีภาษีเงินได้ที่ต้องเสียจำนวนทั้งสิ้นไม่เกิน 5,000 บาท ผู้มีเงินได้ ได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้ตามวิธีที่ 2 (10) แต่ยังคงมีหน้าที่เสียภาษีตามจำนวนที่คำนวณได้ตามวิธีที่ 1 (8) โดยนำมาสรุปจำนวนภาษีที่ต้องเสียขั้นที่สาม

4.9 ค่าลดหย่อนและยกเว้น ค่าลดหย่อนและยกเว้นเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบ

ในการคำนวณภาษีที่กฎหมายกำหนดให้นำไปหักออกจากเงินได้ได้อีกหลังจากหักค่าใช้จ่ายแล้ว โดยมีการหักลดหย่อนกรณีต่างๆ แตกต่างกันไป สรุปได้ดังนี้ (1) กรณีบุคคลธรรมดา หรือผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี ผู้มีเงินได้ 60,000 บาท คู่สมรส (ไม่มีเงินได้) 60,000 บาท ผู้มีเงินได้หรือคู่สมรสต่างฝ่ายต่างมีเงินได้ ให้หักลดหย่อนรวมกันได้ไม่เกิน 120,000 บาท บุตรชอบด้วยกฎหมายและบุตรบุญธรรม หักค่าลดหย่อนได้คนละ 30,000 บาท ต้องเข้าเงื่อนไข ค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดาที่มีอายุ

60 ปีขึ้นไป และอยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูของผู้มีเงินได้ โดยบิดามารดาต้องมีเงินได้พึงประเมินในปี ภาษีที่ขอหักลดหย่อนไม่เกิน 30,000 บาท หักค่าลดหย่อน คนละ 30,000 บาท และสามารถหัก ลดหย่อนสำหรับบิดามารดาของคู่สมรสได้อีกคนละ 30,000 บาท ค่าอุปการะเลี้ยงดูคนพิการหรือคนทุพพลภาพ หักค่าลดหย่อน คนละ 60,000 บาท ค่าเบี้ยประกันชีวิต (กรมธรรม์อายุ 10 ปีขึ้นไป) ของผู้มีเงินได้ หักค่าลดหย่อนและได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้สำหรับเงินได้เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 100,000 บาท ทั้งนี้ หากคู่สมรสมีการประกันชีวิต และความเป็นสามีภริยาได้อยู่ตลอดปีภาษี ผู้มีเงินได้มีสิทธิหักลดหย่อน สำหรับเบี้ยประกันชีวิตของคู่สมรสที่ไม่มีเงินได้ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 10,000 บาท แต่หากสามีภริยาต่างฝ่ายต่างมีเงินได้ ค่าเบี้ยประกันสุขภาพบิดามารดาของผู้มีเงินได้และคู่สมรส หักค่าลดหย่อนเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 15,000 บาท ทั้งนี้ บิดามารดาของผู้มีเงินได้ และคู่สมรสต้องไม่มีเงินได้พึงประเมินในปีภาษีที่ใช้สิทธิยกเว้นภาษีเงินได้เกิน 30,000 บาท เงินสะสมที่จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หักลดหย่อนได้ตามจำนวนที่ได้จ่ายไปจริงในปีภาษี แต่ไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนที่เกิน 10,000 บาทแต่ไม่เกิน 490,000 บาท ซึ่งไม่เกินร้อยละ 15 ของค่าจ้างให้หักจากเงินได้ เงินค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ได้รับยกเว้นเท่าที่จ่ายเงินค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ในอัตราไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมินที่ได้รับซึ่งต้องเสียภาษีเงินได้ในปีภาษีนั้น และเมื่อรวมกับเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญ เงินสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินสะสมเข้ากองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ เงินสะสมเข้ากองทุนสงเคราะห์ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน และเงินสะสมเข้ากองทุนการออมแห่งชาติแล้ว ต้องไม่เกิน 500,000 บาท ค่าเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญ หักค่าลดหย่อนในอัตราร้อยละ 15 ของเงินได้ที่นำมาเสียภาษีเงินได้ในแต่ละปี แต่ไม่เกิน 200,000 บาท ต่อปี ทั้งนี้ ต้องเป็นค่าเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญ ความคุ้มครองตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และจ่ายผลประโยชน์เงินบำนาญเมื่อผู้มีเงินได้อายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไปถึงอายุ 85 ปีหรือกว่านั้น และเมื่อรวมกับเงินสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินสะสมเข้ากองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) เงินสะสมเข้ากองทุนสงเคราะห์ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน เงินที่ซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) และเงินสะสมเข้ากองทุนการออมแห่งชาติ ต้องไม่เกิน 500,000 บาท เงินสะสมกองทุนการออมแห่งชาติ ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 500,000 บาท และเมื่อรวมกับเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญ เงินสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินสะสมเข้ากองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ เงินสะสมเข้ากองทุนสงเคราะห์ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน และเงินที่ซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) แล้วต้องไม่เกิน 500,000 บาท ค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) หักค่าลดหย่อนเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมินที่ได้รับซึ่งต้องเสียภาษีเงินได้ในปีนั้น แต่ไม่เกิน 500,000 บาท และต้องถือหน่วยลงทุนในกองทุนรวมระยะยาวต่อเนื่องกันไม่น้อยกว่า 7 ปีปฏิทิน แต่ไม่รวมถึงกรณีผู้มีเงินได้ไถ่ถอนหน่วยลงทุน

รวมหุ้นระยะยาว เพราะทุพพลภาพหรือตาย ดอกเบี้ยกู้ยืมที่จ่ายให้แก่ธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น บริษัทประกันชีวิต สหกรณ์ หรือนายจ้าง สำหรับการกู้ยืมเงินเพื่อซื้อ เช่าซื้อ หรือสร้างอาคารอยู่อาศัย โดยจำนองอาคารที่ซื้อหรือสร้างเป็นประกันการกู้ยืม หักค่าลดหย่อนตามจำนวนเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 100,000 บาท เงินสมทบประกันสังคม หักค่าลดหย่อนเท่าที่จ่ายจริง ค่าเบี้ยประกันสุขภาพ หักค่าลดหย่อนเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 15,000 บาท แต่เมื่อรวมกับเบี้ยประกันชีวิตสำหรับกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีกำหนดตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และเงินฝากที่จ่ายไว้กับธนาคารที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้น โดยเฉพาะแล้ว ต้องไม่เกิน 100,000 บาท เงินบริจาค เงินบริจาคสนับสนุนการศึกษา หักลดหย่อนได้ 2 เท่าของที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้หลังหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอื่น เงินบริจาคทั่วไป หักลดหย่อนได้เท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้หลังหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอื่น กรณีหักหุ้นส่วนสามัญที่มีในนิติบุคคล หรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่ในนิติบุคคล หักค่าลดหย่อนได้คนละ 60,000 บาท แต่รวมกันต้องไม่เกิน 120,000 บาท กรณีกองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง หักค่าลดหย่อนได้ 60,000 บาท

4.10 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มี 2 ระยะ คือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปีเป็นการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้เฉพาะเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 5,6,7 หรือ 8 ที่ได้รับตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายนไม่ว่าจะมีเงินได้ประเภทอื่นรวมอยู่ด้วยหรือไม่ก็ตาม โดยยื่นภายในเดือนกันยายนของปีภาษีนั้น และภาษีที่เสียนำไปเป็นเครดิตหักออกจากภาษีสิ้นปีได้ และภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาลิ้นปี เป็นการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้พึงประเมินที่ได้รับแล้ว ในระหว่างปีภาษี โดยยื่นภายในเดือนมีนาคมของปีถัดไป

4.11 ขั้นตอนการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 และแบบ ภ.ง.ด. 91 ผ่านอินเทอร์เน็ต เข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรที่ www.rd.go.th เลือกรายการบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เลือกรายการบริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 หรือ ภ.ง.ด. 91 แล้วแต่กรณี ถ้าเข้าสู่การใช้บริการครั้งแรก ให้เลือกรายการลงทะเบียนก่อน เมื่อได้ลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดง หมายเลขผู้ใช้ และรหัสผ่านบนหน้าจอ เข้าระบบโดยบันทึก หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน ป้อนรายการข้อมูล ได้แก่ รายการเงินได้ ค่าลดหย่อน เงินได้ที่ได้รับยกเว้นภาษีหัก ณ ที่จ่าย ฯลฯ แล้ว "ตกลง" เพื่อยืนยันการยื่นแบบฯ เมื่อได้ตรวจสอบรายการข้อมูลที่บันทึกและสั่งให้ระบบ "คำนวณภาษีแล้ว" กรณีไม่มีภาษีต้องชำระ (1) โปรแกรมจะแจ้งผลการรับแบบและหมายเลขอ้างอิง เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการยื่นแบบ (2) กรมสรรพากรจะส่งใบเสร็จรับเงินให้ตามที่อยู่ที่ได้ลงทะเบียนไว้ กรณีมีภาษีต้องชำระ (1) หากเลือกวิธีชำระภาษีผ่าน e-payment ระบุธนาคารที่ท่านใช้บริการอยู่ และดำเนินการตามขั้นตอนของธนาคารนั้น (2) หากเลือกวิธีชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร ระบบจะแจ้งเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร รหัสควบคุม และจำนวนภาษีที่ต้องเสีย เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำไปชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารต่อไป เพื่อความสะดวกและถูกต้อง โปรดส่งพิมพ์หรือจดข้อมูล

ดังกล่าวไว้ด้วย (3) หากเลือกวิธีชำระภาษี ณ เคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Pay at Post) ระบบจะแจ้งรายการข้อมูลเช่นเดียวกัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำไปชำระภาษี ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่ง

4.12 การชำระภาษี นอกจากผู้เสียภาษี จะชำระภาษีโดยการหักภาษี ณ ที่จ่ายแล้ว ถ้าในการยื่นแบบแสดงรายการและคำนวณภาษีตามแบบแสดงรายการที่ยื่นนั้นมีภาษีที่ต้องชำระหรือต้องชำระเพิ่มเติมก็ให้ชำระหรือชำระเพิ่มเติมต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรพร้อมกับการยื่นแบบนั้น โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระจะออกหลักฐานใบเสร็จแสดงการรับเงินภาษี และถือเป็นหลักฐานแสดงการยื่นแบบฯ ให้กับผู้นยื่นแบบแสดงรายการทุกราย การชำระภาษีเลือกวิธีการชำระได้ดังนี้ 1. ชำระด้วยเงินสด 2. ชำระด้วยบัตรเครดิต (โดยผู้ถือบัตรเครดิตเป็นผู้ชำระค่าธรรมเนียม) บัตรเครดิต TAX SMART CARD และบัตรเดบิต 3.ชำระด้วยเช็คหรือตราพด 4.ชำระด้วยธนาคติ

4.13 บทลงโทษ ถ้าไม่ชำระในกำหนดเวลาหรือชำระไม่ถูกต้องจะมีความรับผิดชอบเบี้ยปรับและเงินเพิ่ม ถือเป็นบทลงโทษเกี่ยวกับภาษีอากรอย่างหนึ่งและอาจมีโทษทางอาญาด้วยแล้วแต่ความผิดว่าเป็นเรื่องร้ายแรงขึ้นไหนด โดยหากบุคคลใดยื่นแบบฯ ภายในกำหนดแต่ชำระภาษีไม่ครบถ้วนหรือยื่นแบบฯ ล่าช้า ละเลย หรือหลีกเลี่ยงการยื่นแบบฯ จะต้องเสียเงินเพิ่มและเบี้ยปรับตามกฎหมายกำหนด และหากฝ่าฝืนไม่ยอมชำระก็ต้องรับโทษทางอาญาด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนากลยุทธ์

ความหมายของกลยุทธ์

นักวิชาการได้ให้ความหมายของกลยุทธ์ ไว้ดังนี้

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2552) ให้ความหมายไว้ว่า กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง การรบที่มีเล่ห์เหลี่ยม วิธีการที่ต้องใช้กลอุบายต่างๆ ในการต่อสู้ ซึ่งในทางทหารใช้เป็นยุทธวิธีการรบทางทหาร

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2552, หน้า 17) กล่าวว่า กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง รูปแบบหรือแผนการที่มุ่งสร้างองค์การให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันเหนือจากคู่แข่ง จากความแตกต่างที่เป็นเอกลักษณ์ โดยการมุ่งเน้นไปที่แผนการในการบรรลุผลเป้าหมายที่ตั้งไว้

เนตร์พัฒนา ยาวีราษ (2552, หน้า 54) กล่าวว่า กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง การวางแผนอย่างกว้างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในระยะยาว เป็นผลสุดท้ายของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ แม้ว่าองค์กรใหญ่ๆ มีการพัฒนากลยุทธ์มากกว่าองค์กรเล็กๆ แต่ทุกๆ องค์กรตางก็มีกลยุทธ์ของตนเองที่แตกต่างกัน

เรวตร์ ชาตรีวิศิษฐ์ และคนอื่นๆ (2553, หน้า 21) ให้ความหมายของกลยุทธ์ว่า คือ สิ่งที่ไม่ใช้วิธีการตามธรรมดา มีการใช้ความคิดเพื่อกลั่นกรองแนวทางที่ดีที่สุดและสามารถ

เปลี่ยนแปลงสถานการณ์ทุกประเภทให้กลับเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือต่อหน่วยงานไม่ว่าในขณะนั้น องค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ใดได้เปรียบหรือเสียเปรียบคู่แข่งก็ตาม

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2553, หน้า 4-5) กล่าวว่า กลยุทธ์ (Strategic) หมายถึง การตัดสินใจที่สัมพันธ์กับการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร เพื่อพิจารณาหาโอกาส (Opportunity) และภัยอันตราย (Threat) ตลอดจนวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ภายในองค์กรเพื่อหาจุดอ่อน (Weakness) และจุดแข็ง (Strength)

เซอร์โต และปีเตอร์ (Certo & Peter, 1991, p. 17) กล่าวว่า กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง เป็นวิธีการดำเนินงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 2002, p. 3) กล่าวว่า กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง แผนแม่บทหรือแผนการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร สำหรับใช้กำหนดทิศทางการดำเนินงาน ไปสู่เป้าหมายขององค์กร

โคลเธอร์ (Coulter, 2005, p. 5) ให้ความหมายว่า กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง การตัดสินใจและการกระทำซึ่งนำไปสู่เป้าหมายองค์กร โดยใช้ทรัพยากรและศักยภาพขององค์กร เพื่อสร้างโอกาสและเอาชนะอุปสรรคขององค์กร

อับราฮัม (Abraham, 2006, p. 9) ให้ความหมายว่า การวางแผนกลยุทธ์เป็น กระบวนการของบุคคลที่พัฒนากลยุทธ์เพื่อสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นตามเป้าหมาย

เฟรด (Fred, 2012, p. 13) กล่าวว่า กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง เป็นการกำหนด วัตถุประสงค์ระยะยาวที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

จากความหมายของกลยุทธ์ตามที่มีนักคิดหลายท่านได้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า กลยุทธ์ คือ การวางแผนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจ โดยจะเกี่ยวข้อง กับการตัดสินใจและการแข่งขันทั้งทางตรงและทางอ้อม และต้องการผลที่ได้รับคือชัยชนะในแผนการ ที่วางไว้ กลยุทธ์สร้างให้องค์การมีความได้เปรียบในการแข่งขันเหนือคู่แข่งจากความแตกต่างที่เป็น เอกลักษณ์ ด้วยการทำบางสิ่งที่เหมาะสมเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายหรือหลีกเลี่ยงการทำบางสิ่ง ที่ขัดขวางความสำเร็จขององค์กร

ความหมายและกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์

1. ความหมายการบริหารเชิงกลยุทธ์

มีนักวิชาการ นักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริหารเชิงกลยุทธ์ ในมุมมองและความคิดเห็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

เสนาะ ดิยาว (2546, หน้า 2) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารกลยุทธ์ (Strategic Management) หมายถึง การตัดสินใจและดำเนินการเพื่อทำให้ได้ผลตามที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งเน้น ที่กระบวนการตั้งแต่ การกำหนดกลยุทธ์ การนำเอากลยุทธ์ไปใช้ และการประเมินผลกลยุทธ์ เป็น

กระบวนการวางแผนและให้มั่นใจว่าแผนนั้นได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในระยะยาว ขั้นตอนที่สำคัญคือ การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน การกำหนดภารกิจและวัตถุประสงค์ การกำหนดกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปใช้ และการควบคุมประเมินผลกลยุทธ์ กล่าวอย่างสรุปการบริหารกลยุทธ์เป็นกระบวนการบริหารในการกำหนดและตัดสินใจเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การอย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ตลอดไป

ธีรยุส วัฒนาศุภโชค (2548, หน้า 2) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นระบบการบริหารและจัดการรวมถึงการตัดสินใจในการดำเนินงานที่มีความเกี่ยวพันโดยตรงกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจขององค์การ และควบคุมดูแลการดำเนินงานภายในองค์การให้มีความสอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายในระยะยาวของธุรกิจ

วิชิต อุอน (2548, หน้า 19) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) หมายถึง กระบวนการกำหนดรูปแบบของกลยุทธ์ในระยะยาว เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาและสร้างกลยุทธ์ให้กับองค์การ เนื่องจากกลยุทธ์จะเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดในการเปลี่ยนแปลงจากตำแหน่งหรือสภาวะการณ์ปัจจุบันไปสู่ตำแหน่งหรือสภาวะการณ์ที่ดีขึ้นในอนาคต

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคนอื่นๆ (2548, หน้า 187) กล่าวว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์หรือการจัดการเชิงกลยุทธ์ หมายถึง กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การปฏิบัติตามกลยุทธ์ และการควบคุมเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นกระบวนการที่กำหนดขึ้นเพื่อให้องค์กรมีทิศทางที่ชัดเจนและมุ่งทำในสิ่งที่เห็นว่าจะสามารถนำพาองค์กรไปสู่ทิศทางที่วางไว้ได้บนพื้นฐานของข้อมูลสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในที่รวบรวมและวิเคราะห์โดยผู้บริหารขององค์กรหรือจากการระดมสมองของคณะทำงาน

กิ่งพร ทองใบ (2549, หน้า 7) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) หมายถึง การกำหนดทิศทาง แนวทาง พันธกิจ เป้าหมายและการกำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร

อุทิศ ขาวเอียร (2549, หน้า 1-3) ได้กล่าวว่าการบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ต้องอาศัยความพร้อมของการจัดการด้านต่างๆ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ความพร้อมด้าน “การเตรียมการ” อันได้แก่ ความพร้อมเนื่องจากมีแผนที่ดี มีความพร้อมด้าน “ระบบการบริหารจัดการที่ดี” องค์กรต้องมีโครงสร้างการบริหารและระเบียบการบริหารแบบก้าวหน้า มีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีที่สามารถดำเนินการบริหารให้อยู่รอดท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลง ความพร้อมด้านสมรรถนะขององค์กรและภาคีการพัฒนาที่เข้มแข็งที่บุคคลขององค์กรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ที่สามารถสร้างภูมิคุ้มกันตนเองได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550, หน้า 22-24) ได้กล่าวว่า กระบวนการบริหาร (Process) หมายถึง ขั้นตอนของกิจกรรมหรือหน้าที่

ของผู้บริหารในการดำเนินการกิจขององค์การตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับไว้หรือเป็นวิธีการกระทำ / ปฏิบัติเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย เช่น การวางแผน การจัดคนเข้าทำงาน การประสานงาน การจัดการด้านงบประมาณ ทั้งนี้เป็นไปเพื่อให้ผลงานบรรลุผลได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งกระบวนการจัดการนั้นนับว่าเป็นหน้าที่ของการจัดการ ซึ่งมีขั้นตอนโดยทั่วไปดังนี้ การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นการวางแผนปฏิบัติล่วงหน้า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการจึงจำเป็นต้องอาศัยการกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการวางแผนจะต้องประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานภายในองค์การ ดังนั้น การวางแผนจึงเป็นกระบวนการเกี่ยวกับการคิดและการตัดสินใจที่ละเอียดอ่อน และต้องกระทำให้เสร็จสิ้นก่อนจะมีการดำเนินกิจกรรม การจัดองค์การ (Organizing) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน (Work Specialization) โดยการแบ่งงานประกอบด้วยงานที่กำหนดออกมาเป็นแผนก การจัดแผนก และการมอบอำนาจหน้าที่ (Delegating Authority) การแยกงานออกเป็นงานย่อย ตามการพัฒนารายละเอียดของงาน (Job Description) และคุณสมบัติของงาน (Job Specification) การกำหนดแผนกต่างๆ ในโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ขนาดของการควบคุม (Span of Control) และสายการบังคับบัญชา (Chain of Command) โดยรูปแบบทั่วไปของการจัดแผนก คือ ตามหน้าที่ (Functional) ตามฝ่าย (Divisional) ตามหน่วยธุรกิจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Business Unit) และด้านแมทริกซ์ (Matrix) การนำหรือการสั่งการ (Leading/Directing) เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงาน และนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้หรือเป็นกระบวนการจัดการให้สมาชิกในองค์การทำงานร่วมกันได้ด้วยวิธีการต่างๆ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่ซับซ้อน และเข้าใจอย่างยาก การนำ หรือการสั่งการจึงต้องใช้ความสามารถหลายเรื่องควบคู่กันไป เช่น ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร การจูงใจ การติดต่อสื่อสารในองค์การและการทำงานเป็นทีม เป็นต้น หน้าที่ในการนำหรือสั่งการนี้มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าหน้าที่อื่นเพราะผู้บริหารต้องแสดงบทบาทของผู้สั่งการอย่างมีคุณภาพ ถ้าไม่เช่นนั้นแผนงานที่วางไว้ตลอดจนทรัพยากรที่จัดเตรียมไว้อาจไม่เกิดประสิทธิผลถ้าผู้บริหารดำเนินกิจกรรมด้านการสั่งการไม่ดีพอ ดังนั้นการสั่งการจึงเป็นเรื่องของความรู้ความชำนาญประสบการณ์และความสามารถที่จะชักจูงให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติงานไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้องค์การประสบความสำเร็จตามต้องการ การควบคุม (Controlling) การควบคุมเป็นการตรวจตราและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายและดำเนินการปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจว่าจะบรรลุผลลัพธ์ตามต้องการการควบคุมยังเป็นกระบวนการรวบรวมและแสดงถึงข้อมูลย้อนกลับของผลการดำเนินงานเป็นพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

พิบูล ทิปะปาล (2551, หน้า 10) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) หมายถึง เป็นเรื่องของการกำหนดทิศทางองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือ

วัตถุประสงค์ขององค์กร โดยผู้บริหารต้องทำการวิเคราะห์และประเมินปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสม

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2553, หน้า 20) กล่าวว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) หมายถึง การบริหารกระบวนการในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การบริหารเชิงกลยุทธ์มีองค์ประกอบ 2 ส่วน ส่วนหนึ่งคือ การกำหนดแผนทิศทาง และอีกส่วนหนึ่งเป็นการกำหนดกลยุทธ์เพื่อบรรลุสู่แผนทิศทางที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งแผนกลยุทธ์ถือเป็นองค์ประกอบแรกในการบริหารเชิงกลยุทธ์

พัชรินทร์พร ภู่อภิสิตี และคนอื่นๆ (2556, หน้า 7) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง เป็นกระบวนการที่กำหนดกลยุทธ์ขององค์กร โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เพื่อนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

เบทแมนและสเนลล์ (Bateman & Snell, 1999, p. 3) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวกับผู้บริหารขององค์กรทุกๆ ส่วน เพื่อกำหนดกลยุทธ์และการปฏิบัติตามกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร

روبินและโคลเตอร์ (Robbins & Coulter, 2003, p. 89) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่ผู้บริหารดำเนินการเพื่อให้ได้กลยุทธ์ขององค์กร โดยมีกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม มีการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร

สรุปได้ว่าการบริหารเชิงกลยุทธ์ และการจัดการเชิงกลยุทธ์ มาจากคำภาษาอังกฤษคำเดียวกัน คือ Strategic Management และมีความหมายเหมือนกัน หมายถึง กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การปฏิบัติตามกลยุทธ์ และการควบคุมและการประเมินกลยุทธ์ ซึ่งเป็นกระบวนการที่กำหนดขึ้นเพื่อให้องค์กรมีทิศทางที่ชัดเจนและมุ่งทำในสิ่งที่เห็นว่าจะสามารถนำพาองค์กรไปสู่ทิศทางที่วางไว้ได้ บนพื้นฐานของข้อมูลสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในเป็นกระบวนการวางแผนและให้มั่นใจว่าแผนนั้นได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

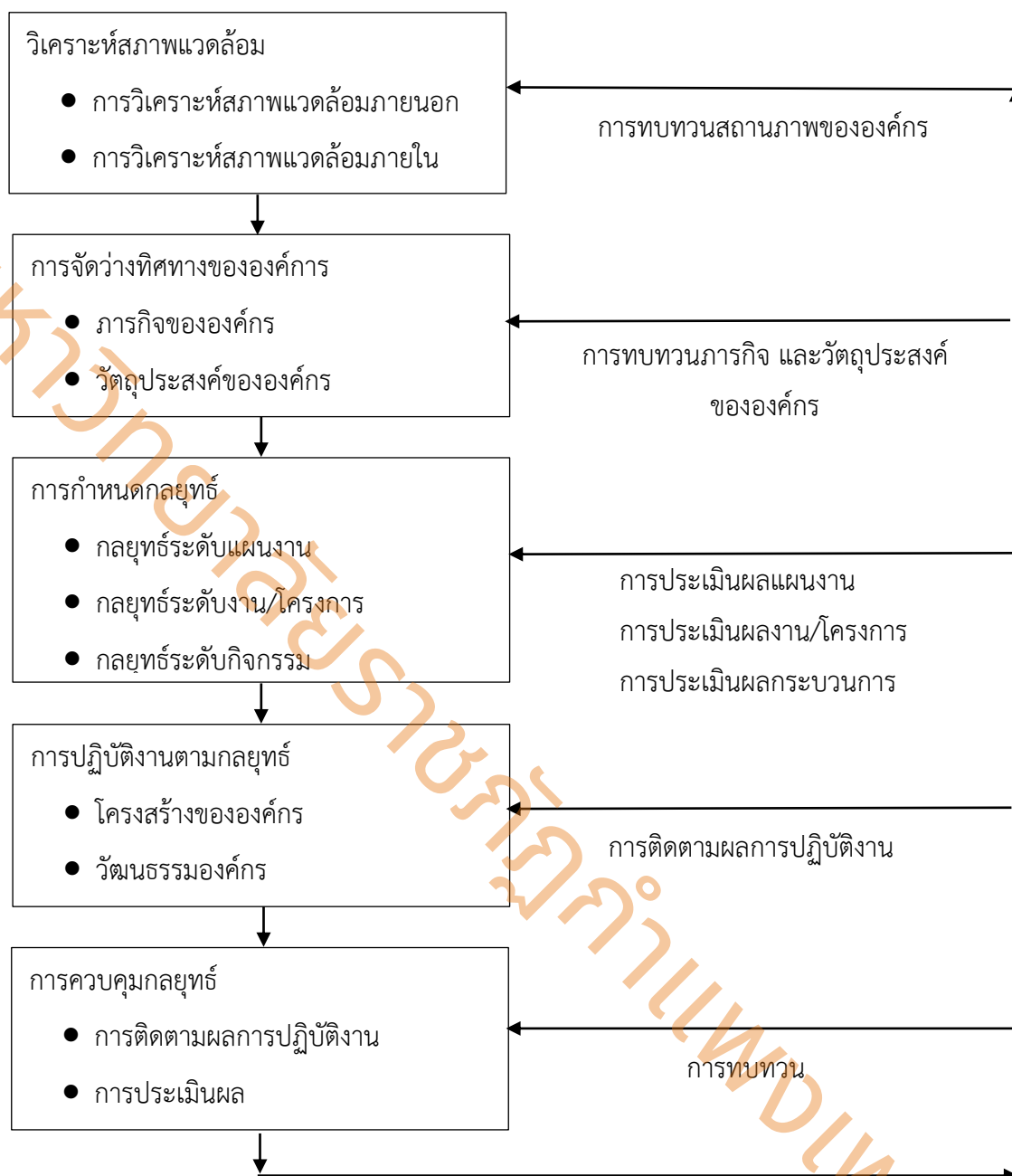
2. กระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management Process)

มีนักวิชาการได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ ดังนี้

สุพานี สฤณวานิช (2546, หน้า 19-20) กล่าวว่า งานบริหารกลยุทธ์ ประกอบไปด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอน แต่ละขั้นตอนนั้นมีความสำคัญ หัวใจสำคัญของการบริหารกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จได้นั้นจะอยู่ที่การให้ความสำคัญและการทุ่มเทความพยายามในกระบวนการบริหารกลยุทธ์ ทั้ง 3 ขั้นตอนนี้ คือ 1. การกำหนดแผนกลยุทธ์ (Strategy Formulation) หรือการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) เป็นขั้นตอนของการวางแผนสำคัญที่จะเริ่มจากการวิเคราะห์

สภาพแวดล้อมทั้งภายนอก และภายในองค์กร เพื่อกำหนดเป้าหมายระยะยาวที่จะบอกทิศทางขององค์กร กลยุทธ์หลักและกลยุทธ์ที่จะใช้ในการแข่งขัน 2. การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) ขั้นตอนนี้จะเน้นการวางแผนดำเนินงานและการนำแผนงานต่างๆ นั้นไปปฏิบัติ แต่การดำเนินงานตามขั้นตอนนี้ให้บรรลุผลก็จะต้องเตรียมความพร้อมของปัจจัยต่างๆ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร โครงสร้างขององค์กร ระบบงานต่างๆ ที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกให้การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ นั้นบังเกิดผล 3. การติดตามและประเมินผลกลยุทธ์ (Strategy Evaluation and Control) จะเป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานตามที่ระบุไว้ในแผนกลยุทธ์ ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เผชิญอยู่เพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสม งานทั้ง 3 ขั้นตอนจะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกันไป และมีความสัมพันธ์กันอยู่ตลอดเวลา

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคนอื่นๆ (2548, หน้า 18-19) ได้กล่าวถึงกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ไว้ว่า กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management Process) มี 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environmental Analysis) โดยพิจารณาจุดแข็งจุดอ่อนภายในองค์กรและโอกาส-ภัยอุปสรรคจากภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยเงื่อนไขที่มีอิทธิพลต่อการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งที่เป็นปัจจัยเงื่อนไขในระยะยาวที่ผ่านมาและที่จะเป็นปัจจัยเงื่อนไขในอนาคต 2. การจัดวางทิศทางขององค์กร (Establishing Organizational Direction) ในขั้นตอนนี้ จะมีการจัดวางทิศทางขององค์กรภาครัฐจะมีมุมมองที่ต่างกัน ดังนี้ ในองค์กรภาครัฐจะพิจารณาภารกิจขององค์กร (Organizational Mission) ซึ่งเน้นเหตุผลในการมีองค์กรและเป้าประสงค์ขององค์กร และเน้นประโยชน์ที่รับจากการมีองค์กร ส่วนในองค์กรภาคธุรกิจเอกชนนั้นจะพิจารณากำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร (Organization Vision) ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางที่องค์กรต้องการไปถึงถึงภารกิจขององค์กรและวัตถุประสงค์ขององค์กรตามลำดับ 3. การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Formulation) โดยพิจารณาออกแบบและเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงจากการวิเคราะห์ทางเลือกด้วยเทคนิคต่างๆ 4. การปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ (Strategy Implementation) โดยดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ให้เป็นไปอย่างราบรื่น โดยคำนึงถึงโครงสร้างขององค์กร (Organizational Structure) และวัฒนธรรมขององค์กร (Organizational Culture) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามที่พึงประสงค์ 5. การควบคุมเชิงกลยุทธ์ (Strategic Controlling) โดยวิธีการติดตามผลการปฏิบัติงานและวิธีการประเมินผลกระบวนการและประเมินผลสำเร็จขององค์กร



ภาพที่ 6 แสดงกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์

ที่มา : (วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคนอื่นๆ, 2548, หน้า 18-19)

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2552, หน้า 22-24) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management Process) มีส่วนประกอบสำคัญดังต่อไปนี้ 1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environment Analysis) ผู้บริหารหรือนักกลยุทธ์ (Strategist) จะต้องศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยในด้านต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น

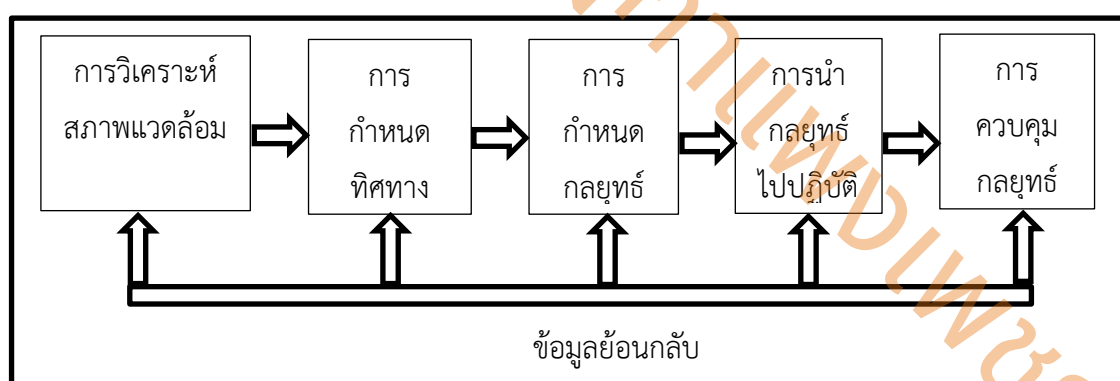
2 ระดับคือ สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) และสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) ขององค์กร โดยทำการวิเคราะห์ถึงจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) หรือที่เรียกว่า “การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis)” ว่าแต่ละปัจจัยมีส่วนเอื้ออำนวยหรือขัดขวางการดำเนินงานขององค์กรอย่างไรบ้าง

2. การกำหนดทิศทางขององค์กร (Set Organization Direction) ผู้บริหารจะนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการวิเคราะห์โอกาสและข้อจำกัดมาทำการประมวลผล เพื่อให้ใช้กำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ขององค์กร โดยที่การกำหนดทิศทางขององค์กรสามารถกระทำได้ในลักษณะของการกำหนดภารกิจ และการตั้งเป้าหมายขององค์กร

3. การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Formulation) หมายถึงการนำทิศทางขององค์กรที่กำหนดไว้อย่างกว้างมาพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานในอนาคตขององค์กร โดยมักจะกำหนดกลยุทธ์ตามระดับชั้นภายในองค์กร ตั้งแต่กลยุทธ์องค์กร กลยุทธ์ธุรกิจ และกลยุทธ์ตามหน้าที่

4. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) หมายถึงการนำกลยุทธ์ที่ถูกกำหนดขึ้นไปประยุกต์ในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการจัดโครงสร้างบุคลากร และการประสานงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ

5. การควบคุมและการประเมินกลยุทธ์ (Strategy Evaluation and Control) หมายถึงการติดตามและตรวจสอบ (Monitoring) วิเคราะห์ปัญหา กำหนดแนวทางปรับปรุงและพัฒนาให้กลยุทธ์ที่กำลังดำเนินอยู่เกิดความสอดคล้องกับสถานการณ์จริง เพื่อองค์กรจะได้คุณค่าสูงสุดจากการดำเนินงาน ตลอดจนทำการประเมินผลจากการดำเนินกลยุทธ์ ว่าประสบผลสำเร็จดังที่ตั้งเป้าหมายไว้หรือไม่เพียงใด เพื่อนำไปพิจารณาในการพัฒนากลยุทธ์ต่อไป



ภาพที่ 7 แสดงกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์

ที่มา : (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ 2552, หน้า 19-20)

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์ และคนอื่นๆ (2553, หน้า 28-29) ได้กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) หมายถึง การจัดการธุรกิจอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดทิศทางขององค์การในอนาคตไว้ ซึ่งต้องอาศัยการวางแผนอย่างเป็นขั้นตอน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อหาโอกาสและอุปสรรคที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน เพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อนในองค์กรสำหรับกำหนดตำแหน่งทางการแข่งขันของธุรกิจแล้วกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้สามารถนำไปดำเนินการเพื่อให้บรรลุทิศทางตามที่ได้กำหนดไว้

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2553, หน้า 282-284) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) นั้นถือเป็นแนวทางการบริหารที่เป็นระบบ โดยแต่ละส่วนจะมีความสัมพันธ์ระหว่างกันในการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) สู่เป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ในกรอบของทิศทางเชิงกลยุทธ์หรือที่เรียกว่า ภารกิจ (Mission) การบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) และส่วนที่วัดด้วยการดำเนินการ (Implementation) เพื่อให้แผนดังกล่าวสำเร็จ ล่วงในการดำเนินการดังกล่าว ทรัพยากรจะถูกจัดสรรเพื่อให้มีการใช้กรอบที่มีทิศทางแน่นอนทั้งเดือนเวลาในทุกอณูจะถูกกำหนด เพื่อให้มีความสัมพันธ์ต่อการผลักดันองค์กรไปสู่ทิศทางที่มีการวางแผนไว้ความจริงนั้น แม้การบริหารเชิงกลยุทธ์จะมีกรอบกำหนดไว้เป็นระบบเพื่อให้มีการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเอื้ออำนวยต่อกันก็จริง แต่ก็ได้เปิดโอกาสให้มีความยืดหยุ่นในการบริหารเพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมดังจะเห็นได้ว่า ภารกิจ (Mission) ที่ถูกต้องจะกำหนดไว้ในลักษณะที่เป็นนามธรรม เพื่อให้มีความยืดหยุ่นในการตีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตระยะยาวได้การบริหารเชิงกลยุทธ์จึงมีลักษณะเป็นการบริหารบนพื้นฐานของการมีดุลยภาพ (Balance) ระหว่างกรอบทิศทางและความยืดหยุ่นในการปรับตัว การบริหารเชิงกลยุทธ์หากมีการดำเนินการอย่างถูกต้องและเป็นระบบแล้วจะเป็นการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพยิ่ง เพราะเป็นการบริหารที่มีลักษณะเป็นทั้งการป้องกันปัญหาโดยมีแผนทิศทางรองรับและมีความคล่องตัวในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เนื่องจากเป็นลักษณะการบริหารอย่างเป็นระบบ (Systemic Management) การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมทั้งในระดับโลก ระดับภูมิภาคและระดับภายในประเทศ บนพื้นฐานของเศรษฐกิจยุคดิจิทัล (Digital Economy) อันมีความเร็ว (Speed) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งนั้น องค์กรไม่ว่าจะเป็นในระดับมหภาค เช่น ประเทศหรือองค์กรในระดับจุลภาคอันได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ และธุรกิจภาคเอกชน จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับกับการแข่งขันในระดับโลก (Global Competition) ที่ทวีความเข้มข้นมากขึ้นตลอดเวลา โลกในยุคสังคมสารสนเทศนั้นองค์กรต่างๆ จะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในด้านความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) อันเป็นผลจากการเปิดเสรีในยุคโลกาภิวัตน์ การขยายตัวของประเทศเกิดใหม่ (Emerging Economies) การรวมกลุ่มในภูมิภาคต่างๆ องค์กรประกอบส่วนหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันก็คือ แนวทางการบริหารเชิงกลยุทธ์

(Strategic Management) องค์ประกอบของการบริหารองค์กรทั้งภาครัฐ และธุรกิจส่วนหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการ อีกส่วนหนึ่งซึ่งเป็นส่วนสำคัญมากขึ้นอยู่กับทัศนคติหรือวัฒนธรรมในการบริหารองค์กรหรือธุรกิจที่ประสบความสำเร็จนั้น ปัจจัยสำคัญก็คือคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ หัวใจของการบริหารเชิงกลยุทธ์จึงมีใช้อยู่ที่การสร้างแผนกลยุทธ์ที่ดีหรือสร้างระบบการบริหารที่ดี แต่อยู่กับองค์ประกอบของการสร้างบุคลากรให้มีวัฒนธรรมในการคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategist) มากกว่าการคิดในเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) จึงถือเป็นองค์ประกอบของการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เพราะถือเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับคุณภาพบุคลากรอันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการบริหารการจัดการประเทศหรือองค์กรใดที่ประกอบด้วยบุคลากรที่เป็นนักคิดเชิงกลยุทธ์เป็นจำนวนมากย่อมมีความได้เปรียบองค์กรอื่นๆ ที่ขาดแคลนบุคลากรประเภทนี้ การสร้างทัศนคติของคนในองค์กรให้เกิดวิธีการคิดในเชิงกลยุทธ์ที่เรียกว่า จิตวิญญาณนักกลยุทธ์ (Mind of Strategist) จนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กรจะถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการบริหารเชิงกลยุทธ์และจะเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) ของการพัฒนาองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในอนาคต

วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2555, หน้า 66-67) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐและเอกชน หรือแม้แต่เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์/ยุทธศาสตร์เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเฉพาะของหน่วยงาน

พัชรินทร์พร ภู่อภิสิทธิ์ และคนอื่นๆ (2556, หน้า 20) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร โดยทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สรุปว่ากระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์โดยภาพรวมแบ่งเป็นขั้นตอนหลักๆ แบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอน เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกันไปและมีความสัมพันธ์กัน ประกอบด้วยขั้นตอนที่ 1 การกำหนดแผนกลยุทธ์ (Strategy Formulation) หรือการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) เป็นขั้นตอนของการวางแผน เริ่มจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร เพื่อกำหนดทิศทางขององค์กร กลยุทธ์หลักและกลยุทธ์ที่จะใช้ในการแข่งขัน ขั้นตอนที่ 2 การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) ขั้นตอนนี้จะเน้นการวางแผนดำเนินงานและการนำแผนงานต่างๆ นั้นไปปฏิบัติ ขั้นตอนที่ 3 การติดตามและประเมินผลกลยุทธ์ (Strategy Evaluation and Control) จะเป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานตามที่ระบุไว้ในแผนกลยุทธ์

กระบวนการพัฒนากลยุทธ์

กระบวนการพัฒนากลยุทธ์ มีนักวิชาการกล่าวไว้หลายท่านดังนี้

อุทิศ ขาวเอียร (2549, หน้า 195-197) ได้กล่าวถึง กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ว่าเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและมีการตรวจสอบสัมพันธ์กันระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ของแผนตั้งแต่การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมภายนอกและสภาวะองค์กรภายใน การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์หลักของแผนกลยุทธ์ การวิเคราะห์และการจัดการวางแผนกลยุทธ์ตลอดจนขึ้นำการปรับปรุงกลไกขององค์กร และการติดตามประเมินผลซึ่งเป็นผลที่ได้จากกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ที่อาจเปรียบเสมือนการทำความเข้าใจต่อคำถามอย่างเป็นขั้นตอนกล่าวคือ ปัจจุบันองค์กรอยู่ในฐานะเช่นใดมีสภาวะแวดล้อมขององค์กรในปัจจุบันเป็นอย่างไรทั้งทางบวกและทางลบ และในอนาคตจะมีแนวโน้มที่ดีขึ้นแค่ไหน เพียงไร อนาคตองค์กรจะสามารถให้บริการแก่สังคมได้เต็มตามศักยภาพขององค์กร และตามความคาดหวังของสังคมได้แค่ไหน เพียงใด องค์กรจะไปถึงจุดมุ่งหมายดังกล่าวโดยมีทางเลือกอย่างไรที่เหมาะสม ต้องใช้กลวิธีและเครื่องมือให้เกิดความราบรื่นในการดำเนินการเช่นใด องค์กรรู้ได้อย่างไรว่าการดำเนินการขององค์กรถูกที่ถูกทางแล้วหากผิดควรแก้ไขอะไรบ้าง เทคนิคการกำหนดองค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต้องมีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้ 1. การกำหนดแนวทางการวางแผน การเตรียมการวางแผนเป็นการหารือกันระหว่างบุคลากรที่ต้องรับภาระหลักของการวางแผน เพื่อกำหนดแนวทางและเลือกประยุกต์เทคนิควิธีการวางแผนที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเจ้าของแผนโดยอาจจะหารือเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง 2. การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมภายนอกและภายในเพื่อเข้าใจสถานะที่เป็นอยู่ขององค์กร และหรือกระบวนการพัฒนาเป็นขั้นตอนการทำแผนกลยุทธ์ที่รู้จักกันค่อนข้างมาก มักเรียกกันว่า “SWOT Analysis” ที่เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) ของสภาวะแวดล้อมภายใน (เรา) และการวิเคราะห์โอกาส (Opportunities) ภาวะคุกคามหรือข้อจำกัด (Threats) สภาวะแวดล้อมจากภายนอก (เขา) การวิเคราะห์นี้เป็นพื้นฐานของการกำหนดกลยุทธ์การเลือกแนวทางดำเนินการหรือกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับสถานการณ์และองค์กรส่วนใหญ่อาศัยผลการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมนี้ในการจินตนาการ SWOT ในอนาคตเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์หลักของแผนด้วย 3. ขั้นตอนหลักการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม มีรายละเอียดดังนี้ 3.1 การทบทวนและประเมินผลการพัฒนาที่ผ่านมาให้ทราบประวัติขอบข่ายและระดับการบริหารจัดการองค์กร ประวัติความสำเร็จและความล้มเหลว ภาวะที่เป็นอยู่ที่สำคัญขององค์กร ตลอดจนวิเคราะห์ให้ทราบสาเหตุและตัวแปรที่เกี่ยวข้องกัน 3.2 การกำหนดพันธกิจสมมุติและตัวแปรที่มีอิทธิพลเป็นขั้นตอนที่ทำควบคู่กับการทบทวนผลการพัฒนาที่ผ่านมา 3.3 การทำร่างตารางการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกในตารางการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมภายนอก บทบาทของตัวแปรภายนอกจะแบ่งเป็นโอกาสและอุปสรรค (ภัยคุกคาม) บทบาทของตัวแปรภายใน

จะมีบทบาทแบ่งเป็นจุดอ่อนและจุดแข็ง 3.4 การวิเคราะห์สถานะแวดล้อมภายนอก ที่พิจารณาบทบาทของตัวแปรที่โดยทั่วไปองค์กรควบคุมไม่ได้และ/หรือไม่ได้ควบคุม 3.5 การวิเคราะห์สถานะแวดล้อมภายในเป็นการพิจารณาประเมินตรวจสอบสิ่งที่มีอิทธิพลที่มีอยู่ในแต่ละกระบวนการทำงานและผลงานขององค์กร โดยการพิจารณาบทบาทของตัวแปรภายในที่เป็นบวกต่อองค์กรที่มีอยู่และที่เป็นอยู่และเป็นปัจจัยหลักดันองค์กรให้สามารถพัฒนาสู่ความสำเร็จได้เป็นสถานะแวดล้อม“จุดแข็ง” อันเป็นภาวะที่องค์กรมีสมรรถนะและความได้เปรียบที่มีผลต่อการแข่งขันไปสู่ชัยชนะได้และบทบาทตัวแปรภายในองค์กรทางลบที่มีอยู่และ/หรือที่เป็นอยู่เป็นสถานะแวดล้อม“จุดอ่อน” อันเป็นภาวะด้อยกว่าที่ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ เป็นปัจจัยที่ต้องแก้ไขหรือตัดทิ้งไปขององค์กร 3.6 การวิเคราะห์สถานะแวดล้อมจากตัวแปรที่มีบทบาทสนับสนุนการวิเคราะห์สถานะแวดล้อมมักจะปรากฏอยู่เสมอว่าตัวแปรตัวหนึ่งมีผลต่อการพัฒนาได้ทั้งบวกและลบ หรือมีบทบาททั้งที่ก่อให้เกิดสถานะแวดล้อมจุดอ่อน/หรือจุดแข็งเป็นโอกาสและ/หรืออุปสรรคได้ การวิเคราะห์ต้องให้ได้บทสรุปว่าตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ในภาวะรวมมี“บทบาทหลัก”เป็นบวกหรือเป็นลบต่อการดำเนินการขององค์กร เพื่อมิให้เกิดความสับสนในการนำผลการวิเคราะห์ SWOT ไปใช้ 3.7 การตรวจสอบข้อผิดพลาดของการวางแผนกลยุทธ์ เช่น ข้อผิดพลาดที่ได้บรรลุตัวแปรที่มีอิทธิพลที่สำคัญต่อความสำเร็จและล้มเหลวของ“องค์กรและ/หรือกระบวนการพัฒนา” เข้าไว้ในการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดจากการวิเคราะห์บทบาทหลักของตัวแปรผิด 3.8 การวิเคราะห์ที่ผิดพลาดเนื่องจาก ตัวแปร เขา – เรา อาจสลับปรับเปลี่ยนแล้วแต่เหตุการณ์ การวิเคราะห์และกำหนดตัวแปร และบทบาทตัวแปรที่สะท้อนสถานะแวดล้อมที่ใกล้เคียงความเป็นจริง(มากที่สุด)ของการวิเคราะห์แต่ละครั้ง จึงควรเป็นการกำหนดโดยกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง มิใช่เป็นการกำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก 3.9 เพื่อให้การระดมสมองและ/หรือประชุมเชิงปฏิบัติการมีประสิทธิภาพ ควรจะเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญสถานะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กรและพันธกิจ ที่องค์กรต้องนำมาเป็นวิทยากรบรรยายให้เห็นสถานะแวดล้อมโดยทั่วไปเป็นการนำร่องแนวคิด 4. การทำแผนที่สถานะแวดล้อม (ผัง SWOT) ปกติไม่ใช่ข้อมูลทุกประเด็นของสถานะแวดล้อมแต่จะเลือกสถานะแวดล้อมที่มีลำดับความสำคัญหรือที่มีประเด็นเชิงกลยุทธ์เท่านั้น และผลการวิเคราะห์และคัดเลือกสถานะแวดล้อมที่ได้จัดลำดับความสำคัญสามารถบรรจุเรียงสถานะแวดล้อมตามความสำคัญของแต่ละประเด็นเป็นผังหรือเป็นแผนที่แสดงสถานะแวดล้อมที่สำคัญแยกจากสถานะแวดล้อมที่สำคัญมากไปหาน้อยได้ แผนที่ดังกล่าวเราอาจเรียกว่า“ผัง SWOT” 5. การวิเคราะห์และกำหนดเป้าประสงค์การพัฒนาประกอบด้วยวิสัยทัศน์พันธกิจ และวัตถุประสงค์หลักของแผน แนวทางและขั้นตอนการยกร่างเป้าหมาย มีดังนี้

5.1 การทบทวนข้อมูลรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเท่าที่มีอยู่ที่เกี่ยวข้อง อาทิ วิสัยทัศน์ของแผนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดหลักการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการวิเคราะห์โครงสร้างปัญหา ทางเลือกในการแก้ไขปัญหา ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังข้อมูลที่สำคัญในกรณีที่มีการวิเคราะห์ SWOT แล้ว ได้แก่

ข้อมูลจากผัง SWOT นั้นเอง 5.2 การจินตนาการสภาวะแวดล้อมรวมในอนาคต การวิเคราะห์ SWOT เพื่อการยกร่างเป้าประสงค์สามารถจำแนกประเด็นสภาวะการณ์ต่างๆ ทั้งภายในภายนอกในอย่างหยาบเท่าที่ข้อมูลพื้นฐานจะระบุได้โดยจำแนกบทบาทของตัวแปรทั้งภายในและภายนอกเป็นเพียงบทบาททางบวกและลบต่อการพัฒนาที่เด่นชัดแล้ว 5.3 การกำหนดสาระเบื้องต้นของร่างเป้าประสงค์ส่วนต่างๆ การดำเนินการขั้นนี้เป็นการดึงสาระจากภาพ SWOT อนาคตรวมเฉพาะส่วนที่เป็นความหมายหรือส่วนที่ระบุว่าจะเกิดอะไรที่ดีกว่าในอนาคตมายกร่างเป็นร่างวิสัยทัศน์เบื้องต้น และดึงสาระที่เป็นภาระเงื่อนไขหลักที่องค์กรต้องทำ ทั้งนี้ต้องปรับปรุงและต้องเพิ่มบทบาท เพื่อให้เกิดผลโดยตรงต่อการพัฒนาไปสู่วิสัยทัศน์ ยกร่างขึ้นเป็นร่างพันธกิจเบื้องต้น และดึงสาระแนวทางที่ต้องดำเนินการให้เกิดผลสำเร็จที่ต้องการด้านต่างๆ (เป็นผลสัมฤทธิ์) ยกร่างขึ้นเป็นร่างวัตถุประสงค์หลักเบื้องต้น 5.4 การระดมสมองหรือการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อกำหนดเป้าประสงค์หลังจากดำเนินการยกร่างเป้าประสงค์แล้ว ต้องผ่านการพิจารณาร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ปรับสาระสำคัญที่เป็นที่ยอมรับตลอดจนเป็นที่เข้าใจอย่างดีของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย 5.5 การเขียนในสาระของเป้าประสงค์เป็นการปรับให้เป้าประสงค์ทันสมัยสอดคล้องกับองค์ประกอบหลักอื่นๆ ของแผนและกับข้อมูลล่าสุดที่ได้รับเพิ่มเติมตลอดช่วงการวางแผนมีผลให้ได้เป้าประสงค์เป็นจุดอ้างอิงในการประสานแผนได้ในที่สุด 6. การวิเคราะห์และเลือกกลยุทธ์การดำเนินงานเป็นการกำหนดแนวทางเลือกดำเนินการพัฒนาซึ่งเป็นขั้นตอนที่กำหนดกลยุทธ์จากการประเมินสภาวะแวดล้อมให้เกิดแนวทางเลือกการดำเนินงานการพัฒนาอย่างรอบคอบ 7. การวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงองค์การกลไกเป็นการกำหนดเครื่องมือและ/หรือกลไกเพื่อเร่งรัดการพัฒนา(เน้นการปรับปรุงกลไก และระเบียบตลอดจนการปรับปรุงวัฒนธรรมและ/หรือความเชื่อขององค์กร) เพื่อเสริมประสิทธิภาพของการทำงานให้ได้ผลลัพธ์ อันได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงาน/โครงการ และวัตถุประสงค์หลักของแผนตามที่กำหนดไว้แล้วในที่สุด 8. การติดตามและประเมินผล หลักการบริหารการพัฒนาประเทศในปัจจุบันจะไม่จำกัดการประเมินผลสำเร็จ การพัฒนาแต่เพียงผลิต (Outputs) ที่ได้จากการดำเนินโครงการแต่ละด้านเท่านั้น แต่ความสำเร็จของการพัฒนาจะต้องพิจารณาอย่างครอบคลุมถึงผลกระทบจากการพัฒนาทั้งมวลเป็นผลลัพธ์ (Outcomes) ทั้งด้านผลลัพธ์การพัฒนาและสมรรถนะการแข่งขันขององค์กรตามที่แผนพัฒนาที่กำหนดไว้ การบริหารการพัฒนาที่หวังผลทั้งผลผลิตและผลลัพธ์นี้ถูกเรียกว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การติดตามและประเมินผลจึงเป็นกระบวนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบดำเนินการพัฒนาของกระบวนการดำเนินการทั้งด้านปัจจัย ต้นทุน (Input ของโครงการ) ด้านปัจจัยระหว่างดำเนินการ (Activities หรือกิจกรรมขั้นต่างๆ ของโครงการ) ด้านปัจจัยผลลัพธ์ (Outputs) เพื่อทราบเงื่อนไขและสถานการณ์ทั้งก่อนพัฒนาและความก้าวหน้า และความเป็นไประหว่างการพัฒนาและผลลัพธ์หลังการพัฒนาในที่สุด หลักของการติดตามและประเมินผลอาศัยดัชนีชี้วัดผลของการประเมินเป็นเกณฑ์ตัดสินดัชนีที่กำหนดเพื่อการ

ติดตามและประเมินผลควรเป็นตัวชี้วัดที่ง่ายและช่วยให้เกิดความเข้าใจว่าแผนงานพัฒนาบรรลุผลและก่อให้เกิดประโยชน์ทางใดบ้างและเป็นไปตามที่ควรเป็นหรือไม่อย่างไร ผลของการดำเนินการหรือความสำเร็จของแผนยังสามารถจำแนกเป็นผลผลิตการดำเนินการ (Outputs) และผลกระทบ (Outcomes)

สุวัฒน์ ศิริรินทร์ (2550, หน้า 83-106) ได้กล่าวถึง กระบวนการวางแผนเพื่อกำหนดและถ่ายทอดกลยุทธ์ไว้ว่า กระบวนการวางแผนเพื่อกำหนดและถ่ายทอดกลยุทธ์เป็นสิ่งสำคัญที่สุดของการดำเนินธุรกิจหรือพัฒนาองค์การเปรียบเสมือนการกำหนดยุทธศาสตร์ ยุทธวิธีในการสู้รบกับข้าศึกของทหารซึ่งหากเกิดความผิดพลาดไม่ว่าจะจากขั้นตอนใดก็อาจจะเกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวงขึ้นได้ ซึ่งมีขั้นตอนดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงกระบวนการวางแผนกลยุทธ์

คำถาม	ขั้นตอน/เครื่องมือ	ข้อควรพิจารณา
ปัจจุบันองค์กรเราเป็นอย่างไร..?	ประเมินสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยใช้ SWOT Analysis	เปิดใจกว้าง ยอมรับความจริงในจุดอ่อนที่มีอยู่และรอบรู้ในสถานการณ์ภายนอกที่ส่งผลต่อองค์กร
ต้องการให้องค์กรไปอยู่ ณ จุดใด...?	นำผลจากการวิเคราะห์ SWOT มาพิจารณาเพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กร	กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายบนพื้นฐานศักยภาพขององค์กร แต่ให้ท้าทายและมีความเป็นไปได้
จะนำองค์กรไปถึงจุดนั้นได้อย่างไร...?	ใช้เครื่องมือกำหนดกลยุทธ์ SWOT Evaluation	กำหนด Rating และ Weighting ของแต่ละปัจจัยให้ถูกต้องตามความเป็นจริง เพื่อความถูกต้องของกลยุทธ์
มีวิธีหรือแนวทางในการปฏิบัติอย่างไร...?	แปลงกลยุทธ์ที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติ โดยใช้ BSC หรือ Balanced Scorecard Model	กำหนดวัตถุประสงค์ต่างๆ ในแต่ละมุมมองของแผนที่ทางกลยุทธ์ให้มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันอย่างเป็นเหตุเป็นผล
จะควบคุมและประเมินผล การปฏิบัติอย่างไร...?	แผนปฏิบัติการและดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	กำหนดแผนปฏิบัติการและดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ให้ครอบคลุมต่อประเด็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

ตารางที่ 3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อประเมินปัจจัยภายนอก

แบบการประเมินปัจจัยภายนอก				
1	2	3	4	5
ปัจจัยภายนอก	น้ำหนัก	ประเมิน	คะแนนถ่วงน้ำหนัก	ลำดับที่
รวม				

วิธีการใช้แบบฟอร์ม

- ช่อง 1 ใส่ปัจจัยด้านสถานะแวดล้อมภายนอก (โอกาส – อุปสรรค) มีผลกระทบต่อธุรกิจหรือองค์การ
- ช่อง 2 ใส่น้ำหนักที่ให้ความสำคัญแต่ละปัจจัย โดยที่คะแนนรวมของน้ำหนักทั้งหมดต้องเท่ากับ 1
- ช่อง 3 เป็นการประเมินผลกระทบของปัจจัยต่างๆ ต่อธุรกิจโดยมีคะแนน 1 ถึง 4 โดย 1 คือ อุปสรรคหลัก 2 คือ อุปสรรครอง 3 คือ โอกาสรอง 4 คือ โอกาสหลัก
- ช่อง 4 เป็นคะแนนที่ได้จาก ช่อง 2 คูณกับ ช่อง 3 ผลรวมของคะแนนช่อง 4 จะอยู่ในช่วง 1 ถึง 4 (คะแนนที่น้อยกว่า 2 หมายถึง องค์การที่มีศักยภาพภายในต่ำ คะแนนที่มากกว่าหรือเท่ากับ 2 หมายถึง องค์การมีศักยภาพภายในสูง)
- ช่อง 5 ลำดับที่ของ SWOT

ตารางที่ 4 แบบกำหนดกลยุทธ์ด้วย SWOT Matrix

	External Opportunities (O)	External Threats (T)
	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
Internal Strengths (S) 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____	SO Maxi-Maxi Strategy	ST Maxi-Mini Strategy
Internal Weaknesses (W) 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____	WO Mini-Maxi Strategy	WT Mini-Mini Strategy

กลยุทธ์

SO = กลยุทธ์ผนวกโอกาสโดยใช้จุดแข็งขององค์กร

WO = กลยุทธ์แก้ไขจุดอ่อนเพื่อผนวกโอกาส

ST = กลยุทธ์ใช้จุดแข็ง หลีกเลี่ยง / บรรเทาอุปสรรค

WT = กลยุทธ์แก้ไขจุดอ่อนเพื่อหลีกเลี่ยง / บรรเทาอุปสรรค

นนทยา หุตานุวัตร และณรงค์ หุตานุวัตร (2551, หน้า 42-44) ได้กล่าวถึง กระบวนการพัฒนากลยุทธ์ว่าเป็นกระบวนการสร้างกลยุทธ์ขององค์กรมีเทคนิควิธีการหลายวิธีหนึ่งในหลายวิธีนั้น

พิชาย รัตนดิลล ญ ภูเก็ต (2552, หน้า 135) ได้กล่าวถึง กระบวนการพัฒนากลยุทธ์ไว้ว่า การพัฒนากลยุทธ์มีขั้นตอนสำคัญตามวงจรการวางแผน 7 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การริเริ่มและการตกลงในการวางแผนกลยุทธ์ (Initiating and Agreeing on a Strategic Process) ขั้นที่ 2

การระบุอำนาจขององค์กร พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม (Identifying Organization Mandate, Mission, Vision and Values) ขั้นที่ 3 การประเมินสถานการณ์ (Assessing the Organization's Situation) ขั้นที่ 4 การระบุประเด็นกลยุทธ์และทางเลือกกลยุทธ์ (Identifying the Strategic Issues and Strategic Alternatives) ขั้นที่ 5 การเขียนแผนกลยุทธ์ (Writing the Strategic Plan) ขั้นที่ 6 การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Implementing the Strategic Plan) ขั้นที่ 7 การกำกับติดตามและประเมินกลยุทธ์ (Monitoring and Evaluating the Strategic Plan)

จารุณี ไกรแก้ว (2557, หน้า 2) ได้กล่าวถึง กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ไว้ว่า กระบวนการวางแผนกลยุทธ์หรือกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1. การวิเคราะห์ปัจจัยทางยุทธศาสตร์/กลยุทธ์หรือวิเคราะห์ SWOT 2. การกำหนดทิศทางขององค์กร/หน่วยงาน (วิสัยทัศน์ พันธกิจ) 3. การวิเคราะห์ถึงประเด็นที่ต้องมุ่งเน้น/ที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ (ประเด็นยุทธศาสตร์/กลยุทธ์) 4. การกำหนดเป้าหมายสำหรับแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ (เป้าประสงค์) 5. การกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของแต่ละเป้าประสงค์ (ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย) 6. การกำหนดกลยุทธ์หรือสิ่งที่จะทำให้บรรลุเป้าประสงค์ (กลยุทธ์)

กู๊ดสไตน์, โนแลน และเพย์เฟอร์ (Goodstein, Nolan & Pfeiffer, 1993) ได้เสนอ กระบวนการสร้างกลยุทธ์ไว้ 4 ขั้นตอน คือ การกำหนดภารกิจ การประเมินสภาพภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร การกำหนดวัตถุประสงค์และการสร้างกลยุทธ์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ 1. การกำหนดภารกิจ เป็นการระบุว่าองค์กรต้องการทำอะไรหรือองค์กรมีภารกิจอะไร ซึ่งทำให้องค์กรต้องอยู่ ภารกิจเป็นสิ่งที่แปรการมองการณ์ไกล (Vision) ให้เป็นรูปธรรมของการปฏิบัติ 2. การประเมินสภาพภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมองค์กร การประเมินสภาพภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมองค์กรทำให้เรารู้ว่าขณะนี้องค์กรกำลังอยู่ที่ไหน มีสภาพอย่างไร ซึ่งมีวิธีการและเทคนิคในการวิเคราะห์สภาวะขององค์กรหลายวิธีด้วยกัน หนึ่งในวิธีการเหล่านี้ คือ กระบวนการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งเป็นวิธีการที่รู้จักและใช้กันอย่างแพร่หลายโดยเฉพาะในวงการธุรกิจเอกชน 3. การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย วัตถุประสงค์เป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวังที่จะบรรลุถึง องค์กรสามารถวัดความก้าวหน้าการปฏิบัติงานโดยการเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ การกำหนดวัตถุประสงค์จะต้องสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร และสอดคล้องกับสภาพภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร วัตถุประสงค์และเป้าหมายมักใช้สลับกันไปมาบางแห่งใช้เป้าหมายในความหมายที่กว้างกว่าวัตถุประสงค์ ในขณะที่บางแห่งใช้วัตถุประสงค์ในความหมายที่กว้างกว่าเป้าหมาย สำหรับในที่นี้จะใช้วัตถุประสงค์ในความหมายที่กว้างกว่าเป้าหมาย กล่าวคือ วัตถุประสงค์ (เป้าหมายระยะยาว) คือ ความคาดหวังหรือความต้องการที่จะดำเนินการให้บรรลุถึงสภาวะการณ์อันใดอันหนึ่งที่กำหนด ในขณะที่เป้าหมาย (เป้าหมายระยะสั้น) คือ ชั้นความคาดหวังที่จะไปให้ถึงหรือสิ่งที่กลุ่มกำหนดขึ้นเพื่อบรรลุความต้องการในกลุ่มเป้าหมายควรมีความชัดเจนเป็นรูปธรรมมีความเป็นไปได้

ได้ 4. การสร้างกลยุทธ์ การสร้างกลยุทธ์แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นการหาข้อมูล (Input Stage) ประกอบด้วย การประเมินปัจจัยภายนอกและภายใน (SWOT Analysis) โดยมีคำถาม เช่น อะไรคือจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และข้อจำกัดที่สำคัญขององค์กร อะไรคือความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และข้อจำกัดกับการทำงานทั้งหมดขององค์กร ผลทั้งหมดเป็นอย่างไร ขั้นการจับคู่ (Matching Stage) เป็นขั้นการจับคู่ระหว่างจุดอ่อนและโอกาส จุดอ่อนและอุปสรรค จุดแข็งและโอกาส จุดแข็งและอุปสรรคเพื่อสร้างกลยุทธ์ใช้เทคนิคที่เรียกว่า SWOT Matrix ขั้นการตัดสินใจ (Decision Stage) พิจารณากลยุทธ์โดยควรคำนึงถึงคุณค่าองค์กร การเติบโตขององค์กร กระบวนการมีส่วนร่วมและควรคำนึงถึงวงจรชีวิตขององค์กร (วงจรขององค์กรประกอบด้วย การเติบโต การเติบโตเต็มที่ การหยุดนิ่ง และการเสื่อมสลาย) ดังนั้นการสร้างกลยุทธ์ขององค์กรโดยใช้กระบวนการวิเคราะห์ SWOT จึงเป็นวิธีหนึ่งที่แพร่หลาย หน่วยงาน/องค์กรทั้งในวงการธุรกิจและงานราชการนิยมใช้ในการวางแผนงานของตน

สรุปได้ว่ากระบวนการพัฒนากลยุทธ์ สามารถสังเคราะห์เป็นขั้นตอนตามลำดับ ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน หรือวิเคราะห์ SWOT 2) การกำหนดทิศทางขององค์กร/หน่วยงาน โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ 3) การวิเคราะห์ถึงประเด็นที่ต้องมุ่งเน้น/ที่จะบรรลุวิสัยทัศน์หรือการกำหนดประเด็นกลยุทธ์ 4) การกำหนดเป้าหมายสำหรับแต่ละประเด็นกลยุทธ์ คือการกำหนดเป้าประสงค์ 5) การกำหนดกลยุทธ์แต่ละเป้าประสงค์ และการกำหนดตัวชี้วัดและมาตรการ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรด้วยเทคนิค SWOT (SWOT Analysis)

1. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร(External Environment)

สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Environment) ได้แก่ สิ่งที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร โดยทั่วไปแล้วเมื่อพูดถึงสภาพแวดล้อมองค์กร คนส่วนใหญ่จะมุ่งไปที่สภาพแวดล้อมภายนอกมากกว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์กร สภาพแวดล้อมภายนอกจึงเป็นหัวข้อหรือประเด็นหลักในการศึกษาสภาพแวดล้อมองค์กร (วันชัย มีชาติ, 2556, หน้า 75) ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านอธิบายปัจจัยในสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรไว้ ดังนี้

อนิวัช แกวจำนงค์ (2551, หน้า 37-47) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรอาจแบ่งได้ 3 ประเภท ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรทั่วไป สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรทางการแข่งขันและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรในการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกก่อให้เกิดโอกาส (Opportunities) และข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threats) ในการดำเนินงานขององค์กรได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องใช้ประโยชน์จากโอกาสที่เกิดขึ้นและหาวิธีการในการหลีกเลี่ยงอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้กับองค์กร สำหรับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกแต่ละ

ประเภทรายละเอียด ดังนี้ สภาพแวดล้อมภายนอกทั่วไป (General External Environment) เป็นสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอกองค์กรไม่มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับองค์กรโดยตรงแต่มีผลหรือมีอิทธิพลสูงต่อองค์กรโดยเฉพาะในระยะยาว โดยที่องค์กรไม่สามารถควบคุมปัจจัยเหล่านี้ได้ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกทั่วไป แบ่งได้เป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ประชากรศาสตร์ สภาพเศรษฐกิจ การเมือง/กฎหมาย สภาพสังคมวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและโลก เป็นต้น

สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรเพื่อการแข่งขัน (Competitive External Environment) เป็นสภาพแวดล้อมที่องค์กรอาจเผชิญในเวลาเดียวกันหรือต่างสถานการณ์กัน ซึ่งเป็นพลัง 5 ประการที่ผลักดันให้เกิดการแข่งขันในเชิงธุรกิจ ได้แก่ ข้อจำกัดในการเข้าสู่อุตสาหกรรมของคู่แข่งใหม่ อำนาจต่อรองของผู้ขายวัตถุดิบ อำนาจต่อรองของผู้ซื้อหรือลูกค้า ข้อจำกัดจากสินค้าทดแทนกันได้ และความรุนแรงของสภาพการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรในการดำเนินงาน (Task Environment) เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีความใกล้ชิดมากที่สุดกับองค์กร โดยทั่วไปสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานจะเป็นองค์ประกอบในการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า สภาพการแข่งขัน ตลาดแรงงาน และสถาบันการเงิน

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2552, หน้า 123) ได้กล่าวไว้ว่า การวิเคราะห์สถานการณ์ภายนอกองค์กรเพื่อประเมินว่ามีเรื่องใดที่มีผลกระทบทางบวกหรือสร้างโอกาสให้กับองค์กรและมีเรื่องใดบ้างที่มีแนวโน้มมีผลทางลบหรือเป็นอุปสรรคต่อองค์กร อาจจำแนกออกเป็น 3 ประเภทหลัก คือ 1) พลังและแนวโน้ม 2) ผู้ควบคุมทรัพยากรหลัก 3) คู่แข่งหรือพันธมิตรที่เป็นจริง และความได้เปรียบในการแข่งขันและความร่วมมือที่มีต่อองค์กร พลังและแนวโน้มสามารถจำแนกเป็นด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี

วิเชียร วิทย์อุดม (2553, หน้า 46-48) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายนอกมักมีอิทธิพลต่อทิศทางและการดำเนินงานขององค์กร โครงสร้างองค์กรและกระบวนการภายในองค์กรซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมระยะไกลประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่องค์กรกำลังเผชิญกับสถานการณ์ใดๆ ที่ย่อมมีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งสั้นไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ปัจจัยในทางเศรษฐกิจเกี่ยวข้องกับธรรมชาติและทิศทางของเศรษฐกิจ เพราะารูปแบบของการบริโภคจะมีความเกี่ยวข้องกับการแบ่งส่วนทางการตลาด แต่ละบริษัทหรือองค์กรก็ต้องพิจารณาถึงทิศทางในทางเศรษฐกิจในส่วนที่จะมีผลต่ออุตสาหกรรมของบริษัททั้งในระดับประเทศและในระดับระหว่างประเทศ ปัจจัยในทางสังคมที่มีผลต่อบริษัทหรือองค์กรคือ ความเชื่อ ทักษะค่านิยมและวิถีชีวิตของบุคคลในสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร การศึกษาในเรื่องประชากร ศาสนา การศึกษา และเงื่อนไขทางจริยธรรม ตลอดจนรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติทางสังคมซึ่งมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงในการบริโภคได้เป็นอย่างมาก

ปัจจัยในทางการเมืองส่งผลต่อการบริหารของบริษัทหรือองค์กร คือ ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในกฎหมาย กฎข้อบังคับและกฎระเบียบของธุรกิจ ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาอำนาจทางการเมือง และความถูกต้องตามกฎหมายภายในสังคมนั้นๆ นอกจากนั้นแล้วสถานการณ์ทางการเมืองที่มีความไม่แน่นอนย่อมมีผลต่อสภาพแวดล้อมที่เป็นผลต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เช่น การเมืองไม่มั่นคงมีการคอร์รัปชันกันมากก็ย่อมส่งผลต่อโครงสร้างทางธุรกิจ ทำให้มีการลงทุนจากต่างชาติลดลง ซึ่งก็จะมีผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจในประเทศเป็นอย่างมาก ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีผลกระทบต่อส่วนต่างๆ ของสังคมอย่างหนีไม่พ้น การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วสำหรับเทคโนโลยีนี้เป็นส่วนหลักต้นสำคัญที่ทำให้บริษัทหรือองค์กรต่างๆ หันมาศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีเพื่อหาเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้บริษัทประสบความสำเร็จในส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูงกว่าคู่แข่ง เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงสามารถผลิตสินค้าที่ทำให้ล้ำสมัยได้อย่างรวดเร็วและในขณะเวลาเดียวกันก็มีความเป็นไปได้ที่จะผลิตสินค้าขึ้นมาใหม่ทดแทนเรื่อยๆ ไป ดังนั้นเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงจึงเป็นทั้งในเชิงทำลายและในเชิงสร้างสรรค์หรือเป็นทั้งอุปสรรคและโอกาสพร้อมกันไปในตัวเอง

สมชาย ภคภาสวณิช (2553, หน้า 39-40) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์

สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) มีวัตถุประสงค์คือต้องการที่จะดูถึงแนวทางหรือทิศทางในการเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง อุตสาหกรรม คู่แข่ง เทคโนโลยี และอื่นๆ อันจะมีผลกระทบต่อธุรกิจเพื่อที่จะพิจารณาว่าผลกระทบดังกล่าวนี้เป็นไปในทางบวกก็ถือว่าเป็นโอกาส และถ้าเป็นไปในทางลบก็ถือเป็นภัยอันตราย ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงนั้นอาจจะจำแนกออกมามากมาย เป็นปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจซึ่งอาจจะหมายถึงการศึกษาทางด้านโครงสร้างเศรษฐกิจ การศึกษาทางด้านเสถียรภาพทางเศรษฐกิจหรืออัตราการเติบโต ปัจจัยทางการเงิน ปัจจัยทางการเปลี่ยนแปลงของประชากร ปัจจัยทางด้านสังคม ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยในเรื่องของสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านอุตสาหกรรมและคู่แข่ง ตลอดจนปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และอื่นๆ

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2556, หน้า 310) ได้กล่าวว่า องค์กรต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่มากกระทบต่อการดำเนินงาน ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง คู่แข่งขัน เทคโนโลยี

วันชัย มีชาติ (2556, หน้า 75-85) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรสามารถแยกย่อยได้อีก 2 ประเภทคือ สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment) และสภาพแวดล้อมเฉพาะ (Specific Task Environment) ดังนี้ 1. สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment) ได้แก่ สิ่งต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อองค์กรแต่ไม่สามารถเห็นความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหล่านี้กับองค์กรหรือการบรรลุผลขององค์กรได้โดยตรง ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางการเมืองและกฎหมาย ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม และเหตุการณ์และแนวโน้มระหว่างประเทศ 2. สภาพแวดล้อมเฉพาะหรือสภาพแวดล้อมของงาน (Specific Task Environment) สภาพแวดล้อมเฉพาะเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์การที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานและการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การโดยตรง สภาพแวดล้อมเฉพาะจึงมีผลต่อความสำเร็จหรือการดำรงอยู่และล่มสลายขององค์การ องค์การและผู้บริหารจึงมักจะให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมเฉพาะขององค์การมาก สภาพแวดล้อมเฉพาะขององค์การจะประกอบด้วยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ผู้สนับสนุนหรือผู้ส่งมอบปัจจัยการผลิตแก่องค์การ คู่แข่ง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการควบคุมการดำเนินงานขององค์การ หุ้นส่วน ผู้ถือหุ้น

สมคิด บางโม (2557, หน้า 44-45) ได้กล่าวว่า ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การ ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ การเมือง สภาพสังคม กฎหมาย เทคโนโลยี และคู่แข่งชั้น สรุปรายวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ในการเสียภาษีของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยใช้ PEST ได้แก่ ด้านการเมือง-กฎหมาย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม-วัฒนธรรม และด้านเทคโนโลยี

1. ปัจจัยด้านการเมือง-กฎหมาย สภาพที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายสาธารณะของรัฐบาลที่มีผลต่อที่มีผลต่อการดำเนินงานการสร้างความตระหนักรู้ของกรมสรรพากร ได้แก่ ความต่อเนื่องของนโยบายสาธารณะด้านการคัดหย่อนและรายจ่าย การสร้างความตระหนักรู้การเสียภาษีของประชาชน

2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สถานการณ์ที่ชี้ให้เห็นว่าภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในสังคมภายนอกกรมสรรพากรเป็นอย่างไร ได้แก่ ความเพียงพอของงบประมาณที่รัฐบาลจัดสรรให้กับการบริหารโครงการสำหรับการสร้างความตระหนักรู้ในการเสียภาษีให้ภาครัฐของประชาชน นโยบายและมาตรการภาษีออกมากระตุ้นเศรษฐกิจและลดหย่อนภาษีเป็นอย่างไร และด้านงบประมาณสนับสนุนการจัดโครงการเพื่อสานความสัมพันธ์ระหว่างกรมสรรพากรกับผู้ประกอบการ

3. ปัจจัยด้านสังคม-วัฒนธรรม สถานการณ์ที่ชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะของสังคมโดยทั่วไปภายในสภาพแวดล้อมภายนอกกรมสรรพากร ในด้านบทบาทกรมสรรพากรที่ปรากฏในสังคมทั้งด้านการส่งเสริมการบริจาคการศึกษา องค์การสาธารณกุศล และโรงพยาบาล การจัดโครงการเพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านภาษีอากรสำหรับเยาวชน นักเรียน นักศึกษา มาตรการสนับสนุนการจ้างงานผู้สูงอายุและคนพิการ มาตรการส่งเสริมการดูแลบิดามารดา และการส่งเสริมให้ประชาชนมีบุตร

4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านกระแสความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลดิจิทัล การเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐและเอกชน การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงาน มีผลต่อการสร้างความตระหนักรู้ในการเสียภาษีของประชาชน

2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment)

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) แตกต่างจาก สิ่งแวดล้อมภายนอกที่ความสามารถขององค์กรในการควบคุมสิ่งแวดล้อมที่มี ความสัมพันธ์กับ องค์กร สิ่งแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับองค์กรประเภทใดก็ตาม ถ้าหากว่าองค์กรไม่สามารถ จะควบคุมได้จะเรียกว่าสิ่งแวดล้อมภายนอก ตรงกันข้ามหากองค์กรสามารถจะควบคุมสิ่งแวดล้อม ประเภทนั้นๆ ได้แล้วจะเรียกว่าสิ่งแวดล้อมภายใน (เฉลิมพงศ์ มีสมนัย, 2551, หน้า 79) ซึ่งมี นักวิชาการหลายท่านอธิบายปัจจัยในสภาพแวดล้อมภายในองค์กรไว้ดังนี้

อนิวัช แก้วจันทน์ (2551, หน้า 55-56) ได้กล่าวว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลหรือมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กรโดยอาจทำให้องค์กรประสบ ความสำเร็จหรือล้มเหลวในการดำเนินงาน การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ในปัจจุบัน อาจเรียกว่า การวิเคราะห์องค์กร เนื่องจากการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรที่มีอยู่ใน องค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรเพื่อประเมินทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานของ องค์กรว่าอยู่ในสภาพของจุดอ่อนและจุดแข็งอย่างไรโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) จุดอ่อน (Weakness) หมายถึง ขีดความสามารถ ศักยภาพหรือลักษณะภายในที่องค์กรมีแต่อาจด้อยกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง 2) จุดแข็ง (Strength) หมายถึง ขีดความสามารถ ศักยภาพหรือลักษณะภายในที่องค์กรมีและมี เหนือกว่าคู่แข่ง 3) ทรัพยากร (Resource) หมายถึง ปัจจัยด้านสินทรัพย์ ความสามารถ กระบวนการ ทักษะหรือความรู้ที่สามารถควบคุมได้โดยอยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร ทั้งนี้ทรัพยากรของ องค์กรอาจกลายเป็นจุดแข็งได้หากองค์กรได้มีการเตรียมการที่ดีเพื่อให้สามารถสร้างความได้เปรียบ จากการแข่งขัน ทำนองเดียวกันอาจเป็นจุดอ่อนได้หากองค์กรไม่สามารถปรับเปลี่ยนหรือขจัด จุดอ่อนเหล่านั้นให้หมดไปได้

วิลาวัณย์ จารุอรียานนท์ (2553, หน้า 12-13) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนา รูปแบบการสร้างความรู้เพื่อการขับเคลื่อนการจัดการความรู้สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบของการสร้างความรู้ ได้แก่ โครงสร้าง การจัดทรัพยากร งบประมาณ คน วัฒนธรรมองค์กรและเทคโนโลยี สรุปจากการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์กร ประกอบด้วยปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านวัสดุและอุปกรณ์ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านโครงสร้าง และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย ปัจจัยด้านเป้าประสงค์ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม และปัจจัยด้านคู่แข่ง

สมชาย ภคภาสวณิช (2553, หน้า 69-71) กล่าวถึงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) หมายถึง การพิจารณาองค์ประกอบที่อยู่ภายในขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเงิน ทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยี โครงสร้างองค์กร ค่านิยม ส่วนแบ่งการตลาด แบรินด์เนมและอื่นๆ โดยพิจารณาว่าองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้นั้น เมื่อเทียบกับคู่แข่งแล้วจะเหนือกว่าหรือด้อยกว่า ถ้าเหนือกว่าก็หมายความว่า เป็นจุดแข็ง (Strength) หรือถ้าด้อยกว่าก็หมายความว่า เป็นจุดอ่อน (Weakness) ซึ่งต้องหาทางแก้ไข

ดอกจันทร์ คำมิตร์น, บุญทัน ดอกไธสง, และอิมรอน มะลูลีม, 2552, อ้างถึงใน นิสาชล ณ ระนอง, 2554, หน้า 11-12) ได้กล่าวว่าทรัพยากรในการบริหาร (Resources) ได้แก่ วัตถุ และเครื่องมือใช้เพื่อประกอบการดำเนินงานรวมไปถึงความสามารถในการจัดการทรัพยากรในการบริหารสามารถแบ่งแยกได้เป็น 4 ประเภท หรือเรียกย่อ ๆ ว่า 4 M คือ 1) บุคลากร (Man) มีการกำหนดนโยบายการบริหารงานให้พนักงานแต่ละคนต้องผ่านกระบวนการในการฝึกฝนทักษะความสามารถก่อนเข้างาน จึงจะมอบหมายงานที่มีลักษณะเหมาะสมกับทักษะที่มีให้แต่ละคนเป็นไปตามแนวคิดของ เว็บบอร์ (Weber, 1864) ทฤษฎีการจัดการตามระบบราชการ (Bureaucratic Management) ที่องค์การควรจะถูกบริหารบนพื้นฐานของเหตุผลและไม่เป็นส่วนตัวโดยการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้าน มีการส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานให้เกิดความเชี่ยวชาญอยู่ตลอดเวลา สร้างคนให้มีประสิทธิภาพมีความพร้อมต่อการทำงานและการเรียนรู้งานใหม่ ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ผลิตออกมามีคุณภาพ 2) งบประมาณ (Money) มีการกำหนดแนวทางการบริหารการใช้จ่ายเงินหรือต้นทุนการผลิตอย่างประหยัดและคุ้มค่า ให้ได้ผลลัพธ์มากกว่าต้นทุนที่กำหนดไว้เป็นหลักของการบริหารในด้านการควบคุมของเฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) และพัฒนาสิ่งเหล่านี้อยู่ตลอดเวลา การใช้เครื่องมืออย่างระมัดระวังและช่วยกันดูแลรักษา เพื่อให้ต้นทุนการผลิตที่มีในกระบวนการต่างๆ เป็นไปอย่างประหยัดคุ้มค่า ทำให้องค์กรมีเงินไปพัฒนาด้านอื่นๆ หรือการจัดสวัสดิการอื่นเพิ่มเติมให้พนักงานได้ต่อไป 3) วัสดุอุปกรณ์ (Material) โดยการกำหนดแนวทางการใช้งานเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นส่วนสำคัญของการผลิตออกมาให้มีคุณภาพ และผลิตได้ในระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้นจึงกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้งานเครื่องมือต่างๆ ได้เป็นอย่างดี โดยมีการฝึกฝนและทำความเข้าใจรวมถึงเทคนิคต่างๆที่จะเป็นการดูแลรักษาและป้องกันอันตรายหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานได้ 4) การจัดการ (Management) มีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานที่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยทำการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อหากลยุทธ์ในการหลีกเลี่ยงและปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นกลยุทธ์การบริหารที่มีความครอบคลุมการจัดการ 4M โดยใช้หลักการควบคุมเป็นส่วนสำคัญของการบริหารจึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

โดยที่ต้องควบคุมปริมาณงาน ควบคุมคุณภาพของงาน ควบคุมเวลาการทำงานของพนักงาน และควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและต้องสร้างจิตสำนึกกรองค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงานทุกคน รวมทั้งผู้บริหารด้วยกันด้วยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ที่จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาองค์กรให้มุ่งไปสู่ความเป็นเลิศในด้านการจัดการภายใน ได้แก่ การรักษามาตรฐานการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ การสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการผลิตให้กับพนักงานและการบริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพรวมถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกันด้วย

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2556, หน้า 310) ได้กล่าวว่าองค์กรต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในที่กระทบต่อการดำเนินงาน สภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ บุคลากร เครื่องจักรในการผลิต ระบบการทำงาน การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ และเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร

วันชัย มีชาติ (2556, หน้า 75-85) ได้กล่าวว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ สภาพการณ์หรือปรากฏการณ์ต่างๆ ภายในองค์กรหรือสภาพภายในองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินกิจการขององค์กร การศึกษาหรือวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรนี้ไม่เป็นที่สนใจมากนัก ทั้งนี้เพราะคนส่วนใหญ่เห็นว่าสภาพภายในองค์กรเป็นสิ่งที่องค์กรสามารถควบคุมได้เองอยู่แล้ว การจัดการจึงมักไม่ใช่เรื่องที่ยุ่งยาก ความรู้สึกหรือความคิดดังกล่าวหลักให้คนมองข้ามความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรไป อันที่จริงแล้วองค์กรที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่มักเกิดจากการที่องค์กรไม่สามารถจัดระบบภายในองค์กรได้หรือไม่สามารถจัดการกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรได้ สภาพแวดล้อมภายในองค์กรแบ่งเป็นระบบย่อยๆ ได้แก่ ระบบการนำ (Leadership) ระบบโครงสร้างองค์กร (Organizational Structure) ระบบการทำงานหรือระบบผลิตในองค์กร (Technology) ปัจจัยด้านบุคคลในองค์กร (Human Resources) และปัจจัยด้านระบบข้อมูลข่าวสารและการควบคุม (Information and Control System)

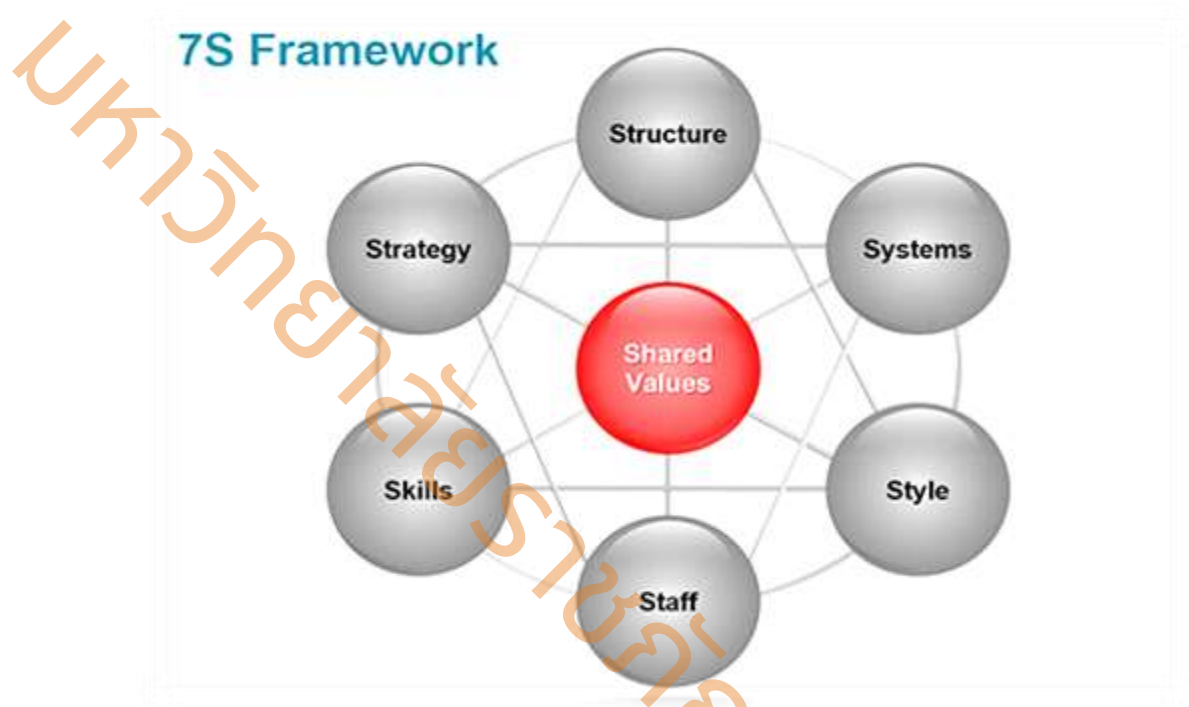
สมคิด บางโม (2557, หน้า 44-45) ได้กล่าวว่าปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ได้แก่ 1) องค์กรเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายไป ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การงานเป็นเหตุให้ยกเลิกตำแหน่งหน้าที่การงานเดิมและสร้างงานขึ้นมาใหม่ 2) ความสัมพันธ์ภายในองค์กรของหน่วยงานย่อยต่างๆเกิดปัญหาไม่คล่องตัวหรือซ้ำซ้อน ทำให้ต้องมีการปรับปรุงความสัมพันธ์ใหม่ กำหนดหน้าที่การงานใหม่เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น 3) หน้าที่การงานบางอย่างล้าสมัยไม่มีความจำเป็นอีกต่อไป จึงต้องยกเลิกไปหรือเปลี่ยนแปลงใหม่ 4) การนำเทคโนโลยีและเครื่องจักรใหม่ๆ มาใช้แทนแรงงานคนทำให้การดำเนินงานรวดเร็วและลดต้นทุน 5) การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูง การเปลี่ยนแปลงผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือการเปลี่ยนผู้บริหารระดับสูงทำให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรตามมานโยบายเปลี่ยนไป และ

6) บุคคลในองค์กรเปลี่ยนแปลง เช่น การลาออก การแต่งงาน การย้ายหรือเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง ทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรยังมีผลกระทบต่อองค์กรอีกด้วย เช่น ในระยะที่องค์กรก่อตั้งใหม่ย่อมจะมีแต่คนหนุ่มสาวเข้าทำงานพอผ่านไประยะหนึ่งคนหนุ่มสาวเหล่านั้นจะสูงอายุนั้น ความพึงพอใจและการปฏิบัติงานย่อมแปรเปลี่ยนไป เป็นต้น

ธีรเดช จาง ชิตกล้า (2562, หน้า 1-2) ได้กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญของการบริหารที่สำคัญมี 4 อย่าง ที่เรียกว่า 4Ms ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Materials) การจัดการ (Management)

ปีเตอร์และเวอร์เตอร์แมน (Peter & Waterman, 1982, p. 10) ได้กำหนดกรอบแนวคิด McKinsey 7-S Framework ประกอบด้วย ปัจจัย 7 ประการ ในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กร โดยในระยะต่อมาได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างกว้างขวางและในปัจจุบันได้มีการนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์องค์กรในส่วนของ SWOT ด้านของปัจจัยภายในว่าองค์กรนั้นๆ มีจุดแข็งและจุดอ่อนในปัจจัยทั้ง 7 อย่างไร แผนภาพที่ 8 เป็นแบบจำลองของ McKinsey 7-S Framework ซึ่งจะเห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยต่างๆ ดังนี้ Structure: โครงสร้าง หมายถึง รูปแบบการจัดแบ่งองค์กรออกเป็นฝ่ายๆ หรือกลุ่มงาน มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน โครงสร้างของบริษัทชั้นนำจะมีรูปแบบไม่สลับซับซ้อนเป็นแบบแบนราบ ทำให้ข้อมูลข่าวสารจากบนลงล่างเป็นไปอย่างรวดเร็ว (พวงผกา มะเสนา และประณต นันทิยะกุล, 2557, หน้า 88-101) Strategy: กลยุทธ์ หมายถึง แผนซึ่งองค์กรได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้เกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขัน และเพื่อให้แข่งขันในตลาดได้อย่างประสบความสำเร็จ กลยุทธ์ในกรอบแนวคิดของ McKinsey นั้นมุ่งเน้นกลยุทธ์ที่มีความชัดเจน เป็นกลยุทธ์ระยะยาวและช่วยให้ได้มาซึ่งข้อได้เปรียบในการแข่งขัน ช่วยเสริมสร้างวิสัยทัศน์ ภารกิจ และค่านิยมขององค์กร โดยจะต้องเป็นไปแนวทางเดียวกับองค์ประกอบอื่นๆ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ดังที่ต้องการ Staff : บุคลากร หมายถึง การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในด้านของประเภทและจำนวนของบุคลากรที่องค์กรต้องการ รวมทั้งการคัดเลือก การฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจและการให้รางวัลต่างๆ เพื่อกระตุ้นในบุคลากรสามารถทำงานออกมาได้ตรงตามเป้าประสงค์ขององค์กร (ธวัชชัย ศุภดิษฐ์, 2557, หน้า 32) Style: รูปแบบหรือลักษณะการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารในการทำงานซึ่งมีผลต่อการรับรู้และความเชื่อถือของบุคลากร จะมีผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงานและความสำเร็จขององค์กร System: ระบบการทำงาน หมายถึง ชุดของกิจกรรมต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันโดยมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน เป็นระบบที่ดีมีประสิทธิภาพ จึงจะทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้เร็ว ควรมีการเขียน Flow Chart ประกอบเพื่อความชัดเจน (เยาวเรศว์ นุตเดชาพันธ์, 2558, หน้า 64) Skill: ทักษะ หมายถึง ความสามารถ ประสิทธิภาพและสมรรถนะของพนักงานในองค์กรในการทำงานออกมาให้ได้ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจของพนักงานในองค์กร Shared Value: ค่านิยมร่วม หมายถึง ค่านิยมและบรรทัดฐานที่

เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานและการทำงานใดๆ ในนามขององค์กร ดังนั้น ค่านิยมร่วม จึงเป็นหัวใจหลักของกรอบแนวคิด 7s ของ McKinsey และเป็นรากฐานที่สำคัญขององค์กร (รัชชัย ศุภดิษฐ์, 2557, หน้า 32)



ภาพที่ 8 แสดงแบบจำลอง 7-S ของ แมคคินซี (McKinsey 7-S Frame Work)
ที่มา : (เยาเวรศว์ นุตเดชาพันธ์, 2558, หน้า 56-59)

روبินส์ (Robbins, 1996, pp. 716-718) กล่าวว่า ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและรวดเร็ว องค์กรต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะแรงกดดันจากงาน เทคโนโลยี ความชะงักงันทางเศรษฐกิจ การแข่งขัน แนวโน้มของสังคมและการเมืองโลก

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 2005, p. 363) กล่าวว่า เป้าหมายของการเพื่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ประกอบด้วย เป้าประสงค์(Purpose) วัตถุประสงค์ (Objectives) กลยุทธ์ (Strategy) วัฒนธรรม (Culture) บุคคล (People) ภาระงาน (Tasks) โครงสร้าง (Structure) และเทคโนโลยี (Technology)

สรุปปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ในการเสียภาษีให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านทรัพยากรและวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ใช้หลัก 4 M มาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของการสร้างความตระหนักรู้ในการเสียภาษีของประชาชนให้ภาครัฐ

1. ปัจจัยด้านบุคลากร หมายถึง สภาพที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่เป็นผู้บริหาร ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ มีจิตสำนึกในด้านมุ่งมั่นปฏิบัติการเปลี่ยนแปลงให้สำเร็จ มีความสามารถในการวางแผนและนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ข้าราชการเจ้าหน้าที่ หมายถึง สภาพที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่เป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนักรู้ในการเสียภาษีของประชาชนให้ดีขึ้น มีศักยภาพการให้ความรู้ด้านภาษีอากร

2. ปัจจัยด้านงบประมาณ หมายถึง สภาพที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ ค่าใช้จ่ายที่มีการใช้จ่ายในการจัดโครงการสนับสนุนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ได้แก่ ความเพียงพอของงบประมาณที่ได้รับ การกำกับติดตามตรวจสอบการใช้งบประมาณ การจัดทำระบบควบคุมงบประมาณที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ และการมีแผนงบประมาณและแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร

3. ด้านทรัพยากรและวัสดุ หมายถึง สภาพการดำเนินงานบริหารจัดการในเรื่องทรัพยากรและวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งสถานที่และแหล่งค้นคว้าข้อมูลซึ่งใช้ในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

4. ด้านการบริหารจัดการ หมายถึง สภาพการบริหารจัดการของหน่วยงาน ในการกำหนดสถานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการและการดำเนินโครงการต่างๆ ในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

3. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรด้วยเทคนิค SWOT (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมหรือการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยเทคนิค SWOT (SWOT Analysis) เป็นการประเมินสภาพแวดล้อมขององค์กร เพื่อประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค การวิเคราะห์ SWOT จะถูกใช้เป็นรากฐานของการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการวิเคราะห์ SWOT อาจจะเสนอแนะว่าองค์กรควรจะเปลี่ยนแปลงภารกิจ วัตถุประสงค์ นโยบาย หรือกลยุทธ์ขององค์กร

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคนอื่นๆ (2548, หน้า 82) ได้เสนอการกำหนดกลยุทธ์โดยการวิเคราะห์ SWOT ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ตำแหน่งสถานภาพขององค์การ ประเมินสถานภาพขององค์การในปัจจุบันว่าอยู่ในตำแหน่งที่มีความโน้มเอียงไปใน ทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์หรือไม่เพียงใดจากการสังเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์การ และการสังเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์การ พร้อมกับสรุปลักษณะเด่นเชิงโอกาสและลักษณะด้อยเชิงอุปสรรคแล้ว ชั่งน้ำหนักว่าโน้มเอียงไปในทาง “เอื้อ” หรือ “ไม่เอื้อ” มากน้อยเพียงใด ในขณะเดียวกันก็สรุปจุดแข็งและจุดอ่อนเชิงทรัพยากรแล้วชั่งน้ำหนักว่าโน้มเอียงไปในทาง “จุดแข็ง” หรือ “จุดอ่อน” มากน้อยเพียงใด จากนั้นจึงทำการกำหนดตำแหน่งในตาราง 2 x 2 ว่าอยู่ในตำแหน่งที่ “เอื้อและแข็งแกร่ง” “เอื้อแต่อ่อน” “ไม่เอื้อแต่แข็งแกร่ง” และ “ไม่เอื้อและอ่อน”

		โอกาส			
จุดแข็ง	“เอื้อและแข็ง”		“เอื้อและอ่อน”		จุดอ่อน
	“ไม่เอื้อแต่แข็ง”		“ไม่เอื้อและอ่อน”		
		อุปสรรค			

ภาพที่ 9 แสดงการวิเคราะห์ตำแหน่งสถานภาพขององค์การ
ที่มา : (วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคนอื่นๆ, 2548, หน้า 82)

2. พิจารณาทางเลือกกลยุทธ์ในระดับขององค์การ เช่น เลือกกลยุทธ์การรักษาเสถียรภาพ (Stability Strategy) โดยดำเนินงานเฉพาะแผนงานที่มีความรู้ความชำนาญเพียงชนิดเดียวและจะไม่ขยายไปทำแผนงานอื่น หรือเลือกกลยุทธ์การสร้างเติบโต (Growth Strategies) โดยขยายงานด้วยการทำแผนงานอื่นๆ เพิ่มเติมนอกเหนือไปจากแผนงานเดิมหรือเพิ่มงาน/โครงการใหม่ที่หน่วยงานมีสมรรถนะเพียงพอที่จะจัดทำหรือเพิ่มกิจกรรมใหม่ที่จะช่วยให้งาน/โครงการเดิมมีความสมบูรณ์มากขึ้น หรือส่งเสริมโครงการที่สนับสนุนให้ภาคธุรกิจเอกชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยการจ้างเหมาหรือเลือกกลยุทธ์การตัดทอน (Retrenchment Strategies) โดยยกเลิกแผนงานที่หมดความจำเป็นออกไป หรือยกเลิกแผนงานประเภทที่มีหน่วยงานอื่นทำได้ดีกว่า หรือตัดงาน/โครงการที่หมดความจำเป็นออกไป หรือยกเลิกงาน/โครงการประเภทที่มีหน่วยงานอื่นทำได้ดีกว่า หรือลดกิจกรรมบางประเภทในงาน/โครงการที่ยังคงต้องทำอยู่หรือโอนงานให้เอกชนไปทำ

3. การวิเคราะห์ตำแหน่งของสถานภาพแผนงาน เป็นการประเมินสถานภาพของแผนงานขององค์การที่เลือกจะจัดทำว่าอยู่ในตำแหน่งที่มีความโน้มเอียงไปในทางที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์หรือไม่เพียงใด พร้อมกับสรุปลักษณะเด่นเชิงโอกาสและลักษณะด้อยเชิงอุปสรรค แล้วชั่งน้ำหนักว่าโน้มเอียงไปในทาง “เอื้อ” หรือ “ไม่เอื้อ” มากน้อยเพียงใด ในขณะเดียวกัน ก็สรุปจุดแข็งจุดอ่อนเชิงทรัพยากร แล้วชั่งน้ำหนักว่าโน้มเอียงไปในทาง “จุดแข็ง” หรือ “จุดอ่อน” มากน้อยเพียงใด จากนั้นจึงทำการกำหนดตำแหน่งในตาราง 2 x 2 ว่าอยู่ในตำแหน่งที่ “เอื้อและแข็ง” “เอื้อแต่อ่อน” “ไม่เอื้อแต่แข็ง” และ “ไม่เอื้อและอ่อน”

4. พิจารณาทางเลือกกลยุทธ์ในระดับของแผนงาน เช่น เพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการผลิตและการให้บริการ ปรับปรุงระบบการวางแผน การติดตามผลการปฏิบัติงาน และการประเมิน/โครงการ ส่งเสริมการประสานงาน/โครงการภายใต้แผนงานเดียวกัน สลับสับเปลี่ยนผู้บริหารระดับกองและระดับฝ่าย เพื่อให้มีประสบการณ์ในงานขององค์การอย่างกว้างขวาง สร้างขวัญและแรงจูงใจของบุคลากรในการดำเนินงาน/โครงการ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของงาน/โครงการ ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับบริการ ค้นคว้าหาวิธีลดต้นทุนในการดำเนินงาน/โครงการ และระดมเงินทุนจากเงินนอกงบประมาณแผ่นดิน

5. การวิเคราะห์ตำแหน่งของสถานภาพของงาน/โครงการประเมินสถานภาพของงาน/โครงการขององค์การที่เลือกจะจัดทำว่าอยู่ในตำแหน่งที่มีความโน้มเอียงไปในทางที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์หรือไม่เพียงใด พร้อมกับสรุปลักษณะเด่นเชิงโอกาสและลักษณะด้อยเชิงอุปสรรค แล้วชั่งน้ำหนักว่าโน้มเอียงไปในทาง “เอื้อ” หรือ “ไม่เอื้อ” มากน้อยเพียงใด ในขณะเดียวกัน ก็สรุปจุดแข็ง จุดอ่อนเชิงทรัพยากร แล้วชั่งน้ำหนักว่าโน้มเอียงไปในทาง “จุดแข็ง” หรือ “จุดอ่อน” มากน้อยเพียงใด จากนั้นจึงทำการกำหนดตำแหน่งในตาราง 2 x 2 ว่าอยู่ในตำแหน่งที่ “เอื้อและแข็ง” “เอื้อแต่อ่อน” “ไม่เอื้อแต่แข็ง” และ “ไม่เอื้อและอ่อน”

6. พิจารณาทางเลือกกลยุทธ์ในระดับของกิจกรรมภายใต้งาน/โครงการ เช่น ปรับปรุงรูปแบบของการผลิตและการให้บริการ ส่งเสริมการประสานกิจกรรมภายใต้งาน/โครงการเดียวกัน ศึกษาความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาบุคลากรทั้งในด้านความรู้และทักษะในการทำงานและส่งเสริมความรู้แก่ประชาชนผ่านการฝึกอบรม

รังสรรค์ มณีเล็ก (2549, หน้า 36-37) ได้เสนอแนะให้ผู้บริหารพิจารณาปัจจัยหรือข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษาให้มีคุณภาพ ดังนี้ 1. บุคลากร (Man) ถ้าสถานศึกษามีครูและบุคลากรในชุมชนมาช่วยจัดกิจกรรมในสถานศึกษาอย่างพอเพียงและมีคุณภาพก็จะกลายเป็นจุดแข็ง แต่ถ้าสถานศึกษาขาดแคลนบุคลากรหรือบุคลากรไม่มีคุณภาพ สภาพการณ์เช่นนี้ก็จะกลายเป็นจุดอ่อนในเรื่องของบุคลากร 2. เงิน (Money) ถ้าสถานศึกษามีเงินพอเพียงที่จะนำมาใช้ในการบริหาร

จัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายแล้วก็จะถือว่าเป็นจุดแข็งและเป็นเหตุที่ทำให้การทำงานไม่บรรลุเป้าหมายก็ถือว่าเป็นจุดอ่อน 3. วัสดุอุปกรณ์ (Materials) ก็มีหลักในการวิเคราะห์คล้ายๆ กับเรื่องของบุคลากร และเงิน คือ ถ้ามีวัสดุอุปกรณ์พอเพียงและมีคุณภาพต่อการนำไปใช้งานของสถานศึกษาก็จะถือว่าเป็นจุดแข็ง แต่ในทางตรงกันข้าม คือ ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์หรือมีอยู่แต่ไม่มีคุณภาพก็จะถือว่าเป็นจุดอ่อน 4. การบริหารจัดการ (Management) ในด้านนี้หมายถึง การจัดโครงสร้างการบริหารสถานศึกษา รวมไปถึงลำดับขั้นตอนการดำเนินงานและการให้บริการแก่ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน มีความชัดเจน สะดวกคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร คือ เกิดประโยชน์สูงสุดแต่เสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด ถ้าสะดวกคล่องตัวก็ถือว่าเป็นจุดแข็ง แต่ถ้ามีลักษณะตรงกันข้ามก็ถือว่าเป็นจุดอ่อน การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนที่กล่าวมานี้เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) ของสถานศึกษา

อุทิศ ขาวเขียว (2549, หน้า 72-73) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร หมายถึง ขั้นตอนการทำแผนกลยุทธ์ที่รู้จักกัน เรียกว่า SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) ของสภาวะแวดล้อมภายใน และการวิเคราะห์โอกาส (Opportunity) ภาวะคุกคามหรือข้อจำกัด (Threat) ของสภาวะแวดล้อมภายนอกโดยมีวัตถุประสงค์ ได้แก่ เพื่อทำความเข้าใจสภาวะแวดล้อมทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดและทิศทาง เพื่อประเมินความยากง่ายในการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการวางแผนทางปรับปรุงกลไกขององค์กร

นันทิยา หุตานุวัตร และณรงค์ หุตานุวัตร (2551, หน้า 44-46) ได้อธิบายถึงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมหรือการวิเคราะห์ SWOT ไว้ว่าในตำราพิชัยสงครามของซุนวู มีประโยคที่มักกล่าวกันเสมอๆ คือในการทำยุทธสงครามนั้นต้อง “รู้เขา รู้เรา” จึงรบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง ซึ่งมีความนัยตรงกับ SWOT ที่ถูกพัฒนาในช่วงต้นทศวรรษ 1950 โดยนักวิชาการหลายท่านจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard University) และมหาวิทยาลัยอื่น และตั้งแต่นั้นมา SWOT ได้ใช้กันอย่างแพร่หลายและแตกแขนงไปมาก และยังเป็นเครื่องมือที่ใช้กันทั่วโลกจนถึงปัจจุบัน SWOT เป็นคำย่อมาจาก คำว่า Strengths, Weaknesses, Opportunities, และ Threats โดย Strengths คือ จุดแข็ง หมายถึง ความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวก ซึ่งองค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือช่วยส่งเสริมให้กลุ่มสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายของกลุ่มได้ง่าย หรือหมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ดีในขณะที่ Weaknesses คือ จุดอ่อน หมายถึง สถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบและด้อยความสามารถ ซึ่งองค์กรไม่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือจะทำให้กลุ่มทำงานบรรลุเป้าหมายของกลุ่มได้ยากหรือไม่บรรลุเลย หรือหมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ไม่ดี ในการวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งเหล่านี้ควรนำไปเปรียบเทียบกับคู่แข่งกัน เพื่อให้เห็นความเป็นจุดอ่อนจุดแข็งที่ชัดเจนขึ้นและถูกต้องยิ่งขึ้นและยังต้องวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งในบริบทของพันธกิจ

วัตถุประสงค์และเป้าหมายองค์กรของตนด้วยเพื่อให้รู้ว่าองค์กรของตนอยู่ในสนามแข่งขันใด Opportunities คือ โอกาส หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่เอื้ออำนวยหรือเป็นประโยชน์ ซึ่งช่วยให้กลุ่มสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายของกลุ่มได้ง่ายหรือ หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการขององค์กร และ Threats คือ อุปสรรค หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางหรือเป็นภัยคุกคาม ซึ่งจะทำให้กลุ่มทำงานบรรลุเป้าหมายของกลุ่มได้ยากหรือไม่บรรลุเลย หรือหมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัญหาต่อองค์กร บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยากเพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนกลับซึ่งกันและกัน เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้และในทางกลับกันอุปสรรคอาจกลับกลายเป็นโอกาสได้เช่นกัน ด้วยเหตุนี้องค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์แวดล้อม

การวิเคราะห์ SWOT ว่าด้วยการประชุมปฏิบัติการ SWOT ซึ่งประยุกต์จากงานของฟลาวเวลและวิลเลียมส์ (Flavel & Williams) และออกแบบเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรและมีการดำเนินงานแบบสหกรณ์หรือวิสาหกิจชุมชน โดยรูปแบบการประชุมจึงเน้นที่การปฏิบัติ

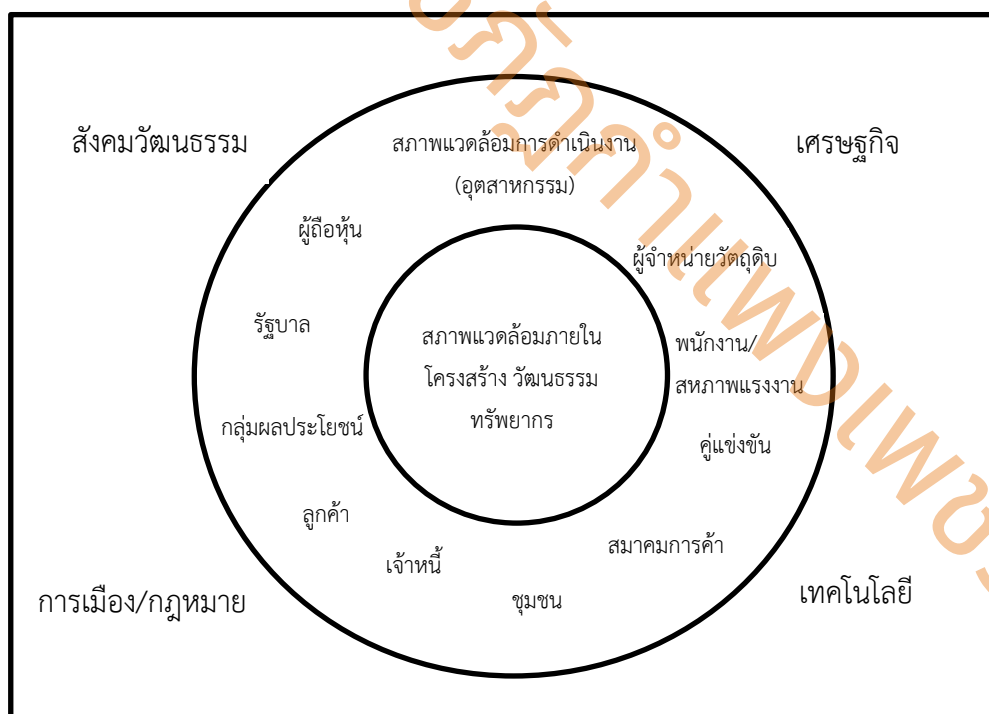
จำแนกการประชุมออกเป็น 4 ครั้ง ดังนี้ 1. การประชุมปฏิบัติการครั้งที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ประเมินจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และข้อจำกัด ควรใช้เวลาประมาณ 2 วัน การประชุมปฏิบัติการประกอบด้วยขั้นตอนย่อย 4 ขั้นตอน คือ 1.1 การเตรียมตัวผู้เข้าร่วม ขั้นตอนนี้จะช่วยให้ผู้เข้าร่วมตระหนักถึงสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กรของตน ความจำเป็นที่จะต้องวางแผนและเกิดความพร้อมที่จะเข้าสู่กระบวนการวางแผน 1.2 การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ขั้นตอนนี้เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกลุ่ม โดยเป้าหมายของกลุ่มควรกำหนดรายละเอียดเพื่อให้สามารถวัดได้ 1.3 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในเพื่อระบุจุดแข็งและจุดอ่อน ขั้นตอนนี้เป็นการให้ผู้เข้าร่วมพิจารณาค้นหาจุดอ่อนจุดแข็งจากการปฏิบัติงานของกลุ่มและการหาปัจจัยสำคัญที่นำสู่ความสำเร็จ โดยการให้น้ำหนักจุดแข็งแต่ละข้อ ซึ่งพิจารณาจาก “เป็นจุดแข็งที่มีศักยภาพส่งผลกระทบต่อกลุ่ม” และ “เป็นจุดแข็งที่มีความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ” และการให้น้ำหนักจุดอ่อนแต่ละข้อซึ่งพิจารณาจาก “เป็นจุดอ่อนที่มีศักยภาพส่งผลกระทบต่อกลุ่ม” และ “เป็นจุดอ่อนที่มีความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ” 1.4 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกเพื่อระบุโอกาสและอุปสรรค ใช้ผลการศึกษาสถานการณ์ภายนอกองค์กรคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่(จะ)เกิดขึ้นและการเปลี่ยนแปลงนั้นจะกระทบต่อกลุ่มและธุรกิจของกลุ่มในเชิงโอกาสหรืออุปสรรค หลังจากนั้นหาปัจจัยสำคัญที่นำสู่ความสำเร็จโดยผู้เข้าร่วมให้น้ำหนักโอกาสแต่ละข้อ ซึ่งพิจารณาจาก “เป็นโอกาสที่มีศักยภาพส่งผลกระทบต่อกลุ่ม” และการให้น้ำหนักอุปสรรคแต่ละข้อโดยพิจารณาจาก “เป็นอุปสรรคที่มีศักยภาพรุนแรงต่อกลุ่ม” และ “เป็นอุปสรรคที่มีความเป็นไปได้ของการเกิดขึ้น” 2. การประชุมปฏิบัติการครั้งที่ 2 เป็นการสร้างกลยุทธ์ย่อยควรใช้เวลาประมาณ 2 วัน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนย่อย 2.1 การทบทวนวัตถุประสงค์และ

เป้าหมายของกลุ่ม ขั้นตอนนี้เป็น การทบทวนวัตถุประสงค์ของกลุ่มให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเศรษฐกิจ ซึ่งเกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคตหรือกล่าวได้ว่าเป็นการทบทวนวัตถุประสงค์ของกลุ่มในบริบทของจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค ที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 1 2.2 การสร้างกลยุทธ์ย่อย ขั้นตอนนี้เป็น การสร้างกลยุทธ์ย่อยซึ่งกลุ่มต้องพิจารณา และตัดสินใจเลือกใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มการสร้างกลยุทธ์ทางเลือก กระทำในขอบเขตจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคของกลุ่มโดยใช้วิธีการที่เรียกว่า SWOT Matrix กล่าวคือ 1) ใช้จุดแข็งของกลุ่มไปช่วงชิงโอกาสที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยใช้วิธีการจับคู่ระหว่างจุดแข็งและโอกาส กลยุทธ์ย่อยที่ได้เรียกว่า กลยุทธ์จุดแข็ง-โอกาส 2) ใช้จุดแข็งของกลุ่มเลี่ยงอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยใช้วิธีการจับคู่ระหว่างจุดแข็งและอุปสรรค กลยุทธ์ย่อยที่ได้เรียกว่า กลยุทธ์จุดแข็ง-อุปสรรค 3) แก้ไขจุดอ่อนของกลุ่มเพื่อช่วงชิงโอกาสที่คาดว่าจะเกิด โดยใช้วิธีการจับคู่ระหว่างจุดอ่อนและโอกาส กลยุทธ์ย่อยที่ได้เรียกว่า กลยุทธ์จุดอ่อน-โอกาส 4) แก้ไขจุดอ่อนของกลุ่มเพื่อเลี่ยงอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิด โดยใช้วิธีการจับคู่ระหว่างจุดอ่อนและอุปสรรค กลยุทธ์ย่อยที่ได้เรียกว่า กลยุทธ์จุดอ่อน-อุปสรรค 2.3 การจัดกลุ่มกลยุทธ์ย่อย ขั้นตอนนี้เป็น การจัดกลุ่มกลยุทธ์ย่อยที่ซ้ำหรือใกล้เคียงและรวมกลยุทธ์ย่อยที่อยู่ในเรื่องเดียวกันให้เป็นกลุ่มก้อนพร้อมทั้งตั้งชื่อกลยุทธ์นั้น การประชุมปฏิบัติการครั้งที่ 3 ในกรณีนี้อาจพบว่าผู้เข้าร่วมใช้ข้อมูลที่ศึกษาคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และทางเศรษฐกิจที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจของกลุ่มได้ไม่กว้างขวางนัก หรืออาจจะพบว่ามีบางเหตุการณ์ที่ไม่ชัดเจนจึงมีความจำเป็นต้องจัดกระบวนการเสริมความรู้หรือข้อมูลโดยอาจเชิญบุคคลที่มีข้อมูลหรือความรู้ต่างๆ มาเป็นวิทยากร เพื่อขยายความคิดหรือมุมมองที่กว้างขวางขึ้น ดังนั้นการประชุมปฏิบัติการครั้งที่ 3 นี้จึงผนวกเรื่องการศึกษาข้อมูลสถานการณ์ภายนอกเพิ่มเติม สำหรับการประชุมปฏิบัติการครั้งที่ 3 ใช้เวลาประมาณ 2 วัน กับผู้เข้าร่วมชุดเดิม โดยมีขั้นตอนย่อย 3 ขั้นตอนดังนี้ 3.1 การปรับปรุงกลยุทธ์ จากผลการประชุมปฏิบัติการครั้งที่ 2 ผู้ดำเนินการควรทราบแล้วว่าผู้เข้าร่วมยังขาดข้อมูลในส่วนใดควรที่จะเพิ่มข้อมูลในด้านใด ผู้ดำเนินการติดต่อวิทยากรมาบรรยายวิเคราะห์ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจในอนาคตหรือในการนี้ผู้ดำเนินการและผู้เข้าร่วมอาจช่วยกันหาข้อมูลเพิ่มเติมแล้วนำมาวิเคราะห์ร่วมกันก็ได้ จากนั้นผู้เข้าร่วมทำการปรับปรุงกลยุทธ์โดยใช้ข้อมูลใหม่วิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น (นันทิยา หุตานุวัตร และณรงค์ หุตานุวัตร, 2551, หน้า 73-82)

จุมพล พูลภัทรชีวิน และคนอื่นๆ (2553, หน้า 23-24) ได้กล่าวถึง การวิเคราะห์บริบทภายนอกด้วย C-PEST ประกอบด้วย C : Customer, Competitors ลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer) คู่แข่ง (Competitors) เป็นอย่างไร ซึ่งในด้านการศึกษา หมายถึง นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนที่อยู่โดยรอบสถานศึกษา P : Politics สถานการณ์ทางการเมือง (Politics) หมายถึง สถานการณ์ทางการเมือง นโยบายต่างๆ ของกระทรวงศึกษาธิการ เช่น พระราชบัญญัติการศึกษา

แห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไข 2545 แนวทางปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 2 มาตรฐานการศึกษา
แห่งชาติ มาตรฐานการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มาตรฐานการศึกษา
ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา เป็นต้น E : Environment, Economics
สภาพแวดล้อม (Environment) หรือสภาพเศรษฐกิจ (Economic) ของชุมชนที่อยู่โดยรอบ
สถานศึกษาเป็นอย่างไร S : Society สภาพสังคม (Society) วัฒนธรรม (Culture) ค่านิยม (Value)
ของประชาชนที่อาศัยโดยรอบสถานศึกษาเป็นอย่างไร T : Technology เทคโนโลยี (Technology)
หมายถึง เทคโนโลยีระบบสารสนเทศ (Information Technology) และเทคโนโลยีทางการบริหาร
(Management Technology) การศึกษาใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น

วิเชียร วิทย์อุดม (2553, หน้า 4-6) กล่าวว่า การวิเคราะห์ SWOT เป็นการ
ประเมินวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์การ เพื่อประเมินจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness)
โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) การวิเคราะห์ SWOT จะถูกใช้เป็นรากฐานของการ
กำหนดกลยุทธ์ เพื่อบรรลุภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการวิเคราะห์
SWOT อาจจะเสนอแนะว่าองค์การควรจะเปลี่ยนแปลงภารกิจวัตถุประสงค์ นโยบาย หรือกลยุทธ์
ขององค์การ ดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 แสดงปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์การธุรกิจ
ที่มา : (วิเชียร วิทย์อุดม, 2553, หน้า 4-6)

เอกชัย บุญยาธิฐาน (2553, หน้า 4-6) ได้กล่าวไว้ว่า SWOT คือ เทคนิคอย่างหนึ่งที่น่าสนใจในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำผลที่ได้ในรูปแบบของจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และภัยคุกคาม (Threat) มากำหนดเป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในการวางแผนและพัฒนาองค์กร ซึ่งคิดโดยบริษัทดูปองท์ (Du Pont) ในปี 1949 หลังจากนั้นจึงมีผู้ที่บัญญัติมันขึ้นมาแตกต่างกันออกไปเป็น 2 เส้นทาง เส้นทางแรกผู้ที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นหลักในการพัฒนาเทคนิคนี้ขึ้นมาคือ ศาสตราจารย์ อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) แห่งมหาวิทยาลัยแสตนฟอร์ด อีกค่ายหนึ่งที่กล่าวอ้างเป็นต้นต่อที่มาของ SWOT เช่นกัน โดยผลงานของ ศาสตราจารย์ เคนเนท แอนดริวส์ (Keneth Andrews) ที่ในค่ายนี้บอกว่าท่านผู้นี้จัดเป็นผู้บุกเบิกในเรื่องของ SWOT นี้เลยทีเดียว โดยผลงานของท่านนั้นเกิดขึ้นในปี 1971 ที่ท่านได้วางหลักการให้เกิดการเชื่อมโยงกันระหว่างความสามารถและทรัพยากรขององค์กรเข้ากับสภาพแวดล้อม

สมคิด บางโม (2557, หน้า 338-339) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์สวอต (SWOT Analysis) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อให้ผู้บริหารรู้จักจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร ซึ่งมีหลักการวิเคราะห์ 4 ด้าน ดังนี้ S : Strength (จุดแข็ง) องค์กรมีจุดแข็งหรือไม่ จุดแข็งขององค์กรของเราคืออะไรบ้างจุดแข็งขององค์กรอาจพิจารณาถึงสิ่งต่อไปนี้ เช่น 1. บุคลากรขององค์กรมีความรู้ความสามารถ 2. มีเงินทุนมากมาย เพียงพอ มั่นคง 3. เทคโนโลยีล้ำหน้า 4. ตราสินค้าเป็นที่รู้จักกันดีเป็นเวลายาวนาน 5. ผู้บริหารหรือเจ้าของเป็นสมาชิกพรรคการเมืองที่เป็นรัฐบาล 6. มีแหล่งวัสดุอุปกรณ์ราคาถูก 7. ตลาดกว้างขวางทั้งในประเทศและทั่วโลก W : Weakness (จุดอ่อน) องค์กรมีจุดอ่อนอะไรบ้าง จะได้แก้ไขปรับปรุงพัฒนาให้เข้มแข็ง การพิจารณาจุดอ่อนขององค์กรควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ เช่น 1. บุคลากรมีน้อยไม่เพียงพอหรือขาดความรู้ความสามารถ 2. มีเงินทุนน้อยต้นทุนการผลิตสูง 3. สินค้าล้าสมัยคุณภาพสู้คู่แข่งไม่ได้ 4. เทคโนโลยีหรือกระบวนการผลิตล้าสมัย 5. ไม่มีการวิจัยและพัฒนา (R & D) 6. เป็นบริษัทเกิดใหม่ ตราสินค้ายังไม่เป็นที่รู้จัก เมื่อพบจุดอ่อนแล้วต้องหาทางปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น O : Opportunity (โอกาส) การวิเคราะห์โอกาสขององค์กรในการที่จะทำกิจกรรมใดๆ เช่น ผลิตสินค้าใหม่ขยายตลาด การวิจัยพัฒนาสินค้า การปรับเพิ่มราคาสินค้า เป็นต้น หรือวิเคราะห์ว่าตลาดต้องการอะไร สัมพันธ์กับจุดแข็งขององค์กรหรือไม่ เป็นการวิเคราะห์โอกาสจากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ เช่น 1. ลูกค้าต้องการสิ่งใหม่ 2. การบริการใหม่ 3. การเพิ่ม-ลดของประชากร 4. กฎหมายและการเมือง 5. การสนับสนุนของรัฐบาล (นโยบายของรัฐบาล) 6. สภาพสังคมที่เปลี่ยนไป 7. ความต้องการของตลาด T : Threat (อุปสรรค) การวิเคราะห์ว่าอะไรเป็นอุปสรรคขององค์กรในการดำเนินงานต่างๆ ที่ทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินได้หรือดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่น เป็นการพิจารณาจากสิ่งภายนอกควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ เช่น 1. ตลาดแรงงานขาดแคลนแรงงาน 2. วัตถุดิบ

ราคาสูง 3. ตลาดสินค้าแคบ 4. ประเพณี วัฒนธรรม และศาสนา 5. ระเบียบ กฎหมายต่างๆ เช่น กฎหมายควบคุมการค้า กฎหมายภาษีอากร 6. นโยบายของรัฐบาล 7. ปัญหาภาวะเศรษฐกิจ 8. การขาดแคลนเทคโนโลยี 9. การต่อต้านจากผู้บริโภคหรือแรงกดดันจากผู้บริโภค การวิเคราะห์แต่ละด้านจะทำให้เกิดความเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการวางแผนและการทำงานของบุคลากร จุดแข็งเป็นความสามารถที่จะใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรในขณะที่จุดอ่อนเป็นสิ่งที่ต้องแก้ไข โอกาสเป็นสถานการณ์ที่ได้เปรียบต้องรีบลงมือทันที ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ส่วนอุปสรรคเป็นปัญหาขององค์กรทำให้องค์กรไม่บรรลุเป้าหมาย

บอสม็องและคนอื่นๆ (Boseman et al., 1986, อ้างถึงใน นิคม เหลี่ยมจ้อย, 2557, หน้า 88) ได้กล่าวถึงข้อควรคำนึงและปัญหาในกระบวนการวิเคราะห์ SWOT ไว้ว่า การวิเคราะห์ SWOT ขององค์กรมีข้อที่ควรคำนึง 4 ประการ คือ 1. องค์กรต้องกำหนดก่อนว่า องค์กรต้องการที่จะทำอะไร 2. การวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคต้องกระทำในช่วงเวลาขณะนั้นไม่ควรวิเคราะห์ไว้นานจนเกินไปเพราะเหตุการณ์อาจเปลี่ยนแปลง ซึ่งทำให้โอกาสและอุปสรรคเปลี่ยนแปลงได้ 3. องค์กรต้องกำหนดปัจจัยหลัก (Key Success Factors) ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานให้ถูกต้อง 4. องค์กรต้องประเมินความสามารถของตนให้ถูกต้อง

โนแลนและคนอื่นๆ (Nolan, et al., 1993, อ้างถึงใน นิคม เหลี่ยมจ้อย, 2557, หน้า 88) ได้กล่าวไว้ ดังนี้ 1. การระบุจุดอ่อนต้องกระทำอย่างซื่อสัตย์ และบางครั้งจุดอ่อนเฉพาะอย่างเป็นของเฉพาะบุคคล ถ้านำเอาจุดอ่อนเฉพาะบุคคลมาเป็นจุดอ่อนขององค์กร อาจจะทำให้กำหนดกลยุทธ์ผิดพลาด 2. การจัดการกับกลไกการป้องกันตนเองต้องกระทำอย่างรอบคอบ 3. แนวโน้มการขยายจุดแข็งที่เกินความเป็นจริง 4. ความใกล้ชิดกับสถานการณ์ทำให้มองสถานการณ์ขององค์กรไม่ชัดเจน 5. การกำหนดบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลต้องระบุให้ชัดเจน 6. ข้อมูลไม่เพียงพอและข้อมูลสิ่งแวดล้อมภายนอกเบี่ยงเบน นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอกอาจเป็นโอกาสหรืออุปสรรคก็ได้

ซัลลิส (Sallis, 1993, p. 114) เสนอตัวอย่างการวิเคราะห์ SWOT ในการประเมินสภาพแวดล้อมขององค์กร ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ตัวอย่างการวิเคราะห์ SWOT

จุดแข็ง	จุดอ่อน
1. มีสมาชิกที่แข็งแกร่ง 2. ทีมงานบริหารที่กระตือรือร้น 3. ผลการตรวจสอบออกมาได้ดีเยี่ยม 4. สำนักงานมีความสนใจด้านดนตรี ศิลปะ และการละครอย่างมาก 5. ได้รับการสนับสนุนอย่างเข้มแข็งจากบิดา มารดา 6. คณะทำงานมีศีลธรรมที่ดี 7. ได้รับการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจรัฐ	1. ตึกสร้างมานานปรับปรุงไม่ได้ 2. คณะทำงานมีอายุโดยเฉลี่ยสูง 3. งบประมาณไม่พอจ่าย 4. ขาดที่จอดรถ 5. การส่งเสริมด้านกีฬายังไม่เพียงพอ
โอกาส	อุปสรรค
1. ร่วมกับสถาบันท้องถิ่นในการกำหนดสถานที่ที่เหมาะสมในการทำงานและมีชื่อเสียง 2. พัฒนาชื่อเสียงด้านการกีฬา 3. ยินดีที่มีการตั้งหน่วยงานใหม่ 4. โอกาสดีจากการเพิ่มความชำนาญงานให้แก่เจ้าหน้าที่ 5. เป็นการเตรียมล่วงหน้าร่วมกับสถาบันอื่น 6. ประสานการเพิ่มทุนในการทำงาน	1. ขาดเอกลักษณ์ ความเข้มแข็ง และชื่อเสียง 2. โอกาสเสี่ยงจากการสูญเสียครูที่มีประสบการณ์เกษียณอายุ 3. สถาบันอื่นมีจริยธรรมที่เป็นจุดเด่นขึ้นมา 4. ขาดการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจรัฐ

ที่มา : (Sallis, 1993, p. 114)

สรุปได้ว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกส่วนใหญ่นิยมใช้เทคนิควิเคราะห์ SWOT ซึ่งการวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร (จุดแข็ง-จุดอ่อน) และวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กร (โอกาส-อุปสรรค) ที่เกิดกับองค์กรเพื่อนำไปกำหนดทิศทางขององค์กร โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ซึ่งเป็นการชี้ถึงทิศทางที่องค์กรต้องการที่จะมุ่งไปสู่การกำหนดพันธกิจ (Mission) ที่จะบ่งบอกถึงขอบเขตในการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนการกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ต่อไป

การประเมินกลยุทธ์

การประเมินกลยุทธ์เป็นการประเมินว่ากลยุทธ์หรือทางเลือกเชิงกลยุทธ์ผ่านเกณฑ์การประเมินหรือไม่ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ผู้จัดทำหรือองค์กรที่จัดทำกลยุทธ์จะต้องให้ผู้จะนำกลยุทธ์ไปใช้และผู้เกี่ยวข้องประเมินคุณภาพของกลยุทธ์ หรือผู้ที่นำกลยุทธ์ไปใช้แล้วประเมินคุณภาพเชิงประจักษ์ (Empirical) หรือองค์การที่จัดทำกลยุทธ์จะต้องมีการทำประชาพิจารณ์เพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์นั้นๆ ได้มีส่วนร่วมประเมินเพื่อให้ได้กลยุทธ์ที่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งการประเมินกลยุทธ์นี้มีนักวิชาการได้นำเสนอเกณฑ์หรือมาตรฐานการประเมินเป็นแนวคิดแนวปฏิบัติ ดังนี้

นันทิยา หุตานุวัตร และณรงค์ หุตานุวัตร (2551, หน้า 190-192) ได้กล่าวถึงเรื่อง การประเมินกลยุทธ์ไว้ดังนี้ การประเมินกลยุทธ์จะกระทำเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

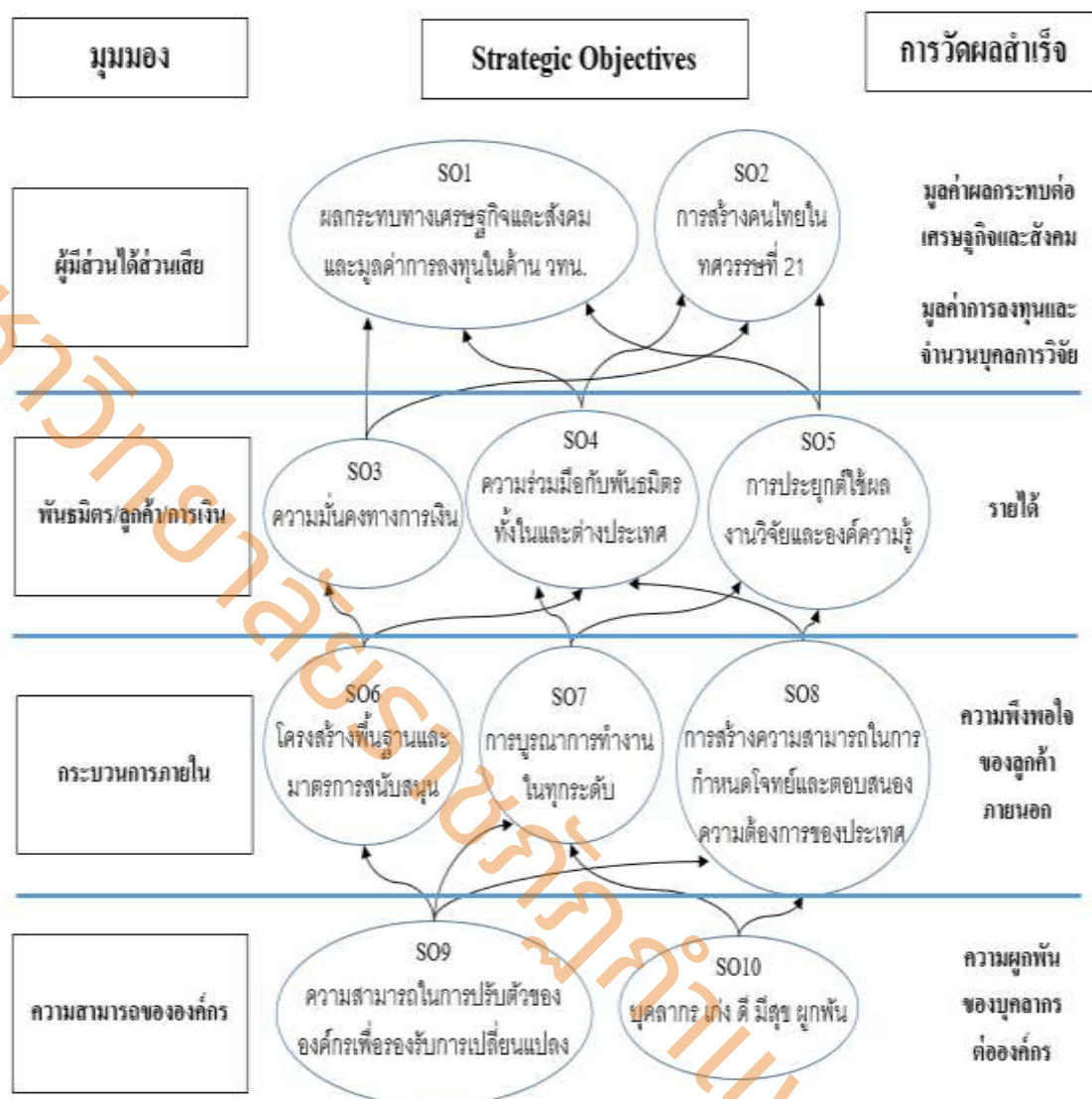
1. การประเมินโดยใช้เกณฑ์ 3 ประการ คือ มีความเหมาะสมหรือไม่ เป็นไปได้หรือไม่ และยอมรับกันหรือไม่ ทั้งนี้อาจมีกลยุทธ์ทางเลือกที่ไม่ผ่านเกณฑ์ทั้ง 3 ประการ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การใช้เกณฑ์ประเมินกลยุทธ์

กลยุทธ์	เหมาะสมหรือไม่	เป็นไปได้หรือไม่	ยอมรับกันหรือไม่
1.....	✓	✓	✓
2.....	✓		✓
3.....	✓	✓	✓
4.....	✓	✓	✓
5.....		✓	✓
ฯลฯ			

ที่มา : (นันทิยา หุตานุวัตร และณรงค์ หุตานุวัตร, 2551, หน้า 190-192)

2. พิจารณาและตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ในแต่ละด้าน โดยอาจใช้แผนที่กลยุทธ์ (Strategic Map) ตัวอย่าง แผนที่กลยุทธ์ของสวทช. ดังภาพที่ 13



ภาพที่ 11 แสดงตัวอย่างการใช้แผนที่กลยุทธ์พิจารณาและตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์
ที่มา : (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2563, หน้า 39)

3. พิจารณาและตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ที่ผ่านการประเมินด้วย
เกณฑ์ข้างต้นแล้วกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกลุ่ม โดยคาดว่าเมื่อนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติแล้วจะ
สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกลุ่มได้ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์กับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกลุ่ม

ด้าน	วัตถุประสงค์ของกลุ่ม	เป้าหมายของกลุ่ม	กลยุทธ์	มาตรการ
ด้านการพัฒนา	วัตถุประสงค์ที่ 1	เป้าหมายที่ 1	กลยุทธ์ที่ 1	มาตรการที่ 1
				มาตรการที่ 2
		เป้าหมายที่ 2	กลยุทธ์ที่ 3	มาตรการที่ 1
	วัตถุประสงค์ที่ 2	เป้าหมายที่ 1	กลยุทธ์ที่ 1	มาตรการที่ 1
			กลยุทธ์ที่ 2	มาตรการที่ 1
		เป้าหมายที่ 2	กลยุทธ์ที่ 4	มาตรการที่ 1
	วัตถุประสงค์ที่ 3	เป้าหมายที่ 1	กลยุทธ์ที่ 3	มาตรการที่ 2
		เป้าหมายที่ 2	กลยุทธ์ที่ 5	มาตรการที่ 3

อนิวัช แก้วจันท (2551, หน้า 197-198) ได้กล่าวถึง การประเมินกลยุทธ์ว่า การประเมินกลยุทธ์ต้องคำนึงถึงหลักพื้นที่ด้านการประเมิน (Strategy Evaluation Principles) ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ 1. หลักความเหมาะสม (Suitability) เป็นหลักการในการประเมิน ดูว่ากลยุทธ์หรือทางเลือกเชิงกลยุทธ์ที่ใช้มีความเหมาะสมเพียงใด โดยพิจารณาควบคู่ไปกับการ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกหรืออาจเป็นการตรวจสอบดูว่ากลยุทธ์ที่นำมาใช้สามารถนำมาใช้ เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่มีลักษณะเป็นภัยคุกคามต่อองค์กร หรือ จะเป็นกลยุทธ์ที่คว้าโอกาสทองจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมหรือจะเป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสม โดยคำนึงกลยุทธ์ที่เหมาะสมในแง่ที่หาทางหลีกเลี่ยง ส่วนผลจากจุดอ่อน เป็นกลยุทธ์ที่จะพยายาม แก้ไขจุดอ่อนที่เป็นปัญหาสำหรับองค์กร หลักการความเหมาะสมจำเป็นต้องพิจารณากลยุทธ์ควบคู่ ไปกับการวิเคราะห์ SWOT ด้วย 2. หลักเกณฑ์เป็นไปได้ (Feasibility) เป็นการประเมินในลักษณะ การประเมินกลยุทธ์ที่นำมาใช้ถ้ามีโอกาสเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด สามารถดำเนินการได้ด้วย ทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่หรือไม่หรืออาจเป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ของการ กำหนดทิศทางขององค์กรที่มีโอกาสในการบรรลุเป้าหมายให้ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดภายใต้ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่แตกต่างกันรวมถึงทรัพยากรที่มีในองค์กร 3. หลักเกณฑ์ของการยอมรับได้ (Acceptability) เป็นการพิจารณาว่า กลยุทธ์ที่ใช้ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ แต่ต้องคำนึงถึง ข้อเท็จจริงที่ว่า ผู้มีส่วนได้เสียในองค์กรเห็นด้วยหรือไม่ และยอมรับได้มากน้อยเพียงใด การประเมิน กลยุทธ์สามารถใช้หลักเกณฑ์และองค์ประกอบที่แตกต่างกันได้ในแต่ละองค์กร ทั้งนี้สำหรับการ ประเมินกลยุทธ์นั้น ผู้บริหารควรต้องคำนึงถึงปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ 1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม โดยการถ่วงน้ำหนัก 2) ข้อจำกัดด้านการใช้ทรัพยากร (Resource Utilization) 3) วัฒนธรรมองค์กร

(Cooperate Culture) เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์สำหรับเป็นแนวทางในการประเมินความเหมาะสมของแต่ละกลยุทธ์

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2553, หน้า 198-204) ได้กล่าวถึง การประเมินกลยุทธ์หลักที่สำคัญ ได้แก่ 1. หลักการพิจารณาความเหมาะสม (Suitability) เป็นการประเมินกลยุทธ์ หรือ ประเมินทางเลือกเชิงกลยุทธ์ที่ใช้นั้นเหมาะสมเพียงไร คำว่าเหมาะสมเพียงไร หมายถึง การพิจารณา กลยุทธ์ควบคู่ไปกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเหมาะสมเพียงไร กรณีนี้หมายความว่า เป็น กลยุทธ์ที่สามารถนำไปใช้เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่มีลักษณะ เป็นอุปสรรค (Threat) หรืออาจเป็นกลยุทธ์ที่เปิดโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม (Opportunity) หรือเป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงจุดแข็ง กล่าวคือ ใช้จุดแข็งในการดำเนินการ หรืออาจจะหมายถึงกลยุทธ์ที่เหมาะสมในแง่ที่หาทางหลีกเลี่ยงส่วนที่เป็นจุดอ่อนแอ (Weakness) เป็นกลยุทธ์ที่พยายามแก้ไขจุดอ่อนที่เป็นปัญหา กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เกณฑ์ที่ดูความเหมาะสมนั้นก็ คือการพิจารณากลยุทธ์คู่ไปกับเรื่องของ SWOT Analysis 2. หลักเกณฑ์ความเป็นไปได้ (Feasibility) กล่าวคือ เป็นลักษณะการประเมินกลยุทธ์ที่นำมาใช้นั้นมีโอกาสเป็นไปได้มากแค่ไหน สามารถ ดำเนินการได้ด้วยทรัพยากรที่มีอยู่เป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ภายในกรอบ ขององค์กรมองถึงความเป็นไปได้ในเรื่องของทิศทาง กล่าวคือ เป็นการประเมินว่ากลยุทธ์นั้นมีโอกาส ที่จะประสบความสำเร็จบนพื้นฐานของทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรและพื้นฐานของสภาพแวดล้อม แค่นั้นเอง 3. หลักเกณฑ์การยอมรับ (Acceptability) กล่าวคือ เป็นการพิจารณาว่ากลยุทธ์ที่ใช้ นั้นแม้ว่าจะมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ แต่ต้องคำนึงถึงข้อเท็จจริงว่าผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรนั้น จะเห็นด้วยและจะยอมรับหรือไม่ นั่นก็คือ เป็นการพิจารณากลยุทธ์ดังกล่าว และยังรวมถึงการยอมรับ ในระดับประเทศเป็นมาตรการที่คิดว่าสามารถเป็นที่ยอมรับในทางการเมือง ถ้าโครงการต่างๆ เหล่านั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลไกหรือองค์กรทางด้านการเมือง เป็นต้น เมื่อพิจารณาถึง รายละเอียดในการประเมินกลยุทธ์ (Strategy Evaluation) โดยคำนึงถึงหลักเกณฑ์ทั้ง 3 ข้อนี้เราจะ พบว่าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์ว่าด้วย ความเหมาะสม (Suitability) นั้น กลยุทธ์ที่นำมาใช้ จะต้องตอบคำถามประเภทนี้ เช่น กลยุทธ์ที่ใช้สามารถที่จะฝ่าฟันอุปสรรคที่เป็นข้อจำกัดอันเป็นผล มาจากจุดอ่อน (Weakness) ขององค์กรหรือเป็นผลมาจากปัจจัยที่เป็นภัยคุกคาม (Treat) ของ สภาพแวดล้อม กล่าวคือ กลยุทธ์ดังกล่าวสามารถทำให้องค์กรสามารถที่จะต่อสู้กับคู่แข่งซึ่งเป็น อุปสรรคสำคัญได้แค่ไหน กลยุทธ์ที่ใช้นั้นภายใต้ข้อจำกัดของสภาพคล่องซึ่งเป็นจุดอ่อนจะเป็นกลยุทธ์ ที่ช่วยแก้ไขปัญหานั้นที่เป็นจุดอ่อนได้แค่ไหน รวมถึงการพิจารณาถึงความเหมาะสมของการใช้ กลยุทธ์นี้อาจเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้กำหนด ดังเช่น วัตถุประสงค์ในด้านเป้าหมาย กำไรขององค์กร วัตถุประสงค์ด้านเป้าหมายจากการขยายตัว หรือวัตถุประสงค์ด้านเป้าหมายจากการ ควบคุมและดูถึงทางเลือกกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายดังกล่าว ก็เป็นส่วนหนึ่งของหลักเกณฑ์

ในการพิจารณาความเหมาะสมในการใช้กลยุทธ์ ในส่วนรายละเอียดที่จะมาพิจารณาถึงหลักเกณฑ์ด้านความเป็นไปได้ (Feasibility) สำหรับด้านรายละเอียดอาจจะหมายถึง การดูว่ากลยุทธ์นั้นสามารถหาเงินมาใช้ในการกิจการได้ กลยุทธ์นั้นมองจากโครงสร้างองค์กร มีความเป็นไปได้ว่าอาจข้ามข้อจำกัดหรือพุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรได้แค่ไหน กลยุทธ์ดังกล่าวมองด้านการตลาดว่ามีความเป็นไปได้ว่าควรใช้ประโยชน์จากกลยุทธ์ตัวนี้ให้เป็นรูปธรรมได้อย่างไร ตลอดจนพิจารณาถึงระดับเทคโนโลยีที่เรา มีอยู่ว่าเราจะสามารถใช้กลยุทธ์นี้เหมาะสมกับเทคโนโลยีที่เรา มีอยู่หรือไม่ มีความเป็นไปได้แค่ไหนภายใต้ข้อจำกัดในแง่ทรัพยากรที่เราจะดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลจนสำเร็จตามเป้าหมาย จึงเป็นอีกภาพหนึ่งของรายละเอียดในการพิจารณาการประเมินกลยุทธ์บนพื้นฐานของหลักเกณฑ์ที่ว่าด้วย ความเป็นไปได้ (Feasibility) พิจารณาการประเมินกลยุทธ์บนหลักเกณฑ์ของการยอมรับ (Acceptability) ในด้านรายละเอียด หมายความว่า การพิจารณาว่าการดำเนินมาตรการต่างๆ เหล่านี้ อาทิเช่น ในเรื่องของความเสี่ยงทางการเงิน มักเกิดขึ้นจากการดำเนินมาตรการ เป็นสิ่งที่ยอมรับได้มากน้อยเพียงใด ผู้ถือหุ้นหรือผู้มีอำนาจในองค์กรสามารถยอมรับกันทั้งหมดโดยทั่วไปได้หรือไม่ มีระดับความเหมาะสมของต้นทุนต่อกำไร (Cost Benefit) โดยจะเป็นที่ยอมรับได้ของผู้ถือหุ้น การดำเนินการที่สอดคล้องกับค่านิยม (Value) ขององค์กร ตลอดจนสามารถที่จะเป็นที่ยอมรับของชุมชนหรือของสังคมได้ เป็นต้น

พอร์เตอร์ (Porter, n.d., อ้างถึงใน ชลลดา อิศรางกูร ณ อยุธยา, 2552, หน้า 5) ได้ให้หลักการประเมินกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นว่ามีความเหมาะสมต่อองค์กรประกอบด้วยหลักเกณฑ์ 10 ประการ ได้แก่ 1. ความเป็นไปได้ในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้ง 2. แผนปฏิบัติการครอบคลุมสอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งและสนับสนุนกัน 3. กลยุทธ์เหมาะสมกับโอกาสที่มี 4. กลยุทธ์เหมาะสมกับความเสี่ยงที่มีหรือคุ้มกับโอกาสในการทำกำไร 5. เป้าหมายและแผนปฏิบัติงานเหมาะสมกับกำลังและความสามารถ 6. เป้าหมายและแผนปฏิบัติงานเหมาะสมกับกำลังและความสามารถ 7. เป้าหมายและแผนปฏิบัติงานสอดคล้องกับจุดเด่นขององค์กร 8. เป้าหมายและแผนปฏิบัติงานสอดคล้องกับทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อของผู้นำองค์กร 9. ผู้นำกลยุทธ์ไปปฏิบัติมีความเข้าใจเป้าหมายและแผนปฏิบัติงานอย่างถ่องแท้ 10. ความสามารถขององค์กรในการบริหารจัดการที่จะนำกลยุทธ์ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์การประเมินกลยุทธ์ตามแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ ดังกล่าว ประกอบด้วยการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสอดคล้อง (Consistency) ด้านความเหมาะสม (Propriety) ด้านความเป็นไปได้ (Feasibility) และด้านการยอมรับได้ (Acceptability)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ มีผู้สนใจศึกษาดำเนินการวิจัยอย่างต่อเนื่อง ทั้งในภาควิชาการหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนและมีหน่วยงานที่ได้รับประโยชน์จากการนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนางานต่างๆ เป็นจำนวนมาก อาทิงานวิจัยดังต่อไปนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องการสร้างความรู้ความตระหนักรู้

กรรณภา วัชรธำรงกุล (2552) ได้วิจัยเรื่องการสร้างแบบวัดความตระหนักรู้ต่อผลกระทบของสภาวะโลกร้อนสำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 วัดคุณสมบัติเพื่อสร้างและหาคุณภาพแบบวัดความตระหนักรู้ต่อผลกระทบของสภาวะโลกร้อนสำหรับนักเรียนในช่วงชั้นที่ 4 และเปรียบเทียบความตระหนักรู้ต่อผลกระทบของสภาวะโลกร้อนของนักเรียนในแต่ละระดับชั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 1,332 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่าแบบวัดความตระหนักรู้ต่อผลกระทบของสภาวะโลกร้อนสำหรับนักเรียนในช่วงชั้นที่ 4 พบว่าจำนวนองค์ประกอบที่เหมาะสมของแบบวัดความตระหนักรู้ต่อผลกระทบของสภาวะโลกร้อนมี 2 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 มีจำนวน 18 ข้อ ผู้วิจัยตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า การลดการใช้พลาสติกทดแทนและการประหยัดพลังงาน ส่วนองค์ประกอบที่ 2 มีจำนวน 10 ข้อ ผู้วิจัยตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า การไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมและนักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกันมีความตระหนักรู้ต่อผลกระทบของสภาวะโลกร้อนทั้งด้านการลดการใช้พลาสติกทดแทนและการประหยัดพลังงาน และด้านการไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) ได้วิจัยเรื่องความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์กรภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม วัดคุณสมบัติเพื่อศึกษาความตระหนักและการยอมรับของบุคลากรในการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมาใช้และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตระหนักและการยอมรับการนำระบบฯ มาใช้ในสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามบุคลากรของ สผ. ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 224 คน และสัมภาษณ์ผู้บริหารและตัวแทนคณะทำงาน ISO 14001 จำนวน 13 ท่าน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมในหลักสูตรลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 59.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความตระหนักต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับสูงและมีการยอมรับการนำระบบการจัดการ สิ่งแวดล้อมมาใช้ในระดับค่อนข้างสูง

ปารวีร์ บุชบาศรี (2555) ได้วิจัยเรื่องความตระหนักรู้และทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานต่อการประชาสัมพันธ์ภายในของ บริษัทจัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามกับประชากรทุกหน่วยซึ่งเป็น “ผู้บริหารและพนักงานบริษัทจัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก จำกัด(มหาชน)” ในองค์กรทั้งหมดจำนวน 149 คนผลการวิจัยพบว่า ความตระหนักรู้ของทั้งผู้บริหารและพนักงานต่อการประชาสัมพันธ์ภายในของ บริษัทจัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก จำกัด(มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทักษะทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานต่อการประชาสัมพันธ์ภายในผ่านเครื่องมือการประชาสัมพันธ์ 7 ประเภทของบริษัทฯ ภาพรวมอยู่ในระดับดี

สุคนธ์ทิพย์ วังเอี่ยมเสริมสุข (2555) ได้วิจัยเรื่องการตระหนักรู้และความภักดีในตราสินค้าที่สนับสนุนด้านการกีฬาของกลุ่มหญิงรักหญิง โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ตามระเบียบวิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก (Methodology of Grounded Theory) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ระดับลึก จากหญิงรักหญิงบุคคลที่นิยามตัวเองเป็นทอมทำงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 9 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับชมกีฬาของกลุ่มหญิงรักหญิงส่วนใหญ่รับชมกีฬาประเภทฟุตบอล บาสเกตบอล วอลเลย์บอล และว่ายน้ำ เป็นต้น การรับชมการแข่งขันและผลการแข่งขันติดตามจากโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ และจากเพื่อน ความถี่ในการรับชมไม่ได้ติดตามการแข่งขันทุกครั้ง ด้านความตระหนักรู้ถึงตราสินค้าที่เป็นผู้สนับสนุนด้านกีฬาผ่านป้ายโฆษณารอบสนามและตราสัญลักษณ์บนเสื้อนักกีฬา ทำให้เกิดความตระหนักรู้ ความภักดีในตราสินค้าที่สนับสนุนกีฬา จากผลการศึกษาพบว่า การออกแบบผลิตภัณฑ์มีผลต่อความภักดี คำนึงถึงราคาและคุณภาพที่เหมาะสม

วาสนา อุทัยแสง (2559) ได้วิจัยเรื่องการตระหนักรู้การบริหารความเสี่ยง และการนำการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตระหนักรู้การบริหารความเสี่ยงและการนำการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติของบุคลากรในมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย บุคลากรทั้งสายบริหาร สายวิชาการ และสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย จำนวน 355 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตระหนักรู้และการนำการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านการตระหนักในการบริหารความเสี่ยงด้านการรับรู้ในการบริหารความเสี่ยง ด้านการนำการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติ โดยบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตระหนักรู้และการนำการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติโดยรวม อยู่ในระดับดีมาก

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ตามระเบียบวิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก แบบวัดความตระหนักรู้ หรือกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ โดยมีการดำเนินการวิจัย

เป็นขั้นตอนตามวัตถุประสงค์ ตั้งแต่การศึกษาสภาพปัจจุบัน การสร้างนวัตกรรม และการตรวจสอบนวัตกรรมที่สร้างขึ้น ซึ่งผลการวิจัยจะได้นวัตกรรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร

พนิตนาถ เย็นทรัพย์ (2551) ได้วิจัยเรื่องความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินเดือน ผลการวิจัยพบว่าเมื่อแบ่งความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็น 3 ระดับ คือระดับมาก ปานกลาง และน้อย กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 58.50 มีความรู้ในระดับปานกลาง และจากการแบ่งทัศนคติเป็น 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี และไม่ดีย่างยิ่ง โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับปานกลางและพบว่าทัศนคติเชิงบวกมีค่าเฉลี่ยสูงต่อการรับผิดชอบประเทศชาติด้วยการเสียภาษีอากร จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทัศนคติ พบว่าความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ดังนั้น ผู้มีระดับความรู้มากหรือน้อยไม่จำเป็นต้องมีทัศนคติดีหรือไม่ดีตามไปด้วย ปัญหาความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นปัญหาเชิงลึกมองโดยผิวเผินเหมือนไม่มีปัญหาการขาดความรู้อยู่หลายเรื่องและปัญหาทัศนคติเชิงลบบางประการหน่วยงานรัฐที่จัดเก็บภาษีจึงควรใส่ใจในด้านให้ความรู้แก่ประชาชนให้มากกว่าที่เป็นอยู่ มิใช่การทำหน้าที่ประกาศแจ้งเตือนให้ไปเสียภาษีภายในกำหนดเท่านั้น แต่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้ทั้งระบบ รวมทั้งใช้โอกาสนี้บอกกล่าวว่าเป็นภาษีจากประชาชนมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างไร

พิจิตรา อินคาคร (2551) ได้วิจัยเรื่องมูลเหตุของการไม่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากรณีศึกษาผู้เสียภาษีที่อยู่ในเขตท้องที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ผลวิจัยพบว่า การขาดจิตสำนึกเป็นมูลเหตุสำคัญที่ส่งผลให้ผู้เสียภาษีมียพฤติกรรมในการหลีกเลี่ยงภาษีหรือทำให้ไม่อยากเสียภาษีอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่มีประสิทธิภาพในการใช้จ่ายเงินของรัฐเป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดที่ส่งผลให้ขาดจิตสำนึกความไม่เป็นธรรมในการเสียภาษี และทัศนคติของสังคมในการหลีกเลี่ยงภาษี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการขาดจิตสำนึกในระดับไม่เห็นด้วย การขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รวมทั้งความยุ่งยากซับซ้อนของโครงสร้างการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยละเอียดแล้ว พบว่ากฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทำให้ระบบโครงสร้าง ในการจัดเก็บภาษียุ่งยากซับซ้อน

เดือนน้อย จันทรสชา (2552) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร เพื่อศึกษาว่า ประชาชนยินยอมเสียภาษีแก่รัฐด้วยความสมัครใจ หรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษีน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับที่ประชาชนเห็นความสำคัญของการเสียภาษีน้อยเพียงใด ถ้าประชาชนมองเห็นว่าเงินภาษีอากรที่ตนจ่ายไปนั้นนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม และตนเองเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์นี้ด้วย

ความยินยอมที่จะเสียภาษีก็ย่อมจะมีมาก ด้านประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้เงินของรัฐ ถ้าหากรัฐบาลบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเงินภาษีอากรทุกบาทถูกนำไปใช้อย่างคุ้มค่าก็จะช่วยให้ความสนใจในการเสียภาษีของประชาชนมีมาก ความเป็นธรรมในการเสียภาษีการที่จะทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีแต่ละคนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีให้แก่รัฐนั้น ระบบของภาษีอากรที่จัดเก็บนั้นจะต้องให้เป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคนด้วย และการลงโทษของกฎหมาย การลงโทษของสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี

มนัส มนูกุลกิจ (2552) ได้วิจัยเรื่องประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาพบว่า ปีงบประมาณ 2547-2551 ปัญหาที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร สำหรับทางด้านผู้มีเงินได้มีทัศนคติในการเสียภาษีในทางลบ มีพฤติกรรมในการหลบเลี่ยงภาษีอากร ขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษีอากรอย่างแท้จริง ทำให้ไม่ทราบประโยชน์และผลตอบแทนของการเสียภาษีทางตรงและทางอ้อม ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรุงเทพมหานครแต่ละสำนักงานสูงหรือต่ำกว่าเกณฑ์ปกติตามสภาพของพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ สำหรับแนวทางในการบริหารการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นโดยส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการตามนโยบายหรือแนวปฏิบัติของกรมสรรพากร เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และพันธกิจของกรมสรรพากร แต่บางสำนักก็ได้ดำเนินการโครงการต่างๆ เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงาน มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจัดทำโครงการตามลักษณะของผู้มีเงินได้ และตามสภาพพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบของแต่ละสำนักงาน เพื่อมุ่งเน้นการให้บริการ ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษีและสร้างความสนใจในการเสียภาษีของผู้มีเงินได้

สายสมร สังข์เมฆ (2553) ได้วิจัยเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต เพื่อศึกษาว่าประชาชนผู้มีเงินได้ในจังหวัดภูเก็ต มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากน้อยเพียงใด และเพื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต เมื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ตามตัวแปรเพศ วุฒิการศึกษา และอาชีพ พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ตามตัวแปรเพศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจสูงกว่าเพศชาย ตามตัวแปรวุฒิการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มิวุฒิการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและระดับปริญญาตรี มีข้อเสนอแนะควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่กลุ่มบุคคลที่ยังมีความรู้ความเข้าใจน้อย เช่น ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า

มัธยมศึกษาตอนต้น ผู้ที่มีอาชีพเจ้าของกิจการหรือค้าขายโดยการเผยแพร่ความรู้หลากหลายรูปแบบ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุโทรทัศน์ จัดนิทรรศการ จัดการอบรมสัมมนาและจัดการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่กลุ่มที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้โดยตรง

ณัฐธิดา พานิชานาวา (2559) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานครการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการครูในเขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 30 ปี แต่ไม่เกิน 40 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด และมีรายได้ส่วนบุคคลต่อปีโดยประมาณ 200,001-300,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามทราบวิธีการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากอินเทอร์เน็ตและยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในที่ทำงานยื่นภาษีด้วยตนเอง โดยส่วนใหญ่ยื่นแบบช่วงมีนาคม ไม่พบปัญหาในการยื่นแบบและไม่เคยยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผิดพลาด สาเหตุที่เลือกใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพราะว่าสะดวกและรวดเร็ว ชำระภาษีด้วยบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารและและรับคืนเงินภาษีทาง Counter service ของธนาคาร ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านกฎระเบียบ ด้านขั้นตอนและระยะเวลา ด้านการให้ความรู้ ด้านการให้บริการ และด้านการหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อน ภาพรวมอยู่ในระดับมากและด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการและด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือด้านการให้ความรู้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจ ความเชื่อทัศนคติ มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร โดยมีการดำเนินการวิจัยเป็นขั้นตอนตามวัตถุประสงค์ ตั้งแต่การศึกษาปัจจัยและความพึงพอใจ เพื่อพัฒนากลยุทธ์ในการจัดเก็บภาษี ซึ่งผลการวิจัยจะได้กลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากลยุทธ์

พัชรินทร์ ศิริสุข (2553) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนสำหรับผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปและกลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนและพัฒนากลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนสำหรับผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิจัยเชิงพรรณนารูปแบบผสมผสาน เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยสัมภาษณ์ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีแบบ

บริหารที่ดี วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลการวิจัย พบว่า สภาพทั่วไปและ กลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร มีการ ดำเนินงานตามองค์ประกอบการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน 7 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย การดำเนินงานจากด้านที่มากที่สุดไปจนถึงการดำเนินงานที่น้อยที่สุด ดังนี้ 1) การกำหนดทิศทางการ เปลี่ยนแปลง 2) ปัจจัยที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง 3) บทบาทหน้าที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลง 4) กลวิธี การเปลี่ยนแปลง 5) กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง 6) กระบวนการเปลี่ยนแปลง 7) การลดการต่อต้านการ เปลี่ยนแปลงและผลการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือสภาพแวดล้อมเพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบใน การพัฒนากลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน ประกอบด้วย จุดแข็ง ได้แก่ ผู้บริหารมี ความรู้ความเข้าใจการจัดทำ SWOT Analysis ครูมีส่วนในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของโรงเรียน ครู มีโอกาสพัฒนาความรู้การจัดทำวิจัย ผู้บริหารมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีการกำหนดทิศ ทางการเปลี่ยนแปลง จุดอ่อน ได้แก่ ขาดการนำผลการวิจัยมาใช้ในการดำเนินการเปลี่ยนแปลง ขาด การประสานงานแบบมุ่งผลลัพธ์ ขาดการประเมินแผนปฏิบัติราชการในเชิงวิชาการและขาดการนำ แนวทางกิจกรรมที่สนับสนุนให้การเปลี่ยนแปลงประสบผลสำเร็จ โอกาส ได้แก่ การประเมินคุณภาพ ภายนอกกรอบสาม การปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 2 (พ.ศ. 2552-2561) กรุงเทพมหานครจัดสร รงบประมาณสนับสนุนโครงการอาหารกลางวัน 100% และด้านอุปสรรค ได้แก่ โรงเรียนมีพื้นที่จำกัด และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่แวดล้อมด้วยสถานบันเทิง/อบายมุข ส่วนสภาพการใช้กลยุทธ์การบริหาร การเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก แบบกลยุทธ์ที่ใช้มากที่สุดไปจนถึงแบบกลยุทธ์ที่ใช้น้อยที่สุด คือ 1) กลยุทธ์แบบใช้เหตุผล 2) กลยุทธ์ แบบให้เห็นคุณค่าและให้การศึกษาใหม่ 3) กลยุทธ์แบบเรียนรู้ร่วมกัน 4) กลยุทธ์แบบใช้พลังอำนาจ การพัฒนากลยุทธ์การ บริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนสำหรับผู้บริหารโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานคร มี 4 กลยุทธ์ คือ 1) กลยุทธ์ร่วมคิดร่วมทำนำไปปฏิบัติ 2) กลยุทธ์การประสาน ความคิดกำหนดทิศทางการเปลี่ยนแปลง 3) กลยุทธ์พัฒนาทีมงานเข้มแข็งเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ ยั่งยืน 4) การพัฒนาความรู้ใหม่ใช้งานวิจัยเป็นฐานการเปลี่ยนแปลง โดยกลยุทธ์ทั้ง 4 แบบ มีความ เหมาะสม และมีความเป็นไปได้ในระดับมาก

เนาวรัตน์ นาคพงษ์ (2555) ได้วิจัยเรื่องกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดกำแพงเพชรโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 2) พัฒนากลยุทธ์การบริหารสถานศึกษา ขั้นพื้นฐานจังหวัดกำแพงเพชรโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ 3) ประเมินกลยุทธ์ การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดกำแพงเพชรโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัด

กำแพงเพชร โดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยสอบถามบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดกำแพงเพชร 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา 196 คน ครูผู้สอน 346 คน และกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 338 คน 2) พัฒนากลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดกำแพงเพชรโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยนำข้อมูลจากผลการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 นำมาจัดทำร่างกลยุทธ์ด้วยการประชุมปฏิบัติการ 2 ครั้ง และตรวจสอบความสอดคล้องและความเหมาะสมของกลยุทธ์โดยการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ 3) ประเมินกลยุทธ์ที่ปรับปรุงแล้วใน 4 ด้าน คือ ด้านความสอดคล้อง ด้านความเหมาะสม ด้านความเป็นไปได้ และด้านความเป็นประโยชน์ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1. สภาพการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดกำแพงเพชรโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น พบว่าส่วนใหญ่ดำเนินการในด้านการวางแผน สถานศึกษามีการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกมีหลักเกณฑ์การดำเนินงานที่ชัดเจน ส่วนปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ ขาดการกำหนดนโยบายการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในสถานศึกษา การดำเนินงานตามแผนที่ส่งเสริมการบูรณาการปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การเรียนการสอนค่อนข้างน้อย 2. การพัฒนากลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีดังนี้ 2.1 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม พบว่า มีจุดแข็ง 13 ข้อ จุดอ่อน 8 ข้อ โอกาส 9 ข้อ และอุปสรรค 6 ข้อ 2.2 กลยุทธ์ที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ 4 พันธกิจ 4 เป้าประสงค์ 4 ประเด็นกลยุทธ์ 13 กลยุทธ์ 14 ตัวชี้วัด และ 19 มาตรการ 3. ผลการประเมินกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ด้านความสอดคล้อง ด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

สุภาพร พงษ์ภิญโญโอภาส (2555) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานวิจัย รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง 2) ศึกษากลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง 3) ศึกษากลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงานวิจัย 4) พัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง และ 5) ประเมินกลยุทธ์การบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่างที่พัฒนาขึ้น ดำเนินการวิจัยเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1. การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานวิจัย รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 285 คน โดยใช้แบบสอบถาม ดำเนินการ

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณแบบปกติและแบบหลายขั้นตอน 2. ศึกษากลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง เก็บรวบรวมข้อมูลกลยุทธ์จากเอกสารแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและของสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยใช้แบบบันทึกผลการวิเคราะห์เอกสารและเก็บรวบรวมข้อมูลแนวทางการพัฒนาด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและนักวิจัยจำนวน 19 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา 3. ศึกษากลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงานวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลกลยุทธ์จากเอกสารแผนยุทธศาสตร์และรายงานประจำปีของมหาวิทยาลัยและของสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงานวิจัย โดยใช้แบบบันทึกผลการวิเคราะห์เอกสารและเก็บรวบรวมข้อมูลแนวทางการพัฒนาด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและนักวิจัย จำนวน 15 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา 4. พัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยยกร่างกลยุทธ์ด้วยการประชุมเชิงปฏิบัติการผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 13 คน โดยใช้ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1-3 และเทคนิคการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) และตรวจสอบความถูกต้องของร่างกลยุทธ์ด้วยการประชุมสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารและการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่างและมหาวิทยาลัยอื่น จำนวน 9 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา 5. ประเมินกลยุทธ์การบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่างที่พัฒนาขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารและการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่างและมหาวิทยาลัยอื่น จำนวน 23 คนโดยใช้แบบประเมิน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนด ผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพและปัญหาการบริหารงานวิจัยรวมทั้งปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมและด้านกฎหมาย 2. กลยุทธ์การบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง มี 2 ด้าน ได้แก่ การนำและการควบคุม แนวทางการพัฒนาการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่างมี 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม 3. กลยุทธ์การบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงานวิจัยมี 2 ด้าน ได้แก่ การนำและการควบคุม แนวทางการพัฒนาการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงานวิจัยมี 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม 4. กลยุทธ์การบริหารงานวิจัย

ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่างที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ มาตรการ และตัวชี้วัด ซึ่งกลยุทธ์ ได้แก่ 1) พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศสำหรับการวางแผนบริหารงานวิจัยให้ครบถ้วน ทันสมัยและใช้งานได้รวดเร็ว 2) ยกระดับคุณภาพการจัดทำแผนบริหารงานวิจัยโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 3) พัฒนาระบบและกลไกการบริหารงานวิจัยให้ชัดเจนและครอบคลุมงานวิจัยทุกด้าน 4) พัฒนา การสรรหาผู้บริหารงานวิจัยและศูนย์ความเป็นเลิศทางวิชาการให้เอื้อต่อการจัดการงานวิจัย 5) พัฒนาศักยภาพการบริหารของผู้บริหารทุกระดับและพัฒนาศักยภาพการวิจัยของบุคลากรทุกระดับด้วยวิธีการที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง 6) พัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อการวิจัยให้มีการกระจายไปยังหน่วยงานทุกระดับอย่างทั่วถึงและเพียงพอ 7) มุ่งดำเนินการวิจัยที่แสดงเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยและตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น 8) พัฒนาระบบและกลไกการติดตามและ ประเมินผลการบริหารงานวิจัยของหน่วยงานทุกระดับให้ชัดเจนและมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง 9) พัฒนาระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลการทำวิจัยของบุคลากรให้ชัดเจนและมีการ ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง 5. ผลการประเมินกลยุทธ์การบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่ม ภาคเหนือตอนล่างที่พัฒนาขึ้น พบว่า มีความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และ ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากและมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การประเมินสรุปได้ว่า มีความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์

นฤมล จันทร์สุข (2556) ได้วิจัยเรื่องรูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาการเป็นองค์กร การแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยพยาบาล การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะการเป็นองค์กร การแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ 2) ศึกษาสภาพปัจจุบันในการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยพยาบาล 3) นำเสนอรูปแบบและกลยุทธ์การเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ของวิทยาลัยพยาบาล เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ 1) ผู้บริหารและอาจารย์วิทยาลัย พยาบาล จำนวน 312 คน 2) ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาล จำนวน 15 คน 3) ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยพยาบาล จำนวน 20 คน 4) ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบรูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของวิทยาลัยพยาบาล จำนวน 6 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบวิเคราะห์เอกสาร แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามผู้คุณวุฒิด้วยเทคนิค EDFR แบบประเมินความเหมาะสมของ (ร่าง) รูปแบบและกลยุทธ์ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์สาระ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ผลการวิจัยพบว่า 1. ลักษณะการเป็นองค์กร การแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่ พลวัต การเรียนรู้ องค์กร บุคคล ความรู้และเทคโนโลยี 2. สภาพปัจจุบันของการเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้ของวิทยาลัยพยาบาลโดยภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3. รูปแบบการ

พัฒนาการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยพยาบาลประกอบด้วยการพัฒนา 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านพลวัตการเรียนรู้ มุ่งเน้นการพัฒนาการเรียนรู้ในระดับบุคคล ทีมและองค์การ 2) ด้านองค์การ มุ่งเน้นการพัฒนากลยุทธ์ วิสัยทัศน์ โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์การ 3) ด้านบุคคล มุ่งเน้นการเพิ่มอำนาจให้กับบุคคลและการทำงานเป็นทีมและเครือข่าย 4) ด้านความรู้ มุ่งเน้นการจัดการความรู้ และ 5) ด้านเทคโนโลยี มุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการจัดการความรู้และเพื่อการเพิ่มพูนความรู้
4. กลยุทธ์การพัฒนาการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยพยาบาลประกอบด้วย 10 กลยุทธ์หลัก 36 กลยุทธ์รอง 38 โครงการและ 48 แนวปฏิบัติ

ประภาส เกตุไทย (2556) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การบริหารการจ้ดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีในวิทยาลัยเทคนิคกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารการจ้ดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี และปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารการจ้ดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีในวิทยาลัยเทคนิคกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง 2) ศึกษาปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีในวิทยาลัยเทคนิคกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง 3) พัฒนากลยุทธ์การบริหารการจ้ดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีในวิทยาลัยเทคนิคกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง 4) ประเมินกลยุทธ์การบริหารการจ้ดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีในวิทยาลัยเทคนิคกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การบริหารการจ้ดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีในวิทยาลัยเทคนิคกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นกลยุทธ์ เป้าประสงค์กลยุทธ์ มาตรการ และตัวชี้วัด ซึ่งได้กลยุทธ์การบริหารการจ้ดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีในวิทยาลัยเทคนิคกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 10 กลยุทธ์ และผลการประเมินกลยุทธ์การบริหารการจ้ดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีในวิทยาลัยเทคนิคกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง พบว่า กลยุทธ์ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องในระดับมากที่สุด ความเหมาะสมในระดับมาก ความเป็นไปได้ในระดับมาก และความเป็นประโยชน์ในระดับมากที่สุด

ดวงพร อุณจิตต์ (2557) ได้วิจัยเรื่องกลยุทธ์การบริหารโรงเรียนเพื่อส่งเสริมความผาสุกของนักเรียนประถมศึกษา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโรงเรียนเพื่อส่งเสริมความผาสุกของนักเรียนประถมศึกษา 2) วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนเพื่อส่งเสริมความผาสุกของนักเรียนประถมศึกษา และ 3) พัฒนากลยุทธ์การบริหารโรงเรียนเพื่อส่งเสริมความผาสุกของนักเรียนประถมศึกษา การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ โรงเรียนระดับประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 394 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้บริหาร 195 คน ครูผู้สอน 319 คน และผู้ปกครองนักเรียน 332 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 846 คน ตรวจสอบกลยุทธ์ฉบับร่างโดยวิธีการสนทนากลุ่มจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 11 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติบรรยายและวิเคราะห์ด้วย

เทคนิค PNImodified วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1) แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโรงเรียนเพื่อส่งเสริมความผาสุกของนักเรียนประถมศึกษา ประกอบด้วย กระบวนการบริหาร 3 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติและการ ประเมินผล การบริหารงานโรงเรียน 4 ด้าน ได้แก่ วิชาการ งบประมาณ งานบุคคลและบริหารทั่วไป และความผาสุกของนักเรียนประถมศึกษา 6 ด้าน ได้แก่ จิตใจ สิ่งแวดล้อม การเงิน สังคม ร่างกายและ การศึกษา 2) สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนเพื่อส่งเสริมความผาสุก ของนักเรียนประถมศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสภาพ ปัจจุบันทุกด้าน 3) การพัฒนากลยุทธ์ ประกอบด้วย 6 กลยุทธ์หลัก ได้แก่ (1) พัฒนาการบริหาร โรงเรียนโดยการเสริมสร้างสมาธิ (2) ยกระดับการบริหารโรงเรียนด้วยการปลูกจิตสำนึกรักษ์โลก (3) สนับสนุนการบริหารโรงเรียนตามแนวคิดความพอเพียง (4) เพิ่มศักยภาพการบริหารโรงเรียน โดยการปลูกจิตสำนึกมีอนามัยใส่ใจสุขภาพ (5) เสริมสร้างการบริหารโรงเรียนด้วยบรรยากาศ ความผูกพัน (6) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนด้วยการเพิ่มทักษะทางวิชาการและอาชีพ

ธนวัฒน์ นคะจัด (2557) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวัดของ

เจ้าอาวาสในจังหวัดกำแพงเพชร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการ บริหารงานวัดของเจ้าอาวาสในจังหวัดกำแพงเพชร 2) พัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวัดของ เจ้าอาวาสในจังหวัดกำแพงเพชร 3) การประเมินกลยุทธ์การบริหารงานวัดของเจ้าอาวาสในจังหวัด กำแพงเพชร ทำการเก็บข้อมูล โดย 1) ศึกษาสภาพและปัญหางานวัดของเจ้าอาวาส และปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวัดของเจ้าอาวาส โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร และ ศาสนบุคคลในวัดในจังหวัดกำแพงเพชร 2) พัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวัดของเจ้าอาวาสในจังหวัด กำแพงเพชร ดำเนินการยกร่างกลยุทธ์ โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการผู้บริหาร เจ้าอาวาส และตัวแทน องค์การ ตรวจสอบกลยุทธ์โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 3) ประเมินความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของกลยุทธ์ โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพ การบริหารงานวัดของเจ้าอาวาสที่ปฏิบัติมาก ได้แก่ ด้านการวางแผน มีการกำหนดรายละเอียด แผนงานด้านจัดสรรทรัพยากรและอุปกรณ์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม และด้านการนำ มีการบริหารศาสนบุคคลด้านการบริหารงานวัดได้อย่างเหมาะสม ปัญหาการบริหารงานวัดของ เจ้าอาวาส เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานวัดของเจ้าอาวาส ปัญหาเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และเกณฑ์ที่ใช้ประกอบการประเมินไม่ชัดเจน ปัจจัยภายใน ด้านจุดแข็งอยู่ที่มีผู้บริหาร ที่ดี จุดอ่อนด้านการเชื่อมโยงศาสนบุคคลกับวัด ปัจจัยภายนอก ด้านโอกาส ชุมชนเชื่อมั่นในการ บริหารงานวัดของเจ้าอาวาส ด้านภัยคุกคาม ภาพพจน์ที่ไม่ดีของบุคลากรวัด 2. กลยุทธ์การบริหาร งานวัดของเจ้าอาวาสในจังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นกลยุทธ์ เป้าประสงค์กลยุทธ์ มาตรการ และตัวชี้วัด กลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้น ได้แก่ 1) พัฒนาการวางแผนบริหาร

งานวัดให้เป็นระบบ 2) พัฒนาระบบกระบวนการวางแผนงานวัดโดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน บรรพชิต ประชาชน และเอกชน 3) พัฒนาโครงสร้างองค์การงานวัดให้ชัดเจนและมีความเชื่อมโยง 4) พัฒนาเจ้าอาวาสและคณะกรรมการบริหารงานวัดอย่างต่อเนื่อง 5) พัฒนาระบบกลไกการติดตาม และประเมินผลงานวัดแบบมีส่วนร่วม 6) ยกย่องการพัฒนาความพร้อมด้านศาสนศึกษาและการเผยแผ่พระพุทธศาสนาเข้าสู่สมาคมอาเซียน 7) ประสานเครือข่ายพุทธบริษัท 4 เพื่อการบริหารงานวัดของเจ้าอาวาส 8) ปรับปรุงระบบกลไกการติดตามและประเมินผลการบริหารงานวัด 3. ผลการประเมินกลยุทธ์การบริหารงานวัดของเจ้าอาวาสในจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า กลยุทธ์ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องในระดับมากที่สุด ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด

นิคม เหลี่ยมจ้อย (2557) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัยการอาชีพสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตภาคเหนือตอนล่าง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพ ปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัยการอาชีพ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตภาคเหนือตอนล่าง 2) พัฒนากลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัยการอาชีพ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตภาคเหนือตอนล่าง 3) ประเมินกลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงของของผู้บริหารวิทยาลัยการอาชีพ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตภาคเหนือตอนล่าง ผลการศึกษาพบว่า 1. สภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัยการอาชีพสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่า มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ได้สอดคล้องสัมพันธ์กัน วิทยาลัยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่สนับสนุนการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผู้ใช้ในด้านความต้องการ ง่าย รวดเร็ว สอดคล้องกับการบริหารงานบุคลากร วิทยาลัยพัฒนาระบบการบริหารตามเกณฑ์สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) 2. กลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัยการอาชีพ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นกลยุทธ์ เป้าประสงค์กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ กลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นมี 7 กลยุทธ์ ได้แก่ 1) พัฒนาการวางแผนบริหารการเปลี่ยนแปลงแบบมีส่วนร่วมและใช้ข้อมูลที่ทันสมัย 2) พัฒนาโครงสร้างการบริหารสู่การเปลี่ยนแปลง 3) เสริมสร้างกระบวนการทำงานแบบมีส่วนร่วมและใช้ระบบเครือข่าย 4) ปรับปรุงระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลเพื่อการบริหารการเปลี่ยนแปลง 5) พัฒนาศักยภาพให้มีคุณภาพและมีศักยภาพ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง 6) ยกย่องการจัดระบบการเรียนการสอนเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และการเรียนโดยใช้โครงงานเป็นฐาน (PBL) และ 7) เพิ่มขีดสมรรถนะการบริหารจัดการด้าน ICT งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการศึกษาและสู่เชิงพาณิชย์ 3. ผลการประเมินกลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร

วิทยาลัยการอาชีพ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตภาคเหนือตอนล่าง พบว่า กลยุทธ์ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องในระดับมากที่สุด ความเหมาะสมในระดับมาก ความเป็นไปได้ในระดับมาก และความเป็นประโยชน์ในระดับมากที่สุด

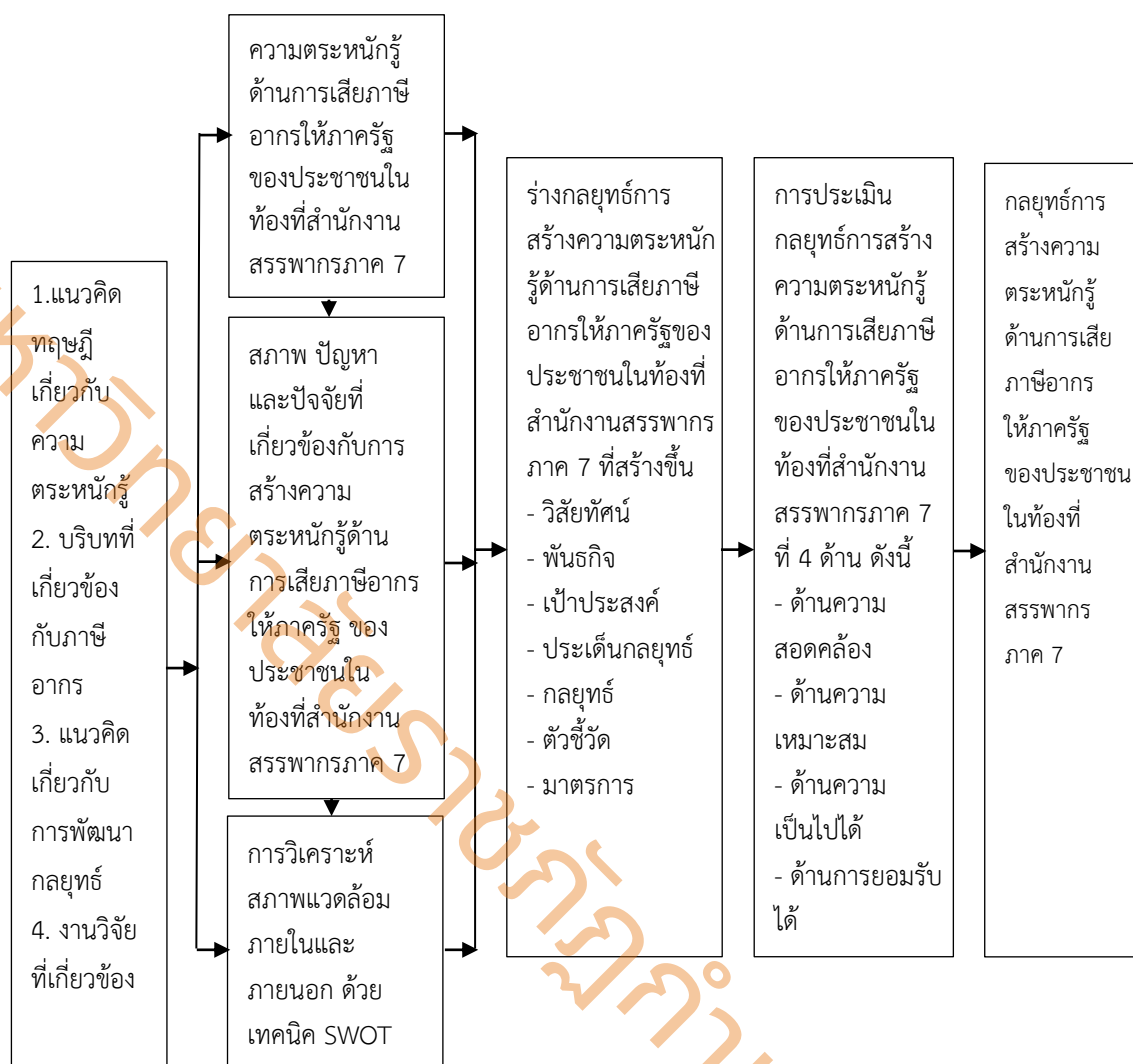
อารีร์สมิ์ วัฒนทองผิว (2553) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การบริหารความขัดแย้ง สำหรับสถานศึกษาของรัฐ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาวิเคราะห์สภาพความขัดแย้ง และวิธีการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาของรัฐ 2) พัฒนากลยุทธ์การบริหารความขัดแย้งสำหรับสถานศึกษาของรัฐ และ 3) ประเมินความเหมาะสมของกลยุทธ์การบริหารความขัดแย้งสำหรับสถานศึกษาของรัฐที่พัฒนาขึ้น การดำเนินการวิจัย มี 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเบื้องต้น 2) ศึกษาสภาพความขัดแย้งในสถานศึกษา และวิธีการบริหารความขัดแย้งสำหรับสถานศึกษาของรัฐโดยสอบถามความคิดเห็นจากผู้บริหารสถานศึกษาของรัฐ จำนวน 240 คน 3) ยกร่างกลยุทธ์การบริหารความขัดแย้งสำหรับสถานศึกษาของรัฐ โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis และ TOWS Matrix 4) พัฒนากลยุทธ์การบริหารความขัดแย้งสำหรับสถานศึกษาของรัฐ โดยจัดการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Focus Group) 5) ตรวจสอบความเหมาะสมของกลยุทธ์ โดยสอบถามความเหมาะสมจากผู้บริหารสถานศึกษาของรัฐ 6) ปรับปรุงและนำเสนอกลยุทธ์การบริหารความขัดแย้งสำหรับสถานศึกษาของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาของรัฐส่วนใหญ่เป็นความขัดแย้งตามสายบังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาอยู่ในระดับน้อย และความขัดแย้งช่วยส่งเสริมให้เกิดผลดีมากกว่าผลเสียในการปฏิบัติงาน (2) การบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาของรัฐที่พบมากที่สุด คือ การประนีประนอม เทคนิคที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งมากที่สุด คือ การยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และกระจายความเป็นธรรม (3) กลยุทธ์การบริหารความขัดแย้งสำหรับสถานศึกษาของรัฐที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 4 กลยุทธ์หลัก 4 กลยุทธ์ ได้แก่ 1) กลยุทธ์พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา 2) กลยุทธ์พัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรทางการศึกษาสู่ความเป็นมืออาชีพ 3) กลยุทธ์เสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานและสร้างขวัญกำลังใจ และ 4) กลยุทธ์สร้างระบบบริหารจัดการสถานศึกษาที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล (4) ผลการประเมินความเหมาะสมของกลยุทธ์การบริหารความขัดแย้งสำหรับสถานศึกษาของรัฐ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้คือ 1) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาควรเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีของผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษา 2) สถานศึกษาควรมีมาตรการที่จะส่งเสริมสนับสนุน และกระตุ้นให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาเห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเอง ระบบการทำงานเป็นทีม และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในสถานศึกษา

ปากเกอร์และเคส (Parker & Case, 1993, pp. 89-91) ได้ศึกษาถึงการใช้กลยุทธ์ในการกระตุ้นให้คณะต่างๆ ได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในกระบวนการเรียนการสอน ซึ่งพบว่า

เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหล่านี้นั้นสามารถใช้เป็นกลยุทธ์ในการจัดรูปแบบการเรียนรู้ตามแนวทางการเรียนรู้ที่ต้องสร้างให้ผู้เรียนสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ได้ โดยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่เหล่านี้มาวางแผนในกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นระบบ เพื่อที่จะช่วยในการสร้างให้ผู้เรียนได้เกิดการความริเริ่มและนำไปสรุปเกิดเป็นความรู้ได้ตามความต้องการของผู้เรียนในแต่ละบุคคลแต่ทั้งจะต้องมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสภาพแวดล้อมเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้เร็วขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากลยุทธ์ ปรากฏว่างานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการพัฒนากลยุทธ์หรือสร้างกลยุทธ์เพื่อการบริหารองค์กร บริหารงาน และ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารความขัดแย้ง ซึ่งมีกระบวนการวิจัย และขั้นตอนการวิจัยที่คล้ายคลึงกัน โดยขั้นตอนหลักประกอบไปด้วยการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน เช่น สภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก การศึกษา Best Practices การพัฒนากลยุทธ์ การวางกลยุทธ์โดยการทำ SWOT Matrix ตรวจสอบกลยุทธ์ และประเมินกลยุทธ์ ซึ่งผลการประเมินกลยุทธ์ของงานวิจัยส่วนใหญ่ สรุปได้ว่า มีความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความตระหนักรู้ บริบทที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากร แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนากลยุทธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์ประกอบการพัฒนากลยุทธ์ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปเป็นแผนภาพกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาและแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาตัวแปรดังกล่าว ดังภาพที่ 12



ภาพที่ 12 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ดำเนินการวิจัยแบบผสม (Mixed Method)
ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของ
ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

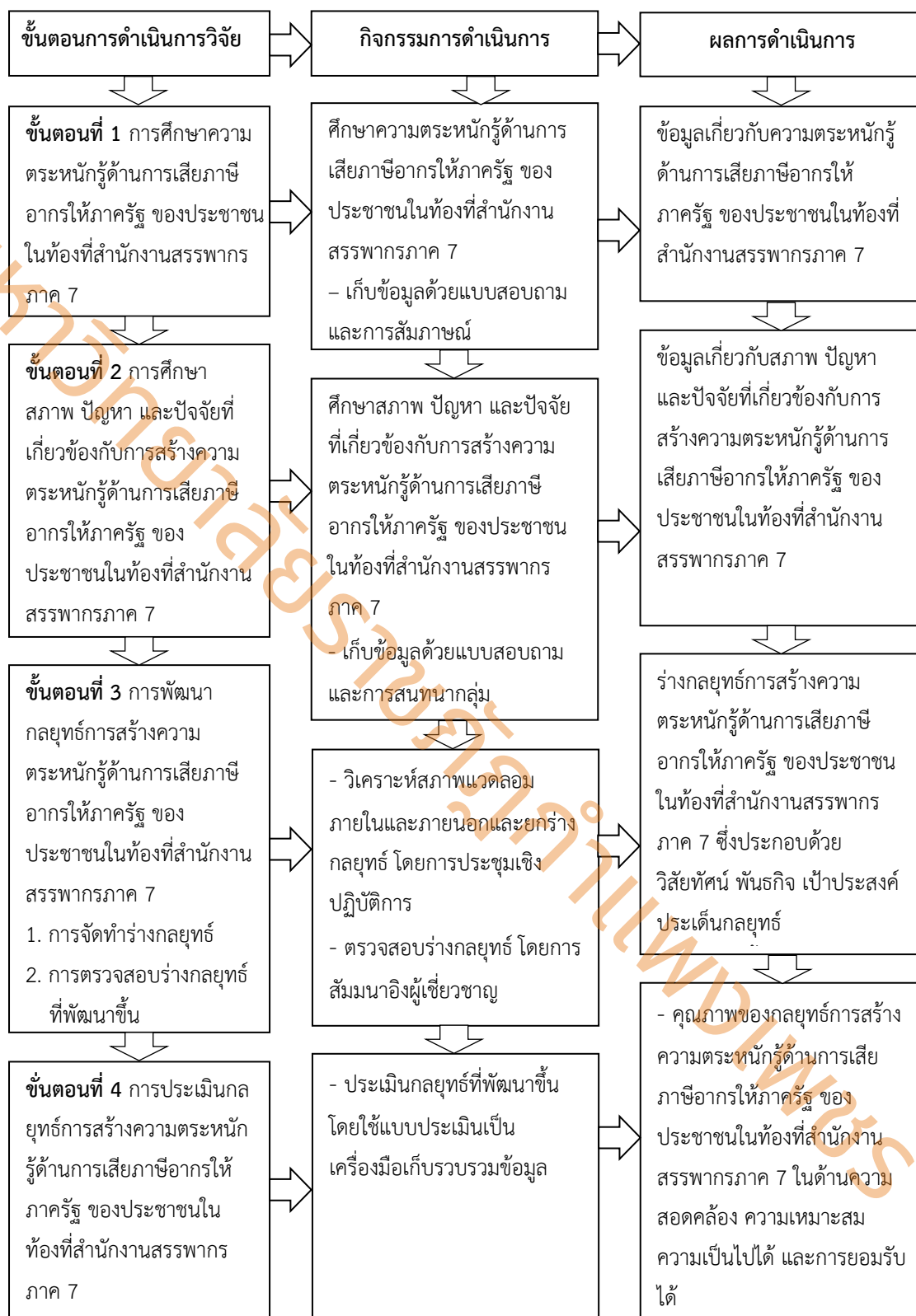
ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้
ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร
ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร
ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

กรอบกระบวนการดำเนินการวิจัย

กระบวนการดำเนินการวิจัยเรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการ
เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีขั้นตอนการดำเนินการ
วิจัย 4 ขั้นตอน มีกรอบกระบวนการดำเนินการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนการวิจัย กิจกรรม
การดำเนินการ และผลการดำเนินการ ดังภาพที่ 13



ภาพที่ 13 แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

1.1 การศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการใช้แบบสอบถาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในขั้นตอนนี้ มีจำนวน 2,982,205 คน ประกอบด้วย ประชาชนผู้มีเงินทำ
และมีรายได้ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 รายละเอียดตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนประชากรผู้มีเงินทำและมีรายได้ จำแนกตามจังหวัดในเขตท้องที่สำนักงาน
สรรพากรภาค 7

ลำดับ	จังหวัด	จำนวนประชากรผู้มีเงินทำและมีรายได้
1	กำแพงเพชร	412,860
2	พิษณุโลก	487,300
3	นครสวรรค์	512,365
4	สุโขทัย	344,204
5	พิจิตร	272,864
6	ตาก	255,182
7	เพชรบูรณ์	480,301
8	อุตรดิตถ์	217,129
ยอดรวมทั้งสิ้น		2,982,205

ที่มา : (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีเงินทำและมีรายได้
ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในเขตอำเภอเมืองฯ จำนวน 8 จังหวัดประกอบด้วย 1) จังหวัด
พิษณุโลก 2) จังหวัดนครสวรรค์ 3) จังหวัดกำแพงเพชร 4) จังหวัดตาก 5) จังหวัดสุโขทัย 6) จังหวัด
อุตรดิตถ์ 7) จังหวัดเพชรบูรณ์ 8) จังหวัดพิจิตร จำนวน 400 คน ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างใช้ตาราง
ของ Yamane (1967) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ $\pm 5\%$ และระดับความเชื่อมั่นที่ 95%
และใช้วิธีการสุ่มแบบชั้น (Stratified Random Sampling) สำหรับขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

1. จำแนกประชากรออกเป็นชั้นภูมิโดยใช้จังหวัดเป็นตัวแบ่งชั้น
2. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มีเงินได้และมืงานทำ เฉลี่ยเท่าๆ กันตามจำนวนจังหวัด ตามตารางที่ 10
3. ทำการสุ่มประชาชนผู้มีเงินได้และมืงานทำในแต่ละชั้นภูมิ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำแนกตามจังหวัด ตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจังหวัดในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยกำหนดพื้นที่ในเขตอำเภอเมืองของจังหวัดต่างๆ

จังหวัด	กำแพงเพชร	พิจิตร	เพชรบูรณ์	อุตรดิตถ์	ตาก	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สุโขทัย	รวม
จำนวน แบบสอบถาม	50	50	50	50	50	50	50	50	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนแรงงานและมีรายได้ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบกำหนดคำตอบให้เลือก

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีประเด็นคำถาม ได้แก่

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร มีคำถามทั้งหมด 20 ข้อ ในแต่ละข้อมี 3 ตัวเลือก คือ ใช่ และ ไม่ใช่ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (ศุภฤกษ์ วิทยกุล, 2558, หน้า 27-28)

ตอบ ถูก	ให้	1	คะแนน
ตอบ ผิด	ให้	0	คะแนน

การวัดค่าสถิติ โดยเฉลี่ยคำนวณหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) จากสูตรจะได้เกณฑ์ในการแปลความหมายรายข้อคำถามที่ประชาชนตอบถูก ของ นวรัตน์ พัฒโนทัย (2555, หน้า 21) ดังนี้

ตอบถูก 80 %-100 %	หมายถึง	มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด
ตอบถูก 70 %-79 %	หมายถึง	มีความรู้ความเข้าใจมาก
ตอบถูก 60 %-69 %	หมายถึง	มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง

ตอบถูก 50 %-59 % หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจน้อย

ตอบถูก 0 %-49 % หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด

2. ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี ด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี วิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบบลิเคิร์ท (Likert' Scale Type) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2551, หน้า 317-328) ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง ความตระหนักอยู่ในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง ความตระหนักอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ความตระหนักอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความตระหนักอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ความตระหนักอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตระหนักด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียด ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ความตระหนักด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อประธานและกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาความถูกต้อง
5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของประธานและกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
6. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ด้านความตระหนัก ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 และการวิจัยเพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน และความครบถ้วนสมบูรณ์ของรายการข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้แก่
 - 6.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ตันยะ อาจารย์ผู้สอนระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยวังษ์ชวลิตกุล
 - 6.2 รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี ดวงทิพย์ คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิทยุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

6.3 รองศาสตราจารย์ ดร.ทวนทอง เขาวงศ์ศิริพงศ์ คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
ประจำสาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

6.4 นายวสันต์ วัฒนศิริ สรรพากรภาค 7

6.5 นางสาวธาริณี วงศ์แสงเทียน สรรพากรพื้นที่กำแพงเพชร

7. นำผลการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) และพิจารณาเลือกข้อรายการที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป ซึ่งรายการคำถามใช้ได้ทุกข้อ โดยมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.80 ถึง 1.00

8. ปรับปรุงแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

9. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นในสังกัดสำนักสรรพากรภาค 8 จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อคำถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่ 2 เท่ากับ 0.84

10. นำแบบสอบถามเสนอผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อขอความอนุเคราะห์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในการอนุญาตให้ดำเนินการเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและซองเปล่าติดแสตมป์เจ้าหน้าที่ไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในระหว่างวันที่ 27-28 กรกฎาคม 2562 เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมส่งผู้วิจัยทางไปรษณีย์

3. ผู้วิจัยติดตาม รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความครบถ้วนความถูกต้องของการตอบ เพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ซึ่งจากแบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 400 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าเฉลี่ยร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความตระหนักรู้ของประชาชนในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ของ ชูศรี วงศ์รัตน์ (2553, หน้า 59-60)

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมาย ค่าเฉลี่ยความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ประเมินความคิดเห็น 5 ระดับ ของ ชูศรี วงศ์รัตน์ (2553, หน้า 69) มีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ความตระหนักรู้อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ความตระหนักรู้อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ความตระหนักรู้อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ความตระหนักรู้อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ความตระหนักรู้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.2 การศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการสัมภาษณ์

เป็นการสัมภาษณ์รายบุคคล เพื่อสอบถามประเด็นที่ศึกษาแบบเจาะลึก ในรูปแบบการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Question) และคำถามปลายเปิด (Open-end Question) ผู้ให้ข้อมูล

การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยกำหนดกลุ่มผู้ตอบสัมภาษณ์แบบเจาะจง จากประชาชนผู้มีเงินได้และมียานพาหนะในท้องที่จังหวัดกำแพงเพชร ทั้งภาครัฐและเอกชน จำนวน 15 คน ซึ่งจังหวัดกำแพงเพชรเป็นจังหวัดที่อยู่ในท้องที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 7

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 การสร้างและหาคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตระหนักรู้

2. ศึกษาหลักการสร้างแบบสัมภาษณ์

3. สร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยมีประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี

ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี และด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี

4. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอต่อประธานและกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความถูกต้อง

5. ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของประธานและกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ผู้วิจัยส่งหนังสือที่ขอจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อขอความอนุเคราะห์ ประชาชนที่ต้องการเก็บข้อมูล และนัดหมายผู้ให้สัมภาษณ์ เกี่ยวกับวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์

2. ผู้วิจัยส่งแบบสัมภาษณ์ ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ล่วงหน้าก่อนไปสัมภาษณ์เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบแนวคำถามและเตรียมการตอบ

3. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์และจดบันทึกด้วยตนเอง และมีผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้บันทึกเทป โดยดำเนินการสัมภาษณ์ ระหว่างวันที่ 9 ถึง 10 ธันวาคม 2562

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งนำเนื้อหาที่บันทึกไว้ในแบบบันทึกการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ซึ่งได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี และด้านพฤติกรรมแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

2.1 การศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยใช้แบบสอบถาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในขั้นตอนนี้ ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 รวมจำนวนทั้งสิ้น 67 คน โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 ปีงบประมาณ 2561 จำแนกตามจังหวัด

สำนักงานสรรพากร ในท้องที่ภาค 7	จำนวนผู้บริหาร				ยอดรวม
	อำนวยการ สูง	เชี่ยวชาญ	ชำนาญการ พิเศษ	อาวุโส	
ภาค 7	1	2	3	-	6
กำแพงเพชร	1	-	6	1	8
พิษณุโลก	1	-	7	1	9
นครสวรรค์	1	-	9	1	11
สุโขทัย	1	-	4	-	5
พิจิตร	1	-	6	1	8
ตาก	1	-	6	1	8
เพชรบูรณ์	1	-	4	-	5
อุตรดิตถ์	1	-	5	1	7
ยอดรวม	9	2	50	6	67

ที่มา : (กรมสรรพากร, 2561ค)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบกำหนดคำตอบให้เลือก

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เป็นแบบสอบถามแบบกำหนดคำตอบให้เลือกสำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละของสภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert' Scale Type) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2551, หน้า 317-328) ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบลิเคิร์ต (Likert' Scale Type) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2551, หน้า 317-328) ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง ปัจจัยอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ปัจจัยอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ปัจจัยอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ปัจจัยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียด ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อประธานและกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความถูกต้อง
5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของประธานและกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
6. การหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 และการวิจัยเพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบ

ความถูกต้องชัดเจน และความครบถ้วนสมบูรณ์ของรายการข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้แก่

- 6.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ตันยะ อาจารย์ผู้สอนระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
- 6.2 รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี ดวงทิพย์ คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- 6.3 รองศาสตราจารย์ ดร.ทวนทอง เขาวงกิตพิงส์ คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- 6.4 นายวสันต์ วัฒนศิริ สรรพากรภาค 7
- 6.5 นางสาวธาริณี วงศ์แสงเทียน สรรพากรพื้นที่กำแพงเพชร
7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ มาตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหาหรือสิ่งที่ต้องการวัด แล้ววิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) พิจารณาเลือกข้อย่อยรายการที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป ซึ่งรายการคำถามใช้ได้ทุกข้อ โดยมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.80 ถึง 1.00
8. ปรับปรุงแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
9. นำแบบสอบถามตอนที่ 3 และ ตอนที่ 4 ที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 8 จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อคำถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่ 3 และตอนที่ 4 เท่ากับ 0.94, 0.97 ตามลำดับ
10. นำแบบสอบถามเสนอผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามดังต่อไปนี้
 1. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อขอความอนุเคราะห์ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 ในการอนุญาตให้ดำเนินการเก็บข้อมูล 67 ตัวอย่าง
 2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและซองเปล่าติดแสตมป์เจ้าหน้าที่ไปยังผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในระหว่างวันที่ 27-28 กรกฎาคม 2562 เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามคืนให้ผู้วิจัยทางไปรษณีย์

3. ผู้วิจัยติดตาม รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้องของการตอบ เพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ซึ่งจากแบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 67 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ และ หาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่า ร้อยละ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี อากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมาย ค่าเฉลี่ยของปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากร ภาค 7 มีความหมายดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2553, หน้า 69)

- ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ปัญหา/ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ปัญหา/ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปัญหา/ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ปัญหา/ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ปัญหา/ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.2 การศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการสนทนากลุ่ม

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความ

ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 จำนวน 11 คน ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 จำแนกตามตำแหน่ง

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)
1	อำนวยการสูง	1
2	ชำนาญการพิเศษ	9
3	อาวุโส	1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประเด็นการสนทนากลุ่ม เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ อันเป็นการตรวจสอบและยืนยันให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เกี่ยวกับสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

การสร้างประเด็นคำถามการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างประเด็นคำถามการสนทนากลุ่ม ตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้
2. ศึกษาหลักการตั้งประเด็นคำถามในการสนทนากลุ่ม
3. สร้างกรอบประเด็นคำถามสำหรับการสนทนากลุ่มจากเอกสารและ

แบบสอบถามสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลมาแล้วในขั้นตอนที่ 2.1 เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลจากแบบสอบถามและเพื่อให้ครอบคลุม วัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

4. นำกรอบประเด็นคำถามสำหรับการสนทนากลุ่มที่สร้างขึ้นเสนอต่อประธานและกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความถูกต้องตามเนื้อหา และความครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษา

5. ปรับปรุงกรอบประเด็นคำถามตามข้อเสนอแนะของประธานและกรรมการ
ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยส่งหนังสือที่ขอจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อขอเชิญผู้ให้ข้อมูลเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7
2. ผู้วิจัยประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลอีกครั้งทางโทรศัพท์ เพื่อยืนยันนัดหมายวัน เวลาและสถานที่ที่จะดำเนินการสนทนากลุ่ม
3. ผู้วิจัยจัดการสนทนากลุ่ม เพื่อแสดงความคิดเห็นตามประเด็นสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในวันจันทร์ที่ 23 ธันวาคม 2562 เวลา 09.00 น.-12.00 น. ณ ห้องเรียนปริญาเอก ชั้น 8 อาคารเรียนรวม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
4. ผู้วิจัยนำเสนอความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัยเรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
5. ผู้วิจัยนำเสนอประเด็นในการสนทนากลุ่มในด้าน สภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ให้ผู้ร่วมการสนทนากลุ่มได้แสดงความคิดเห็น เพื่อยืนยันผลจากขั้นตอนที่ 2.1 และเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติม
6. ผู้วิจัยนำเสนอประเด็นในการสนทนากลุ่มในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ให้ผู้ร่วมการสนทนากลุ่มได้แสดงความคิดเห็น เพื่อยืนยันผลจากขั้นตอนที่ 2.1 และเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติม
7. ผู้วิจัยสรุปผลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และ สรุปสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

3.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 และจัดทำร่างกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อร่วมกันวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ตัวแทนภาครัฐและภาคเอกชน โดยใช้เทคนิค SWOT เพื่อให้ได้ข้อมูลนำไปสู่การจัดทำร่างกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ต่อไป

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการประชุมเชิงปฏิบัติการ 2 ครั้ง เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก และจัดทำร่างกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ดำเนินการประชุม จำนวน 2 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 17 คน ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ประกอบด้วย

1. สรรพากรพื้นที่ จำนวน 2 คน
2. ผู้ช่วยสรรพากรพื้นที่ จำนวน 4 คน
3. หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 3 คน
4. ประธานหอการค้าจังหวัด จำนวน 1 คน
5. สำนักงานบัญชีตัวแทน จำนวน 2 คน
6. ผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 2 คน
7. ผู้เชี่ยวชาญกลยุทธ์ จำนวน 3 คน

วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ผู้วิจัยส่งหนังสือที่ออกจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ถึงกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูล เพื่อขอความอนุเคราะห์และเรียนเชิญกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมการประชุม ในการประชุมเชิงปฏิบัติการ

2. ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงกลุ่มเป้าหมาย โดยได้ดำเนินการส่ง หนังสือพร้อมแนบเอกสารประกอบด้วย กำหนดการประชุม สรุปผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1.1, 1.2 และขั้นตอนที่ 2.1 และ 2.2 การสอบถาม การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการยกร่างกลยุทธ์ เพื่อมอบให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ศึกษาล่วงหน้าก่อนเข้าร่วมประชุม

2.1.1 ผู้วิจัยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 1 ณ ห้องเรียนปริญญาเอก ชั้น 8 อาคารเรียนรวม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อร่วมกันวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและ สภาพแวดล้อมภายนอกเกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของ ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

2.1.1.1 ผู้วิจัยเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์มาเป็นผู้ดำเนินการ ร่วมกับผู้วิจัยโดยมีผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้จัดบันทึกและบันทึกเทป ซึ่งมีผู้ร่วมประชุม จำนวน 17 คน

2.1.1.2 ผู้ดำเนินการประชุมเปิดการประชุม แนะนำผู้เข้าร่วมประชุม และชี้แจง วัตถุประสงค์ของการประชุม เพื่อร่วมกันวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ให้กับ ผู้เข้าร่วมประชุมเข้าใจตรงกัน

2.1.1.3 ผู้วิจัยนำเสนอความเป็นมาและกระบวนการวิจัยเรื่องการพัฒนา กลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 โดยย่อ และนำเสนอผลการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 และผลการศึกษาสภาพ และปัญหาการสร้าง ความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบ

2.1.1.4 ผู้ดำเนินการประชุมให้ผู้เข้าร่วมประชุมร่วมกันพิจารณา ตรวจสอบและทบทวนผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก (SWOT Analysis) ของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่ผู้วิจัยยกขึ้น โดยใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งได้จากการศึกษา ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 คือ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุและอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ และวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ภายนอก (โอกาสและภัยคุกคาม) ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านการเมืองและกฎหมาย และด้านเทคโนโลยี

2.1.1.5 ผู้เข้าร่วมประชุมร่วมกันพิจารณาตรวจสอบและทบทวนร่างผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 (SWOT Analysis) และให้คะแนนความสำคัญและสภาพ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามแต่ละข้อ

2.1.1.6 ผู้ดำเนินการประชุมให้นำคะแนนความสำคัญมาวิเคราะห์น้ำหนัก (Weight) ความสำคัญ และคะแนนสภาพจริง (Rating) มาวิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย เพื่อคำนวณค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก (Weighted Score) ซึ่งได้จากผลคูณของค่าน้ำหนักความสำคัญกับค่าคะแนนเฉลี่ยของสภาพ แล้วนำค่าที่ได้มาเขียนกราฟเพื่อกำหนดสถานการณ์หรือตำแหน่งทางกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

2.1.1.7 ให้ผู้เข้าร่วมประชุมร่วมกันพิจารณาตรวจสอบและทบทวนร่างองค์ประกอบของกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นกลยุทธ์ และเป้าประสงค์

2.1.2 ผู้วิจัยดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 2 ณ ห้องเรียนปริญญาเอก ชั้น 8 อาคารเรียนรวม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อร่วมกันพิจารณาตรวจสอบและทบทวนร่างองค์ประกอบของกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นกลยุทธ์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ ที่ผู้วิจัยเป็นผู้กร่างในการ ประชุมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 2 ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

2.1.2.1 การประชุมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 2 มีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 17 คน

2.1.2.2 ผู้วิจัยเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์มาเป็นผู้ดำเนินการประชุมร่วมกับผู้วิจัยโดย มีผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้จดบันทึกและบันทึกเทป

2.1.2.3 ผู้ดำเนินการประชุมแนะนำผู้เข้าร่วมประชุม และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนากลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

2.1.2.4 ผู้วิจัยนำเสนอความเป็นมาและกระบวนการวิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยย่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบ

2.1.2.5 ผู้ดำเนินการประชุมชี้แจง ทบทวนเนื้อหา และข้อความต่างๆ ที่ได้จากการประชุมไปแล้วในการประชุมครั้งที่แล้วให้ผู้เข้าร่วมประชุมร่วมกันพิจารณาตรวจสอบ และ ทบทวนร่างองค์ประกอบของกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของ ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่ผู้วิจัยได้ยกย่อง

2.1.2.6 ผู้เข้าร่วมประชุมร่วมกันพิจารณาตรวจสอบและทบทวนร่าง องค์ประกอบของกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่ผู้วิจัยเป็นผู้ยกร่าง ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นกลยุทธ์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ ซึ่งเป็นการพิจารณาต่อจากการประชุม ในครั้งที่ 1 ที่ประชุมร่วมกันพิจารณาตรวจสอบ ทบทวน และเสนอข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจนครบ ทุกองค์ประกอบการประชุมสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์

2.1.2.7 ผู้ดำเนินการประชุมและผู้วิจัยร่วมกันสรุปร่างกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ต่อที่ประชุม พร้อมทั้งให้ผู้เข้าร่วมประชุมให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความถูกต้องของกลยุทธ์ ที่พัฒนาขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในขั้นนี้มีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ผู้ร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและ สภาพแวดล้อมภายนอกของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ตามกระบวนการวิเคราะห์ SWOT และจัดทำร่างกลยุทธ์โดยใช้ เทคนิค SWOT Matrix
2. ผู้วิจัยสรุปผลตามกระบวนการวิเคราะห์ SWOT และจัดทำร่างกลยุทธ์โดยใช้ เทคนิค SWOT Matrix และร่างองค์ประกอบของกลยุทธ์ ซึ่งประกอบด้วย 1) วิสัยทัศน์ 2) พันธกิจ 3) ประเด็นกลยุทธ์ 4) เป้าประสงค์ 5) กลยุทธ์ 6) ตัวชี้วัด และ 7) มาตรการ

3.2 การตรวจสอบร่างกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบร่างกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านความสอดคล้อง ความเหมาะสม ของวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ

ขอบเขตผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการตรวจสอบร่างกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ได้แก่ นักวิชาการ และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ และประสบการณ์ด้านการพัฒนากลยุทธ์ และด้านความรู้ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย

1. สรรพากรภาค จำนวน 1 คน
2. ผู้ช่วยสรรพากรภาค จำนวน 1 คน
3. สรรพากรพื้นที่ จำนวน 3 คน
4. เป็นนักวิชาการที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกหรือผู้ที่มีความรู้และ

ประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารและการพัฒนากลยุทธ์ จำนวน 5 คน

วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อตรวจสอบและวิพากษ์กลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 คือ วิธีการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ

กำแพงเพชร และส่งหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมการสัมมนา พร้อมทั้งแจ้งกำหนดการสัมมนา และแนบเอกสารกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 พร้อมทั้งเอกสารประกอบการพิจารณา เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาล่วงหน้าก่อนการจัดสัมมนา

2. ผู้วิจัยประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งทางโทรศัพท์ เพื่อยืนยัน นัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ที่จะดำเนินการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญ

3. ผู้วิจัยจัดการประชุมสนทนากับผู้เชี่ยวชาญ ในวันพฤหัสบดีที่ 18 มิถุนายน 2563 ตั้งแต่เวลา 13.00 น. ณ ห้องเรียนปริญญาเอก ชั้น 8 อาคารเรียนรวม มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชรโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์ ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการสัมมนา ซึ่งขั้นตอนในการสัมมนา ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยนำเสนอสรุปประเด็นกระบวนการวิจัย และผลการศึกษาในขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนที่ 3.1 และขั้นตอนที่ 3.2 ก่อนได้กลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

3.2 ผู้ดำเนินการประชุมสนทนาชี้แจงวัตถุประสงค์ และประเด็นการวิพากษ์กลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ให้กับที่ประชุมเข้าใจร่วมกัน

3.3 ผู้ดำเนินการประชุมสัมมนาให้ผู้เชี่ยวชาญร่วมกันวิพากษ์กลยุทธ์การสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยร่วมกันพิจารณาองค์ประกอบของกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นกลยุทธ์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ พิจารณา ความสอดคล้อง และความเหมาะสมของ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นกลยุทธ์ เป้าประสงค์ พิจารณา ความสอดคล้อง และความเหมาะสมของกลยุทธ์แยกตามประเด็นกลยุทธ์ และความเหมาะสมของตัวชี้วัด และ มาตรการ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.4 ผู้ดำเนินการสัมมนาและผู้วิจัยร่วมกันสรุปผลการวิพากษ์กลยุทธ์ใน ประเด็นต่างๆ ตามมติที่ประชุม และปรับปรุงร่างกลยุทธ์การสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ตามมติการวิพากษ์ของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเตรียมส่งให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินกลยุทธ์ในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยวิเคราะห์ความถูกต้องของกลยุทธ์การสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 จากการสัมมนา อิงผู้เชี่ยวชาญ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา ตามประเด็นในการตรวจสอบ
2. ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องและความเหมาะสมของกลยุทธ์ การสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากร ภาค 7 มาปรับปรุงกลยุทธ์ก่อนนำไปประเมินในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินกลยุทธ์การสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยใช้ แบบประเมินกลยุทธ์

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อตัดสินคุณภาพกลยุทธ์การสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ ของวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลประเมินกลยุทธ์การสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของ ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ านการสร้าง ความตระหนักรู้ ด้านการพัฒนากลยุทธ์ และด้านภาษีอากร จำนวน 20 คน ซึ่งมีคุณสมบัติอย่างน้อยข้อใดข้อหนึ่ง ประกอบด้วย

1. สรรพากรภาค จำนวน 1 คน
2. ผู้ช่วยสรรพากรภาค จำนวน 1 คน
3. สรรพากรพื้นที่ จำนวน 5 คน
4. ผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์ และมีคุณสมบัติระดับปริญญาเอก จำนวน

13 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินกลยุทธ์การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ซึ่งมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การประเมินความสอดคล้องของกลยุทธ์การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความสอดคล้องมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความสอดคล้องมาก
- 3 หมายถึง มีความสอดคล้องปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความสอดคล้องน้อย
- 1 หมายถึง มีความสอดคล้องน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 การประเมินด้านความเหมาะสม ด้านความเป็นไปได้ และด้านการยอมรับได้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้/ การยอมรับได้ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้/ การยอมรับได้ มาก
- 3 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้/ การยอมรับได้ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้/ การยอมรับได้ น้อย
- 1 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ การยอมรับได้ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ ตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาหลักการสร้างแบบประเมิน
2. สร้างแบบประเมินเกี่ยวกับความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้

และการยอมรับได้ ของกลยุทธ์การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

3. นำแบบประเมินที่สร้างขึ้นเสนอต่อประธานและกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความถูกต้องตามเนื้อหา และความครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษา

4. ปรับปรุงแบบประเมินตามข้อเสนอแนะของประธานและกรรมการผู้ควบคุม วิทยานิพนธ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ออกจากบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตอบแบบ ประเมินและเอกสารประกอบการประเมินกลยุทธ์ด้วยตนเอง และทางไปรษณีย์ ระหว่างวันที่ 8-31 กรกฎาคม พ.ศ.2563

2. ผู้วิจัยส่งแบบประเมินกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 พร้อมแนบเอกสารเพื่อประกอบการ พิจารณาส่งทางไปรษณีย์ พร้อมซองเปล่าติดแสตมป์เจ้าหน้าที่ผู้วิจัยไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อความ สะดวกในการส่งแบบประเมินทางไปรษณีย์กลับมายังผู้วิจัย

3. ผู้วิจัยติดตาม รวบรวมแบบประเมินที่ผู้วิจัยติดต่อขอรับคืนด้วยตนเองและที่ส่งคืน มาทางไปรษณีย์ให้ได้จำนวน 20 ฉบับ และนำมาตรวจสอบความถูกต้องของการตอบเพื่อเตรียมนำไป วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับความสอดคล้องของกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 วิเคราะห์โดยการหา ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีความสอดคล้องอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีความสอดคล้องอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีความสอดคล้องอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ของวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ ที่ได้จากแบบประเมินวิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกณฑ์การตัดสินใจว่าข้อใดมีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ โดยกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/การยอมรับได้
อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/การยอมรับได้
อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/การยอมรับได้
อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/การยอมรับได้
อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/การยอมรับได้
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยกลยุทธ์ที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) มากกว่าหรือเท่ากับ 3.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) น้อยกว่า 1.00 แสดงว่ากลยุทธ์ มีความสอดคล้อง/ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/การยอมรับได้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของ
ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

1.1 ผลการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน
ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยใช้แบบสอบถาม

1.2 ผลการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน
ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยใช้แบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 การศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้
ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

2.1 ผลการศึกษาสภาพ ปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตระหนักรู้ด้าน
การเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยใช้แบบสอบถาม

2.2 ผลการศึกษาสภาพ ปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตระหนักรู้ด้าน
การเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยใช้การสนทนากลุ่ม

ตอนที่ 3 ผลการพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร
ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ตอนที่ 4 ผลการประเมินกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร
ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

โดยมีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

1.1 ผลการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนใน ท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยใช้แบบสอบถาม

ในการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่
สำนักงานสรรพากรภาค 7 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 400 คน จากจำนวนประชากร 2,982,205 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1.1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาคความตระหนักรู้ด้าน
การเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 400 คน ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิ การศึกษาสูงสุด รายได้สุทธิ
ต่อปี และภูมิลำเนา/ที่อยู่ปัจจุบัน ปรากฏดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ
วุฒิการศึกษาสูงสุด รายได้สุทธิต่อปี และภูมิลำเนา/ที่อยู่ปัจจุบัน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	150	37.50
หญิง	250	62.50
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	49	12.25
26-35 ปี	98	24.50
36-45 ปี	118	29.50
46-55 ปี	99	24.50
มากกว่า 55 ปี ขึ้นไป	36	9.00
3. สถานภาพ		
โสด	194	48.50
สมรส	176	44.25
หย่าร้าง	29	7.25

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ปวช./ปวส.หรือต่ำกว่า	151	37.75
ปริญญาตรี	204	51.00
ปริญญาโท	33	8.25
ปริญญาเอก	2	0.50
มัธยม	10	2.50
5. รายได้สุทธิต่อปี		
ต่ำกว่า 150,001 บาท	119	29.75
150,001-300,000 บาท	128	32.00
300,001-500,000 บาท	103	25.75
500,001-750,000 บาท	31	7.75
750,001-1,000,000 บาท	7	1.75
1,000,001-2,000,000 บาท	4	1.00
2,000,001-5,000,000 บาท	2	0.50
มากกว่า 5,000,000 บาท	6	1.50
6. อาชีพ		
ข้าราชการ	69	17.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	5.25
พนักงานบริษัท	43	10.75
ธุรกิจส่วนตัว	40	10.00
ค้าขาย	80	20.00
รับจ้าง/ลูกจ้าง	103	25.75
นิสิต/นักศึกษา	24	6.00
เกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง	15	3.75
ข้าราชการบำนาญ พนักงานราชการ	5	1.25

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
7. ภูมิลำเนา/ที่อยู่ปัจจุบัน		
พิษณุโลก	72	18.00
นครสวรรค์	42	10.50
กำแพงเพชร	32	8.00
ตาก	47	11.75
สุโขทัย	43	10.75
อุตรดิตถ์	39	9.75
เพชรบูรณ์	56	14.00
พิจิตร	64	16.00
ลำปาง เชียงใหม่	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีช่วงระดับอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมา คือช่วงระดับอายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 และระดับอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 มีสถานภาพโสด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีรายได้สุทธิต่อปีอยู่ในระหว่าง 150,001-300,000 บาท มากที่สุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้างมากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 และรองลงมาอาชีพค้าขาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีภูมิลำเนา/ที่อยู่ปัจจุบัน จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รองลงมา คือ จังหวัดพิจิตร จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00

1.1.2 ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี และด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี สำหรับด้านที่ 1 คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร นำเสนอเป็นค่าความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 13 ส่วนอีก 4 ด้าน นำเสนอเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวมและรายด้าน แสดงได้ดังตารางที่ 14-18

1.1.2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

ในการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรของกลุ่มตัวอย่างในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ทั้ง 8 จังหวัด จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

ข้อ	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร	ทราบ		ไม่ทราบ		ระดับความรู้ความเข้าใจ
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	กรมสรรพากรที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีเพื่อนำเงินมาพัฒนาประเทศ	390	97.50	10	2.50	มากที่สุด
2	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้มีหน้าที่เสียคือบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล	148	37.00	252	63.00	น้อยที่สุด
3	การยื่นแบบแสดงรายการเป็นหน้าที่ของผู้มีเงินได้	327	81.75	73	18.25	มากที่สุด
4	"เงินได้พึงประเมิน" หมายถึง รายได้ที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคมของปี	300	75.00	100	25.00	มาก
5	เมื่อคำนวณแล้วไม่มีเงินต้องชำระ ไม่มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ	254	63.50	146	36.50	ปานกลาง
6	หากปีนี้ไม่มีเงินได้เลย ยังมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ	175	43.75	225	56.25	น้อยที่สุด

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ข้อ	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร	ทราบ		ไม่ทราบ		ระดับความรู้ความเข้าใจ
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
7	เงินได้จากเงินเดือน ทั้งปีไม่เกิน 120,000 บาท ไม่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ	187	46.75	213	53.25	น้อยที่สุด
8	ทำงาน 2 แห่ง ต้องนำเงินได้ทั้งหมดมารวมคำนวณภาษี	288	72.00	112	28.00	มาก
9	เด็กอายุ 10 ขวบ ได้รับรางวัลจากการชิงโชค ไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้	200	50.00	200	50.00	น้อย
10	หากอายุ 80 ปี มีเงินได้ ก็ได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีเงินได้	229	57.25	171	42.75	น้อย
11	คนพิการมีเงินได้ยังคงมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้	270	67.50	130	32.50	ปานกลาง
12	เงินได้เงินเดือนต้องยื่นด้วยแบบ ภ.ง.ด.90	229	57.25	171	42.75	น้อย
13	เงินได้ประเภทอื่นนอกจากเงินเดือนต้องใช้แบบ ภ.ง.ด.91	231	57.75	169	42.25	น้อย
14	การยื่นแบบ มีทั้งยื่นแบบแสดงรายการเป็นกระดาษและแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต	331	82.75	69	17.25	มากที่สุด
15	คนต่างชาติมีเงินได้ในประเทศไทย ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้	263	65.75	137	34.25	ปานกลาง
16	พระสงฆ์ มีเงินได้ถึงเกณฑ์ต้องยื่นแบบแสดงเงินได้	246	65.75	137	34.25	ปานกลาง
17	ชาวนา ต้องยื่นแบบแสดงเงินได้	246	61.50	154	38.50	ปานกลาง
18	หากมีเงินได้ประเภทอื่นนอกจากเงินเดือน ระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน ต้องนำมายื่นแบบ ภ.ง.ด.94 ครึ่งปี	279	69.75	121	30.25	ปานกลาง
19	แบบ ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91 ต้องยื่นภายในเดือน ธันวาคม ของปี	273	68.25	127	31.75	ปานกลาง
20	หากมีเงินได้แต่ไม่ยื่นแบบภายในกำหนดเวลา ต้องรับผิดทั้งทางแพ่งและทางอาญา	248	62.00	152	38.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับด้านภาษี โดยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรในระดับมากที่สุด คือ กรมสรรพากรมีหน้าที่จัดเก็บภาษีเพื่อนำเงินมาพัฒนาประเทศ จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 97.50 รองลงมาคือเรื่องการยื่นแบบแสดงรายการเป็นหน้าที่ของผู้มีเงินได้ จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 81.75 การยื่นแบบมีทั้งยื่นแบบแสดงรายการเป็นกระดาษและแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.75 และ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีน้อยที่สุด คือเรื่อง ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้มีหน้าที่เสียคือ บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 หากปีนี้ไม่มีเงินได้เลย ยังมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 และเงินได้จากเงินเดือน ทั้งปีไม่เกิน 120,000 บาท ไม่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25

1.1.2.2 ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ภาพรวมใน 4 ด้าน สรุปได้ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยภาพรวม

ข้อ	ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ระดับความตระหนักรู้			
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1	ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี	4.28	0.82	มาก	1
2	ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี	3.90	0.99	มาก	4
3	ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี	3.95	0.96	มาก	3
4	ด้านพฤติกรรมแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี	4.19	0.79	มาก	2

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) และ ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$)

1.1.2.3 ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษีของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยผลการวิเคราะห์ส่วนนี้จะเกี่ยวกับความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี ปรากฏดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี

ข้อ	ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	การเสียภาษีเป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน	4.46	0.67	มาก
2	ประชาชนต้องไปเสียภาษีตามเวลาที่กฎหมายกำหนด	4.32	0.75	มาก
3	หากไม่มีเงินภาษีจะทำให้ประเทศด้อยพัฒนา ไม่มีถนน ไฟฟ้า และน้ำประปาใช้ เด็กไม่ได้เรียนหนังสือ ประชาชนยากจน ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชญากรรม ฯลฯ	3.98	0.99	มาก
4	การได้รับประโยชน์จากเงินภาษีที่รัฐจัดเก็บ	4.31	0.81	มาก
5	การมีบทลงโทษอย่างหนักสำหรับผู้ที่จงใจหลีกเลี่ยงการภาษี	4.31	0.81	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.28	0.82	มาก

จากตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความตระหนักรู้ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเสียภาษีเป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมา ได้แก่ ประชาชนต้องไปเสียภาษีตามเวลาที่กฎหมายกำหนด ($\bar{X} = 4.32$) การมีบทลงโทษอย่างหนักสำหรับผู้ที่จงใจหลีกเลี่ยงการภาษี ($\bar{X} = 4.31$) การได้รับประโยชน์จากเงินภาษีที่รัฐจัดเก็บ ($\bar{X} = 4.31$) และหากไม่มีเงินภาษีจะทำให้ประเทศด้อยพัฒนา ไม่มีถนน ไฟฟ้าและน้ำประปาใช้ เด็กไม่ได้เรียนหนังสือ ประชาชนยากจน ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชญากรรม ฯลฯ ($\bar{X} = 3.98$)

1.1.2.4 ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษีของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ปรากฏดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี

ข้อ	ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	มีการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีอากรสม่ำเสมอ	4.00	0.99	มาก
2	จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมเพียงพอ	3.78	0.97	มาก
3	ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อวิทยุ และโทรทัศน์ พบเห็นได้ง่าย	3.80	1.00	มาก
4	สื่อประชาสัมพันธ์ ทำให้เกิดความตระหนักในการเสียภาษี	3.84	1.00	มาก
5	มีช่องทางการชำระภาษีได้หลายช่องทาง เช่น ทางเคาน์เตอร์ เซอร์วิส การชำระผ่าน QR Code การโอนผ่าน net-Bank ผ่านe-wallet ฯลฯ	4.08	0.98	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.90	0.99	มาก

จากตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลในด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความตระหนักรู้ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการชำระภาษีได้หลายช่องทาง เช่น ทางเคาน์เตอร์ เซอร์วิส การชำระผ่าน QR Code การโอนผ่าน net-Bank ผ่านe-wallet ฯลฯ ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมา ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีอากรสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.00$) สื่อประชาสัมพันธ์ ทำให้เกิดความตระหนักในการเสียภาษี ($\bar{X} = 3.84$) ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อวิทยุ และโทรทัศน์ พบเห็นได้ง่าย ($\bar{X} = 3.80$) และจำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมเพียงพอ ($\bar{X} = 3.78$)

1.1.2.5 ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษีของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 400 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการเสียภาษี ปรากฏดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความ
ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากร
ภาค 7 ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี

ข้อ	ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	สถานที่ให้บริการ สวย สะอาด สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ	4.07	0.98	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความชำนาญและจำนวนเพียงพอ	3.92	0.92	มาก
3	กระบวนการยื่นแบบแสดงเงินได้ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.85	0.99	มาก
4	ใช้ระยะเวลาน้อยในการยื่นแบบแสดงเงินได้จนกระทั่งชำระภาษีเสร็จสิ้น	3.93	0.90	มาก
5	ไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยื่นแบบหรือมีเพียงเล็กน้อย	3.97	1.00	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.95	0.96	มาก

จากตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลในด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความตระหนักรู้ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการ สวย สะอาด สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมา ได้แก่ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยื่นแบบหรือมีเพียงเล็กน้อย ($\bar{X} = 3.97$) ใช้ระยะเวลาน้อยในการยื่นแบบแสดงเงินได้จนกระทั่งชำระภาษีเสร็จสิ้น ($\bar{X} = 3.93$) เจ้าหน้าที่มีความรู้และความชำนาญและจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.92$) และ กระบวนการยื่นแบบแสดงเงินได้ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.85$)

1.1.2.6 ด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษีของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี

ข้อ	ด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ให้ความสำคัญและมีความกระตือรือร้น ที่จะไปเสียภาษี	4.09	0.76	มาก
2	ยื่นแบบแสดงเงินได้ตามกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดเสมอ	4.22	0.70	มาก
3	พยายามสอบถามหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเรื่องการเสียภาษี	4.06	0.87	มาก
4	ไม่มีพฤติกรรมหรือแสดงข้อความเท็จเพื่อเป็นการหลบเลี่ยงการเสียภาษี	4.29	0.79	มาก
5	ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และตอบคำถามเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ	4.28	0.79	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.19	0.79	มาก

จากตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลในด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความตระหนักรู้ด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่มีพฤติกรรมหรือแสดงข้อความเท็จเพื่อเป็นการหลบเลี่ยงการเสียภาษี ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา ได้แก่ ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และตอบคำถามเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.28$) ยื่นแบบแสดงเงินได้ตามกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดเสมอ ($\bar{X} = 4.22$) ให้ความสำคัญและมีความกระตือรือร้น ที่จะไปเสียภาษี ($\bar{X} = 4.09$) และพยายามสอบถามหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเรื่องการเสียภาษี ($\bar{X} = 4.06$)

1.2 ผลการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยใช้แบบสัมภาษณ์

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้มีรายได้และมียางานทำในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 จำนวน 15 คน จากการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี และ ด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี สรุปผลได้ดังนี้

1.2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับด้านภาษี โดยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี เรื่อง กรมสรรพากรมีหน้าที่จัดเก็บภาษีเพื่อนำเงินมาพัฒนาประเทศ การยื่นแบบแสดงรายการเป็นหน้าที่ของผู้มีเงินได้ และการยื่นแบบ มีทั้งยื่นแบบแสดงรายการเป็นกระดาษ และแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต และผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีน้อย ได้แก่ เรื่อง เงินได้ประเภทอื่นนอกจากเงินเดือน ต้องใช้แบบ ภ.ง.ด.91 หากปีไม่มีเงินได้เลย ยังมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ และชาวนา ต้องยื่นแบบแสดงเงินได้ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับประเภทเงินได้ และแบบฟอร์มที่ใช้สำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1.2.2 ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตระหนักรู้ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี โดยมีความคิดเห็น มากที่สุด ได้แก่ การเสียภาษีเป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน และประชาชนต้องไปเสียภาษีตามเวลาที่กฎหมายกำหนด รองลงมา ได้แก่ หากไม่มีเงินภาษีจะทำให้ประเทศด้อยพัฒนา ไม่มีถนน ไฟฟ้าและน้ำประปาใช้ เด็กไม่ได้เรียนหนังสือ ประชาชนยากจน ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชญากรรม ฯลฯ และการได้รับประโยชน์จากเงินภาษีที่รัฐจัดเก็บ และผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตระหนักรู้ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี โดยมีความคิดเห็น น้อยที่สุด ได้แก่ การมีบทลงโทษอย่างหนักสำหรับผู้ทิ้งใจหลีกเลี่ยงการภาษี และเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ บทลงโทษสำหรับผู้ทิ้งใจหลีกเลี่ยงเกิดจากความสมครใจ ในการเสียภาษีนาน้อยขึ้นอยู่กับนโยบายการใช้จ่ายเงินของรัฐบาลและระดับการลงโทษขึ้นอยู่กับจำนวนเงินภาษีที่ทิ้งใจหลีกเลี่ยง ควรมีตำรวจสรรพากรสำหรับดำเนินการกับบุคคล/กลุ่มคนที่ไม่เกรงกลัวกฎหมายภาษีอากร

1.2.3 ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตระหนักรู้ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี โดยมีความคิดเห็น มากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีช่องทางการชำระภาษีได้หลายช่องทาง เช่น ทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส การชำระผ่าน QR Code การโอนผ่าน net-Bank ผ่าน e-wallet ฯลฯ รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีอากรสม่ำเสมอ และผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตระหนักรู้ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี โดยมีความคิดเห็น น้อยที่สุด ได้แก่ จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุม เพียงพอ รองลงมา คือ ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อวิทยุ และโทรทัศน์ พบเห็นได้ง่าย โดยให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ การเน้นการสร้างสื่อทางโซเชียล เห็นได้ง่ายต้องแสดงทุกหน้าเพจในเว็บไซต์ต่างๆ การผลิตสื่อที่แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่เข้าได้รับกลับมาจากการเสียภาษี ที่มา-ที่ไปของเงินภาษี ทำการประชาสัมพันธ์ทั้งในเมืองและนอกเมือง โดยใช้สื่อที่ครอบคลุมทุกช่องทางและบุคคลทั่วไปเข้าถึงได้ง่ายทั้งเด็ก ผู้ใหญ่และคนชรา จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ตลอดปีไม่เน้นแค่ช่วงฤดูกาลยื่นแบบเสียภาษี เพิ่มจำนวนป้ายประชาสัมพันธ์โดยใช้ข้อความที่กระชับ เข้าใจง่าย และเพิ่มความถี่ในการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ เน้นช่วงเวลาที่มียอดผู้ฟังสูงคนดูเยอะ

1.2.4 ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตระหนักรู้ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี เรื่อง สถานที่ให้บริการมีความสวยงาม สะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยื่นแบบหรือมีเพียงเล็กน้อย ผู้ให้สัมภาษณ์ยังขาดความตระหนักรู้ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี เรื่อง ความรู้และความชำนาญของเจ้าหน้าที่และมีจำนวนไม่เพียงพอ มีกระบวนการยื่นแบบแสดงเงินได้ที่ยุ่งยาก และใช้ระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงเงินได้จนกระทั่งชำระภาษีเสร็จสิ้น และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการหรือติดตามตรวจสอบให้มากขึ้น สร้างเครือข่ายการสร้างความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษี เช่น เครือข่ายเจ้าหน้าที่การเงิน-บัญชี ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เครือข่ายผู้นำนักเรียน เครือข่ายกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เครือข่ายชุมชน เครือข่ายกองทุนหมู่บ้าน เครือข่ายร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ ฯลฯ

1.2.5 ด้านพฤติกรรมแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตระหนักรู้ด้านพฤติกรรมแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี เรื่อง ไม่มีพฤติกรรมหรือแสดงข้อความเท็จเพื่อเป็นการหลบเลี่ยงการเสียภาษี และให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลตอบคำถามเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ให้ความสำคัญและมีความกระตือรือร้นที่จะไปเสียภาษี และพยายามสอบถามหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเรื่องการเสียภาษี แต่ยังขาดความตระหนักรู้ด้านพฤติกรรมแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี เรื่อง การไปยื่นแบบแสดงเงินได้ตามกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดเสมอ และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ หน่วยงาน

ควรจัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์โดยตรงและตลอดปี เพื่อเกิดการกระตุ้นหรือตอกย้ำเรื่องภาษีอากร เป็นหน้าที่ของคนไทย และซึมซับเข้าไปในจิตใจ จนเกิดเป็นความตระหนักรู้ ควรมีแผนงานรณรงค์ จัดทำกิจกรรมทั้งในระดับนักเรียน นักศึกษา คนทำงาน เครือข่ายกลุ่มต่างๆ หรือประชาชนทั่วไป

1.3 ผลการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยภาพรวม

ผู้วิจัยได้สรุปจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และข้อมูลที่ได้จากการ สัมภาษณ์ ผลการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี และด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี สรุปผล ได้ดังนี้

1.3.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี

ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับด้านภาษี เรื่อง กรมสรรพากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีเพื่อนำเงินมาพัฒนาประเทศ ในการ ยื่นแบบแสดงรายการเป็นหน้าที่ของผู้มีเงินได้และ"เงินได้พึงประเมิน" หมายถึง รายได้ที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม ของปี โดยมีความรู้ด้านการยื่นแบบแสดงรายการหากทำงาน 2 แห่ง ต้องนำเงินได้ทั้งหมดมารวมคำนวณภาษี และ หากมีเงินได้ประเภทอื่นนอกจากเงินเดือน ระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน ต้องนำมายื่นแบบ ภ.ง.ด.94 ครึ่งปี แต่ยังขาดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับภาษีเรื่อง แบบฟอร์มที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการ การกรอกแบบเงินได้ประเภทอื่น นอกจากเงินเดือน ต้องใช้แบบ ภ.ง.ด.91 หน้าที่ในการยื่นแบบหากปีไม่มีเงินได้เลยไม่ต้องยื่นแบบ แสดงรายการ และประเภทเงินได้ที่ได้รับยกเว้น เช่น อาชีพชานาไม่ต้องยื่นแบบแสดงเงินได้แต่อย่างใด

1.3.2 ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี

ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี เรื่อง การเสียภาษีเป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน ต้องไป เสียภาษีตามเวลาที่กฎหมายกำหนด ตะหนักรู้ว่าได้รับประโยชน์จากเงินภาษีที่รัฐจัดเก็บ และเห็นด้วย กับการมีบทลงโทษอย่างแรงสำหรับผู้ตั้งใจหลีกเลี่ยงการภาษี แต่ยังขาดความตระหนักรู้ด้าน ความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี เรื่อง หากไม่มีเงินภาษีจะทำให้ประเทศด้อยพัฒนา ไม่มี ถนน ไฟฟ้าและน้ำประปาใช้ เด็กไม่ได้เรียนหนังสือ ประชาชนยากจน ปัญหาการว่างงาน ปัญหา อาชญากรรม ฯลฯ

1.3.3 ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี

ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการการเสียภาษี เรื่องช่องทางการชำระภาษีสามารถทำได้หลายช่องทาง เช่น ทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส การชำระผ่าน QR Code การโอนผ่าน net-Bank ผ่าน e-wallet ฯลฯ ได้รับการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีอากรสม่ำเสมอ และพบเห็นสื่อประชาสัมพันธ์ และป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อวิทยุ และโทรทัศน์ของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ทำให้เกิดความตระหนักในการเสียภาษี แต่ยังคงขาดความตระหนักรู้ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี เรื่องความหลากหลายของช่องทางการประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุมและเพียงพอ รวมทั้งระยะเวลาการประชาสัมพันธ์ในช่วงสั้นๆ หรือทำเฉพาะช่วงระหว่างกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการนั้นๆ

1.3.4 ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี

ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี เรื่อง สถานที่ของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่ให้บริการมีความสวยงาม สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยื่นแบบหรือมีเพียงเล็กน้อย โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความรู้และความชำนาญและจำนวนเพียงพอ อีกทั้งกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการทำได้อย่างรวดเร็ว แต่ยังคงขาดความตระหนักรู้ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี เรื่อง ขั้นตอน วิธีการ หรือกระบวนการสำหรับการยื่นแบบแสดงมีหลายขั้นตอนและทำได้ยากสำหรับประชาชนผู้ที่มีความรู้น้อยในการใช้เทคโนโลยี

1.3.2 ด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี

ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี เรื่อง การให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และตอบคำถามเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ โดยไม่มีพฤติกรรมหรือแสดงข้อความเท็จเพื่อเป็นการหลบเลี่ยงการเสียภาษี ไปยื่นแบบแสดงเงินได้ตามกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดเสมอ และให้ความสำคัญและมีความกระตือรือร้นที่จะไปเสียภาษี แต่ยังคงขาดความตระหนักรู้ด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี เรื่อง การไม่พยายามสอบถามหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเรื่องการเสียภาษีกับเจ้าหน้าที่ หากมีข้อสงสัยหรือไม่แน่ใจ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความ
ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่
สำนักงานสรรพากรภาค 7

2.1 ผลการศึกษาสภาพ ปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตระหนักรู้ด้านการเสีย
ภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยใช้แบบสอบถาม

ในการศึกษาสภาพ ปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตระหนักรู้ด้านการเสีย
ภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผู้วิจัย
ได้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 67 คน จากจำนวนประชากร 67 คน ผลการวิเคราะห์
ข้อมูลดังนี้

2.1.1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาสภาพ
ปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน
ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 67 คน ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ
เพศ อายุ วุฒิ การศึกษาสูงสุด การปฏิบัติหน้าที่ และประสบการณ์การทำงาน ปรากฏดังตารางที่ 19
ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา
สูงสุด การปฏิบัติหน้าที่ และประสบการณ์การทำงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	24	35.82
หญิง	43	64.18
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	2	2.99
30-39 ปี	8	11.94
40-49 ปี	28	41.79
50 ปี ขึ้นไป	29	43.28

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	33	49.25
ปริญญาโท	34	50.25
4. ตำแหน่ง		
อำนวยการสูง	5	7.46
เชี่ยวชาญ	2	2.99
ชำนาญการพิเศษ	55	82.09
อาวุโส	5	7.46
5. ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	3	4.48
10-19 ปี	22	32.84
20-29 ปี	25	37.31
30 ปี ขึ้นไป	17	25.37
รวม	67	100

จากตารางที่ 19 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 64.18 มีช่วงระดับอายุ 50 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 43.28 รองลงมา คือ ช่วงระดับอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 41.79 มีวุฒิการศึกษาระดับ ปริญญาโท มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 และเป็นตำแหน่งชำนาญการพิเศษมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 82.09

2.1.2 ผลการศึกษาสภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ผลการศึกษาสภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ผู้วิจัยนำเสนอ 4 ด้าน ประกอบด้วย

1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์การ 3) ด้านการนำ 4) ด้านการควบคุม ปรากฏดังตารางที่
20-23

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสภาพการสร้างความ
ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากร
ภาค 7 ด้านการวางแผน

ด้านการวางแผน	จำนวน	ร้อยละ
1. หน่วยงานมีการจัดทำแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน		
1.1 ไม่มีการดำเนินการจัดทำแผนการสร้างความตระหนักรู้	1	1.49
1.2 มีการดำเนินการจัดทำแผนการสร้างความตระหนักรู้	66	98.51
1.2.1 จัดทำเป็นแผนกลยุทธ์โดยมีองค์ประกอบ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ	46	69.70
1.2.2 จัดทำเป็นรูปแบบการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนโดยมีองค์ประกอบ เช่น มาตรการ/แนวทาง	25	37.88
1.2.3 จัดทำเป็นโครงการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนโดยมีองค์ประกอบ เช่น มาตรการ/กิจกรรม	26	39.39
1.2.4 ทำการประชาสัมพันธ์โดยเจ้าหน้าที่สรรพากร	1	1.52
2. การกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมายของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน		
2.1 ไม่มีการดำเนินการกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมายการสร้างความตระหนักรู้	0	0.00
2.2 มีการดำเนินการกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมายการสร้างความตระหนักรู้	67	100.00
2.2.1 ผู้บริหารเป็นผู้กำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย	28	41.79

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ด้านการวางแผน	จำนวน	ร้อยละ
2.2.2 ผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมกันในการกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย	55	82.09
2.2.3 ผู้บริหารนำเป้าประสงค์จากหน่วยงานอื่นมาใช้เป็นเป้าประสงค์ของหน่วยงาน	11	16.42
2.2.4 บุคลากรเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย	1	1.49
3. หน่วยงาน ได้มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมก่อนจัดทำแผนงาน		
3.1 ไม่มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมก่อนจัดทำแผนงานการสร้างควมตระหนักรู้	10	14.93
3.2 มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมก่อนจัดทำแผนงานการสร้างควมตระหนักรู้	57	85.07
3.2.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดยผู้บริหารเท่านั้น	2	3.51
3.2.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร	40	70.18
3.2.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เช่น ฝ่ายวางแผน	36	63.16
4. วิธีการจัดทำแผนการสร้างควมตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน		
4.1 ไม่มีวิธีการจัดทำแผนการสร้างควมตระหนักรู้	4	5.97
4.2 มีวิธีการจัดทำแผนการสร้างควมตระหนักรู้	63	94.03
4.2.1 ศึกษาแนวทางของหน่วยงานอื่นมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผน	51	80.95
4.2.2 ศึกษาจากเอกสารหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำข้อมูลมาใช้ในการจัดทำแผน	16	25.40
4.2.3 ประชุมบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านการสร้างควมตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันจัดทำแผน	51	80.95
4.2.4 ตามนโยบายกรมสรรพากร	1	1.59

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการวางแผน พบว่า

1. การจัดทำแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ไม่มีการดำเนินการจัดทำแผน (ร้อยละ 1.49) และมีการดำเนินการจัดทำแผน (ร้อยละ 98.51) โดย จัดทำเป็นแผนกลยุทธ์โดยมี องค์ประกอบ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ (ร้อยละ 69.70)
2. การกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมายของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสีย ภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีการดำเนินการ กำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย (ร้อยละ 100.00) โดย ผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมในการ กำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย (ร้อยละ 82.09)
3. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมก่อนจัดทำแผนงาน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามเห็นว่า ไม่มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมก่อนจัดทำแผนงาน (ร้อยละ 14.93) และ มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมก่อนจัดทำแผนงาน (ร้อยละ 85.07) โดย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร (ร้อยละ 70.18) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เช่น ฝ่ายวางแผน (ร้อยละ 63.16)
4. วิธีการจัดทำแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ไม่มีวิธีการจัดทำแผน (ร้อยละ 5.97) และมีวิธีการจัดทำแผน (ร้อยละ 94.03) โดย ศึกษาแนวทางของหน่วยงานอื่นมาประยุกต์ใช้เป็น แนวทางในการจัดทำแผน (ร้อยละ 80.95) ประชุมบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านการสร้างความ ตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันจัดทำแผน (ร้อยละ 80.95)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการจัดองค์การ

ด้านการจัดองค์การ	จำนวน	ร้อยละ
1. หน่วยงานมีการคัดเลือกและแต่งตั้งคณะกรรมการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน		
1.1 ไม่มีการคัดเลือกและแต่งตั้งคณะกรรมการสร้างความตระหนักรู้	17	25.37
1.2 มีการคัดเลือกและแต่งตั้งคณะกรรมการสร้างความตระหนักรู้	50	74.63
1.2.1 ผู้บริหารเป็นผู้คัดเลือกและแต่งตั้ง	24	48.00
1.2.2 ฝ่ายบุคลากรหรือฝ่ายวางแผนหรือสำนักงานฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้คัดเลือกและแต่งตั้ง	18	36.00
1.2.3 การคัดเลือกและแต่งตั้ง ดำเนินการโดยการประชุมของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	27	54.00
2. หน่วยงานมีการจัดโครงสร้างทำงานของกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน		
2.1 ไม่มีการจัดโครงสร้างทำงานของกระบวนการสร้างความตระหนักรู้	13	19.40
2.2 มีการจัดโครงสร้างทำงานของกระบวนการสร้างความตระหนักรู้	54	80.60
2.2.1 จัดโครงสร้างเป็นแบบแนวดิ่ง โดยผู้บริหารเป็นประธานควบคุมฝ่ายอื่นเป็นลำดับขั้น	48	88.89
2.2.2 จัดโครงสร้างเป็นแบบแนวนอน โดยให้อำนาจกับคณะกรรมการและลดการบังคับบัญชาจากผู้บริหารให้สั้นลง	18	33.33
2.2.3 จัดโครงสร้างเป็นแบบเครือข่าย โดยมีคณะกรรมการบริหารเป็นศูนย์กลาง และมีคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ เป็นเครือข่ายที่ทำงานสัมพันธ์กัน	18	33.33

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ด้านการจัดองค์การ	จำนวน	ร้อยละ
3. หน่วยงานได้มีการจัดเตรียมทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน		
3.1 ไม่มีการจัดเตรียมทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผนการสร้างความตระหนักรู้	8	11.94
3.2 มีการจัดเตรียมทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผนการสร้างความตระหนักรู้	59	88.06
3.2.1 จัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาช่วยงานในคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ	44	74.58
3.2.2 จัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ดำเนินการให้เหมาะสม	34	57.63
3.2.3 จัดวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ เพื่อใช้ดำเนินการอย่างเหมาะสม	36	61.02

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการจัดองค์การ พบว่า

1. หน่วยงานมีการคัดเลือกและแต่งตั้งคณะกรรมการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ไม่มีการคัดเลือกและแต่งตั้งคณะกรรมการ (ร้อยละ 25.37) และมีการคัดเลือกและแต่งตั้งคณะกรรมการ (ร้อยละ 74.63) โดยการคัดเลือกและแต่งตั้ง ดำเนินการโดยการประชุมของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ 54.00)

2. หน่วยงานมีการจัดโครงสร้างทำงานของกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ไม่มีการจัดโครงสร้างทำงานของกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ (ร้อยละ 19.40) และมีการจัดโครงสร้างทำงานของกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ (ร้อยละ 80.60) โดยจัดโครงสร้างเป็นแบบแนวดิ่ง โดยผู้บริหารเป็นประธานควบคุมฝ่ายอื่นเป็นลำดับชั้น (ร้อยละ 88.89)

3. หน่วยงานได้มีการจัดเตรียมทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ไม่มีการจัดเตรียมทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผน (ร้อยละ 11.94) และมีการจัดเตรียมทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผน (ร้อยละ 88.06) โดยจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาช่วยงานในคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ (ร้อยละ 74.58)

จัดวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ เพื่อใช้ดำเนินการอย่างเหมาะสม (ร้อยละ 61.02) และจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ดำเนินการให้เหมาะสม (ร้อยละ 59.63)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการนำ

ด้านการนำ	จำนวน	ร้อยละ
1. หน่วยงานได้จัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน		
1.1 ไม่มีการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้	2	2.99
1.2 มีการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้	65	97.01
1.2.1 จัดกิจกรรมโครงการอบรมครูภาษี เช่น ทบพวนภาระงาน และภารกิจงานสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	62	95.38
1.2.2 จัดกิจกรรมประกวดการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)	12	18.46
1.2.3 ส่งเสริมการพัฒนางานหรือนวัตกรรมที่เกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	34	52.31
2. ผู้บริหารได้ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ		
2.1 ไม่มีการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ	5	7.46
2.2 มีการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ	62	92.54
2.2.1 ผู้บริหารเป็นแกนกลางในการประสานการทำงาน รวมทั้งบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้น	25	40.32
2.2.2 ให้คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์	23	37.10
2.2.3 ให้คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ประชุมร่วมกันเพื่อระดมความคิดในการพัฒนางาน	42	67.74
3. หน่วยงานมีการสร้างแรงจูงใจให้กับคณะกรรมการและผู้ปฏิบัติงาน		
3.1 ไม่มีการสร้างแรงจูงใจให้กับคณะกรรมการและผู้ปฏิบัติงาน	10	14.93
3.2 มีการสร้างแรงจูงใจให้กับคณะกรรมการและผู้ปฏิบัติงาน	57	85.07
3.2.1 สนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ	42	73.68

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ด้านการนำ	จำนวน	ร้อยละ
3.2.2 สร้างเกณฑ์การให้รางวัลสำหรับความสำเร็จจากผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	27	47.37
3.2.3 ให้รางวัลอย่างสม่ำเสมอ เช่น การมอบเกียรติบัตร การให้สิ่งของหรือการเลื่อนขั้นเงินเดือน	26	45.61
4. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน		
4.1 ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้	0	0.00
4.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้	67	100.00
4.2.1 การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนตามสถานที่ต่างๆ	51	76.12
4.2.2 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนให้กับส่วน/ฝ่าย/งานต่างๆ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด	57	85.07
4.2.3 จัดกิจกรรมเกี่ยวกับการเผยแพร่ผลงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน งานวิจัย แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน บทความ ประกาศ	38	56.72

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการนำ พบว่า

1. หน่วยงานได้จัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ไม่มีการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ (ร้อยละ 2.99) และมีการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ (ร้อยละ 97.01) โดยจัดกิจกรรมโครงการอบรมครูภาษี เช่น ทบทวนภาระงาน และภารกิจงาน (ร้อยละ 95.38) และส่งเสริมการพัฒนางานหรือนวัตกรรมที่เกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน (ร้อยละ 52.31)

2. ผู้บริหารได้ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ไม่มีการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างคณะกรรมการ

ฝ่ายต่างๆ (ร้อยละ 7.46) และมีการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ (ร้อยละ 92.54) โดยให้คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ประชุมร่วมกันเพื่อระดมความคิดในการพัฒนางาน (ร้อยละ 67.74)

3. หน่วยงานมีการสร้างแรงจูงใจให้กับคณะกรรมการและผู้ปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ไม่มีการสร้างแรงจูงใจให้กับคณะกรรมการและผู้ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 14.93) และมีการสร้างแรงจูงใจให้กับคณะกรรมการและผู้ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 85.07) โดยสนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ (ร้อยละ 73.68)

4. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ (ร้อยละ 100.00) โดยประชาสัมพันธ์ข้อมูลการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ให้กับส่วน/ฝ่าย/งานต่างๆ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด (ร้อยละ 85.07) การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนตามสถานที่ต่างๆ (ร้อยละ 76.12) และจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการเผยแพร่ผลงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน งานวิจัย แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน บทความ ประกาศ (ร้อยละ 56.72)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสภาพการสร้างความ
ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากร
ภาค 7 ด้านการควบคุม

ด้านการควบคุม	จำนวน	ร้อยละ
1. การควบคุมแผนหรือนโยบายการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนของหน่วยงาน		
1.1 ไม่มีการควบคุมแผนหรือนโยบายการสร้างความรู้	6	8.96
1.2 มีการควบคุมแผนหรือนโยบายการสร้างความรู้	61	91.04
1.2.1 มีการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรการสร้างความรู้	24	39.34
ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน		
1.2.2 มีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานทุกโครงการ/กิจกรรม และทุกขั้นตอน	45	73.77
1.2.3 มีการสรุปผลการดำเนินงานและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง	41	67.21
2. หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้วัดผลสำเร็จจากการดำเนินการตามแผนการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน		
2.1 ไม่มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้วัดผลสำเร็จจากการดำเนินการตามแผนการสร้างความรู้	7	10.45
2.2 มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้วัดผลสำเร็จจากการดำเนินการตามแผนการสร้างความรู้	60	89.55
2.2.1 ด้านประสิทธิผลการบริหารจัดการ เช่น ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการ	41	68.33
2.2.2 ด้านคุณภาพการให้บริการแก่บุคลากร เช่น ความพึงพอใจของการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	52	86.67
2.2.3 ด้านประสิทธิภาพกระบวนการบริหาร เช่น กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพ	31	51.67

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ด้านการควบคุม	จำนวน	ร้อยละ
3. มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน		
3.1 ไม่มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความตระหนักรู้	7	10.45
3.2 มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความตระหนักรู้	60	89.55
3.2.1 มีตารางเวลาการประชุมเพื่อรายงานผลการดำเนินการอย่างชัดเจน	21	35.00
3.2.2 มีการเขียนรายงานผลการประเมินโครงการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนทุกโครงการ	38	63.33
3.2.3 มีการนำผลการประเมินแผนงาน/กิจกรรม/โครงการ มาทำการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	28	46.67

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการควบคุม

1. การควบคุมแผนหรือนโยบายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนของหน่วยงาน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ไม่มีการควบคุมแผนหรือนโยบายการสร้างความตระหนักรู้ (ร้อยละ 8.96) และมีการควบคุมแผนหรือนโยบายการสร้างความตระหนักรู้ (ร้อยละ 91.04) โดยมีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานทุกโครงการ/กิจกรรมและทุกขั้นตอน (ร้อยละ 73.77) และมีการสรุปผลการดำเนินงานและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 67.21)

2. หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้วัดผลสำเร็จจากการดำเนินการตามแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ไม่มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้วัดผลสำเร็จจากการดำเนินการตามแผนการสร้างความตระหนักรู้ (ร้อยละ 10.45) และมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้วัดผลสำเร็จจากการดำเนินการตามแผนการสร้างความตระหนักรู้ (ร้อยละ 89.55) โดย ด้านคุณภาพการให้บริการแก่บุคลากร เช่น ความพึงพอใจของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน (ร้อยละ 86.67) ด้านประสิทธิผลการบริหารจัดการ เช่น ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการ (ร้อยละ 68.33) และด้านประสิทธิภาพกระบวนการบริหาร เช่น กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 51.67)

3. มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ไม่มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความตระหนักรู้ (ร้อยละ 10.45) และมีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความตระหนักรู้ (ร้อยละ 89.55) โดยมีการนำผลการประเมินแผนงาน/กิจกรรม/โครงการ มาทำการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 63.33) มีตารางเวลาการประชุมเพื่อรายงานผลการดำเนินการอย่างชัดเจน (ร้อยละ 46.67) และมีการเขียนรายงานผลการประเมินโครงการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนทุกโครงการ (ร้อยละ 35.00)

2.1.3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ผู้วิจัยนำเสนอ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์การ 3) ด้านการนำ 4) ด้านการควบคุม สรุปเป็นภาพรวมในตารางที่ 24 และนำเสนอเป็นรายด้านในตารางที่ 25-28

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยภาพรวม

ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ระดับปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการวางแผน	2.33	0.90	น้อย
2. ด้านการจัดองค์การ	2.57	0.93	ปานกลาง
3. ด้านการนำ	2.41	0.93	น้อย
4. ด้านการควบคุม	2.34	0.92	น้อย
รวม	2.41	0.92	น้อย

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในภาพรวมมีการดำเนินการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.41$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นมากที่สุด

โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านการจัดองค์การ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57$) ส่วนด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในระดับน้อย ได้แก่ ด้านการควบคุม ($\bar{X} = 2.34$) รองลงมา คือ ด้านการวางแผน ($\bar{X} = 2.33$) และด้านการนำ ($\bar{X} = 2.41$)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการวางแผน

ข้อ	ด้านการวางแผน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	หน่วยงานไม่มีแผนกลยุทธ์หรือแผนงานที่จะนำมาใช้ในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน หรือมีแต่ขาดประสิทธิภาพ	2.33	0.96	น้อย
2	หน่วยงานไม่มีการศึกษาแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนจากหน่วยงานอื่น ทำให้ขาดข้อมูลที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนงาน	2.34	0.98	น้อย
3	หน่วยงานไม่มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมหรือมีแต่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้การวางแผนงานไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์จริงในปัจจุบัน	2.27	0.71	น้อย
4	การกำหนดเป้าประสงค์ความสำเร็จของแผนงาน ไม่เหมาะสมกับสภาพและปัญหาของหน่วยงาน	2.37	0.93	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม		2.33	0.90	น้อย

จากตารางที่ 25 ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการวางแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาทุกข้ออยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การกำหนดเป้าประสงค์ความสำเร็จของแผนงาน ไม่เหมาะสมกับสภาพและปัญหาของหน่วยงาน ($\bar{X} = 2.37$) รองลงมาคือ หน่วยงานไม่มีการศึกษาแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนจากหน่วยงานอื่น ทำให้ขาดข้อมูลที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนงาน ($\bar{X} = 2.34$) หน่วยงานไม่มีแผนกลยุทธ์หรือแผนงานที่จะนำมาใช้ในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน หรือมีแต่ขาดประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.33$) และ หน่วยงานไม่มี

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมหรือมีแต่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้การวางแผนงานไม่สอดคล้องกับ
สภาพการณ์จริงในปัจจุบัน ($\bar{X} = 2.27$)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการสร้างความตระหนักรู้
ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
ด้านการจัดองค์การ

ข้อ	ด้านการจัดองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	โครงสร้างของคณะกรรมการดำเนินงาน มีลักษณะรวมศูนย์อำนาจ ทำให้คณะกรรมการขาดความคล่องตัวในการทำงาน	2.48	0.99	น้อย
2	การแบ่งงานและหรือการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงาน ไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถ	2.69	0.99	ปาน กลาง
3	การประสานการทำงานของคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ มีความ ซ้ำซ้อน ทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติ	2.48	0.84	น้อย
4	การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผนการบริหารจัดการงาน เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ไม่มีความเหมาะสม	2.66	0.90	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		2.57	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 26 ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการจัดองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 2.57$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่
การแบ่งงานและหรือการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและ
ความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 2.69$) รองลงมา คือ การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผนการบริหาร
จัดการงาน เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ไม่มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 2.66$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า
ข้ออื่น โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ โครงสร้างของคณะกรรมการดำเนินงาน มีลักษณะรวมศูนย์
อำนาจ ทำให้คณะกรรมการขาดความคล่องตัวในการทำงาน ($\bar{X} = 2.48$) และการประสานการทำงานของ
คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ มีความซ้ำซ้อน ทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติ ($\bar{X} = 2.48$)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการนำ

ข้อ	ด้านการนำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ขาดแผนการพัฒนาศักยภาพในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติเกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนหรือมีน้อยเกินไป	2.45	0.97	น้อย
2	ผู้บริหารขาดข้อมูลอย่างครบถ้วนและรอบด้านที่จะใช้ในการตัดสินใจในการบริหารงาน เช่น ไม่ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ทำให้การตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ ผิดพลาด และล่าช้า หรือไม่ชัดเจน	2.30	0.89	น้อย
3	ขาดประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	2.37	0.92	น้อย
4	ผู้บริหารขาดการใช้ศิลปะในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เช่น การยกย่อง ชมเชย หรือการให้รางวัล หรือการเลื่อนขั้นเงินเดือน	2.36	0.93	น้อย
5	วัฒนธรรมของหน่วยงานที่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง จึงเกิดการต่อต้าน/ไม่ปฏิบัติตามหรือไม่ยอมดำเนินการตามแผนงาน	2.55	0.93	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		2.41	0.93	น้อย

จากตารางที่ 27 ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการนำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ วัฒนธรรมของหน่วยงานที่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง จึงเกิดการต่อต้าน/ไม่ปฏิบัติตามหรือไม่ยอมดำเนินการตามแผนงาน ($\bar{X} = 2.55$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ขาดแผนการพัฒนาศักยภาพในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติเกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนหรือมีน้อยเกินไป ($\bar{X} = 2.45$) รองลงมา คือ ขาดประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ($\bar{X} = 2.37$) ผู้บริหารขาดการใช้ศิลปะในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เช่น การยกย่อง ชมเชย หรือการให้รางวัล หรือการเลื่อนขั้นเงินเดือน ($\bar{X} = 2.36$)

และผู้บริหารขาดข้อมูลอย่างครบถ้วนและรอบด้านที่จะใช้ในการตัดสินใจในการบริหารงาน เช่น ไม่ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ทำให้การตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ ผิดพลาด และล่าช้า หรือไม่ชัดเจน ($\bar{X} = 2.30$)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการควบคุม

ข้อ	ด้านการควบคุม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ไม่มีคณะกรรมการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการตามแผนงาน หรือมีแต่ขาดประสิทธิภาพ	2.45	0.94	น้อย
2	เกณฑ์การชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินการไม่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของแผนงานที่ตั้งไว้	2.33	0.94	น้อย
3	การควบคุม ติดตาม และประเมินผลไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้แผนงานไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควรจะเป็น	2.34	0.99	น้อย
4	ไม่ได้กำหนดตารางเวลาการควบคุม ติดตาม และการประเมินผลให้ชัดเจน ทำให้การดำเนินงานไม่มีทิศทางและเกิดความล่าช้า	2.19	0.93	น้อย
5	ผู้บริหารไม่ได้นำผลสรุปของการดำเนินงานควบคุม ติดตาม และประเมินผลไปใช้ในการปรับปรุงแผนการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น	2.37	0.81	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม		2.34	0.92	น้อย

จากตารางที่ 28 ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการควบคุม โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาทุกข้ออยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ไม่มีคณะกรรมการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการตามแผนงาน หรือมีแต่ขาดประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.45$) รองลงมา คือ ผู้บริหารไม่ได้นำผลสรุปของการดำเนินงานควบคุม ติดตาม และประเมินผลไปใช้ในการปรับปรุงแผนการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 2.37$) การควบคุม ติดตาม และประเมินผลไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้แผนงานไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควรจะเป็น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.34$) เกณฑ์การชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินการไม่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของแผนงานที่ตั้งไว้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.33$) และไม่ได้กำหนดตารางเวลา

การควบคุม ติดตาม และการประเมินผลให้ชัดเจน ทำให้การดำเนินงานไม่มีทิศทางและเกิดความล่าช้า มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.19$)

2.1.5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ผู้วิจัยนำเสนอ 8 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านผู้บริหารและบุคลากร 2) ด้านวัสดุและอุปกรณ์ 3) ด้านการเงินและงบประมาณ
- 4) ด้านการบริหารจัดการ 5) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี 6) ด้านเศรษฐกิจ 7) ด้านสังคมและวัฒนธรรม
- 8) ด้านกฎหมายและการเมือง ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 สรุปเป็นภาพรวมในตารางที่ 29 และนำเสนอเป็นรายด้านในตารางที่ 30-37

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยภาพรวม

ข้อ	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านผู้บริหารและบุคลากร	3.91	0.85	มาก
2	ด้านวัสดุและอุปกรณ์	3.60	0.83	มาก
3	ด้านการเงินและงบประมาณ	3.43	0.88	ปานกลาง
4	ด้านการบริหารจัดการ	3.62	0.82	มาก
5	ด้านเทคโนโลยี	3.99	0.84	มาก
6	ด้านเศรษฐกิจ	3.65	0.81	มาก
7	ด้านสังคมและวัฒนธรรม	3.12	0.90	ปานกลาง
8	ด้านกฎหมายและการเมือง	3.68	0.86	มาก

จากตารางที่ 29 แสดงว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยภายในด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ได้แก่ ด้านผู้บริหารและบุคลากร ($\bar{X} = 3.91$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ได้แก่ ด้านการเงินและ

งบประมาณ ($\bar{X} = 3.43$) ปัจจัยภายนอก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.99$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ได้แก่ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ($\bar{X} = 3.12$)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากร ภาค 7 ด้านผู้บริหารและบุคลากร

ข้อ	ด้านผู้บริหารและบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสร้างความตระหนักรู้ ซึ่งเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.99	0.79	มาก
2	บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสร้างความตระหนักรู้ ซึ่งเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.55	0.88	มาก
3	ผู้บริหารให้ความสำคัญของงานสร้างความตระหนักรู้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.97	0.80	มาก
4	บุคลากรในหน่วยงานให้ความสำคัญของงานสร้างความตระหนักรู้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.75	0.80	มาก
5	ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ เช่น มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าตัดสินใจ และเป้าหมายการทำงานที่เป็นแบบอย่างสู่สากล เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	4.03	0.92	มาก
6	บุคลากรในหน่วยงานมีความรับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.99	0.71	มาก
7	ผู้บริหารมีความรักและความผูกพันต่อหน่วยงานสูง เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	4.01	0.75	มาก
8	บุคลากรในหน่วยงานมีความรักและความผูกพันต่อหน่วยงานสูง เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.97	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.91	0.85	มาก

จากตารางที่ 30 แสดงว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านผู้บริหารและบุคลากร ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นได้แก่ ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ เช่น มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าตัดสินใจ และเป้าหมายการทำงานที่เป็นแบบอย่างสู่สากล เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ($\bar{X} = 4.03$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสร้างความตระหนักรู้ ซึ่งเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ($\bar{X} = 3.55$)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านวัสดุและอุปกรณ์

ข้อ	ด้านวัสดุและอุปกรณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	การจัดให้มีสถานที่หรือส่วน/งานสร้างความตระหนักรู้ของหน่วยงานให้มีความพร้อม เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.63	0.81	มาก
2	การจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.51	0.88	มาก
3	การปรับปรุงอาคารสถานที่ให้มีความเหมาะสมกับการงานสร้างความตระหนักรู้	3.57	0.80	มาก
4	การใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานสร้างความตระหนักรู้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือสื่อสาร	3.72	0.81	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.60	0.83	มาก

จากตารางที่ 31 แสดงว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านวัสดุและอุปกรณ์ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นได้แก่ การใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานสร้างความตระหนักรู้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือสื่อสาร ($\bar{X} = 3.72$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ($\bar{X} = 3.51$)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการเงินและงบประมาณ

ข้อ	ด้านการเงินและงบประมาณ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	การจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนอย่างเหมาะสม	3.46	0.86	ปานกลาง
2	การจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนานวัตกรรมการปฏิบัติงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนอย่างเหมาะสม	3.39	0.89	ปานกลาง
3	การจัดงบประมาณเพื่อการลงทุน หรือปรับเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงานเดิมให้เป็นอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.40	0.91	ปานกลาง
4	การจัดทำแนวทางการเบิกจ่ายด้านการเงินและพัสดุที่เหมาะสม และมีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.45	0.88	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.43	0.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 32 แสดงว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการเงินและงบประมาณ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นได้แก่ การจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.46$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนานวัตกรรมการปฏิบัติงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.39$) รองลงมาคือ การจัดงบประมาณเพื่อการลงทุน หรือปรับเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงานเดิมให้เป็นอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ($\bar{X} = 3.40$)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการบริหารจัดการ

ข้อ	ด้านการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	การบริหารงานโดยใช้หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า	3.93	0.74	มาก
2	การสร้างกระบวนการติดตามการดำเนินงานตามแผนงานการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.69	0.78	มาก
3	การบริหารงานที่มุ่งเน้นการใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา และนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจัง	3.30	0.89	ปานกลาง
4	การวางระบบการติดต่อ สื่อสาร และประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ	3.57	0.76	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.62	0.82	มาก

จากตารางที่ 33 แสดงว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการบริหารจัดการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นได้แก่ การบริหารงานโดยใช้หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.93$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การบริหารงานที่มุ่งเน้นการใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา และนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจัง ($\bar{X} = 3.30$)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านเทคโนโลยี

ข้อ	ด้านเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ระบบสารสนเทศออนไลน์ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	4.10	0.89	มาก
2	การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.07	0.89	มาก
3	การใช้เทคโนโลยีในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ กิจกรรม หรือ โครงการงานสร้างความตระหนักรู้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.82	0.80	มาก
4	เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย ช่วยให้การประสานงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ภายในหน่วยงานและกับภายนอกหน่วยงาน มีความสะดวกรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายลงได้	3.97	0.76	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.99	0.84	มาก

จากตารางที่ 34 แสดงว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านเทคโนโลยี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นได้แก่ ระบบสารสนเทศออนไลน์ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ($\bar{X} = 4.10$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ กิจกรรม หรือโครงการงานสร้างความตระหนักรู้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ($\bar{X} = 3.82$)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านเศรษฐกิจ

ข้อ	ด้านเศรษฐกิจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และการเปิดเสรีทางการศึกษา ทำให้มีเกิดความร่วมมือด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนที่หลากหลายนขึ้น	3.46	0.82	ปานกลาง
2	เศรษฐกิจของประเทมีแนวโน้มดีขึ้น มีการลงทุนจากต่างชาติเพิ่มขึ้น เอื้อต่อการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลให้กับหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น	3.54	0.80	มาก
3	จากสภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจโลกสูงขึ้น ทำให้หน่วยงานต้องพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง เอื้อต่อการพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.79	0.83	มาก
4	การที่ภาครัฐ เน้นการบูรณาการทำงานในทุกภาคส่วน ให้ความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน สร้างงานและรายได้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.81	0.74	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.65	0.81	มาก

จากตารางที่ 35 แสดงว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านเศรษฐกิจ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นได้แก่ การที่ภาครัฐ เน้นการบูรณาการทำงานในทุกภาคส่วน ให้ความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน สร้างงานและรายได้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.81$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และการเปิดเสรีทางการศึกษา ทำให้มีเกิดความร่วมมือด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนที่หลากหลายนขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.46$)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านสังคมและวัฒนธรรม

ข้อ	ด้านสังคมและวัฒนธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	เจตคติของประชาชนส่วนใหญ่ รู้จักและเข้าใจการทำงานของหน่วยงานของท่าน พร้อมให้ความร่วมมือในการสนับสนุนการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.19	0.96	ปานกลาง
2	ประชาชนในท้องถิ่นมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานของท่าน โดยเฉพาะการส่งเสริมและจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.10	0.89	ปานกลาง
3	ประชาชนในท้องถิ่นมีการศึกษาที่สูงขึ้น ทำให้เห็นความสำคัญของหน่วยงานของท่าน ที่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.16	0.86	ปานกลาง
4	กระแสนิยมของสังคมในเรื่องการเป็นคนดีเสียภาษีให้ประเทศ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.00	0.90	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.12	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 36 แสดงว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านสังคมและวัฒนธรรม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นได้แก่ เจตคติของประชาชนส่วนใหญ่ รู้จักและเข้าใจการทำงานของหน่วยงานของท่าน พร้อมให้ความร่วมมือในการสนับสนุนการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ($\bar{X} = 3.19$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ กระแสนิยมของสังคมในเรื่องการเป็นคนดีเสียภาษีให้ประเทศ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ($\bar{X} = 3.03$)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านกฎหมายและการเมือง

ข้อ	ด้านกฎหมายและการเมือง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	นโยบายของรัฐบาลให้ความสำคัญเรื่องการจัดเก็บภาษี โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.96	0.82	มาก
2	นโยบายขับเคลื่อนคุณธรรมอัตลักษณ์ HAS เพื่อมุ่งสู่กรมสรรพากรคุณธรรม เน้นความโปร่งใสในการบริหารจัดการเก็บภาษี เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.72	0.92	มาก
3	พระราชบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากรพุทธศักราช 2481 คำนึงถึงหลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี มีการปฏิรูปการจัดเก็บภาษี การปรับโครงสร้างภาษีอากร เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.66	0.79	มาก
4	แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมและเอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มคนที่มีรายได้น้อยให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.55	0.96	มาก
5	ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างความมั่นคงทางการคลัง ข้อ 1.3 การปฏิรูปโครงสร้างรายได้ ประกอบด้วย รายได้ภาษีและรายได้ที่ไม่ใช่ภาษี โดยการปรับอัตราภาษี และขยายฐานภาษีที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันให้ครอบคลุมทุกฐานภาษีเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.57	0.78	มาก

ตารางที่ 37 (ต่อ)

ข้อ	ด้านกฎหมายและการเมือง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6	ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) ยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ รักษาเสถียรภาพทางรายได้ภาษีอย่างยั่งยืน มีเป้าประสงค์ คือ การเสริมสร้างการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง ทั้งในด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี การเสริมสร้างความสมัครใจ และการปฏิบัติทางภาษีของผู้ประกอบการให้ถูกต้อง เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.64	0.85	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.68	0.86	มาก

จากตารางที่ 37 แสดงว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านกฎหมายและการเมือง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นได้แก่ นโยบายของรัฐบาลให้ความสำคัญเรื่องการจัดเก็บภาษี โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.96$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมและเอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มคนที่มีรายได้น้อยให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ($\bar{X} = 3.55$)

2.2 ผลการศึกษาสภาพ ปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยกลุ่มสนทนากลุ่ม

2.2.1 ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ตารางที่ 38 แสดงผลการศึกษาศักยภาพและปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการสนทนากลุ่มด้านการวางแผน

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเห็นด้วยกับข้อมูล โดยแบบสอบถาม โดยมีความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้ สำนักงานสรรพากรภาค 7 ควรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์โดยมีองค์ประกอบ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ กำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย โดยผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ ต้องมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกก่อนจัดทำแผนงาน โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมกระทำโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เช่น ฝ่ายวางแผน และศึกษาแนวทางของหน่วยงานอื่นมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผน และมีการจัดการประชุมบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันจัดทำแผน	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการวางแผน ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 ไม่มีการกำหนดเป้าประสงค์ความสำเร็จของแผนงานที่เหมาะสมกับสภาพและปัญหาของหน่วยงาน ไม่มีแผนการปรับทัศนคติของคนไทยในการเสียภาษี เพื่อให้ผู้มีเงินได้ทราบว่ามียาจ่ายต้องเสียภาษี โดยเริ่มต้นที่เยาวชน มีการจัดโครงการครูเสียภาษี เพื่อออกไปให้ความรู้แก่เยาวชนทั่วประเทศอย่างสม่ำเสมอตลอดปีและมีต่อเนื่อง ครอบคลุมทุกอำเภอในแต่ละจังหวัด และไม่มีแผนงานเพื่อการปลูกฝังทัศนคติอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม แก่กลุ่มของสำนักงานบัญชีเรื่องการทำบัญชีให้ถูกต้องและคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศและเจาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ หรือ Startup ที่กำลังก้าวสู่ระบบภาษีในอนาคต รวมทั้งไม่มีแผนด้านการอธิบายข้อกฎหมายที่มีอยู่หรือออกมาใหม่ ให้เข้าใจง่ายขึ้น ไม่ซับซ้อน และสามารถปฏิบัติได้ง่ายๆ ทำให้สามารถสร้างความตระหนักรู้เพิ่มมากขึ้น เช่น คำอธิบายการหักลดหย่อนภาษี เป็นต้น นอกจากนั้น สำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังไม่มีการนำข้อมูลด้านการขาดความตระหนักรู้ด้านภาษีของประชาชนแต่ละปีมาวางแผนเพื่อสร้างความตระหนักรู้ของหน่วยงาน ทำให้ไม่มีแผนกลยุทธ์หรือแผนงานที่จะนำมาใช้ในการ

ตารางที่ 38 (ต่อ)

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
	สร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ภาครัฐ ของประชาชน หรือมีแต่ขาด ประสิทธิภาพ และขาดการให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จากส่วนต่างๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ใน กระบวนการวางแผนสร้างความตระหนักรู้ด้าน การเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ จึงทำให้ไม่มีการ ระดมสมองจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่มีประสบการณ์ ในการสร้างความตระหนักรู้จากองค์กรภายนอก ขาดการเตรียมการที่ดีเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ กิจกรรมการดำเนินการ ระยะเวลาการ ดำเนินการ

ตารางที่ 39 แสดงผลการศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการสนทนากลุ่มด้านการจัดองค์การ

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเห็นด้วยกับข้อมูล โดยแบบสอบถาม โดยมีความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการคัดเลือกและแต่งตั้งคณะทำงาน โดยการคัดเลือกและแต่งตั้งดำเนินการโดยการประชุมของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีการจัดโครงสร้างทำงานของกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ โดยจัดโครงสร้างเป็นแบบแนวดิ่ง โดยผู้บริหารเป็นประธานควบคุมฝ่ายอื่นเป็นลำดับชั้น มีการจัดเตรียมทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผน โดยจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาช่วยงานในคณะทำงานฝ่ายต่างๆ และการจัดวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือเพื่อใช้ดำเนินการอย่างเหมาะสมและการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ดำเนินการให้เหมาะสม	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการจัดองค์การ ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการแบ่งงานและหรือการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถและการจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผนการสร้างความตระหนักรู้ เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ไม่เหมาะสม/น้อยเกินไป ไม่มีการจัดแผนงานรับผิดชอบและมอบหมายหน้าที่การสร้างความรู้โดยตรง และขาดการประสานงานระหว่างบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และขาดความยืดหยุ่นและไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ สำหรับการสร้างความตระหนักรู้ การกำหนดภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละตำแหน่งในการสร้างความตระหนักรู้ยังไม่สอดคล้องกับความชำนาญเฉพาะด้าน

ตารางที่ 40 แสดงผลการศึกษาศาภาพและปัญหาการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร
ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการสนทนากลุ่ม
ด้านการนำ

สภาพการสร้างความรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเห็นด้วยกับข้อมูล โดย แบบสอบถาม โดยมีความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาบุคลากรเพื่อทบทวนภาระงาน และภารกิจงานสร้างความรู้ด้านการ เสียภาษีอากร และมีการประสานการทำงาน ร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ โดย ให้คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ประชุมร่วมกัน เพื่อระดมความคิดในการพัฒนางาน และมีการ สร้างแรงจูงใจให้กับคณะกรรมการและ ผู้ปฏิบัติงาน โดยสนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน อย่างเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร โดยการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการสร้างความรู้ด้านการเสีย ภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนตามสถานที่ ต่างๆ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการสร้าง ความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ ภาครัฐ ของประชาชนให้กับส่วน/ฝ่าย/งาน ต่างๆ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาใน สังกัด และจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการเผยแพร่ ผลงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน งานวิจัยแนว ปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน บทความ ประกาศ	ปัญหาการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษี อากร ด้านการนำ ได้แก่ ผู้บริหารบางท่าน ขาดการใช้ศิลปะในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานอย่าง เหมาะสม เช่น การยกย่อง ชมเชย หรือการให้รางวัล หรือการเลื่อนขั้นเงินเดือน และวัฒนธรรมของ หน่วยงานที่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง จึงเกิดการต่อต้าน/ไม่ปฏิบัติตามหรือไม่ยอม ดำเนินการตามแผนงาน สำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังขาดประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลที่ และ ขาดการกระตุ้นจูงใจให้บุคลากรดำเนินงานให้บรรลุ เป้าหมาย และขาดการจัดการอบรมให้ความรู้ด้าน การสร้างความรู้ ไม่มีหลักการจูงใจที่ดี เพื่อให้บุคลากรริเริ่มและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการ สร้างความรู้ และการติดต่อสื่อสารทั้ง ภายในและภายนอกองค์กรยังไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่มีการเปิดช่องทางให้ภาคประชาชนแสดง ความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและมี ส่วนร่วมการจัดกิจกรรม เพื่อสร้างความรู้ บุคลากรของหน่วยงานยังไม่ให้ความสำคัญกับการ สร้างความรู้ โดยไปเน้นภารกิจจัดเก็บภาษี ตรวจสอบภาษีเป็นหลัก และ ขาดการบูรณาการ ระหว่างหน่วยงานกรมสรรพากรที่อยู่ในพื้นที่ ใกล้เคียง เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการนำการสร้าง ความรู้ไปปฏิบัติร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 41 แสดงผลการศึกษาศาภาพและปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการสนทนากลุ่มด้านการควบคุม

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเห็นด้วยกับข้อมูล โดยแบบสอบถาม โดยมีความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการควบคุมแผนหรือนโยบายการ โดยมีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานทุกโครงการ/กิจกรรมและทุกขั้นตอน และมีการสรุปผลการดำเนินงานและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้วัดผลสำเร็จจากการดำเนินการตามแผน โดยตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการแก่บุคลากร เช่น ความพึงพอใจของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน และด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เช่น ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการ มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผน โดยมีการเขียนรายงานผลการประเมินโครงการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนทุกโครงการ มีการนำผลการประเมินแผนงาน/กิจกรรม/โครงการ มาทำการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีตารางเวลาการประชุมเพื่อรายงานผลการดำเนินการอย่างชัดเจน และมีคณะกรรมการหรือส่วนงานที่ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการตามแผนงาน	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ด้านการควบคุม ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังขาดการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานและของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการสร้างความตระหนักรู้ ไม่ได้นำมากำหนดเป็นผลงาน และไม่มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ ไม่มีการหาแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ให้ดียิ่งขึ้น และผู้บริหารไม่ได้นำผลสรุปของการดำเนินงานควบคุม ติดตาม และประเมินผลไปใช้ในการปรับปรุงแผนการสร้างความรู้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขาดกระบวนการกำกับติดตามที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการสร้างความตระหนักรู้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการกำกับติดตาม แก้ไขการดำเนินการสร้างความตระหนักรู้ของหน่วยงานยังไม่มีประสิทธิภาพมาก การกำหนดเกณฑ์ในการดำเนินงานของหน่วยงานขาดความหลากหลาย ขาดความชัดเจนและต่อเนื่อง และเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานกับข้อมูลด้านความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรของประชาชนยังไม่สอดคล้อง ขาดการแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินการสื่อสารเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการปรับปรุงไปสู่การปฏิบัติให้ทันสมัยและเข้ากับสถานการณ์ได้ การควบคุมการสร้างความรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่มีดำเนินการหรือตัวชี้วัดที่ชัดเจน

2.2.2 ผลการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

2.2.2.1 ปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 สรุปเป็นจุดแข็งและจุดอ่อน ได้ดังนี้

ตารางที่ 42 แสดงผลการศึกษาปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

จุดแข็ง (Strengths : S)	จุดอ่อน (Weakness : W)
ด้านผู้บริหารและบุคลากร 1. ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ เช่น มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าตัดสินใจ และเป้าหมายการทำงานที่เป็นแบบอย่างสู่สากล เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน 2. ผู้บริหารและบุคลากรมีความรักและความผูกพันต่อหน่วยงานสูง เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน 3. ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสร้างความตระหนักรู้ ซึ่งเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน 4. บุคลากรในหน่วยงานมีความรับผิดชอบสูง ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 5. ผู้บริหารให้ความสำคัญของงานสร้างความตระหนักรู้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	ด้านผู้บริหารและบุคลากร 1. วัฒนธรรมองค์กรด้านการทำงานไม่ทำงานเกินเป้าหมายจะส่งผลต่อเป้าหมายในปีต่อไป ในที่จะกำหนดประมาณการเพิ่มขึ้น 2. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเฉพาะงาน และบุคลากรขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน 3. ผู้บริหารไม่ใช้อำนาจในการสั่งการหรือลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ไม่ปฏิบัติ 4. หน่วยงานไม่มีการดำเนินการจัดฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากร ต้องเสนอโครงการ/แผนไปยังกรมอย่างน้อย 1 ปี ทำให้ต้องปรับวิธีการเป็นการจัดการประชุมแทนซึ่งทำให้ไม่สามารถจ้างวิทยากรที่มีคุณภาพจากภายนอกมาให้ความรู้หรือสร้างสรรวิธีการสร้างความตระหนักรู้ใหม่ๆ ให้แก่หน่วยงานและปรับทัศนคติให้เจ้าหน้าที่ในการสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นการทำงานและความมุ่งมั่นที่จะทำงานสร้างความตระหนักรู้ 5. หน่วยงานขาดการส่งเสริมและจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน

ตารางที่ 42 (ต่อ)

จุดแข็ง (Strengths : S)	จุดอ่อน (Weakness : W)
ด้านวัสดุและอุปกรณ์ 1. หน่วยงานมีการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานสร้างความตระหนักรู้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือสื่อสาร 2. หน่วยงานมีการจัดให้มีสถานที่หรือส่วนงานสร้างความตระหนักรู้ของหน่วยงานให้มีความพร้อม เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	ด้านวัสดุและอุปกรณ์ 1. หน่วยงานมีการจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มียังขาดประสิทธิภาพในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 2. หน่วยงานการปรับปรุงอาคารสถานที่ไม่มีความเหมาะสมกับการงานสร้างความตระหนักรู้ 3. หน่วยงานมีอาคารสถานที่รองรับผู้มารับบริการยังไม่เพียงพอ 4. หน่วยงานขาดห้องสำหรับจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการสร้างความตระหนักต่างๆ 5. หน่วยงานไม่อนุญาตให้ติดตั้งสัญญาณ WIFI ภายในสำนักงาน ด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัยด้านข้อมูล ไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้
ด้านการเงินและงบประมาณ 1. หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนอย่างเหมาะสม 2. หน่วยงานมีการจัดทำแนวทางการเบิกจ่ายด้านการเงินและพัสดุที่เหมาะสมและมีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	ด้านการเงินและงบประมาณ 1. หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนานวัตกรรมกรปฏิบัติงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนยังไม่เหมาะสม 2. หน่วยงานมีการจัดงบประมาณเพื่อการลงทุนหรือปรับเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงานเดิมให้เป็นอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสมและไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน

ตารางที่ 42 (ต่อ)

จุดแข็ง (Strengths : S)	จุดอ่อน (Weakness : W)
3. หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณให้แก่หน่วยงานตามโครงการที่ขอไปอย่างเป็นระบบ รวมถึงการเบิกจ่ายงบประมาณมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3. หน่วยงานไม่มีงบประมาณการออกพื้นที่นอกสถานที่ที่ต้องออกค่าใช้จ่ายเอง เพราะไม่สามารถเบิกจ่ายได้หรือมีก็จำกัด ไม่สามารถจัดโครงการได้ครอบคลุมและทั่วถึงทุกท้องที่ที่รับผิดชอบ และหน่วยงานไม่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อสร้างความตระหนักรู้จากหน่วยงานภายนอก โดยรอจากงบประมาณภาครัฐ เท่านั้น
ด้านการบริหารจัดการ 1. หน่วยงานมีการบริหารงานโดยใช้หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า 2. หน่วยงานมีการสร้างกระบวนการติดตามการดำเนินงานตามแผนงานการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน และมีการวางระบบการติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ	ด้านการบริหารจัดการ 1. หน่วยงานขาดการบริหารงานที่มุ่งเน้นการใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา และนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจัง 2. การบริหารจัดการด้านปริมาณงานไม่เหมาะสม ภาระงานมากกว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องทำงานนอก ไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้

2.2.2.2 ปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 สรุปเป็นโอกาสและอุปสรรคได้ดังนี้

ตารางที่ 43 แสดงผลการศึกษาปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
ด้านเทคโนโลยี 1. หน่วยงานมีระบบสารสนเทศออนไลน์ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 2. การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย ช่วยให้การประสานงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ภายในหน่วยงานและกับภายนอกหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายลงได้ 4. การใช้เทคโนโลยีในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ กิจกรรม หรือโครงการงานสร้างความตระหนักรู้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	ด้านเทคโนโลยี 1. หน่วยงานมีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล 2. ขาดความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ในการปฏิบัติงานไม่ได้รับความสะดวกและขาดความคล่องตัวในการทำงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี 3. หน่วยงานยังไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างความตระหนักรู้มากนัก มียังไม่ครอบคลุมหรือมีแค่บางพื้นที่ที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างความตระหนักรู้ เช่น ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล แต่ในต่างจังหวัดยังไม่มีใช้

ตารางที่ 43 (ต่อ)

โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
ด้านเศรษฐกิจ 1. การที่ภาครัฐ เน้นการบูรณาการทำงานของทุกภาคส่วน ให้ความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน สร้างงานและรายได้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 2. จากสภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจโลกสูงขึ้น ทำให้หน่วยงานต้องพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง เอื้อต่อการพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 3. ด้านเศรษฐกิจของประเทศมีแนวโน้มดีขึ้น มีการลงทุนจากต่างชาติเพิ่มขึ้น เอื้อต่อการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลให้กับหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น	ด้านเศรษฐกิจ 1. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และการเปิดเสรีทางการค้า ไม่มีผลทำให้เกิดความร่วมมือด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนที่หลากหลายขึ้น 2. การจัดเก็บภาษีส่วนใหญ่มาจากผู้ประกอบการรายใหญ่เนื่องจากเกิดความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ของประชาชนในท้องที่ ส่งผลต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ทำให้การทำงานของกรมสรรพากรทำได้ยาก 3. ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้ประชาชนไม่มีรายได้หรือมีรายได้น้อย ภาระหนี้สินมากกว่ารายได้ เนื่องจากมีการหักชำระหนี้เจ้าหนี้เช่น ธนาคารหรือสหกรณ์ แต่ต้องรับภาระการเสียภาษีจากรายได้เต็มจำนวน เป็นผลมาจาก รัฐไม่มีมาตรการเยียวยาค่าใช้จ่ายส่วนนี้มาช่วยเหลือ ประชาชนต้องการเสียภาษีให้ถูกต้อง แต่ไม่รู้ว่าจะนำเงินส่วนไหนมาเสียภาษีให้รัฐ
ด้านสังคมและวัฒนธรรม 1. เจตคติของประชาชนส่วนใหญ่ รู้จักและเข้าใจการทำงานของกรมสรรพากร พร้อมให้ความร่วมมือในการสนับสนุนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 2. ประชาชนในท้องถิ่นมีการศึกษาและให้ความสำคัญต่อกรมสรรพากร เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	ด้านสังคมและวัฒนธรรม 1. กระแสตื่นตัวของสังคมในเรื่องการเป็นคนดี เสียภาษีให้ประเทศ ไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 2. ประชาชนในท้องถิ่นมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการดำเนินงานของกรมสรรพากร ภาพลักษณ์ของการใช้งบประมาณของผู้มีอำนาจภาครัฐไม่เอื้อต่อการการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน

ตารางที่ 43 (ต่อ)

โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
	3. ประชาชนไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อจ่ายภาษีไปแล้ว ทำให้ไม่ยอมเสียภาษี รวมทั้งวัฒนธรรมไทยเป็นทุนนิยมส่งผลเสียกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ด้านกฎหมายและการเมือง 1. นโยบายของรัฐบาลให้ความสำคัญเรื่องการจัดเก็บภาษี โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 2. นโยบายขับเคลื่อนคุณธรรมอัตลักษณ์ HAS เพื่อมุ่งสู่กรมสรรพากรคุณธรรม เน้นความโปร่งใสในการบริหารจัดการเก็บภาษี เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 3. พระราชบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร พุทธศักราช 2481 คำนึงถึงความเป็นธรรม หลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี มีการปฏิรูปการจัดเก็บภาษี การปรับโครงสร้างภาษีอากร เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	ด้านกฎหมายและการเมือง 1. ประชาชนมองว่ามาตรการภาษีตามกฎหมายที่ออกมาอาจเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลบางกลุ่มระเบียบ กฎหมายด้านภาษีอากร ไม่เอื้อต่อการส่งเสริมสนับสนุนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 2. การบังคับใช้กฎหมายเพื่อสร้างความตระหนักรู้ยังไม่มีประสิทธิภาพ ประชาชนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเรื่องการเสียภาษีอากร ไม่เกรงกลัวกฎหมาย 3. กฎหมายมีช่องโหว่ทำให้ประชาชนหาหนทางหลีกเลี่ยงการเสียภาษีได้มากขึ้น รวมทั้งสามารถหาช่องทางการโอนเงินภาษีในการขอคืนภาษีเป็นเท็จ เป็นผลมาจากการออกมาตรการต่างๆ ทางภาษีของกรมสรรพากร เข้าใจและเข้าใจยากจนถูกมองว่าเอื้อประโยชน์ต่อนายทุน กฎหมายที่ออกมาซับซ้อน อ่านและเข้าใจยาก ดังนั้นจึงยากที่ประชาชนจะเข้าใจทำให้เสียภาษีไม่ถูกต้อง

ตารางที่ 43 (ต่อ)

โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
4. ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) ยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ รักษาเสถียรภาพทางรายได้ภาษีอย่างยั่งยืน มีเป้าประสงค์ คือ การเสริมสร้างการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง ทั้งในด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี การเสริมสร้างความสมัครใจ และการปฏิบัติทางภาษีของผู้ประกอบการให้ถูกต้อง เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน 5. ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างความมั่นคงทางการคลัง ข้อ 1.3 การปฏิรูปโครงสร้างรายได้ ประกอบด้วย รายได้ภาษีและรายได้ที่ไม่ใช่ภาษี โดยการปรับอัตราภาษี และขยายฐานภาษีที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันให้ครอบคลุมทุกฐานภาษี เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 6. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมและเอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มคนที่มีรายได้น้อยให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน	

2.3 ผลการศึกษาสภาพ ปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยภาพรวม
 ผู้วิจัยได้สรุปจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม สรุปได้ดังนี้

2.3.1 ผลการศึกษาสภาพ และปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ตารางที่ 44 แสดงผลการศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการวางแผน

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
1. หน่วยงานมีการจัดทำแผน กลยุทธ์โดยมีองค์ประกอบ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ 2. หน่วยงานมีการกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย โดยผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย 3. หน่วยงานมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมก่อนจัดทำแผนงาน โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เช่น ฝ่ายวางแผน 4. หน่วยงานมีวิธีการจัดทำแผน โดยศึกษาแนวทางของหน่วยงานอื่นมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผน และจัดการประชุมบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันจัดทำแผน	1. การกำหนดเป้าประสงค์ความสำเร็จของแผนงานไม่เหมาะสมกับสภาพและปัญหาของหน่วยงาน 2. หน่วยงานขาดการให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากส่วนต่างๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ในกระบวนการวางแผน 3. หน่วยงานไม่มีการระดมสมองจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่มีประสบการณ์ในการสร้างความตระหนักรู้จากองค์กรภายนอก 4. หน่วยงานไม่มีการนำข้อมูลด้านการขาดความตระหนักรู้ด้านภาษีของประชาชนแต่ละปี มาวางแผนเพื่อการสร้างความตระหนักรู้

ตารางที่ 45 แสดงผลการศึกษาศักยภาพและปัญหาการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร
ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการจัดองค์การ

สภาพการสร้างความรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
1. หน่วยงานมีการคัดเลือกและแต่งตั้ง คณะกรรมการ โดยการคัดเลือกและแต่งตั้ง ดำเนินการโดยการประชุมของหลายฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง 2. หน่วยงานมีการจัดโครงสร้างทำงานของ กระบวนการสร้างความตระหนักรู้ โดยจัด โครงสร้างเป็นแบบแนวดิ่ง โดยผู้บริหาร เป็นประธานควบคุมฝ่ายอื่นเป็นลำดับขั้น 3. หน่วยงานมีการจัดเตรียมทรัพยากร เพื่อ สนับสนุนการดำเนินการตามแผน โดยจัด บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามา ช่วยงานในคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ และจัด วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ เพื่อใช้ในการ อย่างเหมาะสม การจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ ดำเนินการให้เหมาะสม	1. หน่วยงานการแบ่งงานและหรือการมอบหมาย อำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับ ปริมาณงานและความรู้ความสามารถ เนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงต้องให้ อัตรากำลังที่มีอยู่มาแทนการทำงานกัน ทำให้ มีปัญหาด้านประสิทธิภาพของงานที่ รับผิดชอบ 2. การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผนการ บริหารจัดการงาน เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ของหน่วยงานไม่มีความเหมาะสมและทั่วถึง ตามโครงสร้างมีอัตรากำลังแต่ไม่มีผู้มาปฏิบัติ จริง ณ หน่วยงานต้นสังกัด 3. การมอบหมายภารกิจตามแผนงานการสร้าง ความตระหนักรู้และอำนาจหน้าที่การปฏิบัติ ของหน่วยงานไม่ได้คำนึงถึงความสามารถ ของแต่ละหน่วยงานเป็นหลัก 4. การประสานงานระหว่างบุคคลและหน่วยงาน ต่างๆ ในองค์กรขาดความยืดหยุ่นและ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่

ตารางที่ 46 แสดงผลการศึกษาศาภาพและปัญหาการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการนำ

สภาพการสร้างความรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
1. หน่วยงานจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ โดยจัดกิจกรรมโครงการอบรมครูภาษี เช่น ทบทวนภาระงาน และภารกิจงาน สร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 2. ผู้บริหารได้ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ โดยให้คณะทำงานฝ่ายต่างๆ ประชุมร่วมกันเพื่อระดมความคิดในการพัฒนางาน 3. หน่วยงานมีการสร้างแรงจูงใจให้กับคณะทำงานและผู้ปฏิบัติงานในการให้รางวัลหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของคณะทำงาน 4. หน่วยงานให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ 5. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และชี้แจงรายละเอียดในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนให้กับส่วน/ฝ่าย/งานต่างๆ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด ให้เข้าใจการทำงาน มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนตามสถานที่ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน 6. ทำการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการเผยแพร่ผลงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน งานวิจัย แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน บทความ ประกาศ	1. วัฒนธรรมของหน่วยงานที่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง จึงเกิดการต่อต้าน/ไม่ปฏิบัติตามหรือไม่ยอมดำเนินการตามแผนงาน 2. บุคลากรของหน่วยงานขาดการกระตุ้น จูงใจที่จะทำให้บุคลากรดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายด้านการสร้างความตระหนักรู้ 3. ผู้บริหารขาดหลักการจูงใจที่ดีที่จะทำให้บุคลากรมีการริเริ่มและพัฒนาต่อเนื่องในการสร้างความตระหนักรู้ 4. ขาดการจัดประชุมร่วมกันกับทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ 5. การตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ปัญหาการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรของผู้บริหารไม่มีความชัดเจนและยากที่จะปฏิบัติ 6. ขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน กรมสรรพากรที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการนำการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ไปปฏิบัติร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ 7. ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารความรู้เรื่องการสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนในท้องที่อย่างต่อเนื่องหรือตลอดปี จะทำเฉพาะช่วงการยื่นแบบประจำปีเท่านั้น

ตารางที่ 47 แสดงผลการศึกษาศาภาพและปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการควบคุม

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
1. หน่วยงานมีการควบคุมแผนหรือนโยบายการ โดยมีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานทุกโครงการ/กิจกรรมและทุกขั้นตอน และมีการสรุปผลการดำเนินงานและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง 2. หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้วัดผลสำเร็จจากการดำเนินการตามแผน โดย ด้านคุณภาพการให้บริการแก่บุคลากร เช่น ความพึงพอใจของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน และด้านประสิทธิผลการบริหารจัดการ เช่น ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการ 3. มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผน โดย มีการเขียนรายงานผลการประเมินโครงการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนทุกโครงการ และมีการนำผลการประเมินแผนงาน/กิจกรรม/โครงการ มาทำการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีตารางเวลาการประชุมเพื่อรายงานผลการดำเนินการอย่างชัดเจน	1. ผู้บริหารไม่ได้นำผลสรุปของการดำเนินงานควบคุม ติดตาม และประเมินผลไปใช้ในการปรับปรุงแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น หากมีการนำผลปฏิบัติในปีที่ผ่านมา มาปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยทำให้ได้ตามตัวชี้วัด 2. ขาดกระบวนการกำกับติดตามที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการสร้างความตระหนักรู้ อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการกำกับติดตามแก้ไขการดำเนินการสร้างความตระหนักรู้ของหน่วยงานยังไม่มีประสิทธิภาพมาก 3. ในการกำหนดเกณฑ์ในการดำเนินงานของหน่วยงานขาดความหลากหลาย ทั้งถึง ต่อเนื่อง 4. การประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานขาดความชัดเจนและต่อเนื่อง และเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานกับข้อมูลด้านความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรของประชาชนยังไม่สอดคล้อง 5. การแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงานขาดการสื่อสารเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการปรับปรุงไปสู่การปฏิบัติให้ทันสมัยและเข้ากับสถานการณ์ได้ 6. การควบคุมการสร้างความตระหนักรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่มีดำเนินการหรือตัวชี้วัด

2.3.2 ผลการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ตารางที่ 48 แสดงผลการศึกษาปัจจัยภายใน ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

จุดแข็ง (Strengths : S)	จุดอ่อน (Weakness : W)
ด้านผู้บริหารและบุคลากร 1. ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสร้างความตระหนักรู้ ซึ่งเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน 2. บุคลากรในหน่วยงานมีความรับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 3. ผู้บริหารให้ความสำคัญของงานสร้างความตระหนักรู้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	ด้านผู้บริหารและบุคลากร 1. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเฉพาะงานและบุคลากรขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน 2. ความล่าช้าในการดำเนินการจัดฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากร ต้องเสนอโครงการ/แผนไปยังกรมอย่างน้อย 1 ปี ทำให้ต้องปรับวิธีการเป็นการจัดการประชุมแทนซึ่งทำให้ไม่สามารถจ้างวิทยากรที่ดีมีคุณภาพจากภายนอกมาให้ความรู้หรือสร้างสรรวิธีการสร้างความตระหนักรู้ใหม่ๆ ให้แก่หน่วยงานและการปรับทัศนคติให้เจ้าหน้าที่เพื่อสร้างแรงจูงใจกระตุ้นการทำงานและเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานสร้างความตระหนักรู้ 3. ขาดการส่งเสริมและจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน

ตารางที่ 48 (ต่อ)

จุดแข็ง (Strengths : S)	จุดอ่อน (Weakness : W)
ด้านวัสดุและอุปกรณ์ 1. หน่วยงานมีการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานสร้างความตระหนักรู้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือสื่อสาร 2. หน่วยงานมีการจัดให้มีสถานที่หรือส่วน/งานสร้างความตระหนักรู้ของหน่วยงานให้มีความพร้อม เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	ด้านวัสดุและอุปกรณ์ 1. หน่วยงานมีการจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มียังขาดประสิทธิภาพในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 2. หน่วยงานขาดห้องสำหรับจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการสร้างความตระหนักต่างๆ 3. หน่วยงานไม่อนุญาตให้ติดตั้งสัญญาณ Wifi ภายในสำนักงาน ด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัยด้านข้อมูล
ด้านการเงินและงบประมาณ 1. หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนอย่างเหมาะสม 2. หน่วยงานมีการจัดทำแนวทางการเบิกจ่ายด้านการเงินและพัสดุที่เหมาะสมและมีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 3. หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณให้แก่หน่วยงานตามโครงการที่ขอไปอย่างเป็นระบบ รวมถึงการเบิกจ่ายงบประมาณมีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ	ด้านการเงินและงบประมาณ 1. หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนานวัตกรรมการปฏิบัติงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนยังไม่เหมาะสม 2. หน่วยงานมีการจัดงบประมาณเพื่อการลงทุนหรือปรับเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงานเดิมให้เป็นอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสมและไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 3. หน่วยงานไม่มีงบประมาณสำหรับการออกพื้นที่นอกสถานที่ซึ่งต้องออกค่าใช้จ่ายเอง เพราะไม่สามารถเบิกจ่ายได้หรือมีก็จำกัดทำให้ไม่สามารถจัดโครงการได้ครอบคลุมและทั่วถึงทุกท้องที่ที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 48 (ต่อ)

จุดแข็ง (Strengths : S)	จุดอ่อน (Weakness : W)
ด้านการบริหารจัดการ 1. หน่วยงานมีการบริหารงานโดยใช้หลัก นิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า 2. หน่วยงานมีการสร้างกระบวนการติดตาม การดำเนินงานตามแผนงานการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 3. หน่วยงานมีการวางระบบการติดต่อ สื่อสาร และประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ	ด้านการบริหารจัดการ 1. หน่วยงานขาดการบริหารงานที่มุ่งเน้นการใช้ กระบวนการวิจัยและพัฒนา และนำ ผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจัง 2. ขาดการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพปริมาณ งานมากกว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ หากเจ้าหน้าที่ ไม่ทำงานนอกเวลาไม่สามารถทำงานได้เสร็จ ทันเวลา

ตารางที่ 49 แสดงผลการศึกษาปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ
เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
ด้านเทคโนโลยี 1. ระบบสารสนเทศออนไลน์ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 2. การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย ช่วยให้การประสานงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ภายในหน่วยงานและกับภายนอกหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายลงได้	ด้านเทคโนโลยี 1. มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล 2. ขาดความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานไม่ได้รับความสะดวกและขาดความคล่องตัวในการทำงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี 3. ไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างความตระหนักรู้มากนัก หรือมีก็ยังไม่ครอบคลุมหรือมีแค่บางพื้นที่ที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างความตระหนักรู้ เช่น ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล แต่ในต่างจังหวัดยังไม่มีใช้
ด้านเศรษฐกิจ 1. เน้นการบูรณาการทำงานของทุกภาคส่วนให้ความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน สร้างงานและรายได้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 2. จากสภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจโลกสูงขึ้น ทำให้หน่วยงานต้องพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง เอื้อต่อการพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	ด้านเศรษฐกิจ 1. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และการเปิดเสรีทางการศึกษา ไม่มีผลทำให้เกิดความร่วมมือด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนที่หลากหลายขึ้น 2. การจัดเก็บภาษีส่วนใหญ่มาจากผู้ประกอบการรายใหญ่จากความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ของประชาชนในท้องที่ ส่งผลต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรทำให้การทำงานของกรมสรรพากรทำได้ยาก

ตารางที่ 49 (ต่อ)

โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
3. ด้านเศรษฐกิจของประเทศมีแนวโน้มดีขึ้น มีการลงทุนจากต่างชาติเพิ่มขึ้น เอื้อต่อการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลให้กับหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น	3. ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้ประชาชนไม่มีรายได้หรือมีรายได้น้อย ภาระหนี้สินมากกว่ารายได้ เนื่องจากมีการหักชำระหนี้เจ้าหนี้เช่น ธนาคารหรือสหกรณ์ แต่ต้องรับภาระการเสียภาษีจากรายได้เต็มจำนวน เป็นผลมาจากรัฐไม่มีมาตรการเยียวยาค่าใช้จ่ายส่วนนี้มาช่วยเหลือประชาชนต้องการเสียภาษีให้ถูกต้องแต่ไม่รู้ว่าจะนำเงินส่วนไหนมาเสียภาษีให้รัฐ
ด้านสังคมและวัฒนธรรม 1. เจตคติของประชาชนส่วนใหญ่ รู้จักและเข้าใจการทำงานของหน่วยงานของท่าน พร้อมให้ความร่วมมือในการสนับสนุนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน 2. ประชาชนในท้องถิ่นมีการศึกษาและให้ความสำคัญต่อกรมสรรพากร เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	ด้านสังคมและวัฒนธรรม 1. กระแสตื่นตัวของสังคมในเรื่องการเป็นคนดี เสียภาษีให้ประเทศ ไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน 2. ประชาชนในท้องถิ่นมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการดำเนินงานของกรมสรรพากร 3. ประชาชนไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อจ่ายภาษีไปแล้ว ทำให้ไม่ยอมเสียภาษี
ด้านกฎหมายและการเมือง 1. นโยบายของรัฐบาลให้ความสำคัญเรื่องการจัดเก็บภาษี โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 2. นโยบายขับเคลื่อนคุณธรรมอัตลักษณ์ HAS เพื่อบูรณาการกรมสรรพากรคุณธรรม เน้นความโปร่งใสในการบริหารจัดการเก็บภาษี เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	ด้านกฎหมายและการเมือง 1. ประชาชนมองว่ามาตรการภาษีตามกฎหมายที่ออกมาอาจเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลบางกลุ่ม 2. ระเบียบ กฎหมายด้านภาษีอากร ไม่เอื้อต่อการส่งเสริมสนับสนุนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน

ตารางที่ 49 (ต่อ)

โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
3. ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) ยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ รักษาเสถียรภาพทางรายได้ภาษีอย่างยั่งยืน มีเป้าประสงค์ คือ การเสริมสร้างการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้องทั้งในด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี การเสริมสร้างความสมัครใจ และการปฏิบัติทางภาษีของผู้ประกอบการให้ถูกต้อง เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3. การบังคับใช้กฎหมายเพื่อสร้างความตระหนักรู้ยังไม่มีประสิทธิภาพ ประชาชนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเรื่องการเสียภาษีอากร ไม่เกรงกลัวกฎหมาย 4. กฎหมายมีช่องโหว่ ทำให้ประชาชนหาหนทางหลีกเลี่ยงการเสียภาษีได้มากขึ้น รวมทั้งสามารถหาช่องทางการโอนเงินภาษีในการขอคืนภาษีเป็นเท็จ เป็นผลมาจากการออกมาตรการต่างๆ ทางภาษีของกรมสรรพากร เข้าใจและเข้าใจยาก จนถูกมองว่าเอื้อประโยชน์ต่อนายทุน กฎหมายที่ออกมาซับซ้อน อ่านและเข้าใจยาก ดังนั้นจึงยากที่ประชาชนจะเข้าใจทำให้เสียภาษีไม่ถูกต้อง

ผู้วิจัยได้สรุปจากผลการศึกษาสภาพ ปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยภาพรวม จากข้อมูลที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 จากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ และขั้นตอนที่ 2 จากแบบสอบถาม และข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม สรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพ และปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ตารางที่ 50 แสดงผลการศึกษาสภาพ และปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการวางแผน

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
1. หน่วยงานมีการจัดทำแผน กลยุทธ์โดยมีองค์ประกอบ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ 2. หน่วยงานมีการกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย โดยผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย 3. หน่วยงานมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ก่อนจัดทำแผนงาน โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เช่น ฝ่ายวางแผน 4. หน่วยงานมีวิธีการจัดทำแผน โดยศึกษาแนวทางของหน่วยงานอื่นมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผน และจัดการประชุมบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันจัดทำแผน	1. การกำหนดเป้าประสงค์ความสำเร็จของแผนงานไม่เหมาะสมกับสภาพและปัญหาของหน่วยงาน 2. หน่วยงานขาดการให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากส่วนต่างๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในกระบวนการวางแผน 3. หน่วยงานไม่มีการระดมสมองจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่มี ประสบการณ์ในการสร้างความตระหนักรู้จากองค์กรภายนอก 4. หน่วยงานขาดแผนงานรณรงค์จัดทำกิจกรรม ทั้งในระดับนักเรียน นักศึกษา คนทำงาน เครือข่ายกลุ่มต่างๆ หรือประชาชนทั่วไป 5. หน่วยงานขาดการจัดทำแผนงาน ประชาสัมพันธ์โดยตรงและตลอดปี เพื่อให้เกิดความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ของคนไทย 6. หน่วยงานไม่มีการนำข้อมูลด้านการขาดความตระหนักรู้ด้านภาษีของประชาชนแต่ละปี มาวางแผนเพื่อการสร้างความตระหนักรู้

ตารางที่ 51 แสดงผลการศึกษาสภาพ และปัญหาการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร
ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการจัดองค์การ

สภาพการสร้างความรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
1. หน่วยงานมีการคัดเลือกและแต่งตั้ง คณะกรรมการ โดยการคัดเลือกและแต่งตั้ง ดำเนินการโดยการประชุมของหลายฝ่ายที่ เกี่ยวข้อง 2. หน่วยงานมีการจัดโครงสร้างทำงานของ กระบวนการสร้างความรู้ โดยจัด โครงสร้างเป็นแบบแนวดิ่ง โดยผู้บริหาร เป็นประธานควบคุมฝ่ายอื่นเป็นลำดับขั้น 3. หน่วยงานมีการจัดเตรียมทรัพยากร เพื่อ สนับสนุนการดำเนินการตามแผน โดยจัด บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามา ช่วยงานในคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ และจัด วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ เพื่อใช้ในการ อย่างเหมาะสม การจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ ดำเนินการให้เหมาะสม 4. หน่วยงานมีกระบวนการยื่นแบบแสดงเงินได้ ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก และใช้ระยะเวลาน้อย โดยไม่มีค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินการยื่นแบบ	1. หน่วยงานการแบ่งงานและหรือการมอบหมาย อำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับ ปริมาณงานและความรู้ความสามารถ เนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงต้องให้ อัตรากำลังที่มีอยู่มาแทนการทำงานกัน ทำให้ มีปัญหาด้านประสิทธิภาพของงานที่ รับผิดชอบ 2. การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผนการ บริหารจัดการงาน เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ของหน่วยงานไม่มีความเหมาะสมและทั่วถึง ตามโครงสร้างมีอัตรากำลังแต่ไม่มีผู้มาปฏิบัติ จริง ณ หน่วยงานต้นสังกัด 3. การมอบหมายภารกิจตามแผนงานการสร้าง ความรู้และอำนาจหน้าที่การปฏิบัติ ของหน่วยงานไม่ได้คำนึงถึงความสามารถ ของแต่ละหน่วยงานเป็นหลัก 4. การประสานงานระหว่างบุคคลและหน่วยงาน ต่างๆ ในองค์กรขาดความยืดหยุ่นและ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่

ตารางที่ 52 แสดงผลการศึกษาศาภาพ และปัญหาการสร้างควมตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการนำ

สภาพการสร้างควมตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างควมตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
1. หน่วยงานจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาการสร้าง ควมตระหนักรู้ โดยจัดกิจกรรมโครงการอบรม ครูภาษี เช่น ทบพวนภาระงาน และการกิจงาน สร้างควมตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 2. ผู้บริหารได้ประสานการทำงานร่วมกันระหว่าง คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ โดยให้คณะทำงาน ฝ่ายต่างๆ ประชุมร่วมกันเพื่อระดมความคิด ในการพัฒนางาน 3. หน่วยงานมีการสร้างแรงจูงใจให้กับ คณะทำงานและผู้ปฏิบัติงานในการให้รางวัล หรือสิ่งจูงใจอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของ คณะทำงาน 4. หน่วยงานให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน อย่างเพียงพอ 5. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และชี้แจงรายละเอียดในการสร้างควม ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนให้กับส่วน/ฝ่าย/งานต่างๆ และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด ให้เข้าใจ การทำงาน มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการสร้างควมตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี อากรให้ภาครัฐ ของ ประชาชนตามสถานที่ ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	1. วัฒนธรรมของหน่วยงานที่บุคลากรส่วนใหญ่ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง จึงเกิดการต่อต้าน/ ไม่ปฏิบัติตามหรือไม่ยอมดำเนินการตาม แผนงาน 2. บุคลากรของหน่วยงานขาดการกระตุ้น จูงใจ ที่จะทำให้บุคลากรดำเนินงานให้บรรลุ เป้าหมายด้านการสร้างควมตระหนักรู้ 3. ผู้บริหารขาดหลักการจูงใจที่ดีที่จะทำให้ บุคลากรมีการริเริ่มและพัฒนาต่อเนื่องใน การสร้างควมตระหนักรู้ 4. ขาดการจัดประชุมร่วมกันกับทุกภาคส่วนทั้ง ภายในและภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ 5. การตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ปัญหาการสร้าง ควมตระหนักรู้ด้านภาษีอากรของผู้บริหาร ไม่มีความชัดเจนและยากที่จะปฏิบัติ 6. ขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน กรมสรรพากรที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อให้ เกิดความร่วมมือในการนำการสร้างควม ตระหนักรู้ไปปฏิบัติร่วมกันอย่างมี ประสิทธิภาพ 7. ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้เรื่องการสร้างควมตระหนักรู้แก่ ประชาชนในท้องที่ อย่างต่อเนื่องหรือตลอด ปี จะทำเฉพาะช่วงการยื่นแบบประจำปี เท่านั้น

ตารางที่ 52 (ต่อ)

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
6. ทำการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการเผยแพร่ผลงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน งานวิจัย แนวปฏิบัติ ที่ดีในการปฏิบัติงาน บทความ ประกาศ	8. หน่วยงานขาดการประสานงานกับสถานศึกษา เพื่อเพิ่มชั่วโมงการเรียนรู้เรื่องภาษีอากร เจาะ กลุ่มผู้ที่กำลังเข้าสู่วัยทำงานในด้านการมีเงิน ได้ประเภทต่างๆ เกณฑ์เงินได้พึงประเมิน ฯลฯ 9. หน่วยงานไม่มีการประสานกับสถานศึกษา เพื่อขอเข้าร่วมประชุมในวันปัจฉิมนิสรณ์ ชั้น ม.3 และ ม.6 เพื่อให้ความรู้ด้านภาษีอากร

ตารางที่ 53 แสดงผลการศึกษาศาภาพ และปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการควบคุม

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
1. หน่วยงานมีการควบคุมแผนหรือนโยบายการ โดยมีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงาน ทุกโครงการ/กิจกรรมและทุกขั้นตอน และมีการสรุปผลการดำเนินงานและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง 2. หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้ วัดผลสำเร็จจากการดำเนินการตามแผน โดย ด้านคุณภาพการให้บริการแก่บุคลากร เช่น ความพึงพอใจของการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของ ประชาชน และ ด้านประสิทธิผลการบริหารจัดการ เช่น ระดับความสำเร็จในการดำเนิน โครงการ 3. มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผน โดย มีการเขียนรายงานผลการประเมินโครงการ สร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ ภาครัฐ ของประชาชนทุกโครงการ และมีการ นำผลการประเมินแผนงาน/กิจกรรม/ โครงการมาทำการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีตารางเวลาการประชุมเพื่อ รายงานผลการดำเนินการอย่างชัดเจน 4. หน่วยงานมีการสร้างความตระหนักรู้ให้ ประชาชนทราบว่ากรมสรรพากรมีหน้าที่ จัดเก็บภาษีเพื่อนำมาใช้พัฒนาประเทศ	1. ผู้บริหารไม่ได้นำผลสรุปของการดำเนินงาน ควบคุม ติดตาม และประเมินผลไปใช้ในการ ปรับปรุงแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้าน การเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนให้ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น หากมีการนำผลปฏิบัติ ในปีที่ผ่านมา นำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยทำให้ ได้ตามตัวชี้วัด 2. ขาดกระบวนการกำกับติดตามที่มีความสำคัญ ต่อความสำเร็จของการสร้างความตระหนักรู้ อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการกำกับ ติดตาม แก่ไขการดำเนินการสร้างความ ตระหนักรู้ของหน่วยงานยังไม่มีประสิทธิภาพ มาก 3. ในการกำหนดเกณฑ์ในการดำเนินงานของ หน่วยงานขาดความหลากหลาย ทั้งถึง ต่อเนื่อง 4. การประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ขาดความชัดเจนและต่อเนื่อง และเมื่อ เปรียบเทียบกับผลงานกับข้อมูลด้านความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีของประชาชนยัง ไม่สอดคล้อง 5. การแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงานขาดการ สื่อสารเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการ ปรับปรุงไปสู่การปฏิบัติให้ทันสมัยและเข้ากับ สถานการณ์ได้

ตารางที่ 53 (ต่อ)

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
5. หน่วยงานมีการสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนทราบว่าการเสียภาษีเป็นหน้าที่ของผู้มีเงินได้ 6. หน่วยงานมีการสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนทราบว่กำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการ 7. หน่วยงานมีการสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนทราบว่ประเภทแบบแสดงรายการ 8. หน่วยงานมีการสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนทราบว่ช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการ 9. หน่วยงานมีการสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนทราบว่บทลงโทษสำหรับผู้หลีกเลี่ยงการเสียภาษี 10. หน่วยงานมีสร้างความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีอากรสม่ำเสมอ (ทุกเดือน) 11. หน่วยงานมีสร้างความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ ทำให้เกิดความตระหนักรู้ในการเสียภาษี	6. การควบคุมการสร้างความตระหนักรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่มีดำเนินการหรือตัวชี้วัด

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7

ตารางที่ 54 แสดงผลการศึกษาปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7

ปัจจัย	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
1. ด้านผู้บริหารและบุคลากร	S1 ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจและให้ความสำคัญเกี่ยวกับงานสร้างความตระหนักรู้ ซึ่งเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน S2 บุคลากรในหน่วยงานมีความรับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	W1 ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเฉพาะงาน และบุคลากรขาดความมุ่งมั่นในการทำงานการสร้างความตระหนักรู้ และไม่เพียงพอ W2 ขาดการพัฒนาบุคลากร ตามความต้องการและทันต่อสถานการณ์ จำเป็นของหน่วยงาน ต้องเสนอโครงการ/แผนไปยังกรมอย่างน้อย 1 ปี ทำให้ต้องปรับวิธีการเป็นการจัดการประชุมแทนซึ่งทำให้ไม่สามารถจ้างวิทยากรที่ดีมีคุณภาพจากภายนอกมาให้ความรู้หรือสร้างสรรค์วิธีการสร้างความตระหนักรู้ใหม่ๆ ให้แก่หน่วยงานหรือเพื่อการปรับทัศนคติให้เจ้าหน้าที่เพื่อสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นการทำงาน และเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานสร้างความตระหนักรู้

ตารางที่ 54 (ต่อ)

ปัจจัย	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
2. ด้านวัสดุ และอุปกรณ์	S3 หน่วยงานมีการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานสร้างความตระหนักรู้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือสื่อสาร S4 หน่วยงานมีการจัดให้มีสถานที่หรือส่วน/งานสร้างความตระหนักรู้ของหน่วยงานให้มีความพร้อม เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน S5 หน่วยงานมีสถานที่ให้บริการ สบาย สะอาด สะดวก สบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ	W3 หน่วยงานมีการจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มียังขาดประสิทธิภาพในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน W4 หน่วยงานขาดห้องสำหรับจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการสร้างความตระหนักต่างๆ W5 หน่วยงานไม่อนุญาตให้ติดตั้งสัญญาณ Wi-Fi ภายในสำนักงาน ด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัยด้านข้อมูล W6 หน่วยงานไม่มีการแจกคู่มือด้านการเสียภาษีอากร ให้สถานศึกษาเพื่อแจกให้ผู้ที่จะสำเร็จการศึกษาในแต่ละปี
3. ด้านการเงิน และ งบประมาณ	S6 หน่วยงานมีการจัดทำแนวทางการเบิกจ่ายด้านการเงินและพัสดุที่เหมาะสมและมีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน S7 หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณให้แก่หน่วยงานตามโครงการที่ขอไปอย่างเป็นระบบ รวมถึงการเบิกจ่ายงบประมาณมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	W7 หน่วยงานมีการจัดงบประมาณเพื่อพัฒนานวัตกรรม/เพื่อการลงทุนหรือปรับเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงานเดิมให้เป็นอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสมและไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน

ตารางที่ 54 (ต่อ)

ปัจจัย	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
4. ด้านการบริหารจัดการ	S8 หน่วยงานมีการบริหารงานโดยใช้หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า S9 หน่วยงานมีการสร้างกระบวนการติดตามการดำเนินงานตามแผนงาน การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน S10 หน่วยงานมีช่องทางการชำระภาษีได้หลายช่องทาง เช่น ทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส การชำระผ่าน QR Code การโอนผ่าน net-Bank ผ่าน e-wallet ฯลฯ	W8 หน่วยงานขาดการบริหารงานที่มุ่งเน้นการใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา และนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจัง W9 หน่วยงานมีการใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ไม่ครอบคลุมและเพียงพอ สื่อประชาสัมพันธ์ยังขาดการใช้ข้อความตรงใจ หรือไม่แรงพอที่จะทำให้เกิดความตระหนักรู้ W10 หน่วยงานขาดข้อมูลแรงงานอิสระ หรือนอกระบบภาษี เช่น ขายของออนไลน์ เพื่อนำข้อมูลแรงงานอิสระถ้าได้ข้อมูลมาหาวิธีการและสร้างแบบจำลองเพื่อจัดเก็บภาษี เช่น กลุ่มร้านค้า ชิม ซือบ ใช้ เป็นต้น

ตารางที่ 55 แสดงผลการศึกษาปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ
เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ปัจจัย	โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
1. ด้านเทคโนโลยี	O1 ระบบสารสนเทศออนไลน์ และการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน O2 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย ช่วยให้การประสานงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ภายในหน่วยงานและกับภายนอกหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายลงได้	T1 มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลและขาดความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานไม่ได้รับความสะดวกและขาดความคล่องตัวในการทำงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี T2 บางพื้นที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการสร้างความตระหนักรู้ได้ เช่น ชนบทหรือต่างจังหวัด
2.ด้านเศรษฐกิจ	O3 เน้นการบูรณาการทำงานของแต่ละภาคส่วน ให้มีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน สร้างงานและรายได้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน O4 จากสภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจโลกสูงขึ้น ทำให้หน่วยงานต้องพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง เอื้อต่อการพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	T3 การจัดเก็บภาษีส่วนใหญ่มาจากผู้ประกอบการรายใหญ่เนื่องจากเกิดความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ของประชาชนในท้องที่ ส่งผลต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรทำให้การทำงานของกรมสรรพากรทำได้ยาก

ตารางที่ 55 (ต่อ)

ปัจจัย	โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
3. ด้านสังคม และวัฒนธรรม	O5 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่การเงิน ของหน่วยงานทั้งทางราชการและ เอกชน ส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ เรื่องการเสียภาษี และเป็นผู้ที่ บุคลากรในหน่วยงานมีความเชื่อถือ และสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการ การเสียภาษีอากร O6 ประชาชนส่วนใหญ่มีความตระหนัก รู้เกี่ยวกับการเสียภาษีเป็นหน้าที่ ของคนไทยทุกคน และไปเสียภาษี ตามเวลาที่กฎหมายกำหนด O7 ประชาชนส่วนใหญ่มีความตระหนัก รู้หากไม่มีเงินภาษีจะทำให้ประเทศ ด้อยพัฒนา ไม่มีถนน ไฟฟ้าและ น้ำประปาใช้ เด็กไม่ได้เรียนหนังสือ ประชาชนยากจน ปัญหาการ ว่างงาน ปัญหาอาชญากรรม ฯลฯ O8 ประชาชนส่วนใหญ่มีความตระหนัก รู้มีบทลงโทษอย่างหนักสำหรับผู้ที่ จงใจหลีกเลี่ยงการภาษี	T4 ประชาชนบางส่วนในท้องถิ่นมี ทัศนคติที่ไม่ดีต่อการดำเนินงาน ของกรมสรรพากรและมีทัศนคติ ที่ผิดคิดว่าการหลบภาษีได้เป็น คนเก่งและมีความภาคภูมิใจ T5 ประชาชนบางส่วนไม่เห็นประโยชน์ ที่จะได้รับเมื่อจ่ายภาษีไปแล้ว ทำให้ไม่ยอมเสียภาษี บางคน ไม่เชื่อถือการใช้จ่ายภาษีของรัฐบาล เพื่อมาพัฒนาประเทศ T6 ประชาชนผู้มีเงินได้บางคน ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี เช่น แรงงานกรรมกรทั้งไทยและ ต่างด้าว สูงอายุ เกษตรกรและ ประชาชนตามชนบท ฯลฯ และ บางคนคิดว่าการยื่นแบบทาง อินเทอร์เน็ตยาก และกลัวว่าอาจทำ ผิดพลาดให้ต้องรับผิดเงินเพิ่ม T7 ประชาชนผู้มีเงินได้บางกลุ่มอาชีพ ไม่มีความรู้เรื่องภาษีและไม่ทราบว่า เป็นหน้าที่ เช่น แรงงาน กรรมกร เกษตรกร ฯลฯ

ตารางที่ 55 (ต่อ)

ปัจจัย	โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
4. ด้าน กฎหมายและ การเมือง	O9 นโยบายขับเคลื่อนคุณธรรมอัตลักษณ์ HAS เพื่อมุ่งสู่กรมสรรพากรคุณธรรม เน้นความโปร่งใสในการบริหารจัดการเก็บภาษี เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน O10 ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) ยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ รักษาเสถียรภาพทางรายได้ ภาษีอย่างยั่งยืน มีเป้าประสงค์ คือ การเสริมสร้างการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง ทั้งในด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี การเสริมสร้างความสมัครใจ และการปฏิบัติทางภาษีของผู้ประกอบการให้ถูกต้อง เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	T8 ประชาชนมองว่ามาตรการภาษีตามกฎหมายที่ออกมาอาจเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลบางกลุ่ม T9 ระเบียบ กฎหมายด้านภาษีอากรซับซ้อน อ่านและเข้าใจยาก ไม่เอื้อต่อการส่งเสริมสนับสนุนการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน T10 การบังคับใช้กฎหมายเพื่อสร้างความตระหนักรู้ยังไม่มีประสิทธิภาพ ประชาชนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เรื่องการเสียภาษีอากร ไม่เกรงกลัวกฎหมาย และมีช่องโหว่ ทำให้ประชาชนหาหนทางหลีกเลี่ยงการเสียภาษีได้มากขึ้น

ตอนที่ 3 ผลการพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร
ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7

3.1 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยใช้เทคนิค SWOT Analysis โดยการประชุม
เชิงปฏิบัติการ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 56 แสดงผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยใช้เทคนิค SWOT Analysis โดยการประชุม
เชิงปฏิบัติการ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน

ลำดับ	สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Factors)	ถ่วง น้ำหนัก (Weight)	คะแนน (Rating)	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก (Weight Score)	อันดับ
จุดแข็ง					
S1	ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจและให้ความสำคัญ เกี่ยวกับการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษี อากร	0.040	3.618	0.145	1
S2	บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องถิ่น สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความ รับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย	0.036	3.382	0.122	7
S3	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องถิ่นสำนักงาน สรรพากรภาค 7 จัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนา บุคลากร สำหรับการสร้างความรู้ ด้านภาษีอากร	0.040	3.265	0.131	2
S4	ผู้บริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องถิ่น สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการประสานการ ทำงาน/ประชุมร่วมกันเพื่อระดมความคิดในการ พัฒนางาน เอื้อต่อการสร้างความรู้ ด้านการเสียภาษีอากร	0.038	3.029	0.115	10

ตารางที่ 56 (ต่อ)

ลำดับ	สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Factors)	ถ่วง น้ำหนัก (Weight)	คะแนน (Rating)	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก (Weight Score)	อันดับ
S5	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 มีการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและ มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	0.035	3.471	0.121	8
S6	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 มีความพร้อมในการการ จัดเตรียมส่วน/งานที่รับผิดชอบในการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	0.035	3.000	0.105	13
S7	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่มี ประสิทธิภาพ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากร	0.035	3.206	0.112	11
S8	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 มีการจัดทำแนวทางการเบิกจ่าย ด้านการเงินและพัสดุที่เหมาะสมและมีความ ยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน เอื้อต่อการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	0.037	3.147	0.116	9
S9	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 มีการจัดสรรงบประมาณที่ เพียงพอเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากร	0.036	3.029	0.109	12
S10	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 มีการบริหารงานโดยใช้หลัก ธรรมาภิบาลเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากร	0.038	3.412	0.130	3

ตารางที่ 56 (ต่อ)

ลำดับ	สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Factors)	ถ่วง น้ำหนัก (Weight)	คะแนน (Rating)	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก (Weight Score)	อันดับ
S11	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์โดยมี องค์ประกอบ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ เอื้อต่อการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	0.035	3.529	0.124	6
S12	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 มีช่องทางการชำระภาษี หลากหลาย ทำให้มีความสะดวกต่อการชำระภาษี เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี อากรของประชาชน	0.035	3.588	0.126	4
S13	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 มีการประชาสัมพันธ์การสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับส่วน/ ฝ่าย/งานต่างๆ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในสังกัด ให้เข้าใจการทำงาน เอื้อต่อการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรของ ประชาชน	0.035	3.559	0.125	5
S14	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 มีการควบคุมแผนหรือนโยบาย โดยมีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงาน ทุกโครงการ/กิจกรรมและทุกขั้นตอน เอื้อต่อการ สร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรของ ประชาชน	0.035	3.324	0.116	9
รวมจุดแข็ง		0.510		1.696	

ตารางที่ 56 (ต่อ)

ลำดับ	สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Factors)	ถ่วง น้ำหนัก (Weight)	คะแนน (Rating)	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก (Weight Score)	อันดับ
จุดอ่อน					
W1	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 ยังมีอุปกรณ์เฉพาะที่ทันสมัย ในการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรมีประสิทธิภาพ น้อย	0.080	2.529	0.202	1
W2	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 ยังขาดการส่งเสริมเพื่อให้ ประชาชนเข้าถึงช่องทางคู่มือการเสียภาษีอากร ไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสีย ภาษีอากร	0.070	2.647	0.185	3
W3	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 ยังขาดการบริหารงานที่มุ่งเน้น การใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา และนำ ผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจัง เพื่อ การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	0.080	2.529	0.202	1
W4	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 ยังขาดข้อมูลแรงงานอิสระ หรือนอกระบบภาษี เพื่อหาวิธีการและสร้าง แบบจำลองเพื่อจัดเก็บภาษี เพื่อการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	0.055	2.676	0.147	6
W5	การบูรณาการการทำงาน/แลกเปลี่ยนข้อมูล ร่วมกันระหว่างสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังมีน้อย ไม่เอื้อต่อ การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	0.060	2.471	0.148	5

ตารางที่ 56 (ต่อ)

ลำดับ	สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Factors)	ถ่วง น้ำหนัก (Weight)	คะแนน (Rating)	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก (Weight Score)	อันดับ
W6	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 ยังขาดกระบวนการติดตามผล การดำเนินงานตามแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากร	0.070	2.441	0.171	4
W7	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 มีการแบ่งงานและหรือการ มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานยังไม่ เหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถ เนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอ	0.075	2.500	0.188	2
รวมจุดอ่อน		0.490		1.244	
รวมสภาพแวดล้อมภายในทั้งหมด		1.00			

ตารางที่ 57 แสดงผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยใช้เทคนิค SWOT Analysis โดยการประชุม
เชิงปฏิบัติการ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก

ลำดับ	สภาพแวดล้อมภายนอก (External Factors)	ถ่วง น้ำหนัก (Weight)	คะแนน (Rating)	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก (Weight Score)	อันดับ
โอกาส					
O1	ระบบสารสนเทศออนไลน์ และการสืบค้นข้อมูล ทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	0.080	3.471	0.278	1
O2	เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย ช่วยให้การ ประสานงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ภายใน สำนักงานสรรพากรภาค 7 กับหน่วยงานภายนอก มีความสะดวกรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายลงได้	0.078	3.206	0.250	2
O3	การบูรณาการงานของทุกภาคส่วน ในด้านการ เชื่อมโยงข้อมูล ด้านการเงิน ค่าครองชีพ ภาษี และการตลาด ทำให้เอื้อต่อการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	0.075	3.000	0.225	5
O4	หน่วยงานทั้งทางราชการและเอกชน ส่วนใหญ่ มีความตระหนักรู้เรื่องการเสียภาษีอากร	0.076	3.059	0.232	4
O5	นโยบายขับเคลื่อนคุณธรรมอัตลักษณ์ HAS เอื้อต่อ การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	0.074	2.912	0.215	6
O6	ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี อากร	0.074	2.882	0.213	7
O7	การบังคับใช้กฎหมายเพื่อสร้างความตระหนักรู้ มีประสิทธิภาพ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากร	0.074	2.882	0.213	7
O8	นโยบายมาตรการภาษีเพื่อช่วยเหลือประชาชนของ รัฐบาลในเวลาที่ประเทศเกิดวิกฤตการณ์ต่างๆ เอื้อ ต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	0.074	3.147	0.233	3
รวมโอกาส		0.510		1.860	

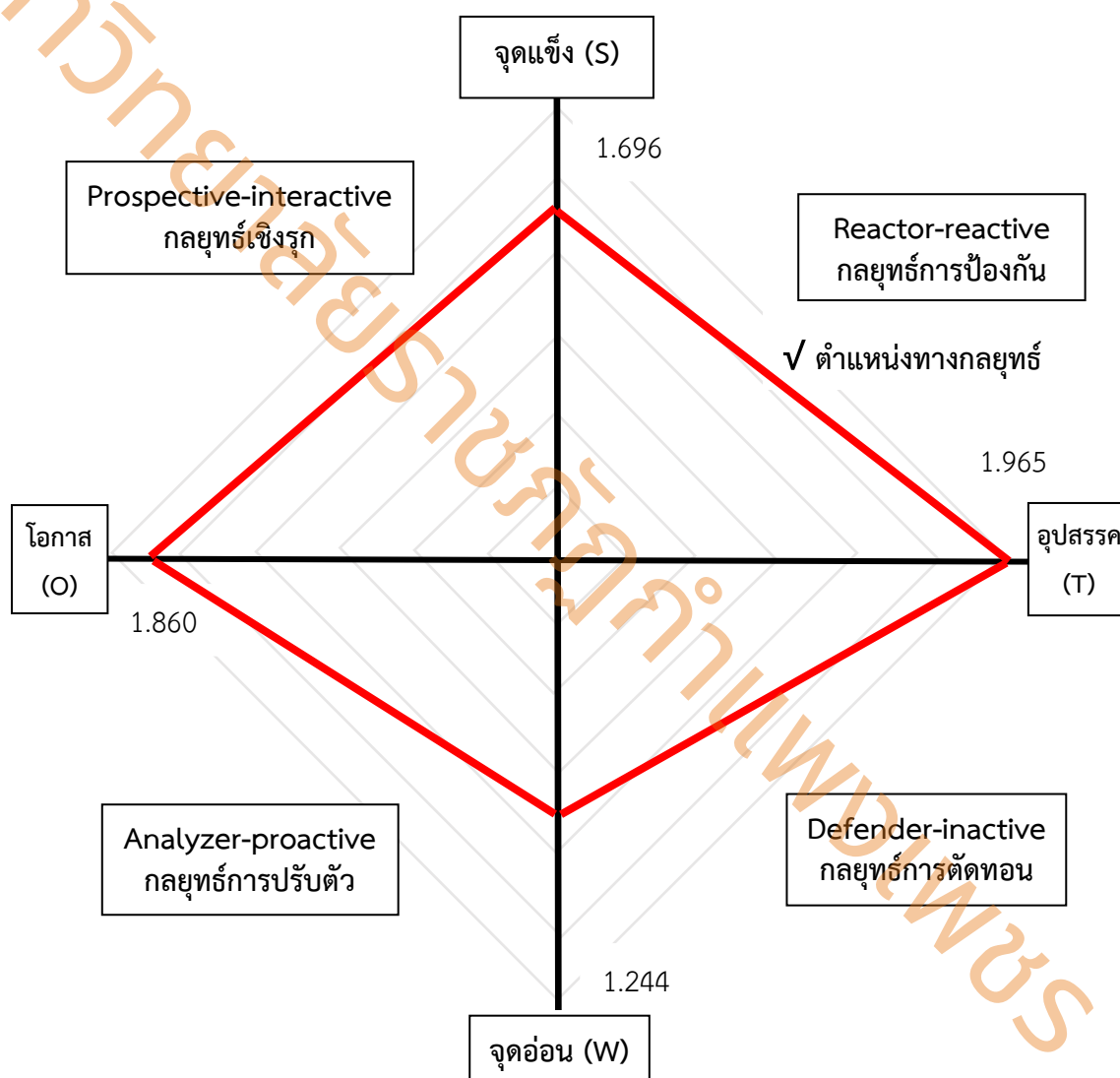
ตารางที่ 57 (ต่อ)

ลำดับ	สภาพแวดล้อมภายนอก (External Factors)	ถ่วง น้ำหนัก (Weight)	คะแนน (Rating)	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก (Weight Score)	อันดับ
อุปสรรค					
T1	มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลและ ขาดความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการ ปฏิบัติงาน	0.090	4.000	0.360	2
T2	บางพื้นที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการ สร้างความตระหนักรู้ได้ เช่น ชนบทหรือต่างจังหวัด	0.080	3.912	0.313	4
T3	การจัดเก็บภาษีส่วนใหญ่มาจากผู้ประกอบการ รายใหญ่เนื่องจากเกิดความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ ของประชาชนในท้องถิ่น	0.070	3.882	0.272	6
T4	ประชาชนในท้องถิ่นมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการ ดำเนินงานของกรมสรรพากรและมีทัศนคติที่ผิด คิดว่าการหลบภาษีได้เป็นคนเก่งและมีความ ภาคภูมิใจ	0.070	4.118	0.288	5
T5	ประชาชนบางคนไม่เชื่อถือการใช้จ่ายเงินภาษีของ รัฐบาลเพื่อมาพัฒนาประเทศ	0.095	4.235	0.402	1
T6	ประชาชนผู้มีเงินได้บางคนไม่สามารถเข้าถึง เทคโนโลยี เช่น แรงงานกรมกรทั้งไทยและต่างด้าว สูงอายุ เกษตรกรและประชาชนตามชนบท ฯลฯ	0.080	4.118	0.329	3
รวมอุปสรรค		0.490		1.965	
รวมสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งหมด		1.000			

จากตารางที่ 56 และตารางที่ 57 พบว่า สภาพแวดล้อมภายใน คือ จุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) และสภาพแวดล้อมภายนอก คือ โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่น สำนักงานสรรพากรภาค 7 สรุปคะแนนถ่วงน้ำหนักของแต่ละด้าน สำหรับสร้างกราฟเพื่อสรุปสถานการณ์หรือตำแหน่งทางกลยุทธ์ (Strategic Position) สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ดังภาพที่ 14

จุดแข็ง (Strengths)	S	1.696
จุดอ่อน (Weakness)	W	1.244
โอกาส (Opportunities)	O	1.860
อุปสรรค (Treats)	T	1.965



ภาพที่ 14 แสดงสถานการณ์หรือตำแหน่งทางกลยุทธ์ในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 คือ กลยุทธ์การป้องกัน (ST)

3.2 ผลการจัดทำร่างกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร

ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ

การจัดทำร่างกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ ผู้เข้าประชุม ได้แก่ สรรพากรพื้นที่ ผู้ช่วยสรรพากรพื้นที่ หัวหน้าส่วนราชการ ประธานหอการค้าจังหวัด สำนักงานบัญชี ตัวแทน ผู้อำนวยการสถานศึกษาและผู้เชี่ยวชาญกลยุทธ์ จำนวน 17 คน ได้ร่วมกันจัดทำร่างกลยุทธ์ และให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งผลจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ ได้ร่างกลยุทธ์การสร้างความรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดและมาตรการ มีรายละเอียด ดังนี้

วิสัยทัศน์ (ร่าง)

สำนักงานสรรพากรภาค 7 บริหารจัดการภารกิจการสร้างความรู้ด้านการ เสียภาษีอากร เพื่อเสริมสร้างคนดีเสียภาษีถูกต้อง

พันธกิจ (ร่าง)

1. พัฒนาแผนการสร้างความรู้ให้กับประชาชนด้านการเสียภาษีอากร
2. บริหารจัดการเพื่อภารกิจการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร
3. ติดตามและประเมินผลการสร้างความรู้ให้กับประชาชนด้านการ

เสียภาษีอากร

เป้าประสงค์ (ร่าง)

1. แผนการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
2. ระบบบริหารจัดการที่ส่งเสริมภารกิจการสร้างความรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้เป็นระบบและมีคุณภาพ
3. ระบบการควบคุมติดตาม และประเมินผลการสร้างความรู้ด้านการ เสียภาษีอากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประเด็นกลยุทธ์ (ร่าง)

1. การเพิ่มประสิทธิภาพแผนการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร
2. การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ส่งเสริมภารกิจการสร้างความรู้ ด้านการเสียภาษีอากร
3. การพัฒนาระบบการควบคุมติดตาม และประเมินผลการสร้างความรู้ ด้านการเสียภาษีอากร

กลยุทธ์ (ร่าง)

ประเด็นกลยุทธ์ที่ 1 (ร่าง) การเพิ่มประสิทธิภาพแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรมี 1 กลยุทธ์ ได้แก่

1.1 พัฒนาแผนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร (S4, S11, S12, S13, S14, O1, O2, O3, O4, O7, O8)

ประเด็นกลยุทธ์ที่ 2 (ร่าง) การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ส่งเสริมภารกิจการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร มี 6 กลยุทธ์ ได้แก่

2.1 พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (S1, S2, S3, S8, T3, T4, T5, T6)

2.2 พัฒนาระบบเครือข่ายการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ (S4, S6, S7, S10, T1, T2, T6)

2.3 เร่งรัดการขับเคลื่อนระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (S5, S6, S7, S9, O2, O3, O6, O8)

2.4 เสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรด้วยนวัตกรรมโซเชี่ยลมีเดีย (S1, S2, S5, S8, S12, T1, T4, T6)

2.5 เสริมสร้างภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศในการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 (Tax Pay Center) (W1, W2, W5, W6, W7, T1, T3, T4, T5, T6)

2.6 สร้างศูนย์บริการผู้ประกอบการเพื่อสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center) (W1, W2, W3, W5, O1, O2, O5, O6)

ประเด็นกลยุทธ์ที่ 3 (ร่าง) การพัฒนาระบบการควบคุมติดตาม และประเมินผล การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร มี 1 กลยุทธ์ ได้แก่

3.1 พัฒนาระบบการควบคุมติดตาม และประเมินผลการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (W3, W4, W6, W7, O3, O4, O5, O6)

ตารางที่ 58 แสดงประเด็นกลยุทธ์ที่ 1 (ร่าง) การเพิ่มประสิทธิภาพแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
1.1 พัฒนาแผนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร	1. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาแผนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1.1 ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการได้ 1-2 ข้อ 1.2 ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการได้ 3 ข้อ 1.3 ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการได้ 4 ข้อ 1.4 ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ 1.5 ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 6 ข้อ 2. ร้อยละของกิจกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	1. กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และแนวทางในการดำเนินการวางแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 2. วางแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยกระบวนการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน 3. ประชาสัมพันธ์เชิงรุกโดยพัฒนารูปแบบและช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ไปยังผู้เสียภาษีและประชาชนภายนอกหน่วยงานให้ครอบคลุมทุกช่องทางและสม่ำเสมอ 4. พัฒนาคู่มือเตรียมความพร้อมด้านภาษีอากรสำหรับนักเรียน นักศึกษา เพื่อก้าวเข้าสู่วัยทำงาน 5. การประเมินผลแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยวัดจากจำนวนผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแต่ละประเภทภาษีที่เพิ่มขึ้นและระดับความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยให้บริการ 6. วางแผนการจัดสรรงบประมาณเพื่อการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพตามแผนกลยุทธ์อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 59 แสดงประเด็นกลยุทธ์ที่ 2 (ร่าง) การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ส่งเสริมภารกิจ
สร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
2.1 พัฒนา ศักยภาพ บุคลากรด้านการ สร้างความ ตระหนักรู้ด้าน การเสียภาษี อากร	1. ระดับความสำเร็จของการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1.1 ระดับคะแนน 1 ดำเนินการ ตามมาตรการได้ 1-2 ข้อ 1.2 ระดับคะแนน 2 ดำเนินการ ตามมาตรการได้ 3 ข้อ 1.3 ระดับคะแนน 3 ดำเนินการ ตามมาตรการได้ 4 ข้อ 1.4 ระดับคะแนน 4 ดำเนินการ ตามมาตรการได้ 5 ข้อ 1.5 ระดับคะแนน 5 ดำเนินการ ตามมาตรการได้ 6 ข้อ 2. จำนวนหรือร้อยละของบุคลากร ของ สภ.7 ที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ บุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	1. จัดกิจกรรมวิเคราะห์ผลการ ดำเนินงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรตามตัวชี้วัด รวมปัญหา อุปสรรคของหน่วยงานการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรแต่ละพื้นที่ รวมทั้งประเมินความรู้และทักษะของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการ การสัมมนา เชิงวิชาการ เป็นต้น 2. วางแผนพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน ด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษี อากร 3. จัดทำแนวทางการสร้างแรงจูงใจและ สนับสนุนการทำงานเป็นทีมเพื่อพัฒนา ความรู้ความเข้าใจด้านความเป็นเลิศแก่ บุคลากร 4. พัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านการ สร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรให้ สอดคล้องกับบริบทความต้องการ เช่น ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การส่งเข้าร่วม ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสัมมนา การศึกษาดูงาน เป็นต้น 5. ปรับทัศนคติและสร้างแรงจูงใจและ สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานด้านการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร เช่น การ ยกย่องชมเชย มอบรางวัล ฯลฯ

ตารางที่ 59 (ต่อ)

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
		6. ควบคุม ติดตามและประเมินผลการพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร
2.2 พัฒนาระบบเครือข่ายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ	1. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเครือข่ายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1.1 ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการได้ 1 ข้อ 1.2 ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการได้ 2 ข้อ 1.3 ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการได้ 3 ข้อ 1.4 ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการได้ 4 ข้อ 1.5 ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ 2. จำนวนเครือข่ายความการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรจำแนกเป็นภาครัฐและเอกชน 3. จำนวนแนวทางการดำเนินกิจกรรมการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรที่เผยแพร่สู่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในการดำเนินงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน	1. เตรียมความพร้อมด้านข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารในการพัฒนาระบบเครือข่าย 2. วางแผน กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และแนวทางในการพัฒนาระบบเครือข่ายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน 3. กำหนดแนวทางการดำเนินกิจกรรมพัฒนาระบบเครือข่าย และเผยแพร่ไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 4. เสริมสร้างแรงจูงใจให้กับเครือข่ายความร่วมมือ ด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร เช่น การมอบเกียรติบัตรและเชิดชูเกียรติ 5. ประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาระบบเครือข่ายด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรและรายงานผลต่อผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสรรพากรภาค 7

ตารางที่ 59 (ต่อ)

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
2.3 เร่งรัดการ ขับเคลื่อนระบบ สารสนเทศเพื่อ การจัดการข้อมูล ภาษีอากรด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล	1. ระดับความสำเร็จของการเร่งรัดการ ขับเคลื่อนระบบสารสนเทศเพื่อการ จัดการข้อมูลภาษีอากรด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1.1 ระดับคะแนน 1 ดำเนินการ ตามมาตรการได้ 1-2 ข้อ 1.2 ระดับคะแนน 2 ดำเนินการ ตามมาตรการได้ 3 ข้อ 1.3 ระดับคะแนน 3 ดำเนินการ ตามมาตรการได้ 4 ข้อ 1.4 ระดับคะแนน 4 ดำเนินการ ตามมาตรการได้ 5 ข้อ 1.5 ระดับคะแนน 5 ดำเนินการ ตามมาตรการได้ 6 ข้อ 2. ร้อยละของกิจกรรมที่ดำเนินการ ขับเคลื่อนประสบความสำเร็จตาม เป้าหมาย	1. การพัฒนาระบบงานและระบบ สารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษี 2. วิเคราะห์หาเครื่องมือที่เหมาะสม มาใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีให้มี มาตรฐาน เช่น Big Data Analytics OPEN API เป็นต้น 3. ส่งเสริมการส่งข้อมูลระหว่าง หน่วยงานภาครัฐ /รัฐวิสาหกิจ/เอกชน เพื่อบริหารจัดการข้อมูลทั้งภายใน และภายนอก เชื่อมโยงข้อมูลโดยให้ เลขประจำตัวประชาชน 4. บูรณาการเชื่อมโยงระบบงาน ควบคุมดูแล ระบบงานสำรวจ ระบบ คัดค้านผู้เสียภาษีรายตัว ระบบคืนเงิน ภาษี เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน 5. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานระบบ สารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษี อากร 6. การรายงาน ติดตามและประเมินผล ออนไลน์ เชื่อมโยงการทำงานทุก กระบวนการให้อยู่ระบบเดียวและ แสดงผลการดำเนินงานของทุก กระบวนการแบบ Real Time

ตารางที่ 59 (ต่อ)

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
2.4 เสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเซียลมีเดีย	1. ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเซียลมีเดีย โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1.1 ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการได้ 1 ข้อ 1.2 ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการได้ 2-3 ข้อ 1.3 ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการได้ 4-5 ข้อ 1.4 ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการได้ 6 ข้อ 1.5 ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 7 ข้อ 2. จำนวนโครงการหรือกิจกรรมที่เสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเซียลมีเดียที่บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์	1. ทบทวนและวิเคราะห์การจัดกิจกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเซียลมีเดีย 2. กำหนดแนวทางการดำเนินการที่ส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเซียลมีเดีย เช่น เน็ตไอดอลสอนภาษี ยูทูบเปอร์คนดี เสียภาษีถูกต้อง ฯลฯ 3. รายงานผลการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเซียลมีเดีย 4. ปรับปรุงแนวทาง/กิจกรรมที่จะการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเซียลมีเดีย 5. ประเมินผลการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเซียลมีเดีย 6. นำเสนอผลการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเซียลมีเดียต่อสรรพากรภาคและกรมสรรพากร

ตารางที่ 59 (ต่อ)

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
2.5 เสริมสร้าง ภาพลักษณ์การ ให้บริการสู่ความ เป็นเลิศในการ สร้างความ ตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษี อากรให้ภาครัฐ ของประชาชนใน ท้องถิ่นงาน สรรพากรภาค 7	1. ระดับความสำเร็จของการส่งเสริม ภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็น เลิศในการสร้างความตระหนักรู้ด้าน การเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของ ประชาชนในท้องถิ่นงานสรรพากร ภาค 7 โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1.1 ระดับคะแนน 1 ดำเนินการ ตามมาตรการได้ 1 ข้อ 1.2 ระดับคะแนน 2 ดำเนินการ ตามมาตรการได้ 2 ข้อ 1.3 ระดับคะแนน 3 ดำเนินการ ตามมาตรการได้ 3 ข้อ 1.4 ระดับคะแนน 4 ดำเนินการ ตามมาตรการได้ 4 ข้อ 1.5 ระดับคะแนน 5 ดำเนินการ ตามมาตรการได้ 5 ข้อ 2. ระดับความพึงพอใจของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการ เสริมสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ สู่ความเป็นเลิศ	1. จัดทำแผนงานยกระดับการ ให้บริการให้ได้มาตรฐานการบริการ (Service Standard) 2. กำหนดแนวทางการปรับภาพลักษณ์ องค์กร โดยการสร้างสรรค์รณนัย โดยเป็นตัวแทนนักเรียน นักศึกษา ผู้ผ่านการฝึกอบรมความรู้ด้านภาษี อากรกับกรมสรรพากร 3. พัฒนารูปแบบและช่องทางการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ครอบคลุม 4. การจัดทำคู่มือประชาชนในการ รับบริการครบทุกกระบวนการของ กรมสรรพากรและสามารถเข้าถึงได้ง่าย 5. ประเมินผลการส่งเสริมภาพลักษณ์ การให้บริการสู่ความเป็นเลิศด้านการ สร้างความตระหนักรู้ แบบ 360 องศา

ตารางที่ 59 (ต่อ)

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
2.6 สร้าง ศูนย์บริการ ผู้ประกอบการ เพื่อสร้างความ ตระหนักรู้ด้าน การเสียภาษี อากร (RD Services Center)	1. ระดับความสำเร็จของสร้าง ศูนย์บริการผู้ประกอบการเพื่อสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1.1 ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตาม มาตรการได้ 1 ข้อ 1.2 ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตาม มาตรการได้ 2 ข้อ 1.3 ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตาม มาตรการได้ 3 ข้อ 1.4 ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตาม มาตรการได้ 4 ข้อ 1.5 ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตาม มาตรการได้ 5 ข้อ 2. ความเหมาะสมของการสร้าง ศูนย์บริการผู้ประกอบการเพื่อสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center) เกณฑ์การประเมิน ระดับคะแนน 1 มีความเหมาะสม น้อยที่สุด ระดับคะแนน 2 มีความเหมาะสมน้อย ระดับคะแนน 3 มีความเหมาะสม ปานกลาง ระดับคะแนน 4 มีความเหมาะสมมาก ระดับคะแนน 5 มีความเหมาะสม มากที่สุด	1. วางแผนการสร้างศูนย์บริการ ผู้ประกอบการเพื่อสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 2. นำเสนอแผนและองค์ประกอบ ของศูนย์บริการผู้ประกอบการสุด ยอดอัจฉริยะครบวงจรเพื่อสร้าง ความตระหนักรู้ต่อผู้บริหาร 3. กำหนดแนวทางจัดตั้งศูนย์บริการ ผู้ประกอบการเพื่อสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center) 4. จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการผู้ประกอบการแก่ สาธารณชน ได้แก่ บุคลากร ประชาชน และผู้ที่สนใจเข้ามาใช้ บริการ 5. ประเมินผลการจัดตั้งศูนย์บริการ ผู้ประกอบการและรายงานผลต่อ ผู้บริหาร

ตารางที่ 60 แสดงประเด็นกลยุทธ์ที่ 3 (ร่าง) การพัฒนาระบบควบคุม ติดตาม และประเมินผลการ
สร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
3.1 พัฒนาระบบ ควบคุม ติดตาม และประเมินผล การสร้างความ ตระหนักรู้ด้าน การเสียภาษี อากร	1. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบควบคุมติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1.1 ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการได้ 1 ข้อ 1.2 ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการได้ 2 ข้อ 1.3 ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการได้ 3-4 ข้อ 1.4 ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ 1.5 ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 6 ข้อ เกณฑ์การประเมิน ระดับคะแนน 1 มีความเหมาะสมน้อยที่สุด ระดับคะแนน 2 มีความเหมาะสมน้อย ระดับคะแนน 3 มีความเหมาะสมปานกลาง ระดับคะแนน 4 มีความเหมาะสมมาก ระดับคะแนน 5 มีความเหมาะสมมากที่สุด	1. กำหนดมาตรฐานตัวชี้วัด การสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรในระดับพื้นที่ 2. กำหนดรูปแบบ ระบบและกลไกการควบคุมติดตาม ประเมินผลการบริหารจัดการการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร 3. จัดทำคู่มือการควบคุมติดตาม ประเมินผลการบริหารจัดการการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรและชี้แจงให้ผู้รับผิดชอบงานทราบโดยทั่วกัน 4. แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมติดตาม ประเมินผลการบริหารจัดการการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรโดยการปฏิบัติงานตามคู่มือ และจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้คณะกรรมการ เช่น จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดสัมมนา เป็นต้น 5. มอบหมายให้คณะกรรมการควบคุมติดตาม ประเมินผลการบริหารจัดการการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร รายงานผลการควบคุมติดตาม ประเมินผล 6. ติดตามการปรับปรุง/พัฒนา/สร้างเสริมระบบและกลไกการควบคุมติดตาม ประเมินผลการบริหารจัดการการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร



ภาพที่ 15 แสดงความเชื่อมโยงของวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ และกลยุทธ์ (ร่าง)

3.3 ผลการตรวจสอบร่างกลยุทธ์การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7

การตรวจสอบร่างกลยุทธ์การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการจัดสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ ผู้เข้าร่วมสัมมนา ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน ได้ร่วมกันวิพากษ์ ความสอดคล้อง และความเหมาะสมของ กลยุทธ์การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงาน สรรพากรภาค 7 และให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปใช้ในการแก้ไขเพิ่มเติม โดยได้แสดงผลการ เปรียบเทียบวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ ก่อนและ หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ ได้ดังตารางที่ 61

ตารางที่ 61 แสดงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ ของกลยุทธ์การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7 ก่อนและหลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
วิสัยทัศน์	
สำนักงานสรรพากรภาค 7 บริหารจัดการภารกิจ การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร เพื่อเสริมสร้างคนดีเสียภาษีถูกต้อง	สำนักงานสรรพากรภาค 7 เป็นหน่วยงานที่มีการ บริหารจัดการทำให้ประชาชนมีความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากร
พันธกิจ	
1. พัฒนาแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ให้กับ ประชาชนด้านการเสียภาษีอากร	1. พัฒนาแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้กับประชาชน
2. บริหารจัดการภารกิจการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากร	2. บริหารจัดการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้กับประชาชน
3. ติดตามและประเมินผลการสร้าง ความรู้ให้กับประชาชนด้านการเสียภาษีอากร	3. ควบคุม ติดตามและประเมินผลการสร้าง ความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับ ประชาชน

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
เป้าประสงค์	
1. แผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ 2. ระบบบริหารจัดการที่ส่งเสริมภารกิจการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้เป็นระบบและมีคุณภาพ 3. ระบบการควบคุมติดตาม และประเมินผล การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	1. แผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ 2. กระบวนการบริหารจัดการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรเป็นระบบและมีคุณภาพ 3. ระบบและกลไกการควบคุม ติดตาม และ ประเมินผลการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ประเด็นกลยุทธ์	
1. การเพิ่มประสิทธิภาพแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 2. การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ส่งเสริมภารกิจการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 3. การพัฒนาระบบการควบคุมติดตาม และ ประเมินผลการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	1. การเพิ่มประสิทธิภาพแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 2. การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 3. การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตาม และ ประเมินผลการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
กลยุทธ์	
1. พัฒนาแผนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร	1. พัฒนาแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
ตัวชี้วัด	
1.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาแผนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย การสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการ ได้ 1-2 ข้อ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการ ได้ 3 ข้อ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการ ได้ 4 ข้อ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการ ได้ 5 ข้อ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการ ได้ 6 ข้อ 1.2 ร้อยละของกิจกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	1. ระดับความสำเร็จของกระบวนการพัฒนาแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรสู่การปฏิบัติ โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการ ได้ 5 ข้อ
มาตรการ	
1.1 กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และแนวทางในการดำเนินการวางแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 1.2 วางแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยกระบวนการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน	1.1 สํารวจ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเภทข้อมูลอย่างเป็นระบบ 1.2 จัดให้มีการจัดทำแผนภาพ (Flowchart) ของการจัดทำแผนฯ ที่ระบุขั้นตอน กรอบระยะเวลาแต่ละขั้นตอนและผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน 1.3 ดำเนินการจัดทำแผนฯ โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
1.3 ประชาสัมพันธ์เชิงรุกโดยพัฒนารูปแบบและช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ไปยังผู้เสียภาษีและประชาชนภายนอกหน่วยงานให้ครอบคลุมทุกช่องทางและสม่ำเสมอ 1.4 พัฒนาคู่มือเตรียมความพร้อมด้านภาษีอากรสำหรับนักเรียน นักศึกษา เพื่อก้าวเข้าสู่รั้วทำงาน 1.5 การประเมินผลแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยวัดจากจำนวนผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแต่ละประเภทภาษีที่เพิ่มขึ้นและระดับความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยให้บริการ 1.6 วางแผนการจัดสรรงบประมาณเพื่อการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพตามแผนกลยุทธ์อย่างเหมาะสม	1.4 ดำเนินการถ่ายทอดแผนฯ สู่ผู้เกี่ยวข้องให้เกิดการปฏิบัติ 1.5 ควบคุม ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการตามแผนฯ และจัดทำรายงานแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ
กลยุทธ์	
2. พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	2. เสริมสร้างระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
ตัวชี้วัด	
2.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการได้ 1-2 ข้อ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการได้ 3 ข้อ	2.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร เกณฑ์การพิจารณา 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-2 ได้

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการได้ 4 ข้อ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 6 ข้อ 2.2 จำนวนหรือร้อยละของบุคลากรของ สภ.7 ที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ 2.2 จำนวนโครงการ/กิจกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
มาตรการ	
2.1 จัดกิจกรรมวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรตามตัวชี้วัด รวมปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานการสร้างความรู้ด้านภาษีอากรแต่ละพื้นที่ รวมทั้งประเมินความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการ การสัมมนาเชิงวิชาการ เป็นต้น 2.2 วางแผนพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร 2.3 จัดทำแนวทางการสร้างแรงจูงใจและสนับสนุนการทำงานเป็นทีมเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจด้านความเป็นเลิศแก่บุคลากร 2.4 พัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรให้สอดคล้องกับบริบทความต้องการ เช่น ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การส่งเข้าร่วมประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสัมมนา การศึกษาดูงาน เป็นต้น	2.1 กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และแนวทางในการดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย 2.2 จัดให้มีการทำแผนประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว 2.3 พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและเพิ่มช่องทางการสื่อสารไปยังผู้เสียภาษีและประชาชนภายนอกหน่วยงานให้ครอบคลุมทุกช่องทางและสม่ำเสมอ 2.4 จัดทำคู่มือเตรียมความพร้อมด้านภาษีอากรสำหรับประชาชนและทุกกลุ่มอาชีพผ่านระบบการเรียนรู้แบบออนไลน์ 2.5 ประเมินผลกิจกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ด้านภาษีอากร

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
2.4 พัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรให้สอดคล้องกับบริบทความต้องการ เช่น ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การส่งเข้าร่วมประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสัมมนา การศึกษาดูงาน เป็นต้น 2.5 ปรับทัศนคติและสร้างแรงจูงใจและสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร เช่น การยกย่องชมเชย มอบรางวัล ฯลฯ 2.6 ควบคุม ติดตามและประเมินผลการพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร	-
กลยุทธ์	
3. พัฒนาระบบเครือข่ายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ	3. สร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center)
ตัวชี้วัด	
3.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเครือข่ายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการได้ 1 ข้อ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการได้ 2 ข้อ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการได้ 3 ข้อ	1. ระดับความสำเร็จของสร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-3 ได้

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการได้ 4 ข้อ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ 3.2 จำนวนเครือข่ายความการสร้างควมตระหนักรู้ด้านภาษีอากรจำแนกเป็นภาครัฐและเอกชน 3.3 จำนวนแนวทางการดำเนินกิจกรรมการสร้างควมตระหนักรู้ด้านภาษีอากรที่เผยแพร่สู่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในการดำเนินงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน	4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ 2. ความเหมาะสมของการสร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center) เกณฑ์การประเมิน ระดับคะแนน 1 มีความเหมาะสมน้อยที่สุด ระดับคะแนน 2 มีความเหมาะสมน้อย ระดับคะแนน 3 มีความเหมาะสมปานกลาง ระดับคะแนน 4 มีความเหมาะสมมาก ระดับคะแนน 5 มีความเหมาะสมมากที่สุด
มาตรการ	
3.1 เตรียมความพร้อมด้านข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารในการพัฒนาระบบเครือข่าย	3.1 สำรวจ วิเคราะห์แนวทาง ความเหมาะสม และวิธีการ การสร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการ
3.2 วางแผน กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และแนวทางในการพัฒนาระบบเครือข่ายการสร้างควมตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน	3.2 กำหนดบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ อย่างชัดเจน ครอบคลุมการสร้างควมตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
3.3 กำหนดแนวทางการดำเนินกิจกรรมพัฒนาระบบเครือข่าย และเผยแพร่ไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	3.3 ดำเนินการมอบหมายให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ สมรรถนะด้านการสร้างควมตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรตามโครงสร้างศูนย์ฯ

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
3.4 เสริมสร้างแรงจูงใจให้กับเครือข่ายความร่วมมือ ด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร เช่น การมอบเกียรติบัตรและเชิดชูเกียรติ 3.5 ประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาระบบเครือข่ายด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรและรายงานผลต่อผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสรรพากรภาค 7	3.4 สร้างระบบและกลไกการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัยด้วยระบบ IT 3.5 ปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น อย่างต่อเนื่อง ป้องกันความผิดพลาดและความสูญเสียในการดำเนินการได้เป็นอย่างดี
กลยุทธ์	
4. เร่งรัดการขับเคลื่อนระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	4. ปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
ตัวชี้วัด	
4.1 ระดับความสำเร็จของการเร่งรัดการขับเคลื่อนระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการได้ 1-2 ข้อ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการได้ 3 ข้อ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการได้ 4 ข้อ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 6 ข้อ 4.2 ร้อยละของกิจกรรมที่ดำเนินการขับเคลื่อนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	4.1 ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
	4.2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ
มาตรการ	
4.1 การพัฒนาระบบงานและระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดเก็บภาษี 4.2 วิเคราะห์หาเครื่องมือที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีให้มีมาตรฐาน เช่น Big Data Analytics , OPEN API เป็นต้น 4.3 ส่งเสริมการส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ /รัฐวิสาหกิจ/เอกชน เพื่อบริหารจัดการข้อมูลทั้งภายในและภายนอก เชื่อมโยงข้อมูลโดยให้เลขประจำตัวประชาชน 4.4 บูรณาการเชื่อมโยงระบบงานควบคุมดูแลระบบงานสำรวจ ระบบคัดค้นผู้เสียภาษีรายตัว ระบบคืนเงินภาษี เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน 4.5 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากร 4.6 การรายงาน ติดตามและประเมินผลออนไลน์ เชื่อมโยงการทำงานทุกกระบวนการให้อยู่ระบบเดียวและแสดงผลการดำเนินงานของทุกกระบวนการแบบ Real Time	4.1 จัดให้มีแนวทาง/ช่องทาง การรับฟังเพื่อเรียนรู้ความต้องการ และแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของแต่ละช่องทาง 4.2 ปรับปรุงขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน และประกาศให้ทราบ 4.3 จัดให้มีโครงการ/กิจกรรม สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการเสียภาษีอากร 4.4 กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตาม ประเมินคุณภาพการให้บริการ 4.5 รายงานและเผยแพร่ผลการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ แก่ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลยุทธ์	
5. เสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเซียลมีเดีย	5. พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
ตัวชี้วัด	
5.1 ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเซียลมีเดีย โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการได้ 1 ข้อ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการได้ 2-3 ข้อ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการได้ 4-5 ข้อ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการได้ 6 ข้อ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 7 ข้อ 5.2 จำนวนโครงการหรือกิจกรรมที่เสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเซียลมีเดียที่บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์	5.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ 5.2 ร้อยละของบุคลากรของ สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
มาตรการ	
5.1 ทบทวนและวิเคราะห์การจัดกิจกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเซียลมีเดีย	5.1 ศึกษาแนวทาง วิธีการพัฒนาบุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 5.2 สร้างระบบและกลไกพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
5.2 กำหนดแนวทางการดำเนินการที่ส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเชี่ยลมีเดีย เช่น เน็ตไอดอลสอนภาษี , ยูทูบเปอร์คนดีเสียภาษีถูกต้อง ฯลฯ 5.3 รายงานผลการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเชี่ยลมีเดีย 5.4 ปรับปรุงแนวทาง/กิจกรรมที่จะการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเชี่ยลมีเดีย 5.5 ประเมินผลการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเชี่ยลมีเดีย 5.6 นำเสนอผลการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้วยการใช้นวัตกรรมโซเชี่ยลมีเดียต่อสรรพากรภาคและกรมสรรพากร	5.3 สนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการเรียนรู้การสร้างความตระหนักรู้อย่างเป็นระบบ 5.4 ส่งเสริมปัจจัยสร้างแรงจูงใจและสร้างบรรยากาศเพื่อสนับสนุนการทำงาน 5.5 พัฒนาระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้ความสามารถไปใช้ดำเนินการให้มีการเสียภาษีอากรตามเป้าหมายที่กำหนด
กลยุทธ์	
6. เสริมสร้างภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	6. ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
ตัวชี้วัด	
6.1 ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการได้ 1 ข้อ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการได้ 2 ข้อ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการได้ 3 ข้อ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการได้ 4 ข้อ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ 6.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	6.1 ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ
มาตรการ	
6.1 จัดทำแผนงานยกระดับการให้บริการให้ได้มาตรฐานการบริการ (Service Standard) 6.2 กำหนดแนวทางการปรับภาพลักษณ์องค์กร โดยการสร้างสรรพากรน้อย โดยเป็นตัวแทนนักเรียน นักศึกษา ผู้ผ่านการฝึกอบรมความรู้ด้านภาษีอากรกับกรมสรรพากร	6.1 จัดให้มีแผนระบบเทคโนโลยี Data Analytics เพื่อการจัดเก็บภาษีอากร 6.2 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการข้อมูลภาษีอากร 6.3 ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านภาษีที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
6.3 พัฒนารูปแบบและช่องทางการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ครอบคลุม 6.4 การจัดทำคู่มือประชาชนในการรับบริการครบทุกกระบวนการของกรมสรรพากรและสามารถเข้าถึงได้ง่าย 6.5 ประเมินผลการส่งเสริมภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศด้านการสร้างความตระหนักรู้ แบบ 360 องศา	6.4 ดำเนินการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องได้ตามกำหนด 6.5 รายงานผลการติดตาม ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลระบบเทคโนโลยี Data Analytics มาปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างเป็นระบบ
กลยุทธ์	
7. สร้างศูนย์บริการผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center)	7. ส่งเสริมการขับเคลื่อนการสร้างเครือข่ายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
ตัวชี้วัด	
7.1 ระดับความสำเร็จของสร้างศูนย์บริการผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการ ได้ 1 ข้อ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการ ได้ 2 ข้อ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการ ได้ 3 ข้อ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการ ได้ 4 ข้อ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการ ได้ 5 ข้อ	7.1 ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมการขับเคลื่อนการสร้างเครือข่ายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการ ได้ 5 ข้อ

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
7.2 ความเหมาะสมของการสร้างศูนย์บริการผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center) เกณฑ์การประเมิน ระดับคะแนน 1 มีความเหมาะสมน้อยที่สุด ระดับคะแนน 2 มีความเหมาะสมน้อย ระดับคะแนน 3 มีความเหมาะสมปานกลาง ระดับคะแนน 4 มีความเหมาะสมมาก ระดับคะแนน 5 มีความเหมาะสมมากที่สุด	7.2 จำนวนเครือข่ายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรจำแนกเป็นภาครัฐและเอกชน ที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย 7.3 จำนวนโครงการ/กิจกรรมสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรที่เผยแพร่สู่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในการดำเนินงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน
มาตรการ	
7.1 วางแผนการสร้างศูนย์บริการผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 7.2 นำเสนอแผนและองค์ประกอบของศูนย์บริการผู้ประกอบการสุดยอดอัจฉริยะครบวงจรเพื่อสร้างความตระหนักรู้ต่อผู้บริหาร 7.3 กำหนดแนวทางจัดตั้งศูนย์บริการผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center) 7.4 จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการผู้ประกอบการแก่สาธารณชน ได้แก่ บุคลากรประชาชน และผู้ที่สนใจเข้ามาใช้บริการ	7.1 สร้างเครือข่ายที่ลงนามบันทึกความเข้าใจ (memorandum of understanding : MOU) 7.2 กำหนดแนวทางการดำเนินการของเครือข่ายสอดคล้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 7.3 จัดให้มีโครงการ/กิจกรรมที่ทำร่วมกันของเครือข่าย บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด 7.4 สนับสนุน ส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจในรูปแบบต่างๆ ให้กับเครือข่าย 7.5 ประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินการของเครือข่าย
กลยุทธ์	
8. พัฒนาระบบ ควบคุม ติดตาม และประเมินผล การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	8. เสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
ตัวชี้วัด	
8.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการได้ 1 ข้อ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการได้ 2 ข้อ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการได้ 3-4 ข้อ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 6 ข้อ เกณฑ์การประเมิน ระดับคะแนน 1 มีความเหมาะสมน้อยที่สุด ระดับคะแนน 2 มีความเหมาะสมน้อย ระดับคะแนน 3 มีความเหมาะสมปานกลาง ระดับคะแนน 4 มีความเหมาะสมมาก ระดับคะแนน 5 มีความเหมาะสมมากที่สุด	8.1 ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ 8.2 จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการเสียภาษีผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มีความรู้และทักษะในการเสียภาษี
มาตรการ	
8.1 กำหนดมาตรฐานตัวชี้วัด การสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรในระดับพื้นที่ 8.2 กำหนดรูปแบบ ระบบและกลไกการควบคุม ติดตาม ประเมินผลการบริหารจัดการการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร	8.1 กำหนดประเด็นความรู้ให้สอดคล้องกับแนวทางการสร้างความตระหนักรู้ 8.2 จัดให้มีการสำรวจกลุ่มเป้าหมายที่จำเป็นในการพัฒนาความรู้และทักษะการเสียภาษีอากร

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
8.3 จัดทำคู่มือการควบคุมติดตาม ประเมินผล การบริหารจัดการการสร้างความตระหนักรู้ ด้านภาษีอากรและชี้แจงให้ผู้รับผิดชอบงาน ทราบ โดยทั่วกัน 8.4 แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมติดตาม ประเมินผลการบริหารจัดการการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านภาษีอากรโดยการปฏิบัติงานตาม คู่มือ และจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะ ให้คณะกรรมการ เช่น จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดสัมมนา เป็นต้น 8.5 มอบหมายให้คณะกรรมการควบคุมติดตาม ประเมินผลการบริหารจัดการการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านภาษีอากรรายงานผลการควบคุม ติดตาม ประเมินผล 8.6 ติดตามการปรับปรุง/พัฒนา/สร้างเสริม ระบบและกลไกการควบคุมติดตาม ประเมินผล การบริหารจัดการการสร้างความตระหนักรู้ ด้านภาษีอากร	8.3 จัดให้มีหน่วยการเรียนรู้รูปแบบต่างๆ ที่ เหมาะสม ให้เรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ 8.4 ติดตามและประเมินประสิทธิภาพการ ดำเนินงาน และวัดความพึงพอใจของผู้เข้ารับ การเรียนรู้ 8.5 จัดทำรายงานผลการประเมินการดำเนินการ จัดการเรียนรู้ด้วยการใช้นวัตกรรมสื่อสังคม ออนไลน์
กลยุทธ์	
	9. พัฒนาระบบการควบคุม ติดตาม และประเมิน ผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
ตัวชี้วัด	
	9.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบการ ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร เกณฑ์การพิจารณา 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1 ได้

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ก่อนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	หลังการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
	2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการ ได้ 5 ข้อ
มาตรการ	
	9.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ ควบคุม ติดตาม และ ประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ฯ ที่มี ประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถ 9.2 สร้างระบบและกลไก การควบคุม ติดตาม และประเมินผล การดำเนินการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 9.3 พัฒนาตัวชี้วัดของแผนการสร้างความ ตระหนักรู้ฯ และคำเป้าหมาย แต่ละตัวชี้วัด เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน 9.4 ควบคุม ติดตามผลการทำงานตามตัวชี้วัด ของแผนฯ ทุกไตรมาส อย่างต่อเนื่อง 9.5 ประเมินผลการดำเนินงานและจัดทำรายงาน แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำผลการประเมินไป ปรับปรุงการบริหารจัดการการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

สรุปได้กลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ มีรายละเอียดดังนี้

วิสัยทัศน์

สำนักงานสรรพากรภาค 7 เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการทำให้ประชาชน มีความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

พันธกิจ

1. พัฒนาแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน
2. บริหารจัดการสร้างการตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน
3. ควบคุม ติดตามและประเมินผลการสร้างการตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน

เป้าประสงค์

1. แผนการสร้างการตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
2. กระบวนการบริหารจัดการสร้างการตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรเป็นระบบและมีคุณภาพ
3. ระบบและกลไกการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างการตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประเด็นกลยุทธ์

1. การเพิ่มประสิทธิภาพแผนการสร้างการตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
2. การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสร้างการตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
3. การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างการตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

กลยุทธ์

ประเด็นกลยุทธ์ที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพแผนการสร้างการตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร มี 2 กลยุทธ์ ได้แก่

- 1.1 พัฒนาแผนการสร้างการตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (S1, S8, S11, O1, O2, O3, O4, O7, O8)
- 1.2 เสริมสร้างระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างการตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (S4, S12, S13, S14, T1, T3, T5, T6)

ประเด็นกลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร มี 6 กลยุทธ์ ได้แก่

2.1 สร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center) (W1, W2, W3, W5, O1, O2, O5, O6)

2.2 ปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 (W1, W2, W5, W6, W7, T1, T3, T4, T5, T6)

2.3 พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (S1, S2, S3, S8, T3, T4, T5, T6)

2.4 ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics (S5, S6, S7, S9, O2, O3, O6, O8)

2.5 ส่งเสริมการขับเคลื่อนการสร้างเครือข่ายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (S4, S6, S7, S10, T1, T2, T6)

2.6 เสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ (S1, S2, S5, S8, S12, T1, T4, T6)

ประเด็นกลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตามและประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร มี 1 กลยุทธ์ ได้แก่

3.1 พัฒนาระบบการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (W3, W4, W6, W7, O3, O4, O5, O6)

ตัวชี้วัด และมาตรการ

ตัวชี้วัด และมาตรการในแต่ละประเด็นกลยุทธ์จำแนกตามกลยุทธ์มีรายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 62-64

ตารางที่ 62 แสดงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการในประเด็นกลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาแผนการสร้าง
ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
1.1 พัฒนา แผนการสร้าง ความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษี อากรโดยการมี ส่วนร่วมของ บุคลากรและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	1. ระดับความสำเร็จของ กระบวนการพัฒนาแผนการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรสู่การ ปฏิบัติ โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตาม มาตรการข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตาม มาตรการข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตาม มาตรการข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตาม มาตรการข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตาม มาตรการได้ 5 ข้อ	1. สำรวจ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเภท ข้อมูลอย่างเป็นระบบ 2. จัดให้มีการจัดทำแผนภาพ (Flowchart) ของการจัดทำแผนฯ ที่ระบุขั้นตอน กรอบระยะเวลาแต่ละ ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน 3. ดำเนินการจัดทำแผนฯ โดยการมี ส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย 4. ดำเนินการถ่ายทอดแผนฯ สู่ ผู้เกี่ยวข้องให้เกิดการปฏิบัติ 5. ควบคุม ติดตาม ประเมินผลการ ดำเนินการตามแผนฯ และจัดทำ รายงานแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ
1.2 เสริมสร้าง ระบบและ กลไกการ ประชาสัมพันธ์ เชิงรุกเพื่อเข้าถึง กลุ่มเป้าหมาย การสร้าง ความ ตระหนักรู้ด้าน การเสียภาษีอากร	1. ระดับความสำเร็จของการพัฒนา ระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์เชิง รุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตาม มาตรการข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตาม มาตรการข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตาม มาตรการข้อ 1-3 ได้	1. กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และ แนวทางในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย 2. จัดให้มีการทำแผนประชาสัมพันธ์ เชิงรุกเพื่อการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว 3. พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ เชิงรุกและเพิ่มช่องทางการสื่อสารไปยัง ผู้เสียภาษีและประชาชนภายนอก หน่วยงานให้ครอบคลุมทุกช่องทางและ สม่ำเสมอ

ตารางที่ 62 (ต่อ)

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
	4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ 2. จำนวนโครงการ/กิจกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	4. จัดทำคู่มือเตรียมความพร้อมด้านภาษีอากรสำหรับประชาชนและทุกกลุ่มอาชีพผ่านระบบการเรียนรู้แบบออนไลน์ 5. ประเมินผลกิจกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

ตารางที่ 63 แสดงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการในประเด็นกลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
2.1 สร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center)	1. ระดับความสำเร็จของสร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ 2. ความเหมาะสมของการสร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center) เกณฑ์การประเมิน ระดับคะแนน 1 มีความเหมาะสมน้อยที่สุด ระดับคะแนน 2 มีความเหมาะสมน้อย ระดับคะแนน 3 มีความเหมาะสมปานกลาง ระดับคะแนน 4 มีความเหมาะสมมาก ระดับคะแนน 5 มีความเหมาะสมมากที่สุด	1. สำรวจ วิเคราะห์แนวทางความเหมาะสมและวิธีการสร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการ 2. กำหนดบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ อย่างชัดเจน ครอบคลุมการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 3. ดำเนินการมอบหมายให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ สมรรถนะด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรตามโครงสร้างศูนย์ฯ 4. สร้างระบบและกลไกการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัยด้วยระบบ IT 5. ปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ป้องกันความผิดพลาดและความสูญเสียในการดำเนินการได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 63 (ต่อ)

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
2.2 ปรับปรุง ภาพลักษณ์การ ให้บริการสู่ความ เป็นเลิศในการ สร้างความ ตระหนักรู้ด้าน การเสียภาษี อากรให้ภาครัฐ ของประชาชนใน ท้องถิ่นงาน สรรพากรภาค 7	1. ระดับความสำเร็จของการปรับปรุง ภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็น เลิศในการสร้างความตระหนักรู้ด้าน การเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของ ประชาชนในท้องถิ่นงานสรรพากร ภาค 7 โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตาม มาตรการข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตาม มาตรการข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตาม มาตรการข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตาม มาตรการข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตาม มาตรการได้ 5 ข้อ 2. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการ เสริมสร้างภาพลักษณ์การให้บริการสู่ ความเป็นเลิศ	1. จัดให้มีแนวทาง/ช่องทาง การรับฟัง เพื่อเรียนรู้ความต้องการ และแสดงให้ เห็นถึงประสิทธิภาพของแต่ละช่องทาง 2. ปรับปรุงขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน และประกาศให้ทราบ 3. จัดให้มีโครงการ/กิจกรรม สร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการเสียภาษีอากร 4. กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการ ติดตาม ประเมินคุณภาพการให้บริการ 5. รายงานและเผยแพร่ผลการ ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ แจ้ง ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 63 (ต่อ)

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
2.3 พัฒนา ศักยภาพ บุคลากรด้านการ สร้างความ ตระหนักรู้ด้าน การเสียภาษี อากร	1. ระดับความสำเร็จของการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตาม มาตรการข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตาม มาตรการข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตาม มาตรการข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตาม มาตรการข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตาม มาตรการได้ 5 ข้อ 2. ร้อยละของบุคลากรของ สำนักงาน สรรพากรภาค 7 ที่ได้รับการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	1. ศึกษาแนวทาง วิธีการพัฒนา บุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากร 2. สร้างระบบและกลไกพัฒนาขีด สมรรถนะของบุคลากรด้านการสร้าง ความตระหนักรู้ให้เป็นไปตามแนวทาง ที่กำหนด 3. สนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากร ได้รับการเรียนรู้การสร้างควม ตระหนักรู้อย่างเป็นระบบ 4. ส่งเสริมปัจจัยสร้างแรงจูงใจและ สร้างบรรยากาศเพื่อสนับสนุนการ ทำงาน 5. พัฒนาระบบการติดตามให้บุคลากร นำความรู้ความสามารถไปใช้ ดำเนินการให้มีการเสียภาษีอากร ตามเป้าหมายที่กำหนด

ตารางที่ 63 (ต่อ)

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
2.4 ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษาอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics	1. ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษาอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ	1. จัดให้มีแผนระบบเทคโนโลยี Data Analytics เพื่อการจัดเก็บภาษาอากร 2. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการข้อมูลภาษาอากร 3. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านภาษาที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน 4. ดำเนินการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องได้ตามกำหนด 5. รายงานผลการติดตาม ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลระบบเทคโนโลยี Data Analytics มาปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างเป็นระบบ

ตารางที่ 63 (ต่อ)

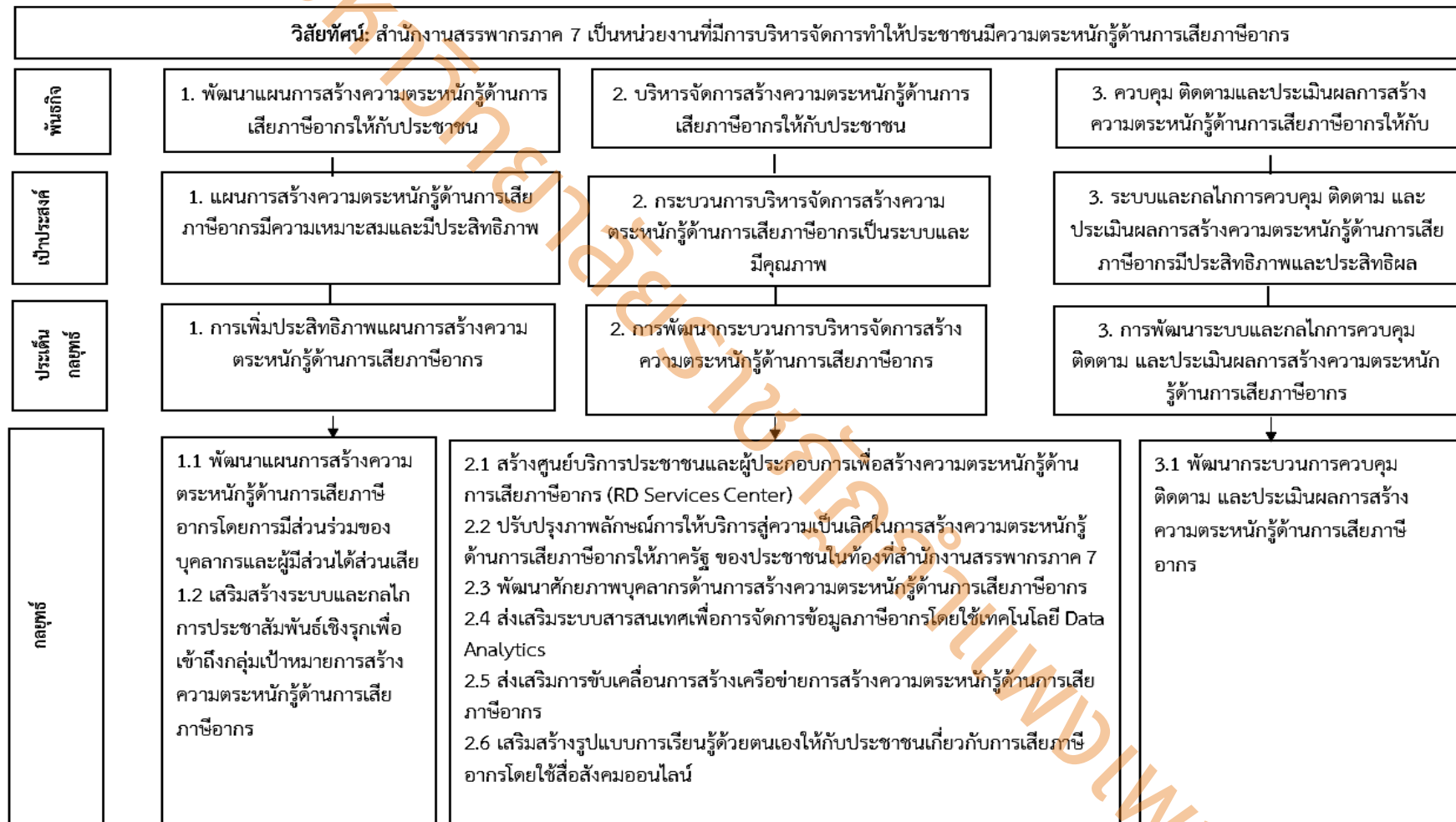
กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
2.5 ส่งเสริมการขับเคลื่อนการสร้างเครือข่ายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	1. ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมการขับเคลื่อนการสร้างเครือข่ายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ 2. จำนวนเครือข่ายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร จำแนกเป็นภาครัฐและเอกชน ที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย 3. จำนวนโครงการ/กิจกรรมสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ที่เผยแพร่สู่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ใน การดำเนินงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน	1. สร้างเครือข่ายที่ลงนามบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding : MOU) 2. กำหนดแนวทางการดำเนินการของเครือข่ายสอดคล้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 3. จัดให้มีโครงการ/กิจกรรมที่ทำร่วมกันของเครือข่าย บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด 4. สนับสนุน ส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจในรูปแบบต่างๆ ให้กับเครือข่าย 5. ประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการดำเนินการของเครือข่าย

ตารางที่ 63 (ต่อ)

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
2.6 เสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์	1. ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการได้ 5 ข้อ 2. จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการเสียภาษีผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มีความรู้และทักษะในการเสียภาษี	1. กำหนดประเด็น ความรู้ให้สอดคล้องกับแนวทางการสร้างความตระหนักรู้ 2. จัดให้มีการสำรวจกลุ่มเป้าหมายที่จำเป็นในการพัฒนาความรู้และทักษะการเสียภาษีอากร 3. จัดให้มีหน่วยการเรียนรู้รูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสม ให้เรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อสังคมออนไลน์ 4. ติดตามและประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน และวัดความพึงพอใจของผู้เข้ารับการเรียนรู้ 5. จัดทำรายงานผลการประเมินการดำเนินการจัดการเรียนรู้ด้วยการใช้นวัตกรรมสื่อสังคมออนไลน์

ตารางที่ 64 แสดงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการในประเด็นกลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาระบบและกลไก การควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	มาตรการ
3.1 พัฒนา กระบวนการควบคุม ติดตาม และ ประเมินผลการสร้าง ความตระหนักรู้ด้าน การเสียภาษีอากร	1. ระดับความสำเร็จของการพัฒนา กระบวนการควบคุม ติดตาม และ ประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากร โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการ ตามมาตรการข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการ ตามมาตรการข้อ 1- 2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการ ตามมาตรการข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการ ตามมาตรการข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการ ตามมาตรการได้ 5 ข้อ	1. แต่งตั้งคณะกรรมการ ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้าง ความตระหนักรู้ฯ ที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถ 2. สร้างระบบและกลไก การควบคุม ติดตาม และประเมินผล การดำเนินการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากร 3. พัฒนาตัวชี้วัดของแผนการสร้าง ความตระหนักรู้ฯ และค่าเป้าหมาย แต่ละตัวชี้วัด เพื่อวัดความสำเร็จ ของการดำเนินงาน 4. ควบคุม ติดตามผลการทำงาน ตามตัวชี้วัดของแผนฯ ทุกไตรมาส อย่างต่อเนื่อง 5. ประเมินผลการดำเนินงานและ จัดทำรายงาน แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำผลการประเมินไปปรับปรุง การบริหารจัดการการสร้างควม ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร



ภาพที่ 16 แสดงความเชื่อมโยงของวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ และกลยุทธ์

ตอนที่ 4 ผลการประเมินกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ผลการประเมินกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยผู้เชี่ยวชาญ มีรายละเอียดดังนี้

4.1 ผลการประเมินความสอดคล้องของกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

การประเมินความสอดคล้องของกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษี
อากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยผู้เชี่ยวชาญ มีผลการประเมิน
ปรากฏดังตารางที่ 65

ตารางที่ 65 แสดงผลการประเมินความสอดคล้องของกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการ
เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และประเด็นกลยุทธ์ มีความ สอดคล้องกัน	4.65	0.49	มากที่สุด
2. กลยุทธ์มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์	4.55	0.51	มากที่สุด
3. กลยุทธ์มีความสอดคล้องกับพันธกิจ	4.50	0.51	มากที่สุด
4. กลยุทธ์มีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์	4.60	0.50	มากที่สุด
5. กลยุทธ์มีความสอดคล้องกับประเด็นกลยุทธ์	4.45	0.51	มาก
6. ตัวชี้วัดมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์	4.45	0.51	มาก
7. มาตรการมีความสอดคล้องกับตัวชี้วัด และกลยุทธ์	4.40	0.50	มาก

จากตารางที่ 65 แสดงว่า การประเมินความสอดคล้องของกลยุทธ์การสร้างความรู้
ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 พบว่า
วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และประเด็นกลยุทธ์ มีความสอดคล้องกันมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$)
ส่วนรายการอื่นๆ มีความสอดคล้องอยู่ใน ระดับมาก และมากที่สุด รองลงมา เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์
การประเมิน สรุปได้ว่า กลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกัน

4.2 ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ของวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ

ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และการยอมรับได้ของวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ สรุปได้ดังตารางที่ 66-70

ตารางที่ 66 แสดงผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ของวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์

รายการ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			การยอมรับได้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
วิสัยทัศน์									
สำนักงานสรรพากรภาค 7 เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการทำให้ประชาชนมีความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	4.40	0.60	มาก	4.25	0.44	มาก	4.30	0.57	มาก
พันธกิจ									
1. พัฒนาแผนการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน	4.45	0.51	มาก	4.40	0.50	มาก	4.40	0.50	มาก
2. บริหารจัดการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน	4.45	0.51	มาก	4.40	0.50	มาก	4.45	0.51	มาก
3. ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน	4.50	0.51	มากที่สุด	4.50	0.61	มากที่สุด	4.45	0.51	มาก
เป้าประสงค์									
1. แผนการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ	4.50	0.51	มากที่สุด	4.40	0.50	มาก	4.40	0.50	มาก
2. กระบวนการบริหารจัดการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรเป็นระบบและมีคุณภาพ	4.35	0.49	มาก	4.25	0.55	มาก	4.30	0.47	มาก

ตารางที่ 66 (ต่อ)

รายการ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			การยอมรับได้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3. ระบบและกลไกการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล	4.55	0.51	มากที่สุด	4.35	0.59	มาก	4.40	0.50	มาก

จากตารางที่ 66 ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และการยอมรับได้ของ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากและ มากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน ได้แก่ ด้านความเหมาะสม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ข้อที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เป้าประสงค์ที่ 3 ระบบและกลไกการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ($\bar{X} = 4.55$) ซึ่งอยู่ในระดับ มากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ได้แก่ เป้าประสงค์ที่ 2 กระบวนการบริหารจัดการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรเป็นระบบและมีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.35$) ด้านความเป็นไปได้ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากและมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พันธกิจที่ 3 ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน ($\bar{X} = 4.50$) ซึ่งอยู่ใน ระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ได้แก่ วิสัยทัศน์ สำนักงานสรรพากรภาค 7 เป็น หน่วยงานที่มีการบริหารจัดการทำให้ประชาชนมีความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.25$) และเป้าประสงค์ที่ 2 กระบวนการบริหารจัดการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรเป็น ระบบและมีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.25$) ด้านการยอมรับได้ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด ได้แก่ พันธกิจ ที่ 2 บริหารจัดการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน ($\bar{X} = 4.45$) พันธกิจที่ 3 ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสีย ภาษีอากรให้กับประชาชน ($\bar{X} = 4.45$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ได้แก่ วิสัยทัศน์ สำนักงาน สรรพากรภาค 7 เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการทำให้ประชาชนมีความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.30$) และ เป้าประสงค์ที่ 2 กระบวนการบริหารจัดการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรเป็นระบบและมีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การประเมิน สรุปได้ว่า วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้

ตารางที่ 67 แสดงผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และการยอมรับได้ของ
ประเด็นกลยุทธ์ และกลยุทธ์

รายการ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			การยอมรับได้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ประเด็นกลยุทธ์									
1. การเพิ่มประสิทธิภาพแผนการสร้างความรู้ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	4.50	0.51	มากที่สุด	4.40	0.50	มาก	4.50	0.51	มากที่สุด
2. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	4.45	0.51	มาก	4.40	0.50	มาก	4.40	0.50	มาก
3. การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	4.45	0.51	มาก	4.45	0.51	มาก	4.40	0.50	มาก
กลยุทธ์									
1. พัฒนาแผนการสร้างความรู้ ด้านการเสียภาษีอากรโดยการมีส่วนร่วม ของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.55	0.51	มากที่สุด	4.35	0.59	มาก	4.50	0.51	มากที่สุด
2. เสริมสร้างระบบและกลไกการ ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึง กลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ ด้านการเสียภาษีอากร	4.35	0.59	มาก	4.30	0.57	มาก	4.35	0.59	มาก
3. สร้างศูนย์บริการประชาชนและ ผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center)	4.50	0.69	มากที่สุด	4.35	0.67	มาก	4.40	0.68	มาก
4. ปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการสู่ ความเป็นเลิศในการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของ ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากร ภาค 7	4.50	0.61	มากที่สุด	4.35	0.59	มาก	4.35	0.59	มาก

ตารางที่ 67 (ต่อ)

รายการ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			การยอมรับได้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5. พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	4.40	0.50	มาก	4.40	0.50	มาก	4.50	0.51	มากที่สุด
6. ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics	4.70	0.47	มากที่สุด	4.50	0.61	มากที่สุด	4.55	0.51	มากที่สุด
7. ส่งเสริมการขับเคลื่อนการสร้างเครือข่ายการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร	4.40	0.50	มาก	4.30	0.47	มาก	4.44	0.50	มาก
8. เสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์	4.35	0.67	มาก	4.25	0.64	มาก	4.25	0.64	มาก
9. พัฒนาระบบการควบคุม ติดตาม และ ประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	4.40	0.50	มาก	4.35	0.59	มาก	4.35	0.49	มาก

จากตารางที่ 67 ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และการยอมรับได้ของประเด็นกลยุทธ์ และกลยุทธ์ ของกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน ได้แก่

ด้านความเหมาะสม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics ($\bar{X} = 4.70$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.35$) และ กลยุทธ์ที่ 8 เสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ($\bar{X} = 4.35$)

ด้านความเป็นไปได้ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data

Analytics ($\bar{X} = 4.50$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำกว่าข้ออื่นๆ ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 8 เสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ($\bar{X} = 4.25$)

ด้านการยอมรับได้ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics ($\bar{X} = 4.55$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 8 เสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ($\bar{X} = 4.25$)

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การประเมินสรุปได้ว่า ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ มีความเหมาะสมความเป็นไปได้ และการยอมรับได้

ตารางที่ 68 แสดงผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ของกลยุทธ์ 1-2 ตัวชี้วัด และมาตรการของประเด็นกลยุทธ์ที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

รายการ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			การยอมรับได้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย									
ตัวชี้วัด									
ระดับความสำเร็จของกระบวนการพัฒนาแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรสู่การปฏิบัติ	4.40	0.60	มาก	4.30	0.57	มาก	4.40	0.60	มาก
มาตรการ									
1. สำรวจ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเภทข้อมูลอย่างเป็นระบบ	4.45	0.51	มาก	4.45	0.51	มาก	4.40	0.50	มาก
2. จัดให้มีการจัดทำแผนภาพ (Flowchart) ของการจัดทำแผนฯ ที่ระบุขั้นตอนกรอบระยะเวลาแต่ละขั้นตอนและผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน	4.40	0.50	มาก	4.30	0.47	มาก	4.35	0.49	มาก

ตารางที่ 68 (ต่อ)

รายการ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			การยอมรับได้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3. ดำเนินการจัดทำแผนฯ โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.50	0.51	มากที่สุด	4.35	0.49	มาก	4.40	0.50	มาก
4. ดำเนินการถ่ายทอดแผนฯ สู่ผู้เกี่ยวข้องให้เกิดการปฏิบัติ	4.45	0.51	มาก	4.40	0.50	มาก	4.40	0.50	มาก
5. ควบคุม ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการตามแผนฯ และจัดทำรายงานแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ	4.50	0.51	มากที่สุด	4.35	0.49	มาก	4.40	0.50	มาก
กลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้าง									
ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร									
ตัวชี้วัด									
1. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้าง	4.45	0.61	มาก	4.35	0.59	มาก	4.40	0.60	มาก
2. จำนวนโครงการ/กิจกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้าง	4.40	0.50	มาก	4.35	0.49	มาก	4.35	0.49	มาก
มาตรการ									
1. กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และแนวทางในการดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย	4.55	0.51	มากที่สุด	4.40	0.50	มาก	4.45	0.51	มาก
2. จัดให้มีการทำแผนประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อการสร้าง	4.50	0.51	มากที่สุด	4.35	0.59	มาก	4.40	0.50	มาก

ตารางที่ 68 (ต่อ)

รายการ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			การยอมรับได้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3. พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและเพิ่มช่องทางการสื่อสารไปยังผู้เสียภาษีและประชาชนภายนอกหน่วยงานให้ครอบคลุมทุกช่องทางและสม่ำเสมอ	4.30	0.66	มาก	4.25	0.64	มาก	4.30	0.66	มาก
4. จัดทำคู่มือเตรียมความพร้อมด้านภาษีอากรสำหรับประชาชนและทุกกลุ่มอาชีพผ่านระบบการเรียนรู้แบบออนไลน์	4.55	0.51	มากที่สุด	4.30	0.47	มาก	4.35	0.49	มาก
5. ประเมินผลกิจกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	4.45	0.51	มาก	4.35	0.49	มาก	4.40	0.50	มาก

จากตารางที่ 68 ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และการยอมรับได้ของกลยุทธ์ที่ 1-2 ตัวชี้วัดและมาตรการของประเด็นกลยุทธ์ที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร พบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน ได้แก่

ด้านความเหมาะสม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มาตรการที่ 1 กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และแนวทางในการดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ของกลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.55$) และมาตรการที่ 4 จัดทำคู่มือเตรียมความพร้อมด้านภาษีอากรสำหรับประชาชนและทุกกลุ่มอาชีพผ่านระบบการเรียนรู้แบบออนไลน์ ของกลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.55$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มาตรการที่ 3 ดำเนินการจัดทำแผนฯ โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 4.50$) มาตรการที่ 5 ควบคุม ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการตามแผนฯ และจัดทำรายงานแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ ของกลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 4.50$) และมาตรการที่ 2 จัดให้มีการทำแผนประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อการสร้างความรู้

ด้านการเสียภาษีอากรทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ของกลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.50$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ได้แก่ มาตรการที่ 3 พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและเพิ่มช่องทางการสื่อสารไปยังผู้เสียภาษีและประชาชนภายนอกหน่วยงานให้ครอบคลุมทุกช่องทางและสม่ำเสมอ ของกลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.30$)

ด้านความเป็นไปได้ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มาตรการที่ 1 สรรวจ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเภทข้อมูลอย่างเป็นระบบ ของกลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาแผนการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมา ได้แก่ มาตรการที่ 4 ดำเนินการถ่ายทอดแผนฯ สู่ผู้เกี่ยวข้องให้เกิดการปฏิบัติ ของกลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาแผนการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 4.40$) และมาตรการที่ 1 กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และแนวทางในการดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ของกลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.40$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ได้แก่ มาตรการที่ 3 พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและเพิ่มช่องทางการสื่อสารไปยังผู้เสียภาษีและประชาชนภายนอกหน่วยงานให้ครอบคลุมทุกช่องทางและสม่ำเสมอ ของกลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.25$)

ด้านการยอมรับได้ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มาตรการที่ 1 กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และแนวทางในการดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ของกลยุทธ์ที่ 2 ($\bar{X} = 4.45$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ได้แก่ มาตรการที่ 3 พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและเพิ่มช่องทางการสื่อสารไปยังผู้เสียภาษีและประชาชนภายนอกหน่วยงานให้ครอบคลุมทุกช่องทางและสม่ำเสมอ ของกลยุทธ์ที่ 2 ($\bar{X} = 4.30$)

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การประเมินสรุปได้ว่า กลยุทธ์ ตัวชี้วัด มาตรการ ของประเด็นกลยุทธ์ที่ 1 มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้

ตารางที่ 69 แสดงผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ของกลยุทธ์
ที่ 3-8 ตัวชี้วัด และมาตรการของประเด็นกลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนากระบวนการบริหาร
จัดการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

รายการ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			การยอมรับได้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
กลยุทธ์ที่ 3 สร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center)									
ตัวชี้วัด									
1. ระดับความสำเร็จของสร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	4.45	0.51	มาก	4.20	0.52	มาก	4.25	0.44	มาก
2. ความเหมาะสมของการสร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center)	4.25	0.64	มาก	4.10	0.64	มาก	4.15	0.59	มาก
มาตรการ									
1. สำรวจ วิเคราะห์แนวทาง ความเหมาะสม และวิธีการ การสร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการ	4.35	0.59	มาก	4.25	0.55	มาก	4.30	0.57	มาก
2. กำหนดบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ อย่างชัดเจน ครอบคลุมการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	4.50	0.61	มากที่สุด	4.40	0.60	มาก	4.35	0.59	มาก
3. ดำเนินการมอบหมายให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ สมรรถนะด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรตามโครงสร้างศูนย์ฯ	4.45	0.51	มาก	4.35	0.49	มาก	4.35	0.49	มาก
4. สร้างระบบและกลไกการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัยด้วยระบบ IT	4.35	0.59	มาก	4.30	0.66	มาก	4.35	0.59	มาก

ตารางที่ 69 (ต่อ)

รายการ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			การยอมรับได้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5. ปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น อย่างต่อเนื่อง ป้องกันความผิดพลาดและความสูญเสียในการดำเนินการได้เป็นอย่างดี	4.30	0.57	มาก	4.20	0.52	มาก	4.25	0.55	มาก
กลยุทธ์ที่ 4 ปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7									
ตัวชี้วัด									
1. ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	4.40	0.60	มาก	4.30	0.57	มาก	4.25	0.55	มาก
2. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	4.50	0.51	มากที่สุด	4.45	0.51	มาก	4.45	0.51	มาก
มาตรการ									
1. จัดให้มีแนวทาง/ช่องทาง การรับฟังเพื่อเรียนรู้ความต้องการ และแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของแต่ละช่องทาง	4.45	0.51	มาก	4.30	0.47	มาก	4.35	0.49	มาก
2. ปรับปรุงขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน และประกาศให้ทราบ	4.35	0.49	มาก	4.25	0.44	มาก	4.30	0.47	มาก
3. จัดให้มีโครงการ/กิจกรรม สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการเสียภาษีอากร	4.40	0.60	มาก	4.35	0.59	มาก	4.35	0.59	มาก
4. กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตามประเมินคุณภาพการให้บริการ	4.55	0.61	มากที่สุด	4.45	0.61	มาก	4.45	0.61	มาก

ตารางที่ 69 (ต่อ)

รายการ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			การยอมรับได้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5. รายงานและเผยแพร่ผลการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ แจ้งผู้เกี่ยวข้องและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	4.40	0.60	มาก	4.30	0.57	มาก	4.30	0.57	มาก
กลยุทธ์ที่ 5 พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร									
ตัวชี้วัด									
1. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศักยภาพ บุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากร	4.45	0.51	มาก	4.30	0.47	มาก	4.35	0.49	มาก
2. ร้อยละของบุคลากรของสำนักงาน สรรพากรภาค 7 ที่ได้รับการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	4.35	0.75	มาก	4.30	0.73	มาก	4.25	0.72	มาก
มาตรการ									
1. ศึกษาแนวทาง วิธีการพัฒนาบุคลากรด้าน การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี อากร	4.35	0.67	มาก	4.25	0.64	มาก	4.25	0.64	มาก
2. สร้างระบบและกลไกพัฒนาขีดสมรรถนะ ของบุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ ให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด	4.35	0.49	มาก	4.30	0.47	มาก	4.30	0.47	มาก
3. สนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรได้รับ การเรียนรู้การสร้างความรู้ความตระหนักรู้อย่าง เป็นระบบ	4.45	0.51	มาก	4.35	0.49	มาก	4.40	0.50	มาก
4. ส่งเสริมปัจจัยสร้างแรงจูงใจและสร้าง บรรยากาศเพื่อสนับสนุนการทำงาน	4.45	0.51	มาก	4.45	0.51	มาก	4.40	0.50	มาก
5. พัฒนาระบบการติดตามให้บุคลากรนำ ความรู้ความสามารถไปใช้ดำเนินการให้มี การเสียภาษีอากรตามเป้าหมายที่กำหนด	4.45	0.51	มาก	4.35	0.49	มาก	4.35	0.49	มาก

ตารางที่ 69 (ต่อ)

รายการ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			การยอมรับได้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ

กลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี

Data Analytics

ตัวชี้วัด									
ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics	4.50	0.61	มากที่สุด	4.40	0.60	มาก	4.45	0.61	มาก
มาตรการ									
1. จัดให้มีแผนระบบเทคโนโลยี Data Analytics เพื่อการจัดเก็บภาษีอากร	4.40	0.60	มาก	4.40	0.60	มาก	4.40	0.60	มาก
2. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการข้อมูลภาษีอากร	4.50	0.51	มากที่สุด	4.40	0.50	มาก	4.40	0.51	มาก
3. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านภาษีที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	4.50	0.51	มากที่สุด	4.40	0.50	มาก	4.45	0.51	มาก
4. ดำเนินการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องได้ตามกำหนด	4.25	0.64	มาก	4.15	0.59	มาก	4.20	0.62	มาก
5. รายงานผลการติดตาม ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลระบบเทคโนโลยี Data Analytics มาปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างเป็นระบบ	4.40	0.60	มาก	4.30	0.57	มาก	4.30	0.57	มาก

กลยุทธ์ที่ 7 ส่งเสริมการขับเคลื่อนการสร้างเครือข่ายการสร้างความรู้

ด้านการเสียภาษีอากร

ตัวชี้วัด									
1. ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมการขับเคลื่อนการสร้างเครือข่ายการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ	4.30	0.66	มาก	4.20	0.62	มาก	4.20	0.62	มาก

ตารางที่ 69 (ต่อ)

รายการ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			การยอมรับได้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2. จำนวนเครือข่ายความการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรจำแนกเป็นภาครัฐและเอกชน ที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย	4.35	0.59	มาก	4.30	0.57	มาก	4.30	0.57	มาก
3. จำนวนโครงการ/กิจกรรมสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรที่เผยแพร่สู่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในการดำเนินงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน	4.45	0.51	มาก	4.35	0.49	มาก	4.45	0.51	มาก
มาตรการ									
1. สร้างเครือข่ายที่ลงนามบันทึกความเข้าใจ (memorandum of understanding : MOU)	4.45	0.69	มาก	4.25	0.64	มาก	4.30	0.66	มาก
2. กำหนดแนวทางการดำเนินการของเครือข่ายสอดคล้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	4.40	0.60	มาก	4.30	0.57	มาก	4.30	0.57	มาก
3. จัดให้มีโครงการ/กิจกรรมที่ทำร่วมกันของเครือข่าย บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด	4.45	0.51	มาก	4.40	0.50	มาก	4.45	0.51	มาก
4. สนับสนุน ส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจในรูปแบบต่างๆ ให้กับเครือข่าย	4.25	0.64	มาก	4.20	0.62	มาก	4.20	0.62	มาก
5. ประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการดำเนินการของเครือข่าย	4.50	0.61	มากที่สุด	4.35	0.59	มาก	4.40	0.60	มาก

ตารางที่ 69 (ต่อ)

รายการ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			การยอมรับได้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
กลยุทธ์ที่ 8 เสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์									
ตัวชี้วัด									
1. ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์	4.45	0.61	มาก	4.25	0.55	มาก	4.45	0.61	มาก
2. จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการเสียภาษีผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มีความรู้และทักษะในการเสียภาษี	4.35	0.59	มาก	4.25	0.55	มาก	4.25	0.55	มาก
มาตรการ									
1. กำหนดประเด็น ความรู้ให้สอดคล้องกับแนวทางการสร้างความตระหนักรู้	4.40	0.60	มาก	4.25	0.55	มาก	4.30	0.57	มาก
2. จัดให้มีการสำรวจกลุ่มเป้าหมาย ที่จำเป็นในการพัฒนาความรู้และทักษะการเสียภาษีอากร	4.40	0.60	มาก	4.45	0.61	มาก	4.45	0.61	มาก
3. จัดให้มีหน่วยการเรียนรู้รูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสม ให้เรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อสังคมออนไลน์	4.40	0.60	มาก	4.25	0.55	มาก	4.35	0.59	มาก
4. ติดตามและประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน และวัดความพึงพอใจของผู้เข้ารับการเรียนรู้	4.45	0.51	มาก	4.40	0.50	มาก	4.40	0.50	มาก
5. จัดทำรายงานผลการประเมินการดำเนินการจัดการเรียนรู้ด้วยการใช้นวัตกรรมสื่อสังคมออนไลน์	4.45	0.51	มาก	4.35	0.59	มาก	4.40	0.50	มาก

จากตารางที่ 69 ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ของ กลยุทธ์ที่ 3-8 ตัวชี้วัดและมาตรการของประเด็นกลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ สร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร พบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด เมื่อพิจารณาใน รายด้าน ได้แก่

ด้านความเหมาะสม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มาตรการที่ 4 กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตาม ประเมินคุณภาพการให้บริการ ของกลยุทธ์ที่ 4 ปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ($\bar{X} = 4.55$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มาตรการที่ 2 กำหนดบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ อย่างชัดเจน ครอบคลุมการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ของกลยุทธ์ที่ 3 สร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center) ($\bar{X} = 4.50$) ตัวชี้วัดที่ 1 ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics ของกลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้ เทคโนโลยี Data Analytics ($\bar{X} = 4.50$) มาตรการที่ 2 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและ การจัดการข้อมูลภาษีอากร ของกลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากร โดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics ($\bar{X} = 4.50$) มาตรการที่ 3 ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและ สารสนเทศด้านภาษีที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ของกลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการ จัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics ($\bar{X} = 4.50$) และมาตรการที่ 5 ประเมิน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการดำเนินการของเครือข่าย ของกลยุทธ์ที่ 7 ส่งเสริม การขับเคลื่อนการสร้างเครือข่ายการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.50$) ซึ่งอยู่ ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2 ความเหมาะสมของการ สร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center) ของกลยุทธ์ที่ 3 สร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center) ($\bar{X} = 4.25$) มาตรการที่ 4 ดำเนินการ ส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องได้ตามกำหนด ของกลยุทธ์ ที่ 6 ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics ($\bar{X} = 4.25$) และมาตรการที่ 4 สนับสนุน ส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจในรูปแบบต่างๆ ให้กับเครือข่าย ของกลยุทธ์ที่ 7 ส่งเสริมการขับเคลื่อนการสร้างเครือข่ายการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษี อากร ($\bar{X} = 4.25$)

ด้านความเป็นไปได้ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ตัวชี้วัด ที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์

การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ของกลยุทธ์ที่ 4 ปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ($\bar{X} = 4.45$) และมาตรการที่ 4 กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตาม ประเมินคุณภาพการให้บริการ ของกลยุทธ์ที่ 4 ปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ($\bar{X} = 4.45$) มาตรการที่ 4 ส่งเสริมปัจจัยสร้างแรงจูงใจและสร้างบรรยากาศเพื่อสนับสนุนการทำงานของกลยุทธ์ที่ 5 พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.45$) และมาตรการที่ 2 จัดให้มีการสำรวจกลุ่มเป้าหมายที่จำเป็นในการพัฒนาความรู้และทักษะการเสียภาษีอากร ของกลยุทธ์ที่ 8 เสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ($\bar{X} = 4.45$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2 ความเหมาะสมของการสร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center) ของกลยุทธ์ที่ 3 สร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center) ($\bar{X} = 4.10$)

ด้านการยอมรับได้ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ของกลยุทธ์ที่ 4 ปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ($\bar{X} = 4.45$) มาตรการที่ 4 กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตาม ประเมินคุณภาพการให้บริการ ของกลยุทธ์ที่ 4 ปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ($\bar{X} = 4.45$) ตัวชี้วัดที่ 1 ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics ของกลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics ($\bar{X} = 4.45$) มาตรการที่ 3 ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านภาษีที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันของกลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics ($\bar{X} = 4.45$) ตัวชี้วัดที่ 3 จำนวนโครงการ/กิจกรรมสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรที่เผยแพร่สู่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในการดำเนินงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน ของกลยุทธ์ที่ 7 ส่งเสริมการขับเคลื่อนการสร้างเครือข่ายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.45$) มาตรการที่ 3 จัดให้มีโครงการ/กิจกรรมที่ทำร่วมกันของเครือข่าย บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด ของกลยุทธ์ที่ 7 ส่งเสริมการขับเคลื่อนการสร้างเครือข่ายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.45$)

และ ตัวชี้วัดที่ 1 ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับประชาชน เกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ของกลยุทธ์ที่ 8 เสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ข้ออื่นๆ ได้แก่ตัวชี้วัดที่ 2 ความเหมาะสมของการสร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center) ของกลยุทธ์ที่ 3 สร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center) ($\bar{X} = 4.15$)

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การประเมินสรุปได้ว่า กลยุทธ์ ตัวชี้วัด มาตรการของประเด็น กลยุทธ์ที่ 2 มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้

ตารางที่ 70 แสดงผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ของกลยุทธ์ที่ 9
ตัวชี้วัด และมาตรการของประเด็นกลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม
ติดตามและประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

รายการ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			การยอมรับได้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
กลยุทธ์ที่ 9 พัฒนาระบบการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร									
ตัวชี้วัด									
ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	4.50	0.51	มากที่สุด	4.30	0.57	มาก	4.45	0.51	มาก
มาตรการ									
1. แต่งตั้งคณะกรรมการ ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ฯ ที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถ	4.60	0.50	มากที่สุด	4.45	0.51	มาก	4.50	0.51	มากที่สุด
2. สร้างระบบและกลไก การควบคุม ติดตาม และประเมินผล การดำเนินการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	4.45	0.61	มาก	4.35	0.59	มาก	4.35	0.59	มาก
3. พัฒนาตัวชี้วัดของแผนการสร้างความตระหนักรู้ฯ และค่าเป้าหมาย แต่ละตัวชี้วัด เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน	4.25	0.72	มาก	4.20	0.70	มาก	4.20	0.70	มาก
4. ควบคุม ติดตามผลการทำงานตามตัวชี้วัดของแผนฯ ทุกไตรมาส อย่างต่อเนื่อง	4.45	0.51	มาก	4.30	0.57	มาก	4.40	0.50	มาก
5. ประเมินผลการดำเนินงานและจัดทำรายงาน แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารจัดการ การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	4.50	0.51	มาก	4.30	0.57	มาก	4.35	0.49	มาก

จากตารางที่ 70 ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ ของกลยุทธ์ที่ 9 ตัวชี้วัดและมาตรการของประเด็นกลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตามและประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร พบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน ได้แก่

ด้านความเหมาะสม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มาตรการที่ 1 แต่งตั้งคณะกรรมการ ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ ที่มี ประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถ ของกลยุทธ์ที่ 9 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.60$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มาตรการที่ 1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนากระบวนการควบคุม ติดตาม และ ประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ของกลยุทธ์ที่ 9 การพัฒนาระบบและ กลไกการควบคุม ติดตามและประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.50$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ได้แก่ มาตรการที่ 3 พัฒนาตัวชี้วัดของ แผนการสร้างความตระหนักรู้ และค่าเป้าหมาย แต่ละตัวชี้วัด เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน ของกลยุทธ์ที่ 9 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตามและประเมินผลการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.25$)

ด้านความเป็นไปได้ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มาตรการ ที่ 1 แต่งตั้งคณะกรรมการ ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ ที่มี ประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถ ของกลยุทธ์ที่ 9 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมา ได้แก่ มาตรการที่ 2 สร้างระบบและกลไก การควบคุม ติดตาม และประเมินผล การดำเนินการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ของกลยุทธ์ที่ 9 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตามและ ประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.35$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้อ อื่นๆ ได้แก่ มาตรการที่ 3 พัฒนาตัวชี้วัดของแผนการสร้างความตระหนักรู้ และค่าเป้าหมาย แต่ละ ตัวชี้วัด เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน ของกลยุทธ์ที่ 9 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตามและประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.20$)

ด้านการยอมรับได้ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มาตรการที่ 1. แต่งตั้งคณะกรรมการ ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ ที่มี ประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถ ของกลยุทธ์ที่ 9 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.50$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1. ระดับความสำเร็จของการพัฒนากระบวนการควบคุม ติดตาม และ ประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ของกลยุทธ์ที่ 9 การพัฒนาระบบและ

กลไกการควบคุม ติดตามและประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.45$) และมาตรการที่ 4 ควบคุม ติดตามผลการทำงานตามตัวชี้วัดของแผนฯ ทุกไตรมาส อย่างต่อเนื่อง ของกลยุทธ์ที่ 9 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตามและประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.40$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ได้แก่ มาตรการที่ 3 พัฒนาตัวชี้วัดของแผนการสร้างความตระหนักรู้ฯ และค่าเป้าหมาย แต่ละตัวชี้วัด เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน ของกลยุทธ์ที่ 9 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตามและประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.20$)

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การประเมินสรุปได้ว่า กลยุทธ์ ตัวชี้วัด มาตรการของประเด็น กลยุทธ์ที่ 3 มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วิจัยเรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อ 1) เพื่อศึกษา ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 2) เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 3) เพื่อพัฒนากลยุทธ์การสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 และ 4) เพื่อประเมินกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ดำเนินการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ดำเนินการเป็น 2 ตอน ได้แก่

1.1 การศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้มีงานทำ และมีรายได้ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในเขตอำเภอเมืองฯ จำนวน 8 จังหวัดประกอบด้วย 1) จังหวัดพิษณุโลก 2) จังหวัดนครสวรรค์ 3) จังหวัดกำแพงเพชร 4) จังหวัดตาก 5) จังหวัดสุโขทัย 6) จังหวัดอุตรดิตถ์ 7) จังหวัดเพชรบูรณ์ 8) จังหวัดพิจิตร จำนวน 400 คน โดยการใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.2 การศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 15 คน ซึ่งเป็น ประชาชนผู้มีเงินได้และมีงานทำในท้องที่จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งเป็นจังหวัดที่อยู่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 โดยการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ดำเนินการ เป็น 2 ตอน ได้แก่

2.1 ศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เก็บรวบรวมข้อมูล

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 67 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 ศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 11 คน ซึ่งเป็น ผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และ สร้างข้อสรุป

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนากลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ดำเนินการเป็น 2 ตอน ได้แก่

3.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 และจัดทำร่างกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 17 คน ซึ่งเป็นสรรพากรพื้นที่ ผู้ช่วยสรรพากรพื้นที่ หัวหน้าส่วนราชการ ประธานหอการค้าจังหวัด สำนักงานบัญชีตัวแทน ผู้อำนวยการสถานศึกษา และผู้เชี่ยวชาญกลยุทธ์ โดยการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

3.2 ตรวจสอบร่างกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ โดยการจัดการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 20 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบร่างกลยุทธ์ และผู้เชี่ยวชาญ อีกส่วนหนึ่งโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยการพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ได้ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 สรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับด้านภาษีอากร โดยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร มากที่สุด ได้แก่ กรมสรรพากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีเพื่อนำเงินมาพัฒนาประเทศ และการยื่นแบบแสดงรายการเป็นหน้าที่ของผู้มีเงินได้และ"เงินได้พึงประเมิน" หมายถึง รายได้ที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม ของปี รองลงมาคือ มีความรู้ด้านการยื่นแบบแสดงรายการหากทำงาน 2 แห่ง ต้องนำเงินได้ทั้งหมดมารวมคำนวณภาษี และ หากมีเงินได้ประเภทอื่นนอกจากเงินเดือน ระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน ต้องนำมายื่นแบบ ภ.ง.ด.94 ครึ่งปี และประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร น้อยที่สุด ได้แก่ การกรอกแบบเงินได้ประเภทอื่นนอกจากเงินเดือน ต้องใช้แบบ ภ.ง.ด.90 รองลงมาคือ ไม่เข้าใจเรื่องของหน้าที่การยื่นแบบหากปีไม่มีเงินได้ไม่มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ และ เข้าใจผิดว่าอาชีพช่างานต้องยื่นแบบแสดงเงินได้

1.2 ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี

ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี มากที่สุด ได้แก่ การเสียภาษีเป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน รองลงมา ได้แก่ ประชาชนส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ต้องไปเสียภาษีตามเวลาที่กฎหมายกำหนด และมีความตระหนักรู้ว่าได้รับประโยชน์จากเงินภาษีที่รัฐจัดเก็บ และมีบทลงโทษอย่างหนักสำหรับผู้ที่ไม่จงใจหลีกเลี่ยงการภาษี และประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่มีความตระหนักรู้ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี น้อยที่สุด ได้แก่ ประชาชนส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้หากไม่มีเงินภาษีจะทำให้ประเทศด้อยพัฒนา ไม่มีถนน ไฟฟ้าและน้ำประปาใช้ เด็กไม่ได้เรียนหนังสือ ประชาชนยากจน ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชญากรรม ฯลฯ

1.3 ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี

ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี มากที่สุด ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีช่องทางการชำระภาษีได้หลายช่องทาง เช่น ทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส การชำระผ่าน QR Code การโอนผ่าน net-Bank ผ่านe-wallet ฯลฯ รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีอากรสม่ำเสมอ มีการ

จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ทำให้เกิดความตระหนักในการเสียภาษี และมีป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อวิทยุ และโทรทัศน์ของหน่วยงาน พบเห็นได้ง่าย และประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่มีความตระหนักรู้ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี น้อยที่สุด ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีจำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุม เพียงพอ

1.4 ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี

ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี โดยมีความคิดเห็น มากที่สุด ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีสถานที่ให้บริการ สบาย สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ รองลงมาคือ ไม่เก็บค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยื่นแบบหรือมีเพียงเล็กน้อย เจ้าหน้าที่มีความรู้และความชำนาญและจำนวนเพียงพอและมีกระบวนการยื่นแบบจนกระทั่งชำระภาษีเสร็จสิ้นใช้ระยะเวลาสั้น และประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่มีความตระหนักรู้ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี โดยมีความคิดเห็นน้อยที่สุด ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีกระบวนการยื่นแบบแสดงเงินได้ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก

1.5 ด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี

ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ด้านพฤติกรรมแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี โดยมีความคิดเห็น มากที่สุด ได้แก่ ประชาชนผู้มีเงินได้ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และตอบคำถามเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ รองลงมา คือ ไม่มีพฤติกรรมหรือแสดงข้อความเท็จเพื่อเป็นการหลบเลี่ยงการเสียภาษี ไปยื่นแบบแสดงเงินได้ตามกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดเสมอ และให้ความสำคัญและมีความกระตือรือร้นที่จะไปเสียภาษี และประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่มีความตระหนักรู้ด้านพฤติกรรมแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี โดยมีความคิดเห็น น้อยที่สุด ประชาชนผู้มีเงินได้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าพยายามสอบถามหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเรื่องการเสียภาษี

2. สภาพ ปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 สรุปได้ดังนี้

2.1 สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

2.1.1 ด้านการวางแผน

สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีสภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการวางแผน ได้แก่ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์โดยมีองค์ประกอบ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ มีการกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย โดยผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย มีการวิเคราะห์

สภาพแวดล้อมก่อนจัดทำแผนงาน โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เช่น ฝ่ายวางแผน และมีวิธีการจัดทำแผน โดยศึกษาแนวทางของหน่วยงานอื่นมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผน และจัดการประชุมบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันจัดทำแผน

2.1.2 ด้านการจัดองค์การ

สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีสภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการจัดองค์การ ได้แก่ มีการคัดเลือกและแต่งตั้งคณะกรรมการ โดยการคัดเลือกและแต่งตั้ง ดำเนินการโดยการประชุมของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีการจัดโครงสร้างทำงานของกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ โดยจัดโครงสร้างเป็นแบบแนวดิ่ง โดยผู้บริหารเป็นประธานควบคุมฝ่ายอื่นเป็นลำดับชั้น มีการจัดเตรียมทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผน โดยจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาช่วยงานในคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ และจัดวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ เพื่อใช้ดำเนินการอย่างเหมาะสม การจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ดำเนินการให้เหมาะสม และมีกระบวนการยื่นแบบแสดงเงินได้ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก และใช้ระยยะเวลาน้อย โดยไม่มีค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยื่นแบบ

2.1.3 ด้านการนำ

สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีสภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการนำ ได้แก่ มีการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ โดยจัดกิจกรรมโครงการอบรมครูภาษี เช่น ทบพวนภาระงาน และภารกิจงานสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ผู้บริหารได้ประสานการทำงานร่วมกันระหว่าง คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ โดยให้คณะทำงานฝ่ายต่างๆ ประชุมร่วมกันเพื่อระดมความคิดในการพัฒนางาน มีการการสร้างแรงจูงใจให้กับคณะทำงานและผู้ปฏิบัติงานในการให้รางวัลหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของคณะทำงานและให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและชี้แจงรายละเอียดในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนให้กับส่วน/ฝ่าย/งานต่างๆ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด ให้เข้าใจการทำงาน มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนตามสถานที่ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการเผยแพร่ผลงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน งานวิจัย แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน บทความ ประกาศ

2.1.4 ด้านการควบคุม

สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีสภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการควบคุม ได้แก่ มีการควบคุมแผนหรือนโยบายการ โดยมีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานทุกโครงการ/กิจกรรมและทุกขั้นตอน และมีการสรุปผลการดำเนินงานและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้วัดผลสำเร็จจากการดำเนินการตามแผน โดยด้านคุณภาพการให้บริการแก่บุคลากร เช่น ความพึงพอใจของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน และ ด้านประสิทธิผลการบริหารจัดการ เช่น ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการ มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผน โดยมีการเขียนรายงานผลการประเมินโครงการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนทุกโครงการ และมีการนำผลการประเมินแผนงาน/กิจกรรม/โครงการมาทำการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีตารางเวลาการประชุมเพื่อรายงานผลการดำเนินการอย่างชัดเจน มีการสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนทราบว่ากรมสรรพากรมีหน้าที่จัดเก็บภาษีเพื่อนำมาใช้พัฒนาประเทศและสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนทราบว่าการเสียภาษีเป็นหน้าที่ของผู้มีเงินได้ มีการสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนทราบว่ากำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการ ประเภทแบบแสดงรายการ ช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการ บทลงโทษสำหรับผู้หลีกเลี่ยงการเสียภาษี มีการสร้างความตระหนักรู้ด้านการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีอากรสม่ำเสมอ (ทุกเดือน) และสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ทำให้เกิดความตระหนักรู้ในการเสียภาษี

2.2 ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

2.2.1 ด้านการวางแผน

สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการวางแผน ได้แก่ มีการกำหนดเป้าประสงค์ความสำเร็จของแผนงานไม่เหมาะสมกับสภาพและปัญหาของหน่วยงาน ขาดการให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากส่วนต่างๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ในกระบวนการวางแผน ขาดแผนงานรณรงค์จัดทำกิจกรรมทั้งในระดับนักเรียน นักศึกษา คนทำงาน เครือข่ายกลุ่มต่างๆ หรือประชาชนทั่วไป ขาดการจัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์โดยตรงและตลอดปี เพื่อให้เกิดความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ของคนไทย และไม่มีการนำข้อมูลด้านการขาดความตระหนักรู้ด้านภาษีของประชาชนแต่ละปีมาวางแผนเพื่อการสร้างความตระหนักรู้ และไม่มีการระดมสมองจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่มีประสบการณ์ในการสร้างความตระหนักรู้จากองค์กรภายนอก

2.2.2 ด้านการจัดองค์การ

สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีปัญหาการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการจัดองค์การ ได้แก่ มีการแบ่งงานและหรือการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถ เนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงต้องให้อัตรากำลังที่มีอยู่มาแทนการทำงานกัน ทำให้มีปัญหาด้านประสิทธิภาพของงานที่รับผิดชอบ การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผนการบริหารจัดการงาน เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานไม่มีความเหมาะสมและทั่วถึง ตามโครงสร้างมีอัตรากำลังแต่ไม่มีผู้มาปฏิบัติจริง หน่วยงานต้นสังกัด การมอบหมายภารกิจตามแผนงานการสร้างความรู้และอำนาจหน้าที่ การปฏิบัติของหน่วยงานไม่ได้คำนึงถึงความสามารถของแต่ละหน่วยงานเป็นหลักและการประสานงานระหว่างบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรขาดความยืดหยุ่นและไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่

2.2.3 ด้านการนำ

สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีปัญหาการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการนำ ได้แก่ มีวัฒนธรรมของหน่วยงานที่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง จึงเกิดการต่อต้าน/ไม่ปฏิบัติตามหรือไม่ยอมดำเนินการตามแผนงาน บุคลากรของหน่วยงานขาดการกระตุ้นจิตใจที่จะทำให้บุคลากรดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายด้านการสร้างความรู้ ผู้บริหารขาดหลักการจูงใจที่ดีที่จะทำให้บุคลากรมีการริเริ่มและพัฒนาต่อเนื่องในการสร้างความรู้ ขาดการจัดประชุมร่วมกันกับทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ การตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ปัญหาการสร้างความรู้ด้านภาษีอากรของผู้บริหารไม่มีความชัดเจนและยากที่จะปฏิบัติ ยังขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานกรมสรรพากรที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการนำการสร้างความรู้ไปปฏิบัติร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้เรื่องการสร้างความรู้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องหรือตลอดปี จะทำเฉพาะช่วงการยื่นแบบประจำปีเท่านั้น ขาดการประสานงานกับสถานศึกษาเพื่อเพิ่มชั่วโมงการเรียนรู้เรื่องภาษีอากร เจาะกลุ่มผู้ที่กำลังเข้าสู่วัยทำงานในด้านการมีเงินได้ประเภทต่างๆ เกณฑ์เงินได้พึงประเมิน ฯลฯ และไม่มีการประสานกับสถานศึกษาเพื่อขอเข้าร่วมประชุมในวันปฐมนิเทศนักเรียนชั้น ม.3 และ ม.6 เพื่อให้ความรู้ด้านภาษีอากร

2.2.4 ด้านการควบคุม

สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีปัญหาการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการควบคุม ได้แก่ ผู้บริหารไม่ได้นำผลสรุปของการดำเนินงานควบคุม ติดตาม และประเมินผลไปใช้ในการปรับปรุงแผนการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น หากมีการนำผลปฏิบัติในปีที่ผ่านมา มาปรับปรุงให้ดีขึ้น

โดยทำให้ได้ตามตัวชี้วัด ยังขาดกระบวนการกำกับติดตามที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการสร้างความตระหนักรู้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการกำกับติดตามแก้ไขการดำเนินการสร้างความตระหนักรู้ของหน่วยงานยังไม่มีประสิทธิภาพมาก ในการกำหนดเกณฑ์ในการดำเนินงานของหน่วยงานขาดความหลากหลาย ทั้งถึง ต่อเนื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานขาดความชัดเจนและต่อเนื่อง และเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานกับข้อมูลด้านความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีของประชาชนยังไม่สอดคล้อง การแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงาน ขาดการสื่อสารเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการปรับปรุงไปสู่การปฏิบัติให้ทันสมัยและเข้ากับสถานการณ์ได้ และการควบคุมการสร้างความตระหนักรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่มีดำเนินการหรือตัวชี้วัด

2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

2.3.1 ด้านปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

2.3.1.1 ด้านผู้บริหารและบุคลากร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นจุดแข็ง ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจและให้ความสำคัญเกี่ยวกับงานสร้างความตระหนักรู้ และบุคลากรในหน่วยงานมีความรับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นจุดอ่อน ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเฉพาะงาน และบุคลากรขาดความมุ่งมั่นในการทำงานการสร้างความตระหนักรู้ และไม่เพียงพอ ยังขาดการพัฒนาบุคลากร ตามความต้องการและทันต่อสถานการณ์จำเป็นของหน่วยงาน ต้องเสนอโครงการ/แผนไปยังกรมอย่างน้อย 1 ปี ทำให้ต้องปรับวิธีการเป็นการจัดการประชุมแทนซึ่งทำให้ไม่สามารถจ้างวิทยากรที่ดีมีคุณภาพจากภายนอกมาให้ความรู้หรือสร้างสรรควิธีการสร้างความตระหนักรู้ใหม่ๆ ให้แก่หน่วยงานหรือเพื่อการปรับทัศนคติให้เจ้าหน้าที่เพื่อสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นการทำงาน และเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานสร้างความตระหนักรู้

2.3.1.2 ด้านวัสดุและอุปกรณ์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นจุดแข็ง ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานสร้างความตระหนักรู้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือสื่อสาร มีการจัดให้มีสถานที่หรือส่วน/งานสร้างความตระหนักรู้ของหน่วยงานให้มีความพร้อม และมีสถานที่ให้บริการ สวย สะอาด สะดวกสบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นจุดอ่อน ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มียังขาดประสิทธิภาพในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน ยังขาดห้องสำหรับจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการสร้างความตระหนักรู้และไม่อนุญาต

ให้ติดตั้งสัญญาณ Wi-Fi ภายในสำนักงาน ด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัยด้านข้อมูล รวมทั้งไม่มีการแจกคู่มือด้านการเสียภาษีอากร ให้สถานศึกษาเพื่อแจกให้ผู้ที่จะสำเร็จการศึกษาในแต่ละปี

2.3.1.3 ด้านการเงินและงบประมาณ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นจุดแข็ง ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการจัดทำแนวทางการเบิกจ่ายด้านการเงินและพัสดุที่เหมาะสมและมีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน และมีการจัดสรรงบประมาณให้แก่หน่วยงานตามโครงการที่ขอไปอย่างเป็นระบบ รวมถึงการเบิกจ่ายงบประมาณมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นจุดอ่อน ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการจัดงบประมาณเพื่อพัฒนาวัตกรรม/เพื่อการลงทุน หรือปรับเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงานเดิมให้เป็นอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสมและไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน

2.3.1.4 ด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นจุดแข็ง ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการบริหารงานโดยใช้หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มีการสร้างกระบวนการติดตามการดำเนินงานตามแผนงานการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน และมีช่องทางการชำระภาษีได้หลายช่องทาง เช่น ทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส การชำระผ่าน QR Code การโอนผ่าน net-Bank ผ่านe-wallet ฯลฯ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นจุดอ่อน ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังขาดการบริหารงานที่มุ่งเน้นการใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา และนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจัง มีการใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ไม่ครอบคลุมและเพียงพอ สื่อประชาสัมพันธ์ยังขาดการใช้ข้อความตรงใจ หรือ ไม่แรงพอที่จะทำให้เกิดความตระหนักรู้ และขาดข้อมูลแรงงานอิสระ หรือนอกระบบภาษี เช่น ขายของออนไลน์ เพื่อนำข้อมูลแรงงานอิสระถ้าได้ข้อมูลมาหาวิธีการและสร้างแบบจำลองเพื่อจัดเก็บภาษี เช่น กลุ่มร้านค้า ชิม ซุป ไข่ เป็นต้น ไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน

2.3.2 ด้านปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

2.3.2.1 ด้านเทคโนโลยี ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นโอกาส ได้แก่ ระบบสารสนเทศออนไลน์ และการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย ช่วยให้การประสานงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ภายในหน่วยงานและกับภายนอกหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายลงได้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลและขาดความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานไม่ได้รับ

ความสะดวกและขาดความคล่องตัวในการทำงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี และบางพื้นที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการสร้างความตระหนักรู้ได้ เช่น ชนบทหรือต่างจังหวัด ไม่เอื้อต่อการส่งเสริมสนับสนุนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน

2.3.2.2 ด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นโอกาส ได้แก่ เน้นการ

บูรณาการทำงานของทุกภาคส่วน ให้ความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน สร้างงานและรายได้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน จากสภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจโลกสูงขึ้น ทำให้หน่วยงานต้องพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง เอื้อต่อการพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ การจัดเก็บภาษีส่วนใหญ่มาจากผู้ประกอบการรายใหญ่เนื่องจากเกิดความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ของประชาชนในท้องที่ ส่งผลต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรทำให้การทำงานของกรมสรรพากรทำได้ยาก ไม่เอื้อต่อการส่งเสริมสนับสนุนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน

2.3.2.3 ด้านสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นโอกาส ได้แก่

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่การเงินของหน่วยงานทั้งทางราชการและเอกชนส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้เรื่องการเสียภาษี และเป็นผู้ที่บุคลากรในหน่วยงานมีความเชื่อถือและสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษีอากร ประชาชนส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีเป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน และไปเสียภาษีตามเวลาที่กฎหมายกำหนด ประชาชนส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้หากไม่มีเงินภาษีจะทำให้ประเทศด้อยพัฒนา ไม่มีถนน ไฟฟ้าและน้ำประปาใช้ เด็กไม่ได้เรียนหนังสือ ประชาชนยากจน ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชญากรรม ฯลฯ ประชาชนส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้มีบทลงโทษอย่างหนักสำหรับผู้ที่จะจงใจหลีกเลี่ยงการภาษี เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ ประชาชนในท้องถิ่นบางส่วนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการดำเนินงานของกรมสรรพากรและมีทัศนคติที่ผิดคิดว่าการหลบภาษีได้เป็นคนเก่งและมีความภาคภูมิใจ ประชาชนบางส่วนไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อจ่ายภาษีไปแล้ว ทำให้ไม่ยอมเสียภาษี บางคนไม่เชื่อถือการใช้เงินภาษีของรัฐบาลเพื่อมาพัฒนาประเทศ และประชาชนผู้มีเงินได้บางคนไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี เช่น แร้งงานกรมกรทั้งไทยและต่างด้าว สูงอายุ เกษตรกรและประชาชนตามชนบท ฯลฯ และบางคนคิดว่าการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตยาก และกลัวว่าอาจทำผิดทำให้ต้องรับผิดชอบเพิ่ม และประชาชนผู้มีเงินได้บางกลุ่มอาชีพไม่มีความรู้เรื่องภาษีและไม่ทราบว่าเป็นหน้าที่ เช่น แร้งงาน กรมกร เกษตรกร ฯลฯ ไม่เอื้อต่อการส่งเสริมสนับสนุนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน

2.3.2.4 ด้านกฎหมายและการเมือง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นโอกาส ได้แก่ นโยบายขับเคลื่อนคุณธรรมอัตลักษณ์ HAS เพื่อมุ่งสู่กรมสรรพากรคุณธรรม เน้นความโปร่งใสในการบริหารจัดการเก็บภาษี ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) ยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ รักษาเสถียรภาพทางรายได้ภาษีอย่างยั่งยืน มีเป้าประสงค์ คือ การเสริมสร้างการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้องทั้งในด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี การเสริมสร้างความสมัครใจ และการปฏิบัติทางภาษีของผู้ประกอบการให้ถูกต้อง เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ ประชาชนบางส่วนมองว่ามาตรการภาษีตามกฎหมายที่ออกมาอาจเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลบางกลุ่ม และระเบียบ กฎหมายด้านภาษีอากรซับซ้อน อ่านและเข้าใจยาก และการบังคับใช้กฎหมายเพื่อสร้างความตระหนักรู้ยังไม่มีประสิทธิภาพ ประชาชนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเรื่องการเสียภาษีอากร ไม่เกรงกลัวกฎหมาย และมีช่องโหว่ ทำให้ประชาชนหาหนทางหลีกเลี่ยงการเสียภาษีได้มากขึ้น ไม่เอื้อต่อการส่งเสริมสนับสนุนการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน

3. การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ได้ดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 จัดทำร่างกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 และตรวจสอบร่างกลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ได้ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้

วิสัยทัศน์

สำนักงานสรรพากรภาค 7 เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการทำให้ประชาชนมีความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

พันธกิจ

1. พัฒนาแผนการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน
2. บริหารจัดการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน
3. ควบคุม ติดตามและประเมินผลการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน

เป้าประสงค์

1. แผนการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. กระบวนการบริหารจัดการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรเป็นระบบและมีคุณภาพ

3. ระบบและกลไกการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประเด็นกลยุทธ์

1. การเพิ่มประสิทธิภาพแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
2. การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
3. การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

กลยุทธ์

ประเด็นกลยุทธ์ที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร มี 2 กลยุทธ์ ได้แก่

1. พัฒนาแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. เสริมสร้างระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

ประเด็นกลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร มี 6 กลยุทธ์ ได้แก่

3. สร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center)
4. ปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
5. พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
6. ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics
7. ส่งเสริมการขับเคลื่อนการสร้างเครือข่ายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
8. เสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์

ประเด็นกลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตามและ ประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร มี 1 กลยุทธ์ ได้แก่

9. พัฒนาระบบการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

4. การประเมินกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีผลการประเมินกลยุทธ์ ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความสอดคล้องของกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 พบว่า วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และประเด็นกลยุทธ์ มีความสอดคล้องกันมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กลยุทธ์มีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ กลยุทธ์มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และ กลยุทธ์มีความสอดคล้องกับพันธกิจ มีความสอดคล้องในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

4.2 ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และการยอมรับได้ของวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด เมื่อพิจารณา ในรายด้าน ได้แก่

ด้านความเหมาะสม พบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด ได้แก่ เป้าประสงค์ที่ 3 ระบบและกลไกการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พันธกิจที่ 3 ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน และ เป้าประสงค์ที่ 1 แผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ แสดงว่ามีความเหมาะสม

ด้านความเป็นไปได้ พบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พันธกิจที่ 3 ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน พันธกิจที่ 1 พัฒนาแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน และพันธกิจที่ 2 บริหารจัดการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์แสดงว่ามีความเป็นไปได้

ด้านการยอมรับได้ พบว่า อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พันธกิจที่ 2 บริหารจัดการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน พันธกิจที่ 3 ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน พันธกิจที่ 1 พัฒนาแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับประชาชน และเป้าประสงค์ที่ 1

แผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์แสดงว่ายอมรับได้

4.3 ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และการยอมรับได้ของประเด็นกลยุทธ์ และกลยุทธ์ของกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน ได้แก่

ด้านความเหมาะสม พบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์แสดงว่าประเด็นกลยุทธ์มีความเหมาะสม

ด้านความเป็นไปได้ พบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์แสดงว่าประเด็นกลยุทธ์มีความเป็นไปได้

ด้านการยอมรับได้ พบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์แสดงว่าประเด็นกลยุทธ์ยอมรับได้

4.4 กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ มี 9 กลยุทธ์ 16 ตัวชี้วัด และ 45 มาตรการ ในภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมากและมากที่สุด ความเป็นไปได้ในระดับมาก และการยอมรับได้ในระดับมากและมากที่สุด ในรายตัวชี้วัดมีความเหมาะสมในระดับมากและมากที่สุด มีความเป็นไปได้ในระดับมาก และการยอมรับได้ในระดับมากและมากที่สุด มาตรการทุกมาตรการ มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้อยู่ในระดับมากและมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์แสดงว่ากลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ มีความเหมาะสม มีความเป็นไปได้และยอมรับได้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายตามลำดับดังนี้

1. ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 อภิปรายผลตามประเด็น ได้ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับด้านภาษี โดยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี มากที่สุด ได้แก่ กรมสรรพากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีเพื่อนำเงินมาพัฒนาประเทศ และการยื่นแบบแสดงรายการเป็นหน้าที่ของผู้มีเงินได้และ"เงินได้พึงประเมิน" หมายถึง รายได้ที่

เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม ของปี รองลงมาคือ มีความรู้ด้านการยื่นแบบแสดงรายการหักทำงาน 2 แห่ง ต้องนำเงินได้ทั้งหมดมารวมคำนวณภาษี และหากมีเงินได้ประเภทอื่นนอกจากเงินเดือน ระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน ต้องนำมายื่นแบบ ภ.ง.ด.94 ครึ่งปี และประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี น้อยที่สุด ได้แก่ การกรอกแบบเงินได้ประเภทอื่นนอกจากเงินเดือน ต้องใช้แบบ ภ.ง.ด.90 รองลงมาคือ หน้าที่การยื่นแบบ หากปีนี้ไม่มีเงินได้เลย ไม่มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ และ อาชีพชาวนาไม่ต้องยื่นแบบแสดงเงินได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กฎหมายเป็นเรื่องที่ยากต่อการทำความเข้าใจและมีรายละเอียดค่อนข้างมาก และสำนักงานสรรพากรภาค 7 ได้กำหนดให้แต่ละพื้นที่จัดหน่วยเคลื่อนที่ออกประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ในเรื่องการเสียภาษีอากร แต่อาจไม่เพียงพอต่อขนาดและพื้นที่ความรับผิดชอบที่มีจำนวนมาก การที่จะให้ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเสียภาษีได้อย่างถูกต้อง จะต้องมีการถ่ายทอดความรู้ผ่านกระบวนการหรือช่องทางต่างๆ ให้ครอบคลุมและทั่วถึง มีบุคลากรที่มีความรู้ มีสถานที่ให้บริการที่เพียงพอและเครื่องมือที่ทันสมัย โดยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและสภาพแท้จริงของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กู๊ด (Good, 1973, p. 34) ที่กล่าวว่า ความรู้ประสบการณ์ ความเคยชินต่อสภาพแวดล้อม และลักษณะรูปแบบของของเรื่องที่จะรับรู้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักรู้ โดยเกิดจากการสัมผัส การรับรู้ การคิดรวบยอด และการเรียนรู้/ความรู้ เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความตระหนักรู้

1.2 ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษีมากที่สุด ได้แก่ การเสียภาษีเป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน รองลงมา ได้แก่ ประชาชนส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ต้องไปเสียภาษีตามเวลาที่กฎหมายกำหนด และมีความตระหนักรู้ว่าได้รับประโยชน์จากเงินภาษีที่รัฐจัดเก็บ และมีบทลงโทษอย่างหนักสำหรับผู้ที่จะหลีกเลี่ยงการภาษี และประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่มีความตระหนักรู้ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษีน้อยที่สุด ได้แก่ ประชาชนส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้หากไม่มีเงินภาษีจะทำให้ประเทศด้อยพัฒนา ไม่มีถนน ไฟฟ้าและน้ำประปาใช้ เด็กไม่ได้เรียนหนังสือ ประชาชนยากจน ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชญากรรม ฯลฯ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สำนักงานสรรพากรภาค 7 ได้มีการประชาสัมพันธ์ในช่วงเวลาที่ถึงกำหนดต้องเสียภาษี มีหน่วยตรวจสอบผู้เสียภาษีที่กระทำความผิดหรือมีเจตนาหลีกเลี่ยงภาษี เพื่อลงโทษทั้งทางแพ่งและอาญา อาจทำให้เกิดภาพลักษณ์ในทางลบและทัศนคติที่ไม่ดีต่อกรมสรรพากร เพื่อให้เกิดความใส่ใจและเห็นคุณค่า ซึ่งสำนักงานสรรพากรภาค 7 จะต้องปรับปรุงภาพลักษณ์ในด้านการให้บริการรวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบประโยชน์ของเงินภาษี และโทษของผู้ที่หลีกเลี่ยงภาษี เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีให้แก่

ประชาชน ให้เห็นถึงคุณค่าและใส่ใจในเรื่องภาษีเพิ่มมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ เบรกเลอร์ (Breckler, 1986, p. 250) ที่กล่าวว่า ความตระหนักรู้เกิดจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งเร้าอันได้แก่ บุคคล สถานการณ์ กลุ่มสังคม และสิ่งต่างๆ ที่โน้มน้าวหรือพร้อมที่จะสนองตอบในทางบวก หรือทางลบ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ประสบการณ์ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความตระหนักรู้ มี 3 ประการ คือ

- 1) ด้านการรับรู้หรือความเชื่อ (Cognitive or belief component) ความรู้ หรือความเข้าใจจะเริ่มต้นจากระดับงานและมีการพัฒนาขึ้นตามลำดับ
- 2) ด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective component) เป็นความรู้สึกด้านทัศนคติ ค่านิยม ความตระหนักชอบ หรือไม่ชอบ ดี หรือไม่ดี เป็นองค์ประกอบในการประเมินสิ่งเร้าต่างๆ
- 3) ด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการแสดงออกทั้งวาจา กริยาท่าทาง ที่มีต่อสิ่งเร้าหรือแนวโน้มที่บุคคลจะกระทำต่อบุคคล สถานการณ์ กลุ่มสังคม การเรียนรู้และประสบการณ์ และปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนัก ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ส่วน เริ่มจากการได้รับความรู้ และแปลความรู้ออกมาโดยมีอารมณ์เข้ามาร่วม แล้วจึงแปลออกไปเป็นพฤติกรรมในทางที่ดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความรู้ที่ได้รับและอารมณ์ในขณะนั้น

1.3 ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนใน ท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการ เสียภาษีมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีช่องทางการชำระภาษีได้หลายช่องทาง เช่น ทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส การชำระผ่าน QR Code การโอนผ่าน net-Bank ผ่าน e-wallet ฯลฯ รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีอากรสม่ำเสมอ มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ทำให้เกิด ความตระหนักในการเสียภาษี และมีป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อวิทยุ และโทรทัศน์ของหน่วยงาน พบเห็น ได้ง่าย และประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่มีความตระหนักรู้ด้านลักษณะช่องทาง และรูปแบบการเสียภาษี น้อยที่สุด ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีจำนวนช่องทางการ ประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุม เพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความแตกต่างทางภูมิศาสตร์และความ เหลื่อมล้ำทางสังคม ส่งผลให้ประชาชนเข้าไม่ถึงสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ดังนั้นเพื่อให้เกิดความตระหนักรู้ในเรื่องของภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 7 ต้องให้ความสำคัญเรื่อง ของรูปแบบและช่องทางในการเสียภาษี การปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย เพิ่มความถี่ในการ พบเห็น การรับรู้ข่าวสาร และให้เข้าถึงทุกกลุ่มได้ง่ายโดยอาศัยเทคโนโลยี หรือสื่อโซเชียลต่างๆ ทำได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทนงศักดิ์ ประสบกิตติคุณ (2534, หน้า 22-23) ที่กล่าวไว้ว่าความตระหนักรู้ของแต่ละคนนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของแต่ละคน โดยปัจจัย ที่มีผลต่อการรับรู้จึงมีผลต่อความตระหนักรู้ คือ ลักษณะและรูปแบบของสิ่งเร้า สามารถทำให้ผู้พบ เห็นเกิดความสนใจ ย่อมทำให้ผู้พบเห็นเกิดการรับรู้และความตระหนักรู้ขึ้น และระยะเวลาและความถี่ ในการรับรู้ ถ้าหากบุคคลได้รับรู้บ่อยครั้งหรือนานๆ ก็ยิ่งทำให้มีโอกาสเกิดความตระหนักรู้ได้มากขึ้น เท่านั้น

1.4 ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีสถานที่ให้บริการ สวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ รองลงมาคือ ไม่เก็บค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยื่นแบบหรือมีเพียงเล็กน้อย เจ้าหน้าที่มีความรู้และความชำนาญและจำนวนเพียงพอ และมีกระบวนการยื่นแบบจนกระทั่งชำระภาษีเสร็จสิ้นใช้ระยะเวลาสั้น และประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่ความตระหนักรู้ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี โดยมีความคิดเห็น น้อยที่สุด ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีกระบวนการยื่นแบบแสดงเงินได้ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อจำนวนประชาชนผู้มารับบริการ และการปรับเปลี่ยนหรือออกมาตรการภาษีตามสถานการณ์ของประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ขาดประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประชาชนผู้มารับบริการอาจไม่ได้รับคำตอบที่ต้องการ ดังนั้นในการสร้างประสบการณ์ที่ดีด้านการเสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรภาค 7 ต้องปรับปรุงเรื่องของกระบวนการในการยื่นแบบให้ง่ายขึ้น และสร้างความเข้าใจเรื่องของกฎหมายภาษีอากรโดยใช้บุคลากรขององค์กรเป็นสื่อกลางในการให้ความรู้ ให้คำแนะนำและเป็นศูนย์กลางการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการ และการสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บัณฑิต จุฬาศัย (2528, อ้างถึงใน ดวงฤดี กิตติจารุคุลย์, 2557, หน้า 12) ที่กล่าวว่า ประสบการณ์การรับรู้ เป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่ทำให้เกิดความตระหนักรู้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ทั้งในอดีตที่ผ่านมาและในชีวิตประจำวัน การรับรู้เรื่องราวใดๆ ขึ้นอยู่กับความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น ประสบการณ์ที่ได้พบเห็นจะมี ผลกระทบโดยตรง ทำให้เกิดความรับรู้ในระดับต่างๆ

1.5 ด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ด้านพฤติกรรมแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี โดยมีความคิดเห็น มากที่สุด ได้แก่ ประชาชนผู้มีเงินได้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการร่วมมือในการให้ข้อมูล และตอบคำถามเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ รองลงมา คือ ไม่มีพฤติกรรมหรือแสดงข้อความเท็จเพื่อเป็นการหลบเลี่ยงการเสียภาษี ไปยื่นแบบแสดงเงินได้ตามกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดเสมอ และให้ความสำคัญและมีความกระตือรือร้นที่จะไปเสียภาษี และประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่ความตระหนักรู้ด้านพฤติกรรมแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี โดยมีความคิดเห็นน้อยที่สุด ประชาชนผู้มีเงินได้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าพยายามสอบถามหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเรื่องการเสียภาษี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการกำกับดูแลควบคุม ติดตาม การยื่นแบบแสดงรายการของผู้เสียภาษี การออกสำรวจแหล่งภาษี โดยเจ้าหน้าที่จะออกให้ความรู้และแนะนำการยื่นแบบแสดงรายได้ของตนเองให้ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีและส่งเสริมให้ประชาชนเข้าสู่ระบบภาษีมากยิ่งขึ้น สำนักงานสรรพากรภาค 7 ต้อง

ดำเนินการสร้างรูปแบบการเรียนรู้ใหม่ๆ รวมทั้งช่องทางการติดต่อสื่อสารใหม่ๆ ระหว่างประชาชน และเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ลดการหวาดกลัวเจ้าหน้าที่และกล้าที่จะสอบถามข้อมูลเพิ่มมากขึ้น จะเป็นการเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แองเกอร์, คอลแลท และแบ็คเวลล์ (Engle, Kollat, & Backwell, 1986, pp. 34-35) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความตระหนักรู้ ประกอบด้วยทัศนคติและค่านิยมที่เป็นผลของลักษณะท่าทางหรืออุปนิสัย (Personality characteristics) ที่สืบเนื่องมาจากความต้องการหรือสิ่งจูงใจต่างๆ (Motives) นับตั้งแต่ความต้องการ ด้านร่างกายจนถึงความต้องการด้านจิตใจกับข้อมูลที่เก็บสะสมหรือประสบการณ์ในอดีต (Stored information and past experience) ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลได้เรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ที่ผ่านไปด้วยอาจจะเป็น ในรูปของข่าวสารหรือข้อมูลหรือแม้แต่การได้เคยทำหรือมีประสบการณ์ด้วยตนเองและได้เก็บเอาไว้เป็น ความรู้เพื่อใช้ในการแยกแยะพิจารณาและปฏิบัติต่อตัวกระตุ้นต่างๆ มาประกอบเข้าด้วยกัน

2. สภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 อภิปรายผลตามประเด็น ได้ดังนี้

2.1 สภาพ การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

2.1.1 ด้านการวางแผน ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์โดยมีองค์ประกอบ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ มีการกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย โดย ผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนด เป้าประสงค์หรือเป้าหมาย มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมก่อนจัดทำแผนงาน โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เช่น ฝ่ายวางแผน และมีวิธีการจัดทำแผน โดยศึกษาแนวทางของหน่วยงานอื่นมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผน และจัดการประชุมบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยกันจัดทำแผน ทั้งนี้เป็นเพราะ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีส่วนที่รับผิดชอบในเรื่องของการวางแผนและประเมินผล โดยรับนโยบายจากกรมสรรพากร มาวางแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน จึงต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร มีการกำหนดแผนงาน และตัวชี้วัดมาให้ระดับภาค และภาคมอบนโยบายให้แต่ละพื้นที่กำหนดโครงการต่างๆ เสนอขึ้นมา โดยมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ในภาพรวมแล้วนำมาสู่การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค เพื่อกำหนดกลยุทธ์ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อุทิศ ขาวเอียร (2549, หน้า 195-197) ที่กล่าวว่า การกำหนดแนวทางการวางแผน การเตรียมการวางแผนเป็นการหาหรือกันระหว่างบุคลากรที่ต้องรับภาระหลักของการวางแผน เพื่อกำหนดแนวทาง

และเลือกประยุกต์เทคนิควิธีการวางแผนที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเจ้าของแผนโดยอาจจะหาหรือเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมภายนอกและภายใน เพื่อเข้าใจสถานะที่เป็นอยู่ขององค์กร และหรือกระบวนการพัฒนาเป็นขั้นตอนการทำแผนกลยุทธ์ที่รู้จักกันค่อนข้างมาก มักเรียกกันว่า “SWOT Analysis” ที่เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) ของสภาวะแวดล้อมภายใน และการวิเคราะห์โอกาส (Opportunities) ภาวะคุกคาม หรือข้อจำกัด (Threats) สภาวะแวดล้อมจากภายนอก การวิเคราะห์นี้เป็นพื้นฐานของการกำหนดกลยุทธ์ การเลือกแนวทางดำเนินการหรือกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับสถานการณ์และองค์กรส่วนใหญ่อาศัยผลการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมนี้ในการ จินตนาการ SWOT ในอนาคตเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์หลักของแผนด้วย

2.1.2 ด้านการจัดองค์กร ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีสภาพการสร้างความรู้ด้านความรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการจัดองค์การ ได้แก่ มีการคัดเลือกและแต่งตั้งคณะกรรมการ โดย การคัดเลือกและแต่งตั้ง ดำเนินการโดยการประชุมของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีการจัดโครงสร้างทำงานของกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ โดยจัดโครงสร้างเป็นแบบแนวดิ่ง โดยผู้บริหารเป็นประธานควบคุมฝ่ายอื่นเป็นลำดับชั้น มีการจัดเตรียมทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผน โดยจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาช่วยงานในคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ และจัดวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ เพื่อใช้ดำเนินการอย่างเหมาะสม การจัดสรรงบประมาณ เพื่อใช้ดำเนินการให้เหมาะสม และมีกระบวนการยื่นแบบแสดงเงินได้ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก และใช้ระยะเวลาน้อย โดยไม่มีค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยื่นแบบ ทั้งนี้เพราะการกำหนดโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ได้แบ่งการทำงานออกตามภารกิจด้านต่างๆ โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละภารกิจชัดเจน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด เพื่อให้การดำเนินงานด้านการสร้างความตระหนักรู้บรรลุเป้าหมาย สำนักงานสรรพากรภาค 7 ควรจัดตั้งหน่วยหรือแผนกซึ่งรับผิดชอบโดยตรงในเรื่องของการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีแก่ประชาชน การแต่งตั้งบุคลากร พร้อมทั้งกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบพร้อมรายละเอียดของงานที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550, หน้า 22-24) ที่กล่าวว่า การจัดองค์การ (Organizing) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน (Work Specialization) โดยการแบ่งงานประกอบด้วยงานที่กำหนดออกมาเป็นแผนก การจัดแผนก และ การมอบอำนาจหน้าที่ (Delegating Authority) การแยกงานออกเป็นงานย่อยตามการพัฒนารายละเอียดของงาน (Job Description) และคุณสมบัติของงาน (Job Specification) การกำหนดแผนกต่างๆ ในโครงสร้างขององค์กร (Organization Structure) ขนาดของการควบคุม (Span of Control) และสายการบังคับบัญชา (Chain of Command) โดย

รูปแบบทั่วไปของการจัดแผนก คือตามหน้าที่ (Functional) ตามฝ่าย (Divisional) ตามหน่วยธุรกิจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Business Unit) และด้านแมทริกซ์ (Matrix)

2.1.3 ด้านการนำ ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีสภาพการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการนำ ได้แก่ มีการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาการสร้าง ความตระหนักรู้ โดยจัดกิจกรรมโครงการอบรมครูภาษี เช่น ทบพวนภาระงาน และภารกิจงานสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ผู้บริหารได้ประสานการทำงานร่วมกันระหว่าง คณะกรรมการ ฝ่ายต่างๆ โดยให้คณะทำงานฝ่ายต่างๆ ประชุมร่วมกันเพื่อระดมความคิดในการพัฒนางาน มีการ สร้างแรงจูงใจให้กับคณะทำงานและผู้ปฏิบัติงานในการให้รางวัลหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการ ทำงานของคณะทำงานและให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ทำงานอย่างเพียงพอ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและชี้แจงรายละเอียดในการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนให้กับส่วน/ฝ่าย/งานต่างๆ และสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด ให้เข้าใจการทำงาน มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนตามสถานที่ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก หน่วยงาน รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการเผยแพร่ผลงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน งานวิจัย แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน บทความ ประกาศ ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริหารของสำนักงานสรรพากร ภาค 7 เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานที่มุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับบุคลากรเจ้าหน้าที่ทุกพื้นที่ โดยให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานโครงการ และสนับสนุนงบประมาณพร้อมทั้งให้รางวัลเพื่อเป็น ขวัญและกำลังใจแก่ผู้ที่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ เป็นแรงจูงใจทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2553, หน้า 3) ที่กล่าวไว้ว่า การนำหรือการสั่ง การเป็นการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้ หรือสั่งการหรือการอำนวยการ (Directing)

2.1.4 ด้านการควบคุม ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีสภาพการ สร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการควบคุม ได้แก่ มีการควบคุมแผนหรือนโยบาย โดยมีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานทุกโครงการ/กิจกรรมและทุกขั้นตอน และมีการสรุปผล การดำเนินงานและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้ วัดผลสำเร็จจากการดำเนินการตามแผน โดยด้านคุณภาพการให้บริการแก่บุคลากร เช่น ความพึงพอใจ ของการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน และด้านประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ เช่น ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการ มีการจัดทำรายงานผลการ ดำเนินงานตามแผน โดย มีการเขียนรายงานผลการประเมินโครงการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนทุกโครงการ และมีการนำผลการประเมินแผนงาน/กิจกรรม/ โครงการมาทำการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีตารางเวลาการประชุมเพื่อรายงานผลการ

ดำเนินการอย่างชัดเจน มีการสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนทราบว่ากรมสรรพากรมีหน้าที่จัดเก็บภาษีเพื่อนำมาใช้พัฒนาประเทศและสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนทราบว่าการเสียภาษีเป็นหน้าที่ของผู้มีเงินได้ มีการสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนทราบว่ากำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการประเภทแบบแสดงรายการ ช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการ บทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่เสียภาษี มีการสร้างความตระหนักรู้ด้านการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีอากรสม่ำเสมอ (ทุกเดือน) และสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ทำให้เกิดความตระหนักรู้ในการเสียภาษี ทั้งนี้เป็นเพราะ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีกระบวนการติดตาม ควบคุมการทำงานต่างๆ ของแต่ละพื้นที่ เพื่อให้ได้ตามตัวชี้วัดที่กรมสรรพากรกำหนด และยังเป็นเครื่องมือสำหรับกำกับการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 7 ให้ดำเนินงานเป็นไปตามแนวทางที่วางไว้ มีการตรวจสอบ ปรับปรุงและแก้ไขในทุกๆ กิจกรรม ที่กำลังดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชลธิชา จิรภัคพงศ์ และคนอื่นๆ (2554, หน้า 13) ที่กล่าวว่า การควบคุมและระบบการควบคุม (Controls and control Systems) โดยหลักการระบบการควบคุมขององค์การควรจะเป็นเครื่องช่วยนำหลักกำกับองค์การให้ดำเนินการไปตามแนวทางที่กำหนด การควบคุมที่กำหนดขึ้นมานี้จะช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าระหว่างนี้กิจกรรมต่างๆ กำลังดำเนินไปนั้น จะไม่มีการผิดพลาดจากที่ควรเป็น

2.2 ปัญหา การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

2.2.1 ด้านการวางแผน ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการวางแผน ได้แก่ มีการกำหนดเป้าประสงค์ความสำเร็จของแผนงานไม่เหมาะสมกับสภาพและปัญหาของหน่วยงาน ขาดการให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากส่วนต่างๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ในกระบวนการวางแผน ขาดแผนงานรณรงค์จัดทำกิจกรรมทั้งในระดับนักเรียน นักศึกษา คนทำงาน เครือข่ายกลุ่มต่างๆ หรือประชาชนทั่วไป ขาดการจัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์โดยตรงและตลอดปี เพื่อให้เกิดความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ของคนไทย และไม่มีการนำข้อมูลด้านการขาดความตระหนักรู้ด้านภาษีของประชาชนแต่ละปีมาวางแผนเพื่อการสร้างความรู้ และไม่มีภาระตมสมองจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่มีประสบการณ์ในการสร้างความตระหนักรู้จากองค์กรภายนอก ทั้งนี้เป็นเพราะ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการวางแผนการปฏิบัติงานซึ่งเป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ โดยกำหนดเป็นโครงการ/กิจกรรม เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานให้บุคลากรเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กรมสรรพากรกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กฤษเพิ่มทันจิตต์ (2552, หน้า 4-5) กล่าวว่าในการบริหารงานท่ามกลางภูมิทัศน์ของการแข่งขันใหม่หน้าที่ของการบริหารตาม POLC ด้านการวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดจุดมุ่งหมายต่างๆ ที่ต้องการ

บรรลุผลหรือสัมฤทธิ์ผล และการตัดสินใจล่วงหน้าเกี่ยวกับการปฏิบัติที่เหมาะสมที่จำเป็นต่อการบรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว การวางแผนก็จะครอบคลุมถึงสิ่งต่างๆ เช่น การวิเคราะห์ SWOT การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การกำหนดทิศทางขององค์การ การกำหนดทางเลือกของการบริหาร ฯ

2.2.2 ด้านการจัดองค์การ ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีปัญหาการสร้างควมตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการจัดองค์การ ได้แก่ มีการแบ่งงานและหรือการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถ เนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงต้องให้อัตรากำลังที่มีอยู่มาแทนการทำงานกัน ทำให้มีปัญหาด้านประสิทธิภาพของงานที่รับผิดชอบ การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผนการบริหารจัดการงาน เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ของหน่วยงานไม่มีความเหมาะสมและทั่วถึง ตามโครงสร้างมีอัตรากำลังแต่ไม่มีผู้มาปฏิบัติจริง ณ หน่วยงานต้นสังกัด การมอบหมายภารกิจตามแผนงานการสร้างควมตระหนักรู้และอำนาจหน้าที่การปฏิบัติของหน่วยงานไม่ได้คำนึงถึงความสามารถของแต่ละหน่วยงานเป็นหลัก และการประสานงานระหว่างบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรขาดความยืดหยุ่นและไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ ทั้งนี้เป็นเพราะ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีระบบการบริหารบุคลากรตามระเบียบของทางราชการ ในการรับสมัคร สอบคัดเลือก และการบรรจุแต่งตั้ง จึงมีความล่าช้าในการหาอัตรากำลังมาทดแทนบุคลากรที่ออกจากราชการหรือย้ายไป แต่ปริมาณงานยังเท่าเดิม เพื่อลดข้อขัดข้องในการดำเนินงานด้านการสร้างควมตระหนักรู้ สำนักงานสรรพากรภาค 7 ต้องมีการจัดเตรียมอัตรากำลังเพื่อรองรับการทำงานมาทดแทน รวมทั้งการให้ความรู้แก่บุคลากรเดิมที่มีอยู่เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ ในตำแหน่งต่างๆ การมอบหมายหน้าที่ให้เหมาะสมกับทักษะของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับแนวคิดของ ประกาย ขวัญหลาย (2557, หน้า 27) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดองค์การ (Organizing) คือการกำหนดระบบการทำงานของหน้าที่ต่างๆ ในองค์กรและการวางแผนทางด้านการทรัพยากรมนุษย์เพื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดองค์การ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ (Organizational structure) ผังองค์การ (Organization chart) สายการบังคับบัญชา (Chain of command) อำนาจหน้าที่ (Authority) ความรับผิดชอบ (Responsibility) การกระจายอำนาจและการรวมอำนาจ (Centralization and decentralization) ฝ่ายปฏิบัติงาน (Line) และฝ่ายที่ปรึกษา (Staff)

2.2.3 ด้านการนำ ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีปัญหาการสร้างควมตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการนำ ได้แก่ มีวัฒนธรรมของหน่วยงานที่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง จึงเกิดการต่อต้าน/ไม่ปฏิบัติตามหรือไม่ยอมดำเนินการตามแผนงานบุคลากรของหน่วยงานขาดการกระตุ้น จูงใจที่จะทำให้บุคลากรดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายด้านการสร้างควมตระหนักรู้ ผู้บริหารขาดหลักการจูงใจที่ดีที่จะทำให้บุคลากรมีการริเริ่มและพัฒนาต่อเนื่องในการสร้างควมตระหนักรู้ ขาดการจัดประชุมร่วมกันกับทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกองค์กร

อย่างสม่ำเสมอ การตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรของผู้บริหารไม่มีความชัดเจนและยากที่จะปฏิบัติ ยังขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานกรมสรรพากรที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการนำการสร้างความตระหนักรู้ไปปฏิบัติร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้เรื่องการสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อย่างต่อเนื่องหรือตลอดปี จะทำเฉพาะช่วงการยื่นแบบประจำปีเท่านั้น ขาดการประสานงานกับสถานศึกษาเพื่อเพิ่มชั่วโมงการเรียนรู้เรื่องภาษีอากร เจาะกลุ่มผู้ที่กำลังเข้าสู่วัยทำงานในด้านการมีเงินได้ประเภทต่างๆ เกณฑ์เงินได้พึงประเมิน ฯลฯ และไม่มีการประสานกับสถานศึกษาเพื่อขอเข้าร่วมประชุมในวันปัจฉิมนิเทศนักเรียนชั้น ม.3 และม.6 เพื่อให้มีความรู้ด้านภาษีอากร ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริหารของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังขาดการกระตุ้น การจูงใจ หรือให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของการสร้างความตระหนักรู้ให้ผู้เสียภาษี และแต่ละพื้นที่ก็จะรับผิดชอบงานของตนเองโดยไม่มีการส่งข้อมูลสนับสนุนกันและกัน ดังนั้นจึงต้องมีการสนับสนุนจูงใจให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นต่อการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชน โดยการพัฒนาฝึกอบรมให้ความรู้เพิ่มเติม พัฒนาทักษะต่างๆ มีการแต่งตั้งมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการสร้างความตระหนักรู้เพื่อปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการผู้ประกอบการและประชาชน รวมถึงการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สาคร สุขศรีวงศ์ (2551, หน้า 26-27) ที่กล่าวว่า การชี้นำ (Leading) ประกอบด้วยเนื้อหา 2 เรื่องสำคัญ คือ ภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวผู้บริหารเอง และการจูงใจ (Motivation) ซึ่งเกี่ยวข้อง กับการชักจูงหรือกระตุ้นให้ผู้อื่นทำงานได้เต็มความรู้ความสามารถ

2.2.4 ด้านการควบคุม ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรด้านการควบคุม ได้แก่ ผู้บริหารไม่ได้นำผลสรุปของการดำเนินงานควบคุม ติดตาม และประเมินผลไปใช้ในการปรับปรุงแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น หากมีการนำผลปฏิบัติในปีที่ผ่านมา นำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยทำให้ได้ตามตัวชี้วัด ยังขาดกระบวนการกำกับติดตามที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการสร้างความตระหนักรู้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการกำกับติดตาม แกไขการดำเนินการสร้างความตระหนักรู้ของหน่วยงานยังไม่มีประสิทธิภาพมาก ในการกำหนดเกณฑ์ในการดำเนินงานของหน่วยงานขาดความหลากหลาย ทั้งถึงและต่อเนื่อง การประเมินผล การดำเนินงานของหน่วยงานขาดความชัดเจนและต่อเนื่อง และเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานกับข้อมูลด้านความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีของประชาชนยังไม่สอดคล้อง การแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงานขาดการสื่อสารเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการปรับปรุงไปสู่การปฏิบัติให้ทันสมัยและเข้ากับสถานการณ์ได้ และการควบคุมการสร้างความรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่มีกรดำเนินการหรือตัวชี้วัด ทั้งนี้เป็นเพราะ สำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูลที่นำมาใช้ในองค์กร ทำให้ให้เกิดความล่าช้าในการติดตามผู้เสียภาษีนอกระบบ เพื่อให้

การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการประสานการทำงานของแต่ละฝ่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลมาใช้ในการสร้างความตระหนักรู้ จะทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยมีการส่งข้อมูลผู้ที่ย่นอกระบบภาษีระหว่างหน่วยงานให้แกกัน หรือ ขอความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการสนับสนุนส่งข้อมูลการทำธุรกรรมการเงิน การขนส่งหรือการให้บริการอื่นๆ แก่กรมสรรพากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บาร์โธล และมาร์ติน (Bartol & Martin, 1998, p. 7) ที่กล่าวว่า การควบคุม (Control) หมายถึง กระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ขององค์กรว่า สมาชิกองค์กรที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ โดยดูจากการปฏิบัติงานจริง เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ถ้างานของการทำงานต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ก็จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานและแผนในการทำงาน

2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านจุดแข็ง (Strengths) ได้แก่ ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจและให้ความสำคัญเกี่ยวกับงานสร้างความตระหนักรู้ และบุคลากรในหน่วยงานมีความรับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานสร้างความตระหนักรู้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือสื่อสาร มีการจัดให้มีสถานที่หรือส่วน/งานสร้างความตระหนักรู้ของหน่วยงานให้มีความพร้อม มีการจัดทำแนวทางการเบิกจ่ายด้านการเงินและพัสดุที่เหมาะสมและมีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน และมีการจัดสรรงบประมาณให้แก่หน่วยงานตามโครงการที่ขอไปอย่างเป็นระบบ รวมถึงการเบิกจ่ายงบประมาณมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีสถานที่ให้บริการสวย สะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ และมีการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล มีการสร้างกระบวนการติดตามการดำเนินงานตามแผนงานการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน และมีช่องทางการชำระภาษีได้หลายช่องทาง ทั้งนี้เป็นเพราะ สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการพัฒนาระบบงานต่างๆ เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนได้ทันต่อความต้องการ การจัดเตรียมทรัพยากรบุคคล อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และงบประมาณได้อย่างเหมาะสมทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านจุดอ่อน (Weakness) ได้แก่ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเฉพาะงาน และบุคลากรขาดความมุ่งมั่นในการทำงานการสร้างความตระหนักรู้ มีการจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ยังขาดประสิทธิภาพ ยังขาดห้องสำหรับจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการสร้างความตระหนักรู้ และไม่อนุญาตให้ติดตั้งสัญญาณ Wi-Fi ภายในสำนักงาน ด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัยด้านข้อมูล การจัดงบประมาณเพื่อพัฒนานวัตกรรม/เพื่อการลงทุน หรือปรับเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงานเดิมให้เป็นอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานยังไม่เหมาะสม ยังขาดการบริหารงานที่มุ่งเน้นการใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา และนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจัง มีการใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อ

สร้างความตระหนักรู้ไม่ครอบคลุมและเพียงพอ และขาดข้อมูลแรงงานอิสระ หรือนอกระบบภาษี เพื่อนำข้อมูลต่างๆ มาวิเคราะห์และหาวิธีการและสร้างแบบจำลองเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ประชาชนต่อไป ทั้งนี้เป็นเพราะ ขาดการวางแผนที่ต่อเนื่องและไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรไปไม่ถึงทุกกลุ่ม ปัจจัยด้านโอกาส (Opportunities) ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจเน้นการบูรณาการทำงานของทุกภาคส่วน ให้มีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน สร้างงานและรายได้ หน่วยงานต้องมีการพัฒนาบุคลากร ให้มีศักยภาพสูง เอื้อต่อการพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน อุปสรรค การจัดเก็บภาษีส่วนใหญ่มาจากผู้ประกอบการรายใหญ่เนื่องจากเกิดความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ของประชาชนในท้องที่ ส่งผลต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรทำให้การทำงานของกรมสรรพากรทำได้ยาก ด้านสังคมและวัฒนธรรม ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่การเงินของหน่วยงานทั้งทางราชการและเอกชนส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้เรื่องการเสียภาษี ประชาชนส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีเป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน และไปเสียภาษีตามเวลาที่กฎหมายกำหนด ประชาชนส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้หากไม่มีเงินภาษีจะทำให้ประเทศด้อยพัฒนา ไม่มีมาตรฐานบโภค เด็กด้อยการศึกษา เกิดปัญหาความยากจน ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชญากรรม ฯลฯ และประชาชนส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้มีบทลงโทษอย่างหนักสำหรับผู้ทิ้งใจ หลีกเลียงการภาษี นโยบายของกรมสรรพากรเพื่อขับเคลื่อนคุณธรรมอัตลักษณ์ HAS เพื่อมุ่งสู่กรมสรรพากรคุณธรรม เน้นความโปร่งใสในการบริหารจัดการเก็บภาษี ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) การเสริมสร้างการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง ทั้งในด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี การเสริมสร้างความสมัครใจ และการปฏิบัติทางภาษีของผู้ประกอบการให้ถูกต้อง ทั้งนี้เป็นเพราะ ปัจจุบันสื่อในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารมีหลากหลายช่องทาง และมีการใช้อินเทอร์เน็ตกันมากขึ้น การเข้าถึงแหล่งความรู้ต่างๆ ทำได้ง่าย เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน ปัจจัยด้านอุปสรรค (Threats) ได้แก่ ประชาชนในท้องถิ่นบางส่วนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการดำเนินงานของกรมสรรพากรและมีความเชื่อที่ไม่ถูกในการหลบภาษีได้ถือว่าเป็นคนเก่ง และมีความภาคภูมิใจ ประชาชนบางส่วนไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อจ่ายภาษีไปแล้ว ทั้งนี้จะเป็นเพราะ ขาดการประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงประโยชน์ของเงินภาษี ทำให้ไม่เชื่อถือการใช้เงินภาษีของรัฐบาลเพื่อมาพัฒนาประเทศ และประชาชนผู้มีเงินได้บางกลุ่มอาชีพไม่มีความรู้เรื่องภาษีและไม่ทราบว่าเป็นหน้าที่ เช่น แรงงาน กรรมกร เกษตรกร ฯลฯ มีประชาชนบางส่วนมองว่ามาตรการภาษีตามกฎหมายที่ออกมาอาจเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลบางกลุ่ม เทคโนโลยีภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้การปรับตัวของผู้ใช้ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และระเบียบ กฎหมายด้านภาษีอากรเป็นเรื่องที่ซับซ้อน อ่านและเข้าใจยาก และการบังคับใช้กฎหมายเพื่อสร้างความตระหนักรู้ยังไม่มีประสิทธิภาพ ประชาชนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเรื่องการเสียภาษีอากร ไม่เกรงกลัว

กฎหมาย และมีช่องโหว่ ทำให้ประชาชนหาหนทางหลีกเลี่ยงการเสียภาษีได้มากขึ้น จึงไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรของประชาชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานสรรพากรภาค 7 มีกระบวนการบริหารจัดการที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็วทำให้กระบวนการในการเสียภาษีเปลี่ยนแปลงไป มีการดำเนินชีวิตในรูปแบบใหม่ ซึ่งประชาชนผู้เสียภาษีอาจไม่สามารถเข้าถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของโลก รวมถึงด้านทัศนคติของประชาชนที่มีต่อกรมสรรพากรหรือต่อการบริหารประเทศของรัฐบาล และรายละเอียดของกฎหมายภาษีอากรเป็นเรื่องที่ต้องทำความเข้าใจ โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ดังกล่าวที่ประกอบด้วย จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พชรินทร์ ศิริสุข (2553, หน้า 217-218) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน สำหรับผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือสภาพแวดล้อมเพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบในการพัฒนากลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน ประกอบด้วย จุดแข็ง ได้แก่ ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจการจัดทำ SWOT Analysis ครุมีส่วนในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของโรงเรียน ครุมีโอกาสพัฒนาความรู้การจัดทำวิจัย ผู้บริหารมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีการกำหนดทิศทางการเปลี่ยนแปลง จุดอ่อน ได้แก่ ขาดการนำผลการวิจัยมาใช้ในการดำเนินการเปลี่ยนแปลง ขาดการประสานงานแบบมุ่งผลลัพธ์ ขาดการประเมินแผนปฏิบัติการในเชิงวิชาการ และขาดการนำแนวทางกิจกรรมที่สนับสนุนให้การเปลี่ยนแปลงประสบผลสำเร็จ โอกาส ได้แก่ การประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม การปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 2 (พ.ศ. 2552-2561) กรุงเทพมหานครจัดสรรงบประมาณสนับสนุนโครงการ อาหารกลางวัน 100% และด้านอุปสรรค ได้แก่ โรงเรียนมีพื้นที่จำกัด และตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่แวดล้อมด้วยสถาบันบันเทิง/อบายมุข และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนวัฒน์ นคะจิต (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวัดของเจ้าอาวาสในจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริหารงานวัดของเจ้าอาวาสที่ปฏิบัติมาก ได้แก่ ด้านการวางแผน มีการกำหนดรายละเอียดแผนงานด้านจัดสรรทรัพยากร และอุปกรณ์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม และด้านการนำ มีการบริหารศาสนบุคคลด้านการบริหารงานวัดได้อย่างเหมาะสม ทำให้ ศาสนบุคคลมีศักยภาพในการดำเนินงาน ปัญหา การบริหารงานวัดของเจ้าอาวาส เป็นปัญหาเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานวัดของเจ้าอาวาส แก่ศาสนบุคคล ชุมชน องค์กร และสถาบันอื่น ไม่เชื่อมโยงกันกับภาระงานหน้าที่ของศาสนบุคคล การจัดทำระบบข้อมูล เอกสาร และสารสนเทศต่างๆ ไม่เป็นระบบ ปัญหาเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และเกณฑ์ที่ใช้ ประกอบการประเมินไม่ชัดเจน ปัจจัยภายใน ด้านจุดแข็งอยู่ที่ผู้บริหารที่ดี จุดอ่อน ด้านการเชื่อมโยงศาสนบุคคลกับวัด

ปัจจัยภายนอก ด้านโอกาส ชุมชนเชื่อมั่นในการบริหารงานวัดของเจ้าอาวาส ด้านภัยคุกคาม ภาพพจน์ที่ไม่ดีของบุคลากรวัด

3. การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 อภิปรายประเด็นกลยุทธ์ และกลยุทธ์ได้ดังนี้

3.1 ประเด็นกลยุทธ์ที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร มี 2 กลยุทธ์ ได้แก่

กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลยุทธ์นี้มีความสำคัญเพราะ จากผลการศึกษาปัญหาการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 พบว่า มีการกำหนดเป้าประสงค์ความสำเร็จของแผนงานไม่เหมาะสมกับสภาพและปัญหาของหน่วยงาน ขาดการให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากส่วนต่างๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ในกระบวนการวางแผน ขาดแผนงานรณรงค์จัดทำกิจกรรมทั้งในระดับนักเรียน นักศึกษา คนทำงาน เครือข่ายกลุ่มต่างๆ หรือประชาชนทั่วไป การจัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์โดยตรงและความถี่ในการประชาสัมพันธ์น้อยเกินไปจะทำให้เกิดความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ของคนไทย และไม่มีการนำข้อมูลด้านการขาดความรู้ความตระหนักรู้ด้านภาษีของประชาชนแต่ละปีมาวางแผนเพื่อการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ และไม่มีการระดมสมองจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่มีประสบการณ์ในการสร้างความรู้ความตระหนักรู้จากองค์กรภายนอก ทำให้แผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชน ด้านการเสียภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่จัดทำขึ้นไม่สัมฤทธิ์ผลในการดำเนินการ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษียังไม่ทั่วถึง เสมอภาคและเป็นธรรม ทำให้แผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีให้กับประชาชนไม่สัมฤทธิ์ผล ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งกลยุทธ์นี้จะช่วยแก้ปัญหาการวางแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนของสำนักงานสรรพากรภาค 7 เพื่อให้การจัดทำแผนมีความสมบูรณ์และครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงพร อุณจิตต์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การบริหารโรงเรียนเพื่อส่งเสริมความผาสุกของนักเรียนประถมศึกษา พบว่า แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโรงเรียนเพื่อส่งเสริมความผาสุกของนักเรียนประถมศึกษา ประกอบด้วย กระบวนการบริหาร 3 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติและการประเมินผล การบริหารงานโรงเรียน 4 ด้าน ได้แก่ วิชาการ งบประมาณ งานบุคคลและบริหารทั่วไป และความผาสุกของนักเรียนประถมศึกษา 6 ด้าน ได้แก่ จิตใจ สิ่งแวดล้อม การเงิน สังคม ร่างกายและการศึกษา สำหรับสภาพปัจจุบันมีความพึงประสงค์ของการบริหารโรงเรียนเพื่อส่งเสริมความผาสุกของนักเรียนประถมศึกษาทุกด้าน

กลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร กลยุทธ์นี้มีความสำคัญเพราะจากผลการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ พบว่า จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ และจากอุปสรรคที่พบ ประชาชนผู้มีเงินได้บางกลุ่มอาชีพไม่มีความรู้เรื่องภาษีและไม่ทราบว่าเป็นหน้าที่ เช่น แรงงาน กรรมกร เกษตรกร ฯลฯ ประชาชนบางส่วนในท้องถิ่นมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการดำเนินงานของกรมสรรพากรและมีทัศนคติที่ผิดคิดว่าการหลบภาษีได้เป็นคนเก่งและมีความภาคภูมิใจ และไม่เห็นถึงประโยชน์ของเงินภาษีที่จ่ายให้รัฐ และผลการศึกษาปัญหาการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้เรื่องการสร้างความรู้แก่ประชาชนในท้องที่อย่างต่อเนื่องหรือตลอดปี จะทำเฉพาะช่วงการยื่นแบบประจำปีเท่านั้น ทำให้การบริหารงานของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการประชาสัมพันธ์ขาดประสิทธิภาพ กลยุทธ์นี้จะเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร สามารถดำเนินการสร้างความตระหนักรู้ได้ตรงกลุ่มเป้าหมายอย่างเป็นระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปารวีร์ บุษบาตรี (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความตระหนักรู้และทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานต่อการประชาสัมพันธ์ภายในของบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน) ที่ได้ศึกษาจากผู้บริหารและพนักงานบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน) ในองค์กรทั้งหมดจำนวน พบว่า ความตระหนักรู้ของทั้งผู้บริหารและพนักงานต่อการประชาสัมพันธ์ภายในของบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก จำกัด(มหาชน) ทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานต่อการประชาสัมพันธ์ภายในผ่านเครื่องมือการประชาสัมพันธ์ 7 ประเภทของบริษัทฯ

3.2 ประเด็นกลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร มี 6 กลยุทธ์ ได้แก่

กลยุทธ์ที่ 3 สร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center) กลยุทธ์นี้มีความสำคัญเพราะจากผลการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านพฤติกรรมแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี พบว่าประชาชนผู้มีเงินได้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าพยายามน้อยที่จะสอบถามหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเรื่องการเสียภาษี และอุปสรรคที่พบด้านเทคโนโลยีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลและขาดความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานไม่ได้รับความสะดวกและขาดความคล่องตัวในการทำงานด้านการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี และบางพื้นที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการสร้างความรู้ความ

รู้ได้ เช่น ชนบทหรือต่างจังหวัด ทำให้การดำเนินงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชน ด้านการเสียภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังไม่บรรลุเป้าหมาย กลยุทธ์นี้จะช่วยให้ ประชาชนและผู้ประกอบการได้รับความรู้เกี่ยวกับหน้าที่และการปฏิบัติทางภาษีได้อย่างถูกต้อง โดยมี ศูนย์บริการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์คอยให้บริการ เพื่อให้สำนักงานสรรพากรภาค 7 สามารถจัดเก็บ ภาษีได้ตรงเป้า ตรงกลุ่ม และตรงใจ ผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สายสมร สังข์เมฆ (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต เพื่อศึกษาว่าประชาชนผู้มีเงินได้ในจังหวัดภูเก็ต มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มากน้อยเพียงใด และเพื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต เมื่อเปรียบเทียบระดับ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ตามตัวแปร เพศ วุฒิการศึกษา และอาชีพ พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ตามตัวแปรเพศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจสูงกว่าเพศชาย ตามตัวแปรวุฒิการศึกษา พบว่า มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับปริญญาตรี มีข้อเสนอแนะ ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แก่กลุ่มบุคคลที่ยังมีความรู้ความเข้าใจน้อย เช่น ผู้ที่มีวุฒิการศึกษต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ผู้ที่มี อาชีพเจ้าของกิจการหรือค้าขาย โดยการเผยแพร่ความรู้หลากหลายรูปแบบ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ โทรทัศน์ จัดนิทรรศการ จัดการอบรมสัมมนาและจัดการอบรมเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่กลุ่มที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้โดยตรง

กลยุทธ์ที่ 4 ปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็นเลิศในการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 กลยุทธ์ นี้มีความสำคัญเพราะจากผลการศึกษาคความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของ ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี พบว่า ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ด้านความใส่ใจและเห็น คุณค่าของการเสียภาษี เรื่องการเสียภาษีเป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน และไปเสียภาษีตามเวลาที่ กฎหมายกำหนด แต่ยังขาดความตระหนักรู้เรื่องของประโยชน์จากเงินภาษีที่รัฐจัดเก็บ บทลงโทษ อย่างหนักสำหรับผู้ที่จะหลีกเลี่ยงการเสียภาษี และผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนักงาน สรรพากรภาค 7 ประชาชนบางส่วนในท้องถิ่นมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการดำเนินงานของกรมสรรพากร และมีทัศนคติที่ผิดคิดว่าการหลบภาษีได้เป็นคนเก่งและมีความภาคภูมิใจ และบางส่วนไม่เห็น ประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อจ่ายภาษีไปแล้ว ทำให้ไม่ยอมเสียภาษี บางคนไม่เชื่อถือการใช้จ่ายเงินภาษีของ รัฐบาลเพื่อมาพัฒนาประเทศ ทำให้การดำเนินงานด้านการให้บริการในการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่

ประชาชนด้านการเสียภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังไม่บรรลุผลสำเร็จ กลยุทธ์นี้จะช่วยให้ภาพลักษณ์ด้านการบริการของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ดียิ่งขึ้น และมีความเป็นเลิศด้านการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เป็นการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีและเสริมสร้างความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษีที่อยู่ในระบบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เดือนน้อย จันทรสชา (2552) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร เพื่อศึกษาว่า ประชาชนยินยอมเสียภาษีแก่รัฐด้วยความสมัครใจ หรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษีมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับสิ่งที่ประชาชนเห็นความสำคัญของการเสียภาษีมากน้อยเพียงใด พบว่า ถ้าประชาชนมองเห็นว่าเงินภาษีอากรที่ตนจ่ายไปนั้นนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม และตนเองเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์นี้ด้วย ความยินยอมที่จะเสียภาษีก็ย่อมจะมีมาก ด้านประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้เงินของรัฐ ถ้าหากรัฐบาลบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเงินภาษีอากรทุกบาทถูกนำไปใช้อย่างคุ้มค่าก็จะช่วยให้ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชนมีความเป็นธรรมในการเสียภาษี การที่จะทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีแต่ละคนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีให้แก่รัฐนั้น ระบบของภาษีอากรที่จัดเก็บนั้นจะต้องให้เป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคนด้วย และการลงโทษของกฎหมาย การลงโทษของสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี

กลยุทธ์ที่ 5 พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร กลยุทธ์นี้มีความสำคัญเพราะจากผลการศึกษา ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 วัฒนธรรมของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง จึงเกิดการต่อต้าน/ไม่ปฏิบัติตาม หรือไม่ยอมดำเนินการตามแผนงาน ขาดการกระตุ้น จูงใจที่จะทำให้บุคลากรดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายด้านการสร้างความตระหนักรู้ การตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากรของผู้บริหารไม่มีความชัดเจนและยากที่จะปฏิบัติ รวมทั้งผู้บริหารขาดหลักการจูงใจที่ดีที่จะทำให้บุคลากรมีการริเริ่มและพัฒนาต่อเนื่องในการสร้างความตระหนักรู้ และผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเฉพาะงาน และบุคลากรขาดความมุ่งมั่นในการทำงานการสร้างความตระหนักรู้ และไม่เพียงพอ ขาดการพัฒนาบุคลากร ตามความต้องการและทันต่อสถานการณ์จำเป็นของหน่วยงาน ต้องเสนอโครงการ/แผนไปยังกรมอย่างน้อย 1 ปี ทำให้ต้องปรับวิธีการเป็นการจัดการประชุมแทนซึ่งทำให้ไม่สามารถจ้างวิทยากรที่มีคุณภาพจากภายนอกมาให้ความรู้หรือสร้างสรรค์วิธีการสร้างความตระหนักรู้ใหม่ๆ ให้แก่หน่วยงานหรือเพื่อการปรับทัศนคติให้เจ้าหน้าที่เพื่อสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นการทำงานและเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานสร้างความตระหนักรู้ ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชน ด้านการเสียภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรภาค 7 และยังขาด

การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ กลยุทธ์นี้จะช่วยให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาความรู้และพัฒนาทักษะด้านต่างๆ สำหรับการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชนในด้านการเสียภาษีอากรอย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมล จันทร์สุข (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยพยาบาล พบว่า ลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่ พลวัตการเรียนรู้ องค์กร บุคคล ความรู้และเทคโนโลยี สภาพปัจจุบันของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยพยาบาล รูปแบบการพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยพยาบาล ประกอบด้วยพัฒนา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพลวัตการเรียนรู้ มุ่งเน้นการพัฒนาการเรียนรู้ในระดับบุคคล ทีมและองค์กร ด้านองค์กร มุ่งเน้นการพัฒนากลยุทธ์ วิสัยทัศน์ โครงสร้างและวัฒนธรรม องค์กร ด้านบุคคล มุ่งเน้นการเพิ่มอำนาจให้กับบุคคลและการทำงานเป็นทีมและเครือข่าย ด้านความรู้ มุ่งเน้นการจัดการความรู้ และด้านเทคโนโลยี มุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการจัดการความรู้และเพื่อการเพิ่มพูนความรู้

กลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics กลยุทธ์นี้มีความสำคัญเพราะจากผลการศึกษา ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ขาดการจัดประชุมร่วมกันกับทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ และขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานกรมสรรพากรที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการนำการสร้างความตระหนักรู้ไปปฏิบัติร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังขาดการบริหารงานที่มุ่งเน้นการใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา และนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจัง และขาดข้อมูลแรงงานอิสระ หรือนอกระบบภาษี เช่น ขายของออนไลน์ เพื่อนำข้อมูลแรงงานอิสระถ้าได้ข้อมูลมาหาวิธีการและสร้างแบบจำลองเพื่อจัดเก็บภาษี เช่น กลุ่มร้านค้าริม ซุป ไซ้ เป็นต้น ทำให้การดำเนินงานด้านการจัดการข้อมูลภาษีอากรไม่เป็นระบบ ทำให้การสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชน ด้านการเสียภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังไม่บรรลุเป้าหมาย กลยุทธ์นี้จะช่วยแก้ปัญหาในด้านการบริหารจัดการข้อมูลภาษีขนาดใหญ่ Big Data โดยใช้ระบบเทคโนโลยี Data Analytics มาช่วยจัดการข้อมูลภาษีภายในและภายนอก เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลการมีเงินได้ การเสียภาษี ให้มีความสอดคล้องเหมาะสมและเป็นปัจจุบัน ทำให้สำนักงานสรรพากรภาค 7 สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายที่กรมสรรพากรกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิคม เหลี่ยมจัญ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัยการอาชีพ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตภาคเหนือตอนล่าง พบว่า การวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายมีการกำหนด

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ได้สอดคล้องสัมพันธ์กัน วิทยาลัยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่สนับสนุน การปฏิบัติงานโดย คำนึงถึงผู้ใช้ในด้านความต้องการง่าย รวดเร็ว สอดคล้องกับการบริหารงาน บุคลากร วิทยาลัยพัฒนา ระบบการบริหารตามเกณฑ์สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษา (องค์การมหาชน)

กลยุทธ์ที่ 7 ส่งเสริมการขับเคลื่อนการสร้างเครือข่ายการสร้างความรู้ด้าน การเสียภาษีอากร กลยุทธ์นี้มีความสำคัญเพราะจากผลการศึกษา ปัญหาการสร้างความรู้ด้าน การเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ขาดการให้ผู้ที่ มีส่วนเกี่ยวข้องจากส่วนต่างๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ในกระบวนการวางแผน และไม่มีการระดมสมองจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่มีประสบการณ์ในการสร้าง ความรู้ด้านภาษีอากรจากองค์กรภายนอก ขาดแผนงานรณรงค์จัดทำกิจกรรมทั้งในระดับนักเรียน นักศึกษา คนทำงาน เครือข่ายกลุ่มต่างๆ หรือประชาชนทั่วไป ยังไม่มีการนำข้อมูลด้านการขาดความรู้ด้าน ภาษีอากรของประชาชนแต่ละปีมาวางแผนเพื่อการสร้างความรู้ และขาดการจัดประชุม ร่วมกันกับทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ขาดการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้การสร้างความรู้ให้แก่ประชาชนด้านการเสียภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากร ภาค 7 ยังไม่บรรลุเป้าหมาย กลยุทธ์นี้จะช่วยให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทั้ง ภาครัฐและเอกชน ในการสร้างความรู้ให้กับบุคลากรของหน่วยงานนั้นๆ รวมทั้งนักเรียน นักศึกษาที่กำลังศึกษาในสถานศึกษาต่างๆ ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 เพื่อให้เกิด ความรู้ด้านการเสียภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง รู้จักหน้าที่ของตนเองในเรื่องของภาษีและเห็น ความสำคัญของเงินภาษีต่อการพัฒนาประเทศชาติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนวัฒน์ นคะจิต (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวัดของเจ้าอาวาสในจังหวัด กำแพงเพชร พบว่า สภาพการบริหารงานวัดของเจ้าอาวาสที่ปฏิบัติมาก ได้แก่ ด้านการวางแผน มีการกำหนดรายละเอียดแผนงานด้านจัดสรรทรัพยากร และอุปกรณ์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่าง เหมาะสม และด้านการนำ มีการบริหารศาสนบุคคลด้านการบริหารงานวัดได้อย่างเหมาะสม ทำให้ ศาสนบุคคลมีศักยภาพในการดำเนินงาน ปัญหา การบริหารงานวัดของเจ้าอาวาส เป็นปัญหา เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานวัดของเจ้าอาวาส แก่ศาสนบุคคล ชุมชน องค์กร และสถาบันอื่น ไม่เชื่อมโยงกันกับภาระงานหน้าที่ของศาสนบุคคล การจัดทำระบบข้อมูล เอกสาร และสารสนเทศต่างๆ ไม่เป็นระบบ ปัญหาเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และเกณฑ์ที่ใช้ ประกอบการประเมินไม่ชัดเจน ปัจจัยภายใน ด้านจุดแข็งอยู่ที่ผู้บริหารที่ดี จุดอ่อน ด้านการ เชื่อมโยงศาสนบุคคลกับวัด ปัจจัยภายนอก ด้านโอกาส ชุมชนเชื่อมั่นในการบริหารงานวัดของเจ้า อาวาส ด้านภัยคุกคาม ภาพพจน์ที่ไม่ดีของบุคลากรวัด

กลยุทธ์ที่ 8 เสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ กลยุทธ์นี้มีความสำคัญเพราะผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ประชาชนผู้มีเงินได้บางคนไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี เช่น แรเงงานกรรกรมกรทั้งไทยและต่างต้าว สูงอายุ เกษตรกรและประชาชนตามชนบท ฯลฯ และบางคนคิดว่ากรรกรมกรทั้งไทยและต่างต้าว และกลัวว่าอาจทำผิดทำให้ต้องรับผิดเงินเพิ่ม และผู้มีเงินได้บางกรรกรมกรไม่มีความรู้เรื่องภาษีและไม่ทราบว่าเป็นหน้าทึ่ เช่น แรเงงาน กรรกรมกร เกษตรกร ฯลฯ รวมทั้ง ระเบียบ กฎหมายด้านภาษีอากรซับซ้อน อ่านและเข้าใจยาก ทำให้การสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชนด้านการเสียภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังไม่บรรลุผลสำเร็จ กลยุทธ์นี้จะช่วยประชาชนเกิดการเรียนรู้และการเข้าถึงสื่อในรูปแบบต่างๆ ทางสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยกำหนดรูปแบบ วิธีการและช่องทางกรรกรมกรเรียนรู้ พร้อมการประชาสัมพันธ์เผยแพร่สื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักรู้ในเรื่องการเสียภาษีได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึษาของ พนิตนาถ เย็นทรัพย์ (2551) ที่ได้ทำกรรกรมกรศึษาเรื่อง ความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ตอน พบว่า เมื่อแบ่งความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็น 3 ระดับ คือระดับมาก ปานกลาง และน้อย กรรกรมกรตัวอย่างร้อยละ 58.50 มีความรู้ในระดับปานกลาง และจากการแบ่งทัศนคติเป็น 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี และไม่ตึอย่างยึง โดยภาพรวมกรรกรมกรตัวอย่างมีทัศนคติในระดับปานกลางและพบว่าทัศนคติเชิงบวกมีค่าเฉลี่ยสูงต่อการรับผิดชอบประเทศชาติด้วยการเสียภาษีอากร จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทัศนคติ พบว่าความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ดังนั้น ผู้มีระดับความรู้มากหรือน้อยไม่จำเป็นต้องมีทัศนคติดีหรือไม่ดีตามไปด้วย ปัญหาความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นปัญหาเชิงลึกมองโดยผิวเผินเหมือนไม่มีปัญหาการขาดความรู้ยู่หลายเรื่องและปัญหาทัศนคติเชิงลบบางประการหน่วยงานรัฐที่จัดเก็บภาษีจึงควรใส่ใจในด้านให้ความรู้แก่ประชาชนให้มากกว่าที่เป็นอยู่ มิใช่การทำหน้าทึ่ประกาศแจ้งเตือนให้ไปเสียภาษีภายในกำหนดเท่านั้น แต่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้ทั้งระบบ รวมทั้งใช้โอกาสนี้บอกกล่าวว้าเงินภาษีจากประชาชนมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างไร

3.3 ประเด็นกลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาระบบและกลไกการควบคุม ติดตามและประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร มี 1 กลยุทธ์ ได้แก่

กลยุทธ์ที่ 9 พัฒนาระบบการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร กลยุทธ์นี้มีความสำคัญเพราะจากผลการศึกษา ปัญหาการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในทอ้งที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ผู้บริหารไม่ได้นำผลสรุปของการดำเนินงานควบคุม ติดตาม และประเมินผลไปใช้ในการปรับปรุงแผนการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนให้มีความสมบูรณ์ยึงขึ้น

หากมีการนำผลปฏิบัติในปีที่ผ่านมา นำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยทำให้ได้ตามตัวชี้วัด และขาดกระบวนการกำกับติดตามที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการสร้างความตระหนักรู้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการกำกับติดตาม แก่ไขการดำเนินการสร้างความตระหนักรู้ของหน่วยงานยังไม่มีประสิทธิภาพมาก ในการกำหนดเกณฑ์ในการดำเนินงานของหน่วยงานขาดความชัดเจนและต่อเนื่อง และเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานกับข้อมูลด้านความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีของประชาชนยังไม่สอดคล้อง การแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงานขาดการสื่อสารเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการปรับปรุงไปสู่การปฏิบัติให้ทันสมัยและเข้ากับสถานการณ์ได้ และการควบคุมการสร้างความตระหนักรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่มีกำกับการหรือตัวชี้วัดให้ขาดการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้การควบคุมติดตามและประเมินผลการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชน ด้านการเสียภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังไม่บรรลุเป้าหมาย กลยุทธ์นี้จะช่วยแก้ปัญหาและปรับปรุงการทำงาน การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยมีกระบวนการควบคุม ติดตามและประเมินผลของสำนักงานสรรพากรภาค 7 และนำผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ปรับปรุงแก้ไขการทำงาน หรือมาใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการวางแผนของปีต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐธิดา พานิชนาวา (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทราบวิธีการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากอินเทอร์เน็ต ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในที่ทำงาน ยื่นภาษีด้วยตนเอง โดยส่วนใหญ่ยื่นแบบช่วงมีนาคม ไม่พบปัญหาในการยื่นแบบและไม่เคยยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผิดพลาด สาเหตุที่เลือกใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพราะว่าสะดวก และรวดเร็ว ชำระภาษีด้วยบริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร และและรับคืนเงินภาษีทาง Counter service ของธนาคาร ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ด้านกฎระเบียบ ด้านขั้นตอนและระยะเวลา ด้านการให้ความรู้ ด้านการให้บริการและด้านการหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อน ภาพรวมอยู่ในระดับมากและด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการและด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือด้านการให้ความรู้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิจิตรา อินคาคร (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง มูลเหตุของการไม่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรณีศึกษาผู้เสียภาษีที่อยู่ในเขตท้องที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 พบว่า การขาดจิตสำนึกเป็นมูลเหตุสำคัญที่ส่งผลให้ผู้เสียภาษีมีพฤติกรรมในการหลีกเลี่ยงภาษีหรือทำให้ไม่ยอมเสียภาษีอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่มีประสิทธิภาพในการใช้จ่ายเงินของรัฐเป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดส่งผลให้ขาดจิตสำนึกความ

ไม่เป็นธรรมในการเสียภาษี และทัศนคติของสังคมในการหลีกเลี่ยงภาษี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการขาดจิตสำนึกในระดับไม่เห็นด้วย การขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รวมทั้งความยุ่งยากซับซ้อนของโครงสร้างการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยละเอียดแล้ว พบว่ากฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทำให้ระบบโครงสร้างในการจัดเก็บภาษียุ่งยากซับซ้อน

4. การประเมินกลยุทธ์การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 นำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

4.1 การประเมินความสอดคล้องของกลยุทธ์การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 พบว่า วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดและมาตรการ มีความสอดคล้องอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดและมาตรการ เป็นการเลือกแนวทางการดำเนินการ จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 7 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิคม เหลี่ยมจ้อย (2557) ที่ได้ศึกษากลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัยการอาชีพ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตภาคเหนือตอนล่าง พบว่า ผลการประเมินกลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัยการอาชีพ สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตภาคเหนือตอนล่าง พบว่า กลยุทธ์ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องในระดับมากที่สุด ความเหมาะสมในระดับมาก ความเป็นไปได้ในระดับมาก และความเป็นประโยชน์ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พวงรัตน์ ศรีม่วง (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ผลการประเมินกลยุทธ์ การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชรในด้านความสอดคล้องของวิสัยทัศน์ ค่านิยมร่วม พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ มาตรการ และตัวชี้วัด มีความสอดคล้องในระดับมาก ความเหมาะสมความเป็นไปได้และการยอมรับได้ในระดับมาก และมากที่สุด

4.2 การประเมินวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ของกลยุทธ์การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 พบว่า มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้และการยอมรับได้อยู่ในระดับมากและมากที่สุด เนื่องจากกระบวนการพัฒนากลยุทธ์เริ่มจากการศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 และการนำข้อมูลที่ได้มาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบแล้วนำไปสู่กระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยการประชุมเชิงปฏิบัติการผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การร่างกลยุทธ์และตรวจสอบคุณภาพ

กลยุทธ์โดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของ ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันทน (2552, หน้า 22-24) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management Process) มีส่วนประกอบสำคัญดังต่อไปนี้ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environment Analysis) ผู้บริหาร หรือนักกลยุทธ์ (Strategist) จะต้องศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) และสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) ขององค์การ โดยทำการ วิเคราะห์ถึงจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) หรือที่เรียกว่า “การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis)” ว่าแต่ละปัจจัยมีส่วนเอื้ออำนวยหรือ ขัดขวางการ ดำเนินงานขององค์การอย่างไรบ้าง การกำหนดทิศทางขององค์การ (Set Organization Direction) การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Formulation) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) หมายถึงการนำกลยุทธ์ที่ถูกกำหนด ขึ้นไปประยุกต์ในการดำเนินงานอย่างเป็น รูปธรรม การควบคุมและการประเมินกลยุทธ์ (Strategy Evaluation and Control) หมายถึง การติดตามและตรวจสอบ (Monitoring) วิเคราะห์ปัญหา กำหนดแนวทาง ปรับปรุง และพัฒนาให้ กลยุทธ์ที่กำลังดำเนินอยู่เกิดความสอดคล้องกับสถานการณ์จริง กับหลักเกณฑ์การวางแผนเชิงกลยุทธ์ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้ของ สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2553, หน้า 198-204) ที่ได้สรุปหลักเกณฑ์ ในการประเมินกลยุทธ์ไว้ 3 ประการ คือ ประการแรก หลักเกณฑ์ความเหมาะสม (Suitability) ของ กลยุทธ์คู่กับเรื่องของ SWOT Analysis ประการที่สอง หลักเกณฑ์ความเป็นไปได้ (Feasibility) ของ กลยุทธ์ที่มีโอกาสจะประสบความสำเร็จบนพื้นฐาน ของทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรและพื้นฐานของ สภาพแวดล้อม และประการที่สามหลักเกณฑ์การยอมรับได้ (Acceptability) ของกลยุทธ์ที่ใช้จะมี ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ จึงสรุปได้ว่า กลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สำนักงานสรรพากรภาค 7 ควรพิจารณานำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเผยแพร่ เพื่อให้ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ได้นำไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมต่อไป
2. ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรภาค 7 ควรนำกลยุทธ์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไป ประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานสรรพากรพื้นที่แต่ละแห่ง เพื่อให้การดำเนินงาน การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรภาค 7 ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเผยแพร่ และให้ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดได้นำกลยุทธ์ไปใช้ตามความเหมาะสมและความพร้อมของแต่ละ พื้นที่

4. บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ควรพิจารณากลยุทธ์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ เพื่อพัฒนากระบวนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรของประชาชนให้มีความเหมาะสมต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารและบุคลากร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีของประชาชน ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนากลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรของประชาชนในแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมสรรพากร
2. ควรศึกษาการพัฒนาารูปแบบการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชนด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ และทดลองใช้จริง
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค ในสังกัดกรมสรรพากร
4. การวิจัยนี้ไม่ได้ทดลองใช้กลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้น ดังนั้น ควรมีการวิจัยเพื่อติดตามประเมินผลการนำกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัด

บรรณานุกรม

- กฎหมายสรรพเนติ, สำนัก. (2556). **ความรู้กฎหมายภาษีอากร**. [Online]. Available: <http://www.sappaneti.com/ความรู้กฎหมายภาษีอากร-7074.page>. [2563, กันยายน 9].
- กฎหมายสรรพากร, กอง. (2560). **ประมวลรัษฎากร ฉบับอิเล็กทรอนิกส์**. [Online]. Available: <http://www.rd.go.th/publish/284.0.html>. [2563, ธันวาคม 29].
- กรรณภา วัชรธำรงกุล. (2552). **การสร้างแบบวัดความตระหนักรู้ต่อผลกระทบของสภาวะโลกร้อน สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กฤษฎา เพิ่มพันจิตต์. (2552). **เอกสารคำบรรยายวิชา การจัดการเชิงกลยุทธ์**. [Online]. Available: http://nidamppm14.files.wordpress.com/2009/08/lecture-dr-krit_1.doc. [2563, กันยายน 9].
- กัลญารัตน์ จันทรจิริยากุล. (2554). **กลยุทธ์สื่อสารตลาดบูรณาการและการจัดการเชิงกลยุทธ์ของ ธุรกิจค้าปลีกผ่านแคตตาล็อก เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน กรณีศึกษา : บริษัท ซี พี ออลล์ จำกัด (มหาชน) หน่วยงาน 7 Catalog**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- การคลัง, กระทรวง. (ม.ป.ป.). **วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์**. [Online]. Available: http://www.mof.go.th/home/strategy_1.html. [2563, กันยายน 9].
- กิ่งพร ทองใบ. (2549). **กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กิตติภูมิ มีประดิษฐ์. (2553). **มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม**. (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จารุณี ไกรแก้ว. (2557). **การจัดทำแผนกลยุทธ์**. [Online]. Available: http://www.oaep.go.th/dt_news1.php?id=1158. [2562, พฤษภาคม 17].
- จุมพล พูลภัทรชีวัน และคนอื่นๆ. (2553). **การวิเคราะห์บริบท : ความท้าทายของการบริหาร การศึกษาในอนาคต**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2551). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในประมวลสาระชุดวิชาการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 1**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ชลธิชา จิรภัคพงศ์ และคนอื่นๆ. (2554). **คุณภาพการบริหารองค์กรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตแพร่**. [Online]. Available: http://www.thaiaexplore.net/file_upload/submitter/file_doc/f23c7044dd20cf213c0adecb0c995dfff.pdf. [2563, กรกฎาคม 10].
- ชลลดา อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2552). **ยุทธวิธีการแข่งขัน. (Competitive Strategy)**. [Online]. Available: <http://www.oknation.net/blog/aeit/2009/11/13/entry-2>. [2563, พฤษภาคม 30].
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2553). **เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย : แนวทางสู่ความสำเร็จ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2552). **การจัดการเชิงกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุงใหม่)**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.
- ณัฐธิดา พานิชนาวา. (2559). **ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน อินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร**. จุลนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ดวงพร อุ่ณจิตต์. (2557). **กลยุทธ์การบริหารโรงเรียนเพื่อส่งเสริมความผาสุกของนักเรียน ประถมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- ดวงฤดี กิตติจารุดุลย์. (2557). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและความตระหนักด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง กรณีศึกษา: บริษัทนำเข้าส่งออกแห่งหนึ่ง**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- เดือนน้อย จันทรสชา. (2552). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทองศักดิ์ ประสบกิตติคุณ. (2534). **การประเมินค่าความตระหนักในปัญหาสิ่งแวดล้อมของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดตราด**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์-การสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนวัฒน์ นคะจัด. (2557). **การพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวัดของเจ้าอาวาสในจังหวัดกำแพงเพชร**. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

ธรรณชนก ศรีทิพย์รัตน์. (2557). **ภาวะผู้นำ กระบวนการในการวางแผน การประสานงานและ การดำเนินงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กร กรณีศึกษา: พนักงาน บริษัท เทเลคอม ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.**

ธวัชชัย ศุภดิษฐ์. (2557). **การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพ การศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.**

ธีรเดช จาง จอมชิตกล้า. (2562). **การบริหารสู่ความเป็นเลิศ. [Online]. Available: <https://www.gotoknow.org/posts/322894>. [2563, มีนาคม 10].**

ธีรยุทธ วัฒนาสุโข. (2548). **การบริหารเชิงกลยุทธ์และการแข่งขัน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

นนทศักดิ์ เอกสันต์. (2555, พฤษภาคม-สิงหาคม). **การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองบัว อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสุรินทร์. วารสารวิทยบริการ, 23(2), 66-67.**

นโยบายและยุทธศาสตร์, สำนัก กระทรวงการคลัง. (2560). **ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามร่าง กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579). [Online]. Available: <https://www1.mof.go.th/home/plan/MOFStrategy2560-79.pdf>. [2563, พฤษภาคม 11]**

นฤมล จันทร์สุข. (2556). **รูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ วิทยาลัยพยาบาล. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

นวรรตน์ พัฒนชัย. (2555). **ความรู้ ความเข้าใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลทางระบบ คอมพิวเตอร์ : กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี.**

นักวิชาการภาษีอากร, กลุ่ม. (2560). **ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.**

นันทยา หุตานุวัตร และณรงค์ หุตานุวัตร. (2551). **คิดกลยุทธ์ด้วย SWOT. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.**

- นิคม เหลี่ยมจ้อย. (2557). การพัฒนากลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัย
การ อาชีพสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตภาคเหนือตอนล่าง.
วิทยานิพนธ์ดุษฎีนิพนธ์ สาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏกำแพงเพชร.
- นิสาชล ณ ระนอง. (2554). ความต้องการในการจัดตั้งห้องสมุดเพื่อการท่องเที่ยว จังหวัด
ขอนแก่น. รายงานการศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการ
ท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราข. (2552). ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ทริบเพิ้ล
กรุ๊ป.
- _____. (2553). การจัดการสมัยใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ทริบเพิ้ล กรุ๊ป.
- _____. (2556). ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 8) กรุงเทพฯ: ทริบเพิ้ล กรุ๊ป.
- เนาวรัตน์ นาคพงษ์. (2555). กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดกำแพงเพชร
โดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
ยุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2551). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 10).
กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- ประกาย ขวัญหลาย. (2557). การบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกเพื่อรองรับ
การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประพาฬ วงศ์สุบิน. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น : การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ
แกลง จังหวัดระยอง. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง
ท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ประภาส เกตุไทย. (2556). การพัฒนากลยุทธ์การบริหารการจัดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี
ในวิทยาลัยเทคนิคกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
ยุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ประสงค์ พูนธเนศ. (2557). โครงการ RD Youth Club. [Online]. Available: [http://www.
broadcastthai.com/rd/page.php?ipage=about&size](http://www.broadcastthai.com/rd/page.php?ipage=about&size). [2563, พฤษภาคม 11].

- ปารวีย์ บุชบาศรี. (2555). **ความตระหนักรู้และทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานต่อการประชาสัมพันธ์ภายในบริษัท จัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน).** การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์การตลาด คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์. (2552). **รายงานการวิจัยความรับผิดชอบของผู้ประกอบการต่อสังคมกับการประชาสัมพันธ์ในเขตพญาไท.** กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พงษ์ชัย เฉลิมกลิ่น. (2551). **ความตระหนักของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ ต่อลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม.** ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พนิตนาถ เย็นทรัพย์. (2551, พฤษภาคม-มิถุนายน). **ความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ประเภทเงินเดือน.** วารสารประชาคมวิจัย, 14(79), 47-49.
- พรรณทิพา สาวันดี. (2554). **การศึกษาความตระหนักรู้ต่อการใช้อินเตอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์ และ พฤติกรรมของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบ้านหนองน้ำขุ่น ที่เรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย เรื่อง ทักษะการใช้อินเตอร์เน็ต.** สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พวงผกา มะเสนา และประณต นันทิยะกุล. (2557, มกราคม-เมษายน). **การบริหารจัดการการบริการที่มีคุณภาพในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสต์เทิร์นเอเชีย, 4(1), 89-91.
- พวงรัตน์ ศรีม่วง. (2556). **การพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร.** วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- พัชรินทร์ ศิริสุข. (2553). **การพัฒนากลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนสำหรับผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพฯ.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรินทร์พร ภู่อภิสิทธิ์ และคนอื่นๆ. (2556). **กลยุทธ์การพัฒนาการบริหารจัดการตลาดน้ำอย่างยั่งยืน.** กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, สำนักงาน. (2554). **รายงานแผนกลยุทธ์ สวทช. ฉบับที่ 4 (2550-2554).** [Online]. Available: <https://www.nstda.or.th/th/nstda-plan/90-nstda-plan/nstda-plan-2010/482-nstda-plan-2007-2011>. [2563, พฤษภาคม 15]

- พิจิตรา อินคาคร. (2551). **มูลของการไม่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรณีศึกษาผู้เสียภาษีที่อยู่ในเขตท้องที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรกรุงเทพพื้นที่ 10.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2552). **องค์การและการบริหารจัดการ.** นนทบุรี: อิงค ปิยอนต บุคส.
- พิบูล ทีปะपाल. (2551). **การจัดการเชิงกลยุทธ์.** กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- พुरुลักษณ์ มณีพรรณ และบังอร ศรีพานิชกุลชัย. (2555, กรกฎาคม-ธันวาคม). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ฟาร์มสุกร จำกัด (นามสมมุติ) จังหวัดนครพนม. **วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ, มข, 5(2), 72.**
- มนัส มนกุลกิจ. (2552). **ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปีงบประมาณ 2547-2551.** สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การพัฒนามนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เยาวเรศว์ นุตเดชานันท์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.** กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- รังสรรค์ มณีเล็ก. (2549). **การวางแผนกลยุทธ์และการจัดทำงบประมาณในสถานศึกษา.** กรุงเทพฯ: เกรตเอ็ดดูเคชั่น.
- ราชบัณฑิตยสภา, สำนักงาน. (2552). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- เรวัตร ชาตวิศิษฎ์ และคนอื่น ๆ. (2553). **การจัดการเชิงกลยุทธ์ : Strategic Management.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ถังทรัพย์การพิมพ์.
- เลขาธิการวุฒิสภา, สำนัก. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560.** ราชกิจจานุเบกษา หน้า 13 เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, 6 เมษายน 2560. [Online]. Available: <http://click.senate.go.th/wp-content/uploads/2017/06/รัฐธรรมนูญ-2560.pdf>. [2563, มิถุนายน 16].
- เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สำนักงาน. (2556). **สิทธิเสรีภาพและหน้าที่ของพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย.** [จุลสาร]. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- วรพิทย์ มีมาก. (2551). **การวิเคราะห์เงินอุดหนุนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย.** **วารสารเศรษฐศาสตร์ศรีนครินทรวิโรฒ, 4(4), 50-62.**

- วสันต์ วัฒนศิริ. (2559). แดลงข่าวสำนักงานสรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร เตรียมจัดโครงการ
ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร เสริมสร้างความรู้ด้านภาษีอากรสำหรับเยาวชน.
[Online]. Available: http://pr.prd.go.th/phitsanulok/ewt_news.php?nid=11467. [2561, พฤศจิกายน 10].
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคนอื่นๆ. (2548). การวางแผนกลยุทธ์ : ศิลปะการกำหนดแผนองค์กรสู่
ความเป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: อินโนกราฟิกส์.
- วันชัย มีชาติ. (2556). การบริหารองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- วันดี เจตนา. (2558). กระบวนการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานกองทุน
หมู่บ้านเทศบาลนครหาดใหญ่ เขต 4 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- วาทีน ประชานันท์. (2557). การบริหารจัดการธุรกิจดนตรีของบริษัทปราชญ์มิวสิกรูป (PMG).
วิทยานิพนธ์ดุริยางคศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคีตวิจัยและพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วาสนา อุทัยแสง. (2559). การตระหนักรู้การบริหารความเสี่ยงและการนำการบริหารความ
เสี่ยงไปปฏิบัติของบุคลากร. มหาสารคาม: กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิชาการแผนภาษี, กอง กรมสรรพากร. (2562). แผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากร ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.2562-2563. [Online]. Available: http://rdsrv.rd.go.th/fileadmin/user_upload/porsor/RDplan63.pdf. [2563, กรกฎาคม 5].
- วิจิต อุอน. (2548). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2553). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2555). การบริหารจัดการ และ การบริหารยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของรัฐ.
กรุงเทพฯ: โพรเพช.
- วิลาวัลย์ จารุอรียานนท์. (2553). การพัฒนารูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อการ
ขับเคลื่อนการจัดการความรู้สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎี
บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระชน ขาวผ่อง. (2551). ความรู้ การมีส่วนร่วม และความตระหนักต่อระบบการจัดการ
สิ่งแวดล้อมของพนักงานในองค์กรที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการ
สิ่งแวดล้อม (ISO 14001): ศึกษากรณี บริษัท จันทบุรีซีเมนต์ จำกัด และบริษัท จันทบุรี
โพรเซ้นท์ จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม
คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ศิริขวัญ ตันท์ไพบูลย์. (2549). การปฏิบัติงานส่งเสริมสุขภาพจิตชุมชน ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- ศุภฤกษ์ วิทยกุล. (2558). พฤติกรรมการออกกำลังกายของผู้สูงอายุ กรณีศึกษา: ผู้สูงอายุในเขตศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองผังเมือง 4 ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. ปัญหาพิเศษ วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขชุมชน วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร.
- สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน. (2560). รายงานจำนวนประชากร 15 ปีขึ้นไป จำแนกตามสภาพแรงงาน เป็นรายไตรมาส พ.ศ.2558-2560. [Online]. Available: <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/02.aspx>. [2563, กรกฎาคม 29].
- สมคิด บางโม. (2550). องค์กรและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- _____. (2557). องค์กรและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2553). การบริหารเชิงกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพฯ: อมรินทร์.
- สรรพากร, กรม. (2555). แดลงข่าวสรรพากรประกาศความสำเร็จโครงการ RD Camp season 5 “ติดปีกความคิด”. [Online]. Available: <http://technologymedia.co.th/news/ewsview.asp?id=5064>. [2563, พฤษภาคม 10].
- _____. (2556). แดลงข่าวกรมสรรพากรส่งความสุขและสนุกเรื่องภาษีกับสรรพากร On Tour ปีที่ 8. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.
- _____. (2559ก). วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์. [Online]. Available: <http://www.rd.go.th/publish/19954.0.html>. [2563, มิถุนายน 9].
- _____. (2559ข). ห้องข่าว insight pasi. [Online]. Available: <http://www.rd.go.th/publish/20048.0.html>. [2563, กุมภาพันธ์, 15].
- _____. (2560). ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. [Online]. Available: <http://www.rd.go.th/publish/309.0.html>. [2563, มิถุนายน 16].
- _____. (2561ก). รายงานสรุปรวมการรับแบบ ภ.ง.ด. 90,91 ปีภาษี 2560 ตามสำนักงานสรรพากรภาค . กรุงเทพฯ.
- _____. (2561ข). แดลงข่าว RD go CAMPUS มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. [Online]. Available:<http://www.rd.go.th/publish/60708.0.html>. [2563, พฤษภาคม 10].
- _____. (2561ค). รายงานจำนวนบุคลากร. กรุงเทพฯ: กองบริหารทรัพยากรบุคคลกรมสรรพากร.

สรรพากร, กรม. (2563). แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ประจำปีพ.ศ.2563-2565. [Online].

Available: http://rdsrv.rd.go.th/fileadmin/user_upload/porsor/RDplan63.pdf.

[2563, กรกฎาคม 20].

สรรพากรภาค 7, สำนักงาน. (2563). แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2563. พิษณุโลก:

สำนักงานสรรพากรภาค 7.

สาคร สุขศรีวงศ์. (2551). การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จี.พี.

ไซเบอร์ พรินท์.

สายสมร สังข์เมฆ. (2553). รายงานการวิจัย ความสำเร็จและความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.

สุคนธ์ทิพย์ วังเอี่ยมเสริมสุข. (2555). การตระหนักรู้และความภักดีในตราสินค้าที่สนับสนุน

ด้านการกีฬาของกลุ่มหญิงรักหญิง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

การประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุเทพ พงษ์พิทักษ์. (2560). ศึกษาประมวลรัษฎากรด้วยตนเอง ตอนที่ 6 : โครงสร้างกฎหมายภาษี

อากรตามประมวลรัษฎากร. [Online]. Available: <http://www.taxguruthai.com>.

[2563, พฤษภาคม 12].

สุพานี สฤกษ์วานิช. (2546). การบริหารเชิงกลยุทธ์: แนวคิด และทฤษฎี. (พิมพ์ครั้งที่ 3).

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาพร พงษ์ภิญโญโอภาส. (2555). การพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัย

ราชภัฏ ในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์

การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

สุเมธ ศิริคุณโชติ และคนอื่นๆ. (2561). ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2561. กรุงเทพฯ:

เรือนแก้วการพิมพ์.

สุวัฒน์ ศิรินิรันดร์. (2550). บทสรุปการวางแผนกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ซี แอนด์ เอ็น.

เสนาะ ดีเยาว์. (2546). การบริหารกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนิวัช แก้วจำนงค์. (2551). การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management). (พิมพ์ครั้งที่ 2).

สงขลา: ศิลปโฆษณา.

อวยพร เรื่องตระกูล. (2553). การประเมินสัมชชา. [Online]. Available: http://benjamas_b.getweb.com/index.php?mo=3&art=436787.

[2563, พฤษภาคม 12].

- อัจฉรา จันทร์ฉาย. (2553). **สู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ คู่มือการวางแผนกลยุทธ์และการจัดทำ BSC (Balanced Scorecard)**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารีธรรม วัฒนทองผิว. (2553). **การพัฒนากลยุทธ์การบริหารความขัดแย้งสำหรับสถานศึกษาของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทิศ ขาวเอียร. (2549). **การวางแผนกลยุทธ์**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ดานสุทธาการพิมพ์.
- อุมพร คุณชน. (2559, มีนาคม-กรกฎาคม). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ 7s ของแมคคินซีกับผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำดื่มในจังหวัดมหาสารคาม. **วารสารสยามวิชาการ**, 17(28), 42-43.
- เอกชัย บุญยาพิษฐาน. (2553). **คู่มือวิเคราะห์ SWOT อย่างมืออาชีพ**. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน
- เอกลักษณ์ จนเจริญพิศาล. (2554). **ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Abraham, S. C. (2006). **Strategic Planning a Practical Guide for Competitive Success**. Ohio: Thomson South-Western.
- Bartol, M. K. & Martin, C. (1998). **Management Quality**. (2 nd ed.). New York: Prentice-Hall.
- Bateman, T. S. & Snell, S. A. (1999). **Management: Building Competitive Advantage**. (4 th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Breckler, S. W. (1986). **Attitude Structure and Function**. New York: L Eribaum Association.
- Certo, S. C. & Peter, J. P. (1991). **Strategic Management: Concept and Applications**. New York: McGraw-Hill.
- Coulter, M. (2005). **Strategic Management in Action**. New Jersey: Pearson Education.
- Engel, F. E., Kollat, D. T., & Blackwell, R. D. (1986). **Consumer Behavior**. New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Fred, R. D. (2012). **Strategic Management: Concepts and Cases**. (6 th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill.

Goodstein, D., Nolan, M., & Pfeiffer, J. (1993). **Applied strategic planning: How to develop a plan that Really work**. California: Pfeiffer Coompany.

Parker, C. & Case, T. (1993). **Management Information Systems: Strategy and Action**. (2 nd ed.). New York: McGraw-Hil.

Peters, T. J. & Waterman, R. H. (1982). In **Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies**. New York: Harper & Row.

Robbins, S. P. & Coulter, M. (2003). **Organization Behavior**. (10 th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.

Robbins, S. P. (1996). **Organizational Behavior**. (7 th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Sallis, E. (1993). **Total Quality Management in Education**. London: Kogan Page.

Schermerhorn J. R. (2002). **Management**. (7 th ed.). USA: John Wiley & Sons.

_____. (2005). **Management**. (8 th ed.). USA: John Wiley & Sons.

Yamane, T. (1973). **Statistics-An Introductory Analysis**. (2 th ed.). Tokyo: John Weather.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย (แบบสอบถาม)
เรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ตันยะ	อาจารย์ผู้สอนระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี ดวงทิพย์	คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารและ การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ทวนทอง เขาวีร์ติพงศ์	คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารและ การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
4. นายวสันต์ วัฒนศิริ	สรรพากรภาค 7
5. นางสาวธาริณี วงศ์แสงเทียน	สรรพากรพื้นที่กำแพงเพชร

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์
เรื่อง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 จำนวน 15 คน
ช่วงระหว่างวันที่ 9-10 ธันวาคม 2562

1. นายองอาจ สังคหัตถการ	ปลัดจังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
2. นางสุภาภรณ์ จุลละสุภา	คลังจังหวัดกำแพงเพชร
3. นางสาววิญญา ยิ้มยวน	แรงงานจังหวัดกำแพงเพชร
4. นายชัยวัฒน์ ศุภอรรณวนิชย์	นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
5. นายรัชพงศ์ ศิริมี	ปลัดอาวุโส อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
6. นายเชิงชาย เรือนปานคำ	เกษตรอำเภอเมืองกำแพงเพชร
7. นายสนธยา พลโคตร	สาธารณสุขอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
8. นายสถาพร โพธิ์หวี	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
9. นายสอั้ง กันยะมูล	ผู้อำนวยการโรงเรียนกำแพงเพชรพิทยาคม จังหวัดกำแพงเพชร
10. นายนิกร ภากรณ์พัทธ์	ประธานหอการค้า จังหวัดกำแพงเพชร
11. นางสีสุตา คงไทย	ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขากำแพงเพชร
12. นายพรเทพ ฦ น่าน	ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากำแพงเพชร
13. คุณสุวัฒน์ สุจริตกุล	ผู้จัดการโรงแรมชากังราว จังหวัดกำแพงเพชร
14. นายธำรง อิศวสุธีระกุล	หุ้นส่วนผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
15. นายสุรชัย เทพศิลป์วิสุทธิ	หุ้นส่วนผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เค คอนกรีต จังหวัดกำแพงเพชร

รายชื่อผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม
เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
ให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
วันจันทร์ที่ 23 ธันวาคม 2562 เวลา 09.00 น.-12.00 น.
ณ ห้องเรียนปริญญาเอก ชั้น 8 อาคารเรียนรวม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

1. นางสาวปัทมากร โอสถ	สรรพากรพื้นที่กำแพงเพชร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กำแพงเพชร
2. นายธเนศ วรรณุช	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ตาก
3. นางวราภรณ์ ปัสสา	นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่พิษณุโลก
4. นางจุฑิตต์ เทพสุยะ	นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่พิษณุโลก
5. นางกมลรัตน์ สังข์สุวรรณ	นักวิชาการภาษีชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ตาก
6. นายวรรณกร ขาวผิว	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุตรดิตถ์
7. นายพรณเรศ นาคเมฆ	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย
8. นางรพีพร กุลสุ	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่พิจิตร
9. นางสาวธนิษฐ์ ปั่นกลาง	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบูรณ์
10. นางสาวกิตติยา ทองเมือง	นิติการชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครสวรรค์
11. นายประสพ พันธุ์ทอง	เจ้าพนักงานสรรพากรอาวุโส สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครสวรรค์
12. ดร.ศุภกิจ ยาวีระ	ผู้ดำเนินการ (Moderator)

รายชื่อผู้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 1
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
 ในวันพุธที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2563 เวลา 9.00 น.-12.00 น.
 ณ ห้องเรียนปริญญาเอก ชั้น 8 อาคารเรียนรวม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

1. นางสาวปัทมากร โอสด	สรรพากรพื้นที่กำแพงเพชร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กำแพงเพชร
2. นายธเนศ วรรณุช	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ตาก
3. นางวรารณ ปัสสา	นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่พิษณุโลก
4. นางชูจิตต์ เทพสุยะ	นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่พิษณุโลก
5. นางกมลรัตน์ สังข์สุวรรณ	นักวิชาการภาษีชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ตาก
6. นายวรรณกร ขาวผิว	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุตรดิตถ์
7. นายพรณเรศ นาคเมฆ	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย
8. นางรพีพร กุลสุ	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่พิจิตร
9. นางสาวธนิณี ปั่นกลาง	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบูรณ์
10. นางสาวกิตติยา ทองเมือง	นิติการชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครสวรรค์
11. นายประสพ พันธุ์ทอง	เจ้าพนักงานสรรพากรอาวุโส สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครสวรรค์
12. นางสุภาภรณ์ จุลละสุภา	คลังจังหวัดกำแพงเพชร
13. นายพรเทพ ณ น่าน	ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากำแพงเพชร

รายชื่อผู้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 2
การจัดทำร่างกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
วันพุธที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2563 เวลา 13.00 น.-16.00 น.
ณ ห้องเรียนปริญญาเอก ชั้น 8 อาคารเรียนรวม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

1. นางสาวปัทมากร โอสง	สรรพากรพื้นที่กำแพงเพชร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กำแพงเพชร
2. นายธเนศ วรณัฐ	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ตาก
3. นางวราภรณ์ ปัสสา	นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่พิษณุโลก
4. นางจุฑิตต์ เทพสุยะ	นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่พิษณุโลก
5. นางกมลรัตน์ สังข์สุวรรณ	นักวิชาการภาษีชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ตาก
6. นายวรรณกร ขาวผิว	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุตรดิตถ์
7. นายพรณเรศ นาคเมฆ	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย
8. นางรพีพร กุลสุ	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่พิจิตร
9. นางสาวธนิณี ปั่นกลาง	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบูรณ์
10. นางสาวกิตติยา ทองเมือง	นิติการชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครสวรรค์
11. นายประสพ พันธุ์ทอง	เจ้าพนักงานสรรพากรอาวุโส สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครสวรรค์
12. นางสุภาภรณ์ จุลละสุภา	คลังจังหวัดกำแพงเพชร
13. นายพรเทพ ณ น่าน	ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขากำแพงเพชร

14. นายอุทัย ยาแก้ว
สำนักงานบัญชีและกฎหมายธุรกิจนครชุม
จังหวัดกำแพงเพชร
15. รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี ดวงทิพย์ คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชา
ยุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญดาว แจ่มแจ้ง ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
17. ทพ.ดร.เอกพงศ์ เกยงค์
ทันตแพทย์ โรงพยาบาลสบปราบ
จังหวัดลำปาง ผู้เชี่ยวชาญด้านกลุยุทธ์
18. ดร.วิทยา ทัดสนไพบูลย์
ผู้เชี่ยวชาญด้านกลุยุทธ์
19. ดร.ศุภกิจ ยาวีระ
ผู้ดำเนินการ (Moderator)

รายชื่อผู้เข้าร่วมการสัมมนาของผู้เชี่ยวชาญ
เพื่อตรวจสอบร่างกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
วันพฤหัสบดีที่ 18 มิถุนายน 2563 ตั้งแต่เวลา 13.00 น.
ณ ห้องเรียนปริญญาเอก ชั้น 8 อาคารเรียนรวม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

1. นายวสันต์ วัฒนศิริ	อดีตสรรพากรภาค 7
2. นางเพชร ไตรรัตน์	ผู้ช่วยสรรพากรภาค 7
3. นางสาวปัทมากร โอสถ	สรรพากรพื้นที่กำแพงเพชร
4. นางสาวธาริณี วงศ์แสงเทียน	สรรพากรพื้นที่พิษณุโลก
5. นายคมสัน อวยพร	สรรพากรพื้นที่ตาก
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประทีป แก้วเหล็ก	อดีตรองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
7. รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี ดวงทิพย์	คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชา ยุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญดาว แจ่มแจ้ง	ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษณุ บัวเทศ	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
10. ดร.วิทยา ทศนไพบูลย์	ผู้เชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์
11. ดร.ศุภกิจ ยาวีระ	ผู้ดำเนินการ (Moderator)

**รายชื่อผู้ประเมินกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7**

1. นายวสันต์ วัฒนศิริ	อดีตสรรพากรภาค 7
2. นายภาณุวัฒน์ เหลืองวิไล	สรรพากรภาค 7
3. นายสิทธิชัย วัชรพินธุ์	สรรพากรภาค 11
4. นางเพชร ไตรรัตน์	ผู้ช่วยสรรพากรภาค 7
5. นางสาวปัทมากร โอส	สรรพากรพื้นที่กำแพงเพชร
6. นายคมสัน อวยพร	สรรพากรพื้นที่ตาก
7. นางสุพัตรา พิสุธาสัน	สรรพากรพื้นที่นครสวรรค์
8. นายสุเทพ ชาญณรงค์	สรรพากรพื้นที่พิจิตร
9. นางสาวเกศกาญจน์ หิรัญอร	สรรพากรพื้นที่เพชรบูรณ์
10. นางสาวปารณีย์ บุญทรง	สรรพากรพื้นที่สุโขทัย
11. นางสุภาภรณ์ ชำนาญช่าง	สรรพากรพื้นที่อุตรดิตถ์
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประทีป แก้วเหล็ก	อดีตรองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
13. รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี ดวงทิพย์	คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชายุทธศาสตร์ การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญดาว แจ่มแจ้ง	ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษณุ บัวเทศ	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
16. ทพ.ดร.เอกพงศ์ เกยงค์	ทันตแพทย์ โรงพยาบาลสบปราบ จังหวัดลำปาง ผู้เชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์
17. ดร.วิทยา ทศนไพบูลย์	ผู้เชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์
18. ดร.อรอนงค์ กลางนภา	ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาลกลุ่มการพยาบาลฯ โรงพยาบาลกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ผู้เชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์
19. ดร.อำพล ทัพทวี	ผู้ประนีประนอมศาลอุทธรณ์ภาค 6 ผู้เชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์
20. ดร.เกษม อัมพูน้อย	ผู้อำนวยการกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง จังหวัดพิษณุโลก ผู้เชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์

ภาคผนวก ข
หนังสือราชการติดต่อประสานงาน

ที่ อว ๐๖๑๕ / ว ๐๒๖๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อ.เมือง จ.กำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุมัติตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์	จำนวน ๑ ฉบับ
	๒. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	จำนวน ๑ ฉบับ
	๓. เครื่องมือสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพ	จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางอรรวิศรา ตีสุขแสง นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาพุทธศาสตร์การบริหาร และการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนากลยุทธ์ การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค ๗ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมชัย วงษ์นายะ ประธานกรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำสาขาวิชาพุทธศาสตร์ การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุมัติให้จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบแก้ไข เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ทางมหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสิฐ วัฒนวงษ์วัน)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

- คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขา

โทร ๐๕ ๕๕๗๐ ๖๕๕๕ ต่อ ๑๗๗๐

โทรสาร ๐๕ ๕๕๗๐ ๖๕๑๘

- นางอรรวิศรา ตีสุขแสง

โทร ๐๙๔ ๗๕๗ ๔๓๔๓

ที่ อว ๐๖๑๕ / ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อ.เมือง จ.กำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถาม จำนวน ฉบับ

ด้วย นางอรรวิศรา ดีสุขแสง นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขายุทธศาสตร์การบริหาร และการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนากลยุทธ์ การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค ๗ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมชัย วงษ์นายะ ประธานกรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำสาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จึงใคร่ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์จากท่าน และบุคลากรในหน่วยงานของท่านตามจำนวนแบบสอบถามที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ทางมหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสิฐ ธิญะวัน)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

- คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขา

โทร ๐๕ ๕๕๗๐ ๖๕๕๕ ต่อ ๑๗๗๐

โทรสาร ๐๕ ๕๕๗๐ ๖๕๑๘

- นางอรรวิศรา ดีสุขแสง

โทร ๐๙๔ ๗๕๗ ๔๓๔๓

ที่ อว ๐๖๑๕ / ว ๒๙๙๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อ.เมือง จ.กำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

๙ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพื่อทำวิทยานิพนธ์
เรียน

ด้วย นางอรรวิศรา ดีสุขแสง นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาพุทธศาสตร์การบริหาร และการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนา กลยุทธ์การสร้างความรู้ด้าน การเสียภาษีให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค ๗ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมชัย วงษ์นายะ ประธานกรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์

ในการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำสาขาวิชาพุทธศาสตร์ การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์เป็น อย่างดี จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพื่อทำวิทยานิพนธ์ สำหรับ วัน เวลาและสถานที่ ในการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยจะประสานกับท่านอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ทางมหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ อนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสิฐ วัฒนวัน)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

- คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขา

โทร ๐๕ ๕๕๗๐ ๖๕๕๕ ต่อ ๑๗๗๐

โทรสาร ๐๕ ๕๕๗๐ ๖๕๑๘

- นางอรรวิศรา ดีสุขแสง

โทร ๐๙๔ ๗๕๗ ๔๓๔๓

ที่ อว ๐๖๑๕ / ว ๒๙๙๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อ.เมือง จ.กำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

๙ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสนทนากลุ่มเพื่อทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก
เรียน

ด้วย นางอรรวิศรา ดีสุขแสง นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาพุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการศึกษาให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค ๗ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมชัย วงษ์นายะ ประธานกรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำสาขาวิชาพุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสนทนากลุ่มเพื่อทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก ในวันจันทร์ที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๐๐ น. – ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุม ชั้น ๘ อาคาร ๑๒ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ทางมหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสิฐ ธิญะวัน)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

- คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขา

โทร ๐๕ ๕๕๗๐ ๖๕๕๕ ต่อ ๑๗๗๐

โทรสาร ๐๕ ๕๕๗๐ ๖๕๑๘

- นางอรรวิศรา ดีสุขแสง

โทร ๐๙๔ ๗๕๗ ๔๓๔๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อ.เมือง จ.กำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

เรื่อง ขอเชิญประชุมเชิงปฏิบัติการ
เรียน

ในการนี้ นางอรรวิศรา ตีสุขแสง จะจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ ทางคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ ในวันพุธที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๐๐ น. – ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องประชุม ชั้น ๘ อาคาร ๑๒ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ทางมหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

27/5/20

(รองศาสตราจารย์วิสิฐ ัญญะวัน)
รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

- คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขา
โทร ๐๕ ๕๕๗๐ ๖๕๕๕ ต่อ ๑๗๗๐
โทรสาร ๐๕ ๕๕๗๐ ๖๕๑๘
- นางอรรวิศรา ดีสุขแสง
โทร ๐๙๔ ๗๕๗ ๕๓๔๓

ที่ อว ๐๖๑๕ / ว ๑๘๘๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อ.เมือง จ.กำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญวิพากษ์กลยุทธ์ในการทำวิทยานิพนธ์
เรียน

ด้วย นางอรรวิศรา ดีสุขแสง นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาพุทธศาสตร์การบริหาร และการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนากลยุทธ์ การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค ๗ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมชัย วงษ์นายะ ประธานกรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นางอรรวิศรา ดีสุขแสง ได้จัดให้มีการวิพากษ์กลยุทธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการทำวิทยานิพนธ์ ทางคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำสาขาวิชาพุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เห็นว่าบุคลากรในหน่วยงานของท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ เป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตจากท่านให้ นางเพชร ไตรรัตน์ ซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานของท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อวิพากษ์กลยุทธ์ ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องประชุม ชั้น ๘ อาคาร ๑๒ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ทางมหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสิฐ ธีญะวัน)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

- คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขา

โทร ๐๕ ๕๕๗๐ ๖๕๕๕ ต่อ ๑๗๗๐

โทรสาร ๐๕ ๕๕๗๐ ๖๕๑๘

- นางอรรวิศรา ดีสุขแสง

โทร ๐๙๔ ๗๕๗ ๔๓๔๓

ที่ อว ๐๖๑๕ / ว ๒๖๑๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อ.เมือง จ.กำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

๘ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินกลยุทธ์
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบประเมินกลยุทธ์ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. เอกสารประกอบการพิจารณากลยุทธ์ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางอรรวิศรา ดีสุขแสง นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาพุทธศาสตร์การบริหาร และการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนากลยุทธ์ การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค ๗ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมชัย วงษ์นายะ ประธานกรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นางอรรวิศรา ดีสุขแสง กำลังดำเนินการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินกลยุทธ์ในการทำวิทยานิพนธ์ ทางคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำสาขาวิชาพุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินกลยุทธ์ ตามเอกสารดังแนบนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ทางมหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และได้รับความร่วมมือจากท่านในการตรวจประเมินครั้งนี้ด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสิฐ ธีญะวัน)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



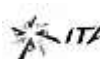
- คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขา

โทร ๐๕ ๕๕๗๐ ๖๕๕๕ ต่อ ๑๗๗๐

โทรสาร ๐๕ ๕๕๗๐ ๖๕๑๘

- นางอรรวิศรา ดีสุขแสง

โทร ๐๙๔ ๗๕๗ ๔๓๔๓



"ราชภัฏ รวมพลัง อប់ยังพุทธ"

ภาคผนวก ค

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

แบบสรุปผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ
แบบสอบถามเพื่อศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ตอนที่ 2 ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงาน
สรรพากรภาค 7

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
1. ด้านความรู้ความเข้าใจ							
1	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
8	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
9	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
10	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
11	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
12	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
13	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
14	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
15	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
16	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
17	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
18	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
19	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
20	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
2. ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่า							
1	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
3. ด้านลักษณะและรูปแบบ							
1	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
4. ด้านประสบการณ์							
1	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
5. ด้านพฤติกรรมการแสดงออก							
1	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้

แบบสรุปผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ
แบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้
ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ตอนที่ 2 สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่
สำนักงานสรรพากรภาค 7

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		

1. ด้านการวางแผน							
1	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
2. ด้านการจัดองค์กร							
5	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
3. ด้านการนำ							
8	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
9	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
10	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
11	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
4. ด้านการควบคุม							
12	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
13	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
14	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนใน
ท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
ด้านการวางแผน							
1	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
2	1	1	1	0	1	0.8	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการจัดองค์กร							
5	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
8	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการนำ							
9	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
10	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
11	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
12	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
13	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการควบคุม							
14	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
15	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
16	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
17	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
18	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของ
ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

4.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
ด้านผู้บริหารและบุคลากร							
1	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
8	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านวัสดุและอุปกรณ์							
9	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
10	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
11	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
12	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการเงินและงบประมาณ							
13	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
14	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
15	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
16	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการบริหารจัดการ							
17	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
18	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
19	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
20	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้

4.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
ด้านเทคโนโลยี							
1	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านเศรษฐกิจ							
5	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
8	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านสังคมและวัฒนธรรม							
9	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
10	1	1	0	1	1	0.8	ใช้ได้
11	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
12	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านกฎหมายและการเมือง							
13	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
14	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
15	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
16	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
17	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
18	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ง
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน
ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

สำหรับประชาชนผู้ปฏิบัติงาน และมีรายได้ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในเขตอำเภอเมือง ของ 8 จังหวัดประกอบด้วย จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดตาก จังหวัดสุโขทัย จังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดพิจิตร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยการพัฒนากลยุทธ์การสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 การศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
3. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นการศึกษาความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ใน 4 ด้าน คือ ความรู้ความเข้าใจ ความใส่ใจและเห็นคุณค่า ลักษณะและรูปแบบ ประสบการณ์ พฤติกรรมการแสดงออก
4. โปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ โดยใช้เกณฑ์ระดับคุณภาพที่กำหนดให้ ซึ่งการตอบครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด และจะไม่นำไปเปิดเผยในที่ใดๆ โดยมุ่งนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์เฉพาะการศึกษาวิจัยนี้เท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
 อรวรรศรา ดีสุขแสง

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิทยุศาสตร์การ บริหารและการพัฒนา
 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

โทร.0-9475-74343

Email : Thaddao.de@rd.go.th

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ☐ 26 - 35 ปี
☐ 36 - 45 ปี ☐ 46 - 55 ปี
☐ มากกว่า 55 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด

☐ ปวช./ปวส.หรือต่ำกว่า ☐ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้สุทธิต่อปี

☐ ต่ำกว่า 150,001 บาท ☐ 150,001 – 300,000 บาท
☐ 300,001 – 500,000 บาท ☐ 500,001 – 750,000 บาท
☐ 750,001 – 1,000,000 บาท ☐ 1,000,001 – 2,000,000 บาท
☐ 2,000,001 – 5,000,000 บาท ☐ มากกว่า 5,000,000 บาท

6. อาชีพ

☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง/ลูกจ้าง
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ภูมิลำเนา/ที่อยู่ปัจจุบัน

☐ พิษณุโลก ☐ นครสวรรค์ ☐ กำแพงเพชร ☐ ตาก
☐ สุโขทัย ☐ อุตรดิตถ์ ☐ เพชรบูรณ์ ☐ พิจิตร
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงาน

สรรพากรภาค 7

ประชาชน หมายถึง ผู้มีงานทำ และมีรายได้ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ในเขต
อำเภอเมือง ของ 8 จังหวัดประกอบด้วย จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดกำแพงเพชร
จังหวัดตาก จังหวัดสุโขทัย จังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดพิจิตร

ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง ด้านความรู้ความเข้าใจใน
การเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของท่าน

1. ท่านคิดว่า กรมสรรพากร ที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีเพื่อนำเงินมาพัฒนาประเทศ
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
2. ท่านคิดว่า ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้มีหน้าที่เสียคือ บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
3. ท่านคิดว่า การยื่นแบบแสดงรายการเป็นหน้าที่ของผู้มีเงินได้
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
4. ท่านคิดว่า "เงินได้พึงประเมิน" หมายถึง รายได้ที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม
ของปี
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
5. ท่านคิดว่า เมื่อคำนวณแล้วไม่มีเงินต้องชำระ ไม่มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
6. ท่านคิดว่า หากปีนี้ไม่มีเงินได้เลย ยังมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
7. ท่านคิดว่า เงินได้จากเงินเดือน ทั้งปีไม่เกิน 120,000 บาท ไม่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
8. ท่านคิดว่า ทำงาน 2 แห่ง ต้องนำเงินได้ทั้งหมดมารวมคำนวณภาษี
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
9. ท่านคิดว่า เด็กอายุ 10 ขวบ ได้รับรางวัลจากการชิงโชค ไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
10. ท่านคิดว่า หากอายุ 80 ปี มีเงินได้ ก็ได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีเงินได้

- ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
11. ท่านคิดว่า คนพิการ มีเงินได้ยังคงมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
12. ท่านคิดว่า เงินได้เงินเดือน ต้องยื่นด้วยแบบ ภ.ง.ด.90
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
13. ท่านคิดว่า เงินได้ประเภทอื่นนอกจากเงินเดือน ต้องใช้แบบ ภ.ง.ด.91
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
14. ท่านคิดว่า การยื่นแบบ มีทั้งยื่นแบบแสดงรายการเป็นกระดาษและแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
15. ท่านคิดว่า คนต่างชาติมีเงินได้ในประเทศไทย ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
16. ท่านคิดว่า พระสงฆ์ มีเงินได้ถึงเกณฑ์ต้องยื่นแบบแสดงเงินได้
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
17. ท่านคิดว่า ชาวนา ต้องยื่นแบบแสดงเงินได้
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
18. ท่านคิดว่า หากมีเงินได้ประเภทอื่นนอกจากเงินเดือน ระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน ต้อง
นำมายื่นแบบ ภ.ง.ด.94 ครึ่งปี
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
19. ท่านคิดว่า แบบ ภ.ง.ด.90,ภ.ง.ด.91 ต้องยื่นภายในเดือน ธันวาคม ของปี
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
20. ท่านคิดว่า หากมีเงินได้แต่ไม่ยื่นแบบภายในกำหนดเวลา ต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่

ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี
ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับของท่านมากที่สุด

ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี					
1. ท่านคิดว่าการเสียภาษีเป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน					
2. ท่านคิดว่าประชาชนต้องไปเสียภาษีตามเวลาที่กฎหมายกำหนด					
3. ท่านคิดว่าหากไม่มีเงินภาษีจะทำให้ประเทศด้อยพัฒนา ไม่มีถนน ไฟฟ้าและน้ำประปาใช้ เด็กไม่ได้เรียนหนังสือ ประชาชนยากจน ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชญากรรม ฯลฯ					
4. ท่านคิดว่าท่านได้รับประโยชน์จากเงินภาษีที่รัฐจัดเก็บ					
5. ท่านคิดว่าควรมีบทลงโทษอย่างหนักสำหรับผู้ทิ้งใจหลีกเลี่ยงการภาษี					
ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี					
1. ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีอากรสม่ำเสมอ					
2. ท่านคิดว่าจำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมเพียงพอ					
3. ท่านคิดว่าป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อวิทยุ และโทรทัศน์ พบเห็นได้ง่าย					
4. ท่านคิดว่าสื่อประชาสัมพันธ์ ทำให้เกิดความตระหนักในการเสียภาษี					
5. ท่านคิดว่ามีช่องทางการชำระภาษีได้หลายช่องทาง เช่น ทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส การชำระผ่าน QR Code การโอนผ่าน net-Bank ผ่านe-wallet ฯลฯ					

ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี					
1. ท่านคิดว่าสถานที่ให้บริการ สวย สะอาด สะดวก สบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเพียงพอ					
2. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้และความชำนาญและจำนวนเพียงพอ					
3. ท่านคิดว่ากระบวนการยื่นแบบแสดงเงินได้ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก					
4. ท่านคิดว่าใช้ระยะเวลาน้อยในการยื่นแบบแสดงเงินได้จนกระทั่งชำระภาษีเสร็จสิ้น					
5. ท่านคิดว่าไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยื่นแบบหรือมีเพียงเล็กน้อย					
ด้านพฤติกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี					
1. ท่านให้ความสำคัญและมีความกระตือรือร้น ที่จะไปเสียภาษี					
2. ท่านยื่นแบบแสดงเงินได้ตามกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดเสมอ					
3. ท่านพยายามสอบถามหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเรื่องการเสียภาษี					
4. ท่านไม่มีพฤติกรรมหรือแสดงข้อความเท็จเพื่อเป็นการหลบเลี่ยงการเสียภาษี					
5. ท่านให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และตอบคำถามเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

อรรวิศรา ดีสุขแสง

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน
ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

สำหรับประชาชนผู้ปฏิบัติงาน และมีรายได้ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์ การศึกษา ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
2. ข้อมูลที่ท่านให้สัมภาษณ์ จะถูกนำไปวิเคราะห์เป็นภาพรวม เพื่อใช้ในการทำวิจัยระดับ ดุษฎีบัณฑิต เรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของ ประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 และผลจากการสัมภาษณ์ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน และหน่วยของท่าน

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์

นางอรรวิศรา ดีสุขแสง

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

- 1.1 ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....
- 1.2 วุฒิการศึกษาสูงสุด.....
- 1.3 ตำแหน่ง/หน้าที่.....
- 1.4 หน่วยงาน/สถานที่ทำงาน.....
- 1.5 ผู้สัมภาษณ์.....นางอรรวิศรา ดีสุขแสง.....
- 1.6 วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับภาษีอากร	ความคิดเห็นความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
1. ท่านคิดว่า กรมสรรพากร ที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษี เพื่อนำเงินมาพัฒนาประเทศ (ร้อยละ 97.50)	
2. ท่านคิดว่า ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้มีหน้าที่ เสียคือ บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล (ร้อยละ 37.00)	
3. การยื่นแบบแสดงรายการเป็นหน้าที่ของผู้มีเงินได้ (ร้อยละ 81.75)	
4. ท่านคิดว่า "เงินได้พึงประเมิน" หมายถึง รายได้ ที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม ของปี (ร้อยละ 75.00)	
5. ท่านคิดว่า เมื่อคำนวณแล้วไม่มีเงินต้องชำระ ไม่มี หน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ (ร้อยละ 63.50)	
6. ท่านคิดว่า หากปีไม่มีเงินได้เลย ยังมีหน้าที่ต้อง ยื่นแบบแสดงรายการ (ร้อยละ 43.75)	
7. ท่านคิดว่า เงินได้จากเงินเดือน ทั้งปีไม่เกิน 120,000 บาท ไม่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ (ร้อยละ 46.75)	

ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับภาษีอากร	ความคิดเห็นความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
8. ท่านคิดว่า ทำงาน 2 แห่ง ต้องนำเงินได้ทั้งหมด มารวมคำนวณภาษี (ร้อยละ 72.00)	
9. ท่านคิดว่า เด็กอายุ 10 ขวบ ได้รับรางวัลจากการ ชิงโชค ไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้ (ร้อยละ 50.00)	
10. ท่านคิดว่า หากอายุ 80 ปี มีเงินได้ ก็ได้รับ ยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีเงินได้ (ร้อยละ 52.25)	
11. ท่านคิดว่า คนพิการ มีเงินได้ยังคงมีหน้าที่เสีย ภาษีเงินได้ (ร้อยละ 65.50)	
12. ท่านคิดว่า เงินได้เงินเดือน ต้องยื่นด้วยแบบ ภ.ง.ด.90 (ร้อยละ 57.25)	
13. ท่านคิดว่า เงินได้ประเภทอื่นนอกจากเงินเดือน ต้องใช้แบบ ภ.ง.ด.91 (ร้อยละ 57.75)	
14. ท่านคิดว่า การยื่นแบบ มีทั้งยื่นแบบแสดง รายการเป็นกระดาษและแบบผ่านทาง อินเทอร์เน็ต(ร้อยละ 82.75)	
15. ท่านคิดว่า คนต่างชาติมีเงินได้ในประเทศไทย ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้ (ร้อยละ 65.75)	
16. ท่านคิดว่า พระสงฆ์ มีเงินได้ถึงเกณฑ์ต้องยื่น แบบแสดงเงินได้ (ร้อยละ 61.50)	
17. ท่านคิดว่า ชาวนา ต้องยื่นแบบแสดงเงินได้ (ร้อยละ 61.50)	
18. ท่านคิดว่า หากมีเงินได้ประเภทอื่นนอกจาก เงินเดือน ระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน ต้องนำมายื่นแบบ ภ.ง.ด.94 ครึ่งปี (ร้อยละ 69.75)	

ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับภาษีอากร	ความคิดเห็นความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
19. ท่านคิดว่า แบบ ภ.ง.ด.90,ภ.ง.ด.91 ต้องยื่น ภายในเดือน ธันวาคม ของปี (ร้อยละ 68.25)	
20. ท่านคิดว่า หากมีเงินได้แต่ไม่ยื่นแบบภายใน กำหนดเวลา ต้องรับผิดทั้งทางแพ่งและทาง อาญา (ร้อยละ 62.00)	

ท่านเห็นด้วยกับความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่
สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรและมีความคิดเห็นเพิ่มเติม
อย่างไร

.....

.....

.....

2.2 ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี

ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่า ของการเสียภาษี	ความคิดเห็นความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
1. ท่านคิดว่า การเสียภาษีเป็นหน้าที่ของคนไทย ทุกคน (มากที่สุด ร้อยละ 55.50)	
2. ท่านคิดว่า ประชาชนต้องไปเสียภาษีตามเวลา ที่กฎหมายกำหนด (มากที่สุด ร้อยละ 46.75)	
3. ท่านคิดว่า หากไม่มีเงินภาษีจะทำให้ประเทศ ด้อยพัฒนา ไม่มีถนน ไฟฟ้าและน้ำประปาใช้ เด็กไม่ได้เรียนหนังสือ ประชาชนยากจน ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชญากรรม ฯลฯ (มากที่สุด ร้อยละ 46.50)	
4. ท่านคิดว่า ท่านได้รับประโยชน์จากเงินภาษี ที่รัฐจัดเก็บ (มาก ร้อยละ 38.00)	
5. ท่านคิดว่า ควรมีบทลงโทษอย่างหนักสำหรับ ผู้ที่จงใจหลีกเลี่ยงการภาษี (มากที่สุด ร้อยละ 49.25)	

ท่านเห็นด้วยกับความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่
สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านความใส่ใจและเห็นคุณค่าของการเสียภาษีและมีความคิดเห็นเพิ่มเติม
อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษี

ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนด้านลักษณะช่องทาง และรูปแบบการเสียภาษี	ความคิดเห็นความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
1. ท่านคิดว่า มีการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีอากร สม่ำเสมอ (มาก ร้อยละ 38.00)	
2. ท่านคิดว่า จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ ครอบคลุม เพียงพอ (มาก ร้อยละ 41.00)	
3. ท่านคิดว่า ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อวิทยุ และ โทรทัศน์ พบเห็นได้ง่าย (มาก ร้อยละ 35.75)	
4. ท่านคิดว่า สื่อประชาสัมพันธ์ ทำให้เกิดความ ตระหนักในการเสียภาษี (มาก ร้อยละ 40.50)	
5. ท่านคิดว่า มีช่องทางการชำระภาษีได้หลาย ช่องทาง เช่น ทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส การชำระ ผ่าน QR Code การโอนผ่าน net-Bank ผ่านe- wallet ฯลฯ (มากที่สุด ร้อยละ 39.25)	

ท่านเห็นด้วยกับความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่
สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านลักษณะช่องทางและรูปแบบการเสียภาษีและมีความคิดเห็นเพิ่มเติม
อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.4 ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี

ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนด้านประสบการณ์ในการเสียภาษี	ความคิดเห็นความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
1. ท่านคิดว่า สถานที่ให้บริการ สวย สะอาด สะดวก สบายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เพียงพอ (มากที่สุด ร้อยละ 40.50)	
2. ท่านคิดว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้และความชำนาญ และจำนวนเพียงพอ (มาก ร้อยละ 49.75)	
3. ท่านคิดว่า กระบวนการยื่นแบบแสดงเงินได้ทำได้ ง่าย ไม่ยุ่งยาก (มาก ร้อยละ 38.75)	
4. ท่านคิดว่า ใช้ระยะเวลาน้อยในการยื่นแบบแสดง เงินได้จนกระทั่งชำระภาษีเสร็จสิ้น (มาก ร้อยละ 42.50)	
5. ท่านคิดว่า ไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการยื่น แบบหรือมีเพียงเล็กน้อย (มาก ร้อยละ 38.50)	

ท่านเห็นด้วยกับความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่
สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านประสบการณ์ในการเสียภาษีและมีความคิดเห็นเพิ่มเติมอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.5 ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษี

ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก เกี่ยวกับการเสียภาษี	ความคิดเห็นความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
1. ให้ความสำคัญและมีความกระตือรือร้น ที่จะไป เสียภาษี (มาก ร้อยละ 44.25)	
2. ยื่นแบบแสดงเงินได้ตามกำหนดเวลาที่กฎหมาย กำหนดเสมอ (มาก ร้อยละ 49.00)	
3. พยายามสอบถามหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเรื่องการ เสียภาษี (มาก ร้อยละ 39.50)	
4. ท่าน ไม่มีพฤติกรรมหรือแสดงข้อความเท็จเพื่อ เป็นการหลบเลี่ยงการเสียภาษี มากที่สุด ร้อยละ 45.25)	
5. ท่าน ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และตอบ คำถามเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ (มากที่สุด ร้อยละ 45.00)	

ท่านเห็นด้วยกับความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่
สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกเกี่ยวกับการเสียภาษีและมีความคิดเห็น
เพิ่มเติมอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสัมภาษณ์
อรรวิศรา ดีสุขแสง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

สภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

สำหรับผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 5 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 สภาพ การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
 - ตอนที่ 3 ปัญหา การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
 - ตอนที่ 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
 - ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับ การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
3. แบบสอบถามฉบับนี้ ถามเกี่ยวกับสภาพ ปัญหา การสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ใน 4 ด้าน คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม และสอบถามเกี่ยวกับและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากร ภาค 7 ได้แก่ ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมภายในและปัจจัยจากสภาพแวดล้อมภายนอก สำนักงาน สรรพากรภาค 7
4. โปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ โดยใช้เกณฑ์ระดับ คุณภาพที่กำหนดให้ ซึ่งการตอบครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด และจะไม่นำไปเปิดเผย ในที่ใดๆ โดยมุ่งนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์เฉพาะการศึกษาวิจัยนี้เท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

อรวรริตรา ดีสุขแสง

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิทยุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

โทร.0-9475-74343 Email : Thaddao.de@rd.go.th

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 - ☐ ชาย
 - ☐ หญิง
2. อายุ
 - ☐ ต่ำกว่า 30 ปี
 - ☐ 30 – 39 ปี
 - ☐ 40 – 49 ปี
 - ☐ 50 ปี ขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด
 - ☐ ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า
 - ☐ ปริญญาโท
 - ☐ ปริญญาเอก
4. ตำแหน่ง
 - ☐ อำนวยการสูง
 - ☐ เชี่ยวชาญ
 - ☐ชำนาญการพิเศษ
 - ☐อาวุโส
5. ประสบการณ์การทำงาน
 - ☐ ต่ำกว่า 10 ปี
 - ☐ 10 – 19 ปี
 - ☐ 20 – 29 ปี
 - ☐ 30 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน

ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในหน่วยงานของท่าน

ผู้บริหารหน่วยงาน หมายถึง ข้าราชการ ระดับอำนวยการสูง เชี่ยวชาญชำนาญการพิเศษ และอาวุโส ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 ประกอบด้วย สำนักงานสรรพากรภาค 7 สำนักงานสรรพากรพื้นที่พิษณุโลก สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครสวรรค์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กำแพงเพชร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ตาก สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุตรดิตถ์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบูรณ์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่พิจิตร

ด้านการวางแผน

1. หน่วยงานมีการจัดทำแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนหรือไม่ อย่างไร

☐ ไม่มีการดำเนินการ

☐ มีการดำเนินการ ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

☐ จัดทำเป็นแผนกลยุทธ์โดยมีองค์ประกอบ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กลยุทธ์

ตัวชี้วัด และมาตรการ

☐ จัดทำเป็นรูปแบบการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของ

ประชาชนโดยมีองค์ประกอบ เช่น มาตรการ/แนวทาง

☐ จัดทำเป็นโครงการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน

โดยมีองค์ประกอบ เช่น มาตรการ/กิจกรรม

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. การกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมายของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนกระทำอย่างไร

☐ ไม่มีการดำเนินการ

☐ มีการดำเนินการ ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

☐ ผู้บริหารเป็นผู้กำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย

☐ ผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมกันในการกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย

☐ ผู้บริหารนำเป้าประสงค์จากหน่วยงานอื่นมาใช้เป็นเป้าประสงค์ของหน่วยงาน

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. หน่วยงาน ได้มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมก่อนจัดทำแผนงานหรือไม่ อย่างไร

- ☐ ไม่มีการดำเนินการ
- ☐ มีการดำเนินการ ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
- ☐ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดยผู้บริหารเท่านั้น
 - ☐ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร
 - ☐ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เช่น ฝ่ายวางแผน
 - ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. วิธีการจัดทำแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน มีการดำเนินการอย่างไร

- ☐ ไม่มีการดำเนินการ
- ☐ มีการดำเนินการ ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
- ☐ ศึกษาแนวทางของหน่วยงานอื่นมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผน
 - ☐ ศึกษาจากเอกสารหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำข้อมูลมาใช้ในการจัดทำแผน
 - ☐ ประชุมบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันจัดทำแผน
 - ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ด้านการจัดองค์การ

1. หน่วยงานมีการคัดเลือกและแต่งตั้งคณะกรรมการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนอย่างไร

- ☐ ไม่มีการดำเนินการ
- ☐ มีการดำเนินการ ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
- ☐ ผู้บริหารเป็นผู้คัดเลือกและแต่งตั้ง
 - ☐ ฝ่ายบุคลากรหรือฝ่ายวางแผนหรือสำนักงานฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เป็นผู้คัดเลือกและแต่งตั้ง
 - ☐ การคัดเลือกและแต่งตั้ง ดำเนินการโดยการประชุมของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
 - ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. หน่วยงานมีการจัดโครงสร้างทำงาน ของกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ภาครัฐ ของประชาชนอย่างไร

- ☐ ไม่มีการดำเนินการ
- ☐ มีการดำเนินการ ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
- ☐ จัดโครงสร้างเป็นแบบแนวดิ่ง โดยผู้บริหารเป็นประธานควบคุมฝ่ายอื่นเป็นลำดับชั้น
- ☐ จัดโครงสร้างเป็นแบบแนวนอน โดยให้อำนาจกับคณะกรรมการและลดการบังคับบัญชาจากผู้บริหารให้สั้นลง
- ☐ จัดโครงสร้างเป็นแบบเครือข่าย โดยมีคณะกรรมการบริหารเป็นศูนย์กลาง และมีคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ เป็นเครือข่ายที่ทำงานสัมพันธ์กัน
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. หน่วยงานได้มีการจัดเตรียมทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนหรือไม่ อย่างไร

- ☐ ไม่มีการดำเนินการ
- ☐ มีการดำเนินการ ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
- ☐ จัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาช่วยงานในคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ
- ☐ จัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ดำเนินการให้อย่างเหมาะสม
- ☐ จัดวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ เพื่อใช้ดำเนินการอย่างเหมาะสม
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ด้านการนำ

1. หน่วยงานได้จัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนหรือไม่ อย่างไร

- ☐ ไม่มีการดำเนินการ
- ☐ มีการดำเนินการ ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
- ☐ จัดกิจกรรมโครงการอบรมครูภาษี เช่น ทบทวนภาระงาน และภารกิจงานสร้างความ

ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

- ☐ จัดกิจกรรมประกวดการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)
- ☐ ส่งเสริมการพัฒนางานหรือนวัตกรรมที่เกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ

เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน

- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ผู้บริหารได้ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ อย่างไร

- ☐ ไม่มีการดำเนินการ
- ☐ มีการดำเนินการ ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
 - ☐ ผู้บริหารเป็นแกนกลางในการประสานการทำงาน รวมทั้งบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
 - ☐ ให้คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์
 - ☐ ให้คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ประชุมร่วมกันเพื่อระดมความคิดในการพัฒนางาน
 - ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. หน่วยงานมีการสร้างแรงจูงใจให้กับคณะกรรมการและปฏิบัติงานอย่างไร

- ☐ ไม่มีการดำเนินการ
- ☐ มีการดำเนินการ ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
 - ☐ สนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ
 - ☐ สร้างเกณฑ์การให้รางวัลสำหรับความสำเร็จจากผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม
 - ☐ ให้รางวัลอย่างสม่ำเสมอ เช่น การมอบเกียรติบัตร การให้สิ่งของ หรือการเลื่อนขั้น

เงินเดือน

- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนอย่างไร

- ☐ ไม่มีการดำเนินการ
- ☐ มีการดำเนินการ ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
 - ☐ การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร

ให้ภาครัฐของประชาชนตามสถานที่ต่างๆ

- ☐ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของ

ประชาชนให้กับส่วน/ฝ่าย/งานต่างๆ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด

- ☐ จัดกิจกรรมเกี่ยวกับการเผยแพร่ผลงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน งานวิจัย แนวปฏิบัติ

ที่ดีในการปฏิบัติงาน บทความ ประกาศ

- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ด้านการควบคุม

1. การควบคุมแผนหรือนโยบายการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนของหน่วยงาน ได้ดำเนินการอย่างไรบ้าง

- ☐ ไม่มีการดำเนินการ
- ☐ มีการดำเนินการ ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
 - ☐ มีการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน
 - ☐ มีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานทุกโครงการ/กิจกรรมและทุกขั้นตอน
 - ☐ มีการสรุปผลการดำเนินงานและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง
 - ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้วัดผลสำเร็จจากการดำเนินการตามแผนการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนหรือไม่ อย่างไร

- ☐ ไม่มีการดำเนินการ
- ☐ มีการดำเนินการ ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
 - ☐ ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เช่น ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการ
 - ☐ ด้านคุณภาพการให้บริการแก่บุคลากร เช่น ความพึงพอใจของการสร้างความตระหนักรู้

ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน

- ☐ ด้านประสิทธิภาพกระบวนการบริหาร เช่น กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มี

ประสิทธิภาพ

- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนหรือไม่ อย่างไร

- ☐ ไม่มีการดำเนินการ
- ☐ มีการดำเนินการ ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
 - ☐ มีตารางเวลาการประชุมเพื่อรายงานผลการดำเนินการอย่างชัดเจน
 - ☐ มีการเขียนรายงานผลการประเมินโครงการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

ให้ภาครัฐของประชาชนทุกโครงการ

- ☐ มีการนำผลการประเมินแผนงาน/กิจกรรม/โครงการ มาทำการวิจัยและพัฒนา

อย่างต่อเนื่อง

- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ปัญหาการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับของปัญหาที่ตรงกับปัญหาการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในหน่วยงานของท่านที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในรอบปีที่ผ่านมา

ปัญหาการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการวางแผน					
1. หน่วยงานไม่มีแผนกลยุทธ์หรือแผนงานที่จะนำมาใช้ในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน หรือมีแต่ขาดประสิทธิภาพ					
2. หน่วยงานไม่มีการศึกษาแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนจากหน่วยงานอื่น ทำให้ขาดข้อมูลที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนงาน					
3. หน่วยงานไม่มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมหรือมีแต่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้การวางแผนงานไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์จริงในปัจจุบัน					
4. การกำหนดเป้าประสงค์ความสำเร็จของแผนงาน ไม่เหมาะสมกับสภาพและปัญหาของหน่วยงาน					
ด้านการจัดองค์การ					
1. โครงสร้างของคณะกรรมการดำเนินงาน มีลักษณะรวมศูนย์อำนาจ ทำให้คณะกรรมการขาดความคล่องตัวในการทำงาน					
2. การแบ่งงานและหรือการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงาน ไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถ					
3. การประสานการทำงานของคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ มีความซ้ำซ้อน ทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติ					
4. การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผนการบริหารจัดการงาน เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ไม่มีความเหมาะสม					

ปัญหาสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการนำ					
1. ขาดแผนการพัฒนาบุคลากรในด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติเกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนหรือมีน้อยเกินไป					
2. ผู้บริหารขาดข้อมูลอย่างครบถ้วนและรอบด้านที่จะใช้ในการตัดสินใจในการบริหารงาน เช่น ไม่ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ทำให้การตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ ผิดพลาด และล่าช้า หรือไม่ชัดเจน					
3. ขาดประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
4. ผู้บริหารขาดการใช้ศิลปะในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เช่น การยกย่อง ชมเชย หรือการให้รางวัล หรือ การเลื่อนขั้นเงินเดือน					
5. วัฒนธรรมของหน่วยงานที่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง จึงเกิดการต่อต้าน/ไม่ปฏิบัติตามหรือไม่ยอมดำเนินการตามแผนงาน					
ด้านการควบคุม					
1. ไม่มีคณะกรรมการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการตามแผนงาน หรือมีแต่ขาดประสิทธิภาพ					
2. เกณฑ์การชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินการไม่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของแผนงานที่ตั้งไว้					
3. การควบคุม ติดตาม และประเมินผลไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้แผนงานไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควรจะเป็น					
4. ไม่ได้กำหนดตารางเวลาการควบคุม ติดตาม และการประเมินผลให้ชัดเจน ทำให้การดำเนินงานไม่มีทิศทางและเกิดความล่าช้า					
5. ผู้บริหารไม่ได้นำผลสรุปของการดำเนินงานควบคุม ติดตาม และประเมินผลไปใช้ในการปรับปรุงแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น					

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ

ของประชาชน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในหน่วยงานของท่าน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและปัจจัยจากสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ดังนี้

4.1 ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมภายใน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	ระดับปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผู้บริหารและบุคลากร					
1. ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสร้างความตระหนักรู้ ซึ่งเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
2. บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสร้างความตระหนักรู้ ซึ่งเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
3. ผู้บริหารให้ความสำคัญของงานสร้างความตระหนักรู้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
4. บุคลากรในหน่วยงานให้ความสำคัญของงานสร้างความตระหนักรู้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
5. ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ เช่น มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าตัดสินใจ และเป้าหมายการทำงานที่เป็นแบบอย่างสุ่สากล เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
6. บุคลากรในหน่วยงานมีความรับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี อากรให้ภาครัฐของประชาชน	ระดับปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ผู้บริหารมีความรักและความผูกพันต่อหน่วยงานสูง เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
8. บุคลากรในหน่วยงานมีความรักและความผูกพันต่อหน่วยงานสูง เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
ด้านวัสดุและอุปกรณ์					
1. การจัดให้มีสถานที่หรือส่วน/งานสร้างความตระหนักรู้ของหน่วยงานให้มีความพร้อม เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
2. การจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
3. การปรับปรุงอาคารสถานที่ให้มีความเหมาะสมกับการงานสร้างความตระหนักรู้					
4. การใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานสร้างความตระหนักรู้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือสื่อสาร					
ด้านการเงินและงบประมาณ					
1. การจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนอย่างเหมาะสม					
2. การจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนานวัตกรรมการปฏิบัติงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนอย่างเหมาะสม					
3. การจัดงบประมาณเพื่อการลงทุน หรือปรับเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงานเดิมให้เป็นอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี อากรให้ภาครัฐของประชาชน	ระดับปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. การจัดทำแนวทางการเบิกจ่ายด้านการเงินและพัสดุที่เหมาะสม และมีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน เอื้อต่อการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
ด้านการบริหารจัดการ					
1. การบริหารงานโดยใช้หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความ โปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลัก ความคุ้มค่า					
2. การสร้างกระบวนการติดตามการดำเนินงานตามแผนงานการ สร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของ ประชาชน					
3. การบริหารงานที่มุ่งเน้นการใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา และ นำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจัง					
4. การวางระบบการติดต่อ สื่อสาร และประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้าน การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของ ประชาชนอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ					

4.2 ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมภายนอก

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี อากรให้ภาครัฐของประชาชน	ระดับปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเทคโนโลยี					
1. ระบบสารสนเทศออนไลน์ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
2. การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. การใช้เทคโนโลยีในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ กิจกรรม หรือ โครงการงานสร้างความตระหนักรู้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
4. เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย ช่วยให้การประสานงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ภายในหน่วยงานและกับภายนอก หน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายลงได้					
ด้านเศรษฐกิจ					
1. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และการเปิดเสรีทางการศึกษา ทำให้เกิดความร่วมมือด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนที่หลากหลายขึ้น					
2. เศรษฐกิจของประเทมีแนวโน้มดีขึ้น มีการลงทุนจากต่างชาติ เพิ่มขึ้น เอื้อต่อการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลให้กับหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น					
3. จากสภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจโลกสูงขึ้น ทำให้หน่วยงานต้องพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง เอื้อต่อการพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
4. การที่ภาครัฐ เน้นการบูรณาการทำงานของทุกภาคส่วน ให้มีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน สร้างงานและรายได้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี อากรให้ภาครัฐของประชาชน	ระดับปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสังคมและวัฒนธรรม					
1. เจตคติของประชาชนส่วนใหญ่ รู้จักและเข้าใจการทำงานของหน่วยงานของท่าน พร้อมให้ความร่วมมือในการสนับสนุนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
2. ประชาชนในท้องถิ่นมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ของท่าน โดยเฉพาะการส่งเสริมและจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
3. ประชาชนในท้องถิ่นมีการศึกษาที่สูงขึ้น ทำให้เห็นความสำคัญของหน่วยงานของท่าน ที่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
4. กระแสตื่นตัวของสังคมในเรื่องการเป็นคนดีเสียภาษีให้ประเทศ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
ด้านกฎหมายและการเมือง					
1. นโยบายของรัฐบาลให้ความสำคัญเรื่องการจัดเก็บภาษี โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
2. นโยบายขับเคลื่อนคุณธรรมอัตลักษณ์ HAS เพื่อมุ่งสู่กรมสรรพากรคุณธรรม เน้นความโปร่งใสในการบริหารจัดการเก็บภาษี เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
3. พระราชบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากรพุทธศักราช 2481 คำนึงถึงหลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี มีการปฏิรูปการจัดเก็บภาษี การปรับโครงสร้างภาษีอากร เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษี อากรให้ภาครัฐของประชาชน	ระดับปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมและเอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มคนที่มีรายได้น้อยให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
5. ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างความมั่นคงทางการคลัง ข้อ 1.3 การปฏิรูปโครงสร้างรายได้ ประกอบด้วย รายได้ภาษีและรายได้ที่ไม่ใช่ภาษี โดยการปรับอัตราภาษี และขยายฐานภาษีที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันให้ครอบคลุมทุกฐานภาษี เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					
6. ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) ยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ รักษาเสถียรภาพทางรายได้ภาษีอย่างยั่งยืน มีเป้าประสงค์ คือ การเสริมสร้างการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง ทั้งในด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี การเสริมสร้างความสมัครใจ และการปฏิบัติทางภาษีของผู้ประกอบการให้ถูกต้อง เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

อรวรรศา ดีสุขแสง

ประเด็นในการสนทนากลุ่ม
เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

1. สภาพและปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน
ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

1.1 ด้านการวางแผน

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
1. มีการจัดทำแผน ร้อยละ 98.36 โดย 1.1 จัดทำเป็นแผนกลยุทธ์โดยมีองค์ประกอบ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ (ร้อยละ 66.67) 2. มีการกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย ร้อยละ 100.00 โดย 2.1 ผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมกันในการ กำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย (ร้อยละ 80.33) 3. มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมก่อนจัดทำ แผนงาน ร้อยละ 83.61 โดย 3.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดย การมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร (ร้อยละ 66.67) 3.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม กระทำโดย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เช่น ฝ่ายวางแผน (ร้อยละ 56.86) 4. มีวิธีการจัดทำแผน ร้อยละ 93.44 โดย 4.1 ประชุมบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านการ สร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ ภาครัฐ ของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อ ช่วยกันจัดทำแผน (ร้อยละ 87.72)	ปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ที่มีปัญหาอยู่ใน ระดับปานกลาง ได้แก่ 1. หน่วยงานไม่มีการศึกษาแผนการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของ ประชาชนจากหน่วยงานอื่น ทำให้ขาดข้อมูล ที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนงาน 2..... 3..... 4..... 5.....

ท่านเห็นด้วยกับสภาพและปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการวางแผนหรือไม่ และมีความคิดเห็นเพิ่มเติม อย่างไร

.....

.....

1.2 ด้านการจัดองค์การ

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
1. มีการคัดเลือกและแต่งตั้งคณะกรรมการ ร้อยละ 72.13 โดย 1.1 การคัดเลือกและแต่งตั้ง ดำเนินการโดยการประชุมของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ 59.09) 2. มีการจัดโครงสร้างทำงานของกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ ร้อยละ 78.69 โดย 2.1 จัดโครงสร้างเป็นแบบเครือข่าย โดยมีคณะกรรมการบริหารเป็นศูนย์กลาง และมีคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ เป็นเครือข่ายที่ทำงานสัมพันธ์กัน (ร้อยละ 91.67) 3. มีการจัดเตรียมทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผน ร้อยละ 86.89 โดย 3.1 จัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาช่วยงานในคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ (ร้อยละ 71.70) 3.2 จัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ดำเนินการให้เหมาะสม (ร้อยละ 54.72) 3.3 จัดวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ เพื่อใช้ดำเนินการอย่างเหมาะสม (ร้อยละ 66.04)	ปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ที่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ 1. โครงสร้างของคณะกรรมการดำเนินงานมีลักษณะรวมศูนย์อำนาจ ทำให้คณะกรรมการขาดความคล่องตัวในการทำงาน 2. การแบ่งงานและหรือการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถ 3. การประสานการทำงานของคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ มีความซ้ำซ้อน ทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติ 4. การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผนการบริหารจัดการงาน เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ไม่มีความเหมาะสม 5.....

ท่านเห็นด้วยกับสภาพและปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการจัดองค์การหรือไม่ และมีความคิดเห็นเพิ่มเติมอย่างไร

.....

.....

.....

1.3 ด้านการนำ

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
1. จัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ ร้อยละ 96.72 โดย 1.1 จัดกิจกรรมโครงการอบรมครูภาษี เช่น ทบทวนภาระงาน และภารกิจงานสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร (ร้อยละ 94.92) 2. ผู้บริหารได้ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ร้อยละ 91.80 โดย 2.1 ให้คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ประชุมร่วมกันเพื่อระดมความคิดในการพัฒนางาน(ร้อยละ 62.50) 3. หน่วยงานมีการสร้างแรงจูงใจให้กับคณะกรรมการและผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 83.61 โดย 3.1 สนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ (ร้อยละ 70.59) 4. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 100.00 โดย 4.1 การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนตามสถานที่ต่างๆ (ร้อยละ 73.77) 4.2 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนให้กับ ส่วน/ฝ่าย/งานต่างๆ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาในสังกัด (ร้อยละ 83.61) 4.3 จัดกิจกรรมเกี่ยวกับการเผยแพร่ผลงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน งานวิจัย แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน บทความ ประกาศ (ร้อยละ 55.74)	ปัญหาอยู่ในระดับปานกลางและน้อย ที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ 1. ขาดแผนการพัฒนาบุคลากรในด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติเกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนหรือมีน้อยเกินไป 2. ผู้บริหารขาดการใช้ศิลปะในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เช่น การยกย่อง ชมเชย หรือการให้รางวัล หรือการเลื่อนขั้นเงินเดือน 3. วัฒนธรรมของหน่วยงานที่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง จึงเกิดการต่อต้าน/ไม่ปฏิบัติตามหรือไม่ยอมดำเนินการตามแผนงาน 4. ขาดประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูล ที่เกี่ยวกับข้อกฏกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 5.....

ท่านเห็นด้วยกับสภาพและปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการนำหรือไม่ และมีความคิดเห็นเพิ่มเติมอย่างไร

.....

.....

1.4 ด้านการควบคุม

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
1. มีการควบคุมแผนหรือนโยบายการ ร้อยละ 90.16 โดย 1.1 มีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานทุกโครงการ/กิจกรรมและทุกขั้นตอน (ร้อยละ 70.91) 1.2 มีการสรุปผลการดำเนินงานและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 63.64) 2. มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้วัดผลสำเร็จจากการดำเนินการตามแผน ร้อยละ 88.52 โดย 2.1 ด้านประสิทธิผลการบริหารจัดการ เช่น ระดับความสำเร็จในการดำเนินโครงการ (ร้อยละ 64.81) 2.2 ด้านคุณภาพการให้บริการแก่บุคลากร เช่น ความพึงพอใจของการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน(ร้อยละ 85.19) 3. มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผน ร้อยละ 88.52 โดย 3.1 มีตารางเวลาการประชุมเพื่อรายงานผลการดำเนินการอย่างชัดเจน (ร้อยละ 85.19) 3.2 มีการเขียนรายงานผลการประเมินโครงการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนทุกโครงการ (ร้อยละ 100.00) 3.3 มีการนำผลการประเมินแผนงาน/กิจกรรม/โครงการ มาทำการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 100.00)	ปัญหาอยู่ในระดับปานกลางและน้อย ที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ 1. ไม่มีคณะกรรมการควบคุม ติดตาม และ ประเมินผลการดำเนินการตามแผนงาน หรือมีแต่ขาดประสิทธิภาพ 2. ผู้บริหารไม่ได้นำผลสรุปของการดำเนินงาน ควบคุม ติดตาม และประเมินผลไปใช้ในการปรับปรุงแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น 3..... 4..... 5.....

ท่านเห็นด้วยกับสภาพและปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ด้านการควบคุมหรือไม่ และมีความคิดเห็นเพิ่มเติมอย่างไร

.....

.....

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน
ในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7

2.1 ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านผู้บริหารและบุคลากร

จุดแข็ง (Strengths : S)	จุดอ่อน (Weakness : W)
1. ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสร้างความตระหนักรู้ ซึ่งเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	1.....
2. ผู้บริหารให้ความสำคัญของงานสร้างความตระหนักรู้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	2.....
3. ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ เช่น มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าตัดสินใจ และเป้าหมายการทำงานที่เป็นแบบอย่างสู่สากล เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	3.....
4. บุคลากรในหน่วยงานมีความรับผิดชอบสูง ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	4.....
5. ผู้บริหารและบุคลากรมีความรักและความผูกพันต่อหน่วยงานสูง เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	5.....

ท่านเห็นด้วยกับจุดแข็งและจุดอ่อนในด้านผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7 หรือไม่ และความคิดเห็นเพิ่มเติม อย่างไร

.....

.....

.....

2.1.2 ด้านวัสดุและอุปกรณ์

จุดแข็ง (Strengths : S)	จุดอ่อน (Weakness : W)
1. การจัดให้มีสถานที่หรือส่วน/งานสร้างความตระหนักรู้ของหน่วยงานให้มีความพร้อม เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	1. การจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีขาดประสิทธิภาพในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน
2. การใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานสร้างความตระหนักรู้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือสื่อสาร	2. การปรับปรุงอาคารสถานที่ไม่มีความเหมาะสมกับการงานสร้างความตระหนักรู้
3.....	3.....
4.....	4.....
5.....	5.....

ท่านเห็นด้วยกับจุดแข็งและจุดอ่อนในด้านวัสดุและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 หรือไม่ และความคิดเห็นเพิ่มเติม อย่างไร

.....

.....

.....

2.1.3 ด้านการเงินและงบประมาณ

จุดแข็ง (Strengths : S)	จุดอ่อน (Weakness : W)
1.....	1. การจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนเหมาะสม
2.....	2. การจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนานวัตกรรมการปฏิบัติงานด้านการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนยังไม่เหมาะสม
3.....	3. การจัดงบประมาณเพื่อการลงทุน หรือปรับเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงานเดิมให้เป็นอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม และไม่เอื้อต่อการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน
4.....	4. การจัดทำแนวทางการเบิกจ่ายด้านการเงิน และพัสดุที่ไม่เหมาะสมและไม่มีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน ไม่เอื้อต่อการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน
5.....	5.....

ท่านเห็นด้วยกับจุดแข็งและจุดอ่อนในด้านการเงินและงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7 หรือไม่ และความคิดเห็นเพิ่มเติม อย่างไร

.....

.....

.....

2.1.4 ด้านการบริหารจัดการ

จุดแข็ง (Strengths : S)	จุดอ่อน (Weakness : W)
1. การบริหารงานโดยใช้หลักนิติธรรม หลัก คุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า 2. การสร้างกระบวนการติดตามการดำเนินงาน ตามแผนงานการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 3. การวางระบบการติดต่อ สื่อสาร และ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านการสร้างความ ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของ ประชาชนอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ 4..... 5.....	1. ขาดการบริหารงานที่มุ่งเน้นการใช้ กระบวนการวิจัยและพัฒนา และนำผลการวิจัย ไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจัง 2..... 3..... 4..... 5.....

ท่านเห็นด้วยกับจุดแข็งและจุดอ่อนในด้านการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความ
 ตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 หรือไม่
 และความคิดเห็นเพิ่มเติม อย่างไร

.....

.....

.....

2.2 ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านเทคโนโลยี

โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
1. ระบบสารสนเทศออนไลน์ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน	1.....
2. การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.....
3. เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย ช่วยให้การประสานงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ภายในหน่วยงานและกับภายนอกหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายลงได้	3.....
4. การใช้เทคโนโลยีในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ กิจกรรม หรือโครงการงานสร้างความตระหนักรู้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	4.....
5.....	5.....

ท่านเห็นด้วยกับโอกาสและอุปสรรคในด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 หรือไม่ และความคิดเห็นเพิ่มเติม อย่างไร

.....

.....

.....

2.2.2 ด้านเศรษฐกิจ

โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
1. การที่ภาครัฐ เน้นการบูรณาการทำงานของทุกภาคส่วน ให้ความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน สร้างงานและรายได้ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน 2. จากสภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจโลกสูงขึ้น ทำให้หน่วยงานต้องพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง เอื้อต่อการพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 3. เศรษฐกิจของประเทศไทยมีแนวโน้มดีขึ้น มีการลงทุนจากต่างชาติเพิ่มขึ้น เอื้อต่อการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลให้กับหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น 4..... 5.....	1. การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และการเปิดเสรีทางการศึกษา ไม่มีผลทำให้เกิดความร่วมมือด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนที่หลากหลายขึ้น 2..... 3..... 4)..... 5.....

ท่านเห็นด้วยกับโอกาสและอุปสรรคในด้านเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7 หรือไม่ และความคิดเห็นเพิ่มเติม อย่างไร

.....

.....

.....

2.2.3 ด้านสังคมและวัฒนธรรม

โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
1. ประชาชนในท้องถิ่นมีการศึกษาและให้ความสำคัญต่อกรมสรรพากร เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน	1. เจตคติของประชาชนส่วนใหญ่ ไม่รู้จักและไม่เข้าใจการทำงานของกรมสรรพากร และไม่พร้อมให้ความร่วมมือในการสนับสนุนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน
2.....	2. ประชาชนในท้องถิ่นมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการดำเนินงานของกรมสรรพากร โดยเฉพาะการส่งเสริมและจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน
3.....	3. กระแสตื่นตัวของสังคมในเรื่องการเป็นคนดี เสียภาษีให้ประเทศ ไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชน
4.....	4.....
5.....	5.....

ท่านเห็นด้วยกับโอกาสและอุปสรรคในด้านสังคมและวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7 หรือไม่ และความคิดเห็นเพิ่มเติม อย่างไร

.....

.....

.....

2.2.4 ด้านกฎหมายและการเมือง

โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
1. นโยบายของรัฐบาลให้ความสำคัญเรื่องการจัดเก็บภาษี โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 2. นโยบายขับเคลื่อนคุณธรรมอัตลักษณ์ HAS เพื่อมุ่งสู่กรมสรรพากรคุณธรรม เน้นความโปร่งใสในการบริหารจัดการเก็บภาษี เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 3. พระราชบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร พุทธศักราช 2481 คำนึงถึงหลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี มีการปฏิรูปการจัดเก็บภาษี การปรับโครงสร้างภาษีอากร เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 4. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมและเอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มคนที่มีรายได้น้อยให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	1..... 2..... 3..... 4..... 5.....

โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
5. ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างความมั่นคงทางการคลัง ข้อ 1.3 การปฏิรูปโครงสร้างรายได้ ประกอบด้วย รายได้ภาษีและรายได้ที่ไม่ใช่ภาษี โดยการปรับอัตราภาษี และขยายฐานภาษีที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันให้ครอบคลุมทุกฐานภาษี เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน 6. ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) ยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ รักษาเสถียรภาพทางรายได้ภาษีอย่างยั่งยืน มีเป้าประสงค์ คือ การเสริมสร้างการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง ทั้งในด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี การเสริมสร้างความสมัครใจ และการปฏิบัติทางภาษีของผู้ประกอบการให้ถูกต้อง เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน	

ท่านเห็นด้วยกับโอกาสและอุปสรรคในด้านกฎหมายและการเมืองที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องถิ่นสำนักงานสรรพากรภาค 7 หรือไม่ และความคิดเห็นเพิ่มเติม อย่างไร

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามกลุ่ม

อรรวิศรา ดีสุขแสง

1. สรุปผลการศึกษาสภาพ และปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 จากแบบสอบถาม และข้อมูลที่ได้จากการ
สนทนากลุ่ม สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการวางแผน

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์โดยมี องค์ประกอบ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ 2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 มีการกำหนดเป้าประสงค์หรือ เป้าหมาย โดย ผู้บริหารและบุคลากรมีส่วน ร่วมกันในการกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมาย 3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ก่อนจัดทำแผนงาน โดยการมีส่วนร่วมของ ผู้บริหารและบุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เช่น ฝ่ายวางแผน 4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 มีวิธีการจัดทำแผน โดยศึกษา แนวทางของกรมสรรพากรมาประยุกต์ใช้เป็น แนวทางในการจัดทำแผน 5. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 มีการนำข้อมูลด้านการขาด ความตระหนักรู้ด้านภาษีของประชาชนแต่ละปี มาวางแผนเพื่อการสร้างความรู้ความตระหนักรู้	1. การกำหนดเป้าประสงค์ความสำเร็จของ แผนงานไม่เหมาะสมกับสภาพและปัญหาของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 ยังขาดการให้ผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องจากส่วนต่างๆ เช่น ภาคเอกชน ภาค ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ในกระบวนการวางแผน 3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงาน สรรพากรภาค 7 ยังขาดการจัดทำแผนงาน ประชาสัมพันธ์โดยตรงและตลอดปี เพื่อให้เกิด ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ ของคนไทย

2. ด้านการจัดองค์การ

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการคัดเลือกและแต่งตั้งคณะกรรมการ โดย การคัดเลือกและแต่งตั้งดำเนินการโดยการประชุมของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการจัดโครงสร้างทำงานของกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ โดยจัดโครงสร้างเป็นแบบแนวตั้ง มีผู้บริหารเป็นประธานควบคุมฝ่ายอื่นเป็นลำดับชั้น 3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการจัดเตรียมทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผน โดยจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาช่วยงานในคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ และจัดวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ เพื่อใช้ดำเนินการอย่างเหมาะสมการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ดำเนินการให้เหมาะสม 4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่ดีมีประสิทธิภาพ 5. การมอบหมายภารกิจตามแผนงานการสร้างความตระหนักรู้และอำนาจหน้าที่การปฏิบัติของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 โดยคำนึงถึงบริบทของแต่ละพื้นที่เป็นหลัก 6. การประสานงานระหว่างบุคคลและสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่	1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการแบ่งงานและหรือการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถ เนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอ 2. การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผนการบริหารจัดการงาน เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังไม่เหมาะสมและทั่วถึง ตามโครงสร้างมีอัตรากำลังแต่ไม่มีผู้มาปฏิบัติงานจริง ณ สำนักงานสรรพากรภาค 7 ต้นสังกัด

3. ด้านการนำ

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 จัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาการสร้างความตระหนักรู้ โดยจัดกิจกรรมโครงการอบรมครูภาษี เช่น ทบทวนภาระงาน และภารกิจงานสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 2. ผู้บริหารแต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ โดยให้คณะทำงานฝ่ายต่างๆ ประชุมร่วมกันเพื่อระดมความคิดในการพัฒนางานสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการสร้างแรงจูงใจให้กับคณะทำงานและผู้ปฏิบัติงานในการให้รางวัลหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของคณะทำงาน 4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ 5. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และชี้แจงรายละเอียดในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐของประชาชนให้กับส่วน/ฝ่าย/งานต่างๆ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด ให้เข้าใจการทำงาน 6. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการเผยแพร่ผลงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน งานวิจัย แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน บทความ ประกาศ	1. บุคลากรบางส่วนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ไม่ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนงานการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ขาดการจัดประชุมร่วม ปรึกษาหารือ หรือทำงานร่วมกันกับหน่วยงานภายนอกเพื่อการสนับสนุนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร 3. ขาดการบูรณาการระหว่างสำนักงานสรรพากรในท้องที่ภาค 7 กรมสรรพากรที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการนำการสร้างความตระหนักรู้ไปปฏิบัติร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการควบคุม

สภาพการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7	ปัญหาการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชน ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการควบคุมแผนหรือนโยบายการ โดยมีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานทุกโครงการ/กิจกรรมและทุกขั้นตอน และมีการสรุปผลการดำเนินงานและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง 2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้วัดผลสำเร็จจากการดำเนินการตามแผนทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผน 4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงาน	1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ขาดการนำผลสรุปของการดำเนินงานควบคุม ติดตาม และประเมินผลไปใช้ในการปรับปรุงแผนการสร้างความตระหนักรู้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น 2. การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ขาดความชัดเจนและต่อเนื่อง และเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานกับข้อมูลด้านความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีของประชาชนยังไม่สอดคล้อง

2. สรุปผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analytic) การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 จากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม สรุปผลได้ดังนี้

1. แสดงผลการศึกษาปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 สภาพแวดล้อมภายใน

ปัจจัย	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
1. ด้านผู้บริหารและบุคลากร	S1 ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร S2 บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย S3 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 จัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากร สำหรับการสร้างความตระหนักรู้ด้านภาษีอากร S4 ผู้บริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการประสานการทำงาน/ประชุมร่วมกันเพื่อระดมความคิดในการพัฒนางาน เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	

ปัจจัย	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
2. ด้านวัสดุและอุปกรณ์	S5 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร S6 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีความพร้อมในการการจัดเตรียมส่วน/งานที่รับผิดชอบในการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร S7 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	W1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังมีอุปกรณ์เฉพาะที่ทันสมัยในการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรมีประสิทธิภาพน้อย
3. ด้านการเงินและงบประมาณ	S8 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการจัดทำแนวทางการเบิกจ่ายด้านการเงินและพัสดุที่เหมาะสมและมีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร S9 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการจัดสรรงบประมาณ ที่เพียงพอเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	

ปัจจัย	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
4. ด้านการบริหารจัดการ	S10 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร S11 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์โดยมีองค์ประกอบ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร S12 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีช่องทางการชำระภาษีหลากหลาย ทำให้มีความสะดวกต่อการชำระภาษี เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรของประชาชน S13 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการประชาสัมพันธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้กับส่วน/ฝ่าย/งานต่างๆ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด ให้เข้าใจการทำงาน เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรของประชาชน	W2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังขาดการส่งเสริมเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงช่องทางคู่มือการเสียภาษีอากรไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร W3 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังขาดการบริหารงานที่มุ่งเน้นการใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา และนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจัง เพื่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร W4 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังขาดข้อมูลแรงงานอิสระ หรือนอกระบบภาษี เพื่อหาวิธีการและสร้างแบบจำลองเพื่อจัดเก็บภาษี เพื่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร W5 การบูรณาการการทำงาน/แลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันระหว่างสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังมีน้อย ไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

ปัจจัย	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
	S14 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการควบคุมแผนหรือนโยบาย โดยมีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานทุกโครงการ/กิจกรรมและทุกขั้นตอนเอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรของประชาชน	W6 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ยังขาดกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร W7 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีการแบ่งงานและหรือการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถเนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอ

2. แสดงผลการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 สภาพลแวดล้อมภายนอก

ปัจจัย	โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
1. ด้านเทคโนโลยี	O1 ระบบสารสนเทศออนไลน์ และการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต มีความสะดวกรวดเร็ว O2 เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย ช่วยให้การประสานงานด้านการสร้างความตระหนักรู้ภายในสำนักงานสรรพากรภาค 7 กับหน่วยงานภายนอกมีความสะดวกรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายลงได้	T1 ประชาชนในบางพื้นที่ไม่สามารถเข้าถึงการใช้เทคโนโลยี ทำให้เป็นอุปสรรคต่อความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
2. ด้านเศรษฐกิจ	O3 การบูรณาการทำงานของทุกภาคส่วน ในด้านการเชื่อมโยงข้อมูล ด้านการเงิน ค่าครองชีพ ภาษีและการตลาด ทำให้เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	T2 การลงทุนชะลอตัว เม็ดเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจน้อย ทำให้ผลการจัดเก็บรายได้ของประเทศลดลง ส่งผลกระทบต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร
3. ด้านสังคมและวัฒนธรรม	O4 หน่วยงานทั้งทางราชการและเอกชน ส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้เรื่องการเสียภาษีอากร	T3 ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ทำให้ไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร T4 ประชาชนบางยังปฏิบัติทางภาษีไม่ถูกต้อง ทำให้ไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

ปัจจัย	โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
4. ด้านกฎหมายและการเมือง	O5 นโยบายขับเคลื่อนคุณธรรมอัตลักษณ์ HAS เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร O6 ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร O7 การบังคับใช้กฎหมายเพื่อสร้างความตระหนักรู้ยังมีประสิทธิภาพ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร O8 นโยบายมาตรการภาษีเพื่อช่วยเหลือประชาชนของรัฐบาลในเวลาที่เกิดวิกฤตการณ์ต่างๆ เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร	T5 ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรและหน้าที่ของตนในการเสียภาษี ทำให้ไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร T6 ระเบียบ กฎหมายด้านการเสียภาษีอากรซับซ้อน และเข้าใจยาก ทำให้ไม่เอื้อต่อการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

ประเด็นในการตรวจสอบกลยุทธ์

ข้อที่ 1 องค์ประกอบของกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ มีความเหมาะสมหรือไม่ ครบถ้วนเพียงใด อย่างไร

.....

.....

.....

.....

ข้อที่ 2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันหรือไม่ ควรแก้ไขอย่างไร

ข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ

ก่อนการตรวจสอบ	ข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ
1. วิสัยทัศน์ (Vision)	
2. พันธกิจ (Missions)	
3. เป้าประสงค์ (Objectives)	
4. ประเด็นกลยุทธ์ (Strategic Issues)	
5. กลยุทธ์ (Strategies)	
6. ตัวชี้วัด (KPI)	
7. มาตรการ (Measure)	

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อที่ 3 การพิจารณาความเหมาะสมของกลยุทธ์ แยกตามประเด็นกลยุทธ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อที่ 4 การพิจารณาความเหมาะสมของตัวชี้วัด และมาตรการ แยกตามกลยุทธ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบประเมิน

กลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

คำชี้แจง

1. จุดมุ่งหมายของการใช้แบบประเมินนี้เพื่อประเมินคุณภาพของกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้
2. แบบประเมินนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 การประเมินแบบสอดคล้องของกลยุทธ์
 - ตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับได้ ของวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการ
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการพัฒนากลยุทธ์
3. การประเมินคุณภาพของกลยุทธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
4. ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบประเมินทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนากลยุทธ์ต่อไป และขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

อรวรรีศรา ดีสุขแสง

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิทยุศาสตร์การบริหรและการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

Email: thaddao.de@rd.go.th โทรศัพท์ 0-9475-74343

ตอนที่ 1 การประเมินความสอดคล้องของกลยุทธ์

คำชี้แจง โปรดพิจารณาความสอดคล้องของกลยุทธ์ในเอกสารประกอบการประเมินกลยุทธ์ ที่แนบมา และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสอดคล้องตามความคิดเห็นของท่าน ซึ่งคะแนนในช่อง มีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีความสอดคล้องมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความสอดคล้องมาก
- 3 หมายถึง มีความสอดคล้องปานกลาง
- 3 หมายถึง มีความสอดคล้องน้อย
- 1 หมายถึง มีความสอดคล้องน้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับความสอดคล้อง				
		5	4	3	2	1
1	วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และประเด็นกลยุทธ์มีความสอดคล้องกัน					
2	กลยุทธ์มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์					
3	กลยุทธ์มีความสอดคล้องกับพันธกิจ					
4	กลยุทธ์มีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์					
5	กลยุทธ์มีความสอดคล้องกับประเด็นกลยุทธ์					
6	ตัวชี้วัดมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์					
7	มาตรการมีความสอดคล้องกับตัวชี้วัด และกลยุทธ์					

รายการ	ระดับ ความเหมาะสม					ระดับ ความเป็นไปได้					ระดับ การยอมรับได้				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
กลยุทธ์															
1. พัฒนาแผนการสร้างความรู้ด้านการ เสียภาษีอากรโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย															
2. เสริมสร้างระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์ เชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายการสร้างความรู้ ด้านการเสียภาษีอากร															
3. สร้างศูนย์บริการประชาชนและผู้ประกอบการ เพื่อสร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร (RD Services Center)															
4. ปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการสู่ความเป็น เลิศในการสร้างความรู้ด้านการเสีย ภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่ สำนักงานสรรพากรภาค 7															
5. พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสร้างความรู้ ด้านการเสียภาษีอากร															
6. ส่งเสริมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูล ภาษีอากรโดยใช้เทคโนโลยี Data Analytics															
7. ส่งเสริมการขับเคลื่อนการสร้างเครือข่ายการ สร้างความรู้ด้านการเสียภาษีอากร															
8. เสริมสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับ ประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรโดยใช้สื่อ สังคมออนไลน์															
9. พัฒนาระบบการควบคุม ติดตาม และ ประเมินผลการสร้างความรู้ด้านการ เสียภาษีอากร															

2.2 ประเมินตัวชี้วัดและมาตรการ

ประเด็นกลยุทธ์ที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพแผนการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียชีวิต

กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรโดยมีส่วนร่วมของบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายการ	ระดับ ความเหมาะสม					ระดับ ความเป็นไปได้					ระดับ การยอมรับได้				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ตัวชี้วัด															
1. ระดับความสำเร็จของกระบวนการพัฒนา แผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านภาษีสู่ การปฏิบัติ เกณฑ์การพิจารณา 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1-2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการ ได้ 5 ข้อ															
มาตรการ															
1. สำรวจ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเภทข้อมูลอย่างเป็นระบบ															
2. จัดให้มีการจัดทำแผนภาพ (Flowchart) ของ การจัดทำแผนฯ ที่ระบุขั้นตอน กรอบ ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนและผู้รับผิดชอบไว้ อย่างชัดเจน															

รายการ	ระดับ ความเหมาะสม					ระดับ ความเป็นไปได้					ระดับ การยอมรับได้				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ดำเนินการจัดทำแผนฯ โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย															
4. ดำเนินการถ่ายทอดแผนฯ สู่ผู้เกี่ยวข้องให้เกิดการปฏิบัติ															
5. มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการตามแผนฯ และจัดทำรายงานแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ															

[illegible]

[illegible]

รายการ	ระดับ ความเหมาะสม					ระดับ ความเป็นไปได้					ระดับ การยอมรับได้				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ปรับปรุงขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน และประกาศให้ทราบ															
3. จัดให้มีโครงการ/กิจกรรม สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการเสียภาษีอากร															
4. กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตาม ประเมินคุณภาพการให้บริการ															
5. รายงานและเผยแพร่ผลการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ แก่ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย															

[illegible]

รายการ	ระดับ ความเหมาะสม					ระดับ ความเป็นไปได้					ระดับ การยอมรับได้				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ตัวชี้วัด															
1. ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมระบบ สารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลภาษาอากรโดย ใช้เทคโนโลยี Data Analytics เกณฑ์การพิจารณา 1. ระดับคะแนน 1 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1 ได้ 2. ระดับคะแนน 2 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1-2 ได้ 3. ระดับคะแนน 3 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1-3 ได้ 4. ระดับคะแนน 4 ดำเนินการตามมาตรการ ข้อ 1-4 ได้ 5. ระดับคะแนน 5 ดำเนินการตามมาตรการ ได้ 5 ข้อ															
มาตรการ															
1. จัดให้มีแผนระบบเทคโนโลยี Data Analytics เพื่อการจัดเก็บภาษาอากร															
2. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการ จัดการข้อมูลภาษาอากร															
3. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้าน ภาษีที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน															

ตัวชี้วัด

[illegible]

รายการ	ระดับ ความเหมาะสม					ระดับ ความเป็นไปได้					ระดับ การยอมรับได้				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	มาตรการ														
1. สร้างเครือข่ายที่ลงนามบันทึกความเข้าใจ (memorandum of understanding : MOU)															
2. กำหนดแนวทางการดำเนินการของเครือข่าย สอดคล้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการ เสียภาษีอากร															
3. จัดให้มีโครงการ/กิจกรรมที่ทำร่วมกันของ เครือข่าย บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด															
4. สนับสนุน ส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจในรูปแบบ ต่างๆ ให้กับเครือข่าย															
5. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย จากการดำเนินการของเครือข่าย															

[illegible]

[illegible]

รายการ	ระดับ ความเหมาะสม					ระดับ ความเป็นไปได้					ระดับ การยอมรับได้				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. พัฒนาตัวชี้วัดของแผนการสร้างควม ตระหนักรู้ และค่าเป้าหมาย แต่ละตัวชี้วัด เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน															
4. ควบคุม ติดตามผลการทำงานตามตัวชี้วัดของ แผนฯ ทุกไตรมาส อย่างต่อเนื่อง															
5. มีการประเมินผลการดำเนินงานและจัดทำ รายงาน แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำผลการ ประเมินไปปรับปรุงการบริหารจัดการการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร															

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการพัฒนากลยุทธ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบประเมิน

อรรริศรา ดีสุขแสง

ภาคผนวก จ
ภาพกิจกรรมวิจัย

การสัมภาษณ์
ความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่
สำนักงานสรรพากรภาค 7
ในระหว่างวันที่ 9-10 ธันวาคม 2562



การสนทนากลุ่ม

เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากร

ให้ภาครัฐ ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7

ในวันจันทร์ที่ 23 ธันวาคม 2562 เวลา 09.00 น.-12.00 น.

ณ ห้องเรียนปริญญาเอก ชั้น 8 อาคารเรียนรวม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



การประชุมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 1
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
ในวันพุธที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2563 เวลา 9.00 น.-12.00 น.
ณ ห้องเรียนปริญญาเอก ชั้น 8 อาคารเรียนรวม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



การประชุมเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 2
การจัดทำร่างกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
ในวันพุธที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2563 เวลา 13.00 น.-16.00 น.
ณ ห้องเรียนปริญญาเอก ชั้น 8 อาคารเรียนรวม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



การสัมมนาเชิงผู้เชี่ยวชาญ
เพื่อตรวจสอบร่างกลยุทธ์การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเสียภาษีอากรให้ภาครัฐ
ของประชาชนในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7
ในวันพฤหัสบดีที่ 18 มิถุนายน 2563 ตั้งแต่เวลา 13.00 น.
ณ ห้องเรียนปริญญาเอก ชั้น 8 อาคารเรียนรวม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

