

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันรัฐบาลมีหน้าที่หลายประการในการทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข นอกจากหน้าที่ในการรักษาความสงบภายในประเทศ และป้องกันประเทศจากการรุกรานของข้าศึกศัตรูแล้ว ยังมีหน้าที่ในด้านการจัดการดูแลและส่งเสริมการสาธารณสุข การศึกษา การเกษตร การอุตสาหกรรม การสื่อสาร การพลังงาน และการพาณิชย์อื่น ๆ อีกด้วย การดำเนินกิจการของรัฐบาลดังกล่าว เห็นได้ชัดเจนว่าต้องมีค่าใช้จ่าย รัฐบาลจึงจำเป็นต้องหารายได้เพื่อให้พอกับค่าใช้จ่ายนั้น รายได้ของรัฐบาลได้มาจากหลายทาง เช่น จากการเก็บภาษีอากร การขายสินค้า การให้บริการ การรับบริจาค หรือความช่วยเหลือ ฯลฯ แต่ในบรรดารายได้เหล่านี้ ภาษีอากรเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล การเก็บภาษีอากร นอกจากมีวัตถุประสงค์ในการหารายได้เพื่อให้พอกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาลแล้ว ในปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโตทางธุรกิจการค้า รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน หรือเพื่อสนองนโยบายบางประการของรัฐบาล เช่น การศึกษา การสวัสดิการสังคม การรักษาพยาบาล เป็นต้น (ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร , 2552 : 1)

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการ ที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลในการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อรัฐบาลจะได้นำเงินภาษีมาใช้ในการจัดสรรงบประมาณบริหารและพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า ซึ่งแนวทางหลักที่จะทำงานให้บรรลุภารกิจหลักให้ได้ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และการให้บริการที่ดีเพื่อเพิ่มความสมัครใจในการเสียภาษี จะส่งผลให้กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีได้มากขึ้น ดังนั้นกรมสรรพากรจึงเล็งเห็นความสำคัญในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ รวมทั้งใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร (สรรพากรสาส์น , 2547:149) และการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถอยู่เสมอเพื่อสามารถให้บริการแก่ผู้เสียภาษีได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม ส่วนในด้านงานบริการผู้เสียภาษี กรมสรรพากรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากต่อ บุคลากร ในเรื่องการพัฒนาศักยภาพและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งก็คือการพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ และมีคุณธรรมควบคู่ไปกับการปฏิบัติงาน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาตนเองมากขึ้นทั้งในด้านวิชาการ ด้านเทคโนโลยี และด้านศีลธรรม นั้น จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจใน

ความสามารถของตนเอง สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ที่มีความรักและรับผิดชอบ ในงานของตนอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรักและความผูกพันต่อองค์กร ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการผู้เสียภาษีด้วยความเต็มใจและทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือกรมสรรพากรจัดเก็บภาษีได้เกินเป้าหมาย

ความผูกพันของเจ้าหน้าที่และความพอใจในค่าตอบแทนเป็นเรื่องสำคัญในลำดับต้นที่ ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการขององค์กร กล่าวคือ การที่เจ้าหน้าที่ตัดสินใจเข้าร่วมงานกับ องค์กรในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรก็เพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าตอบแทนที่องค์กร เสนอให้ ดังนั้นหากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการข้างต้นเหล่านี้ได้ เจ้าหน้าที่ที่อาจ ลาออกไปเพื่อหาองค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการในส่วนนี้ได้ หรือในทางตรงข้ามอาจมี เจ้าหน้าที่บางส่วนตัดสินใจไม่ลาออกแต่ลดประสิทธิภาพในการทำงานลงไม่ทุ่มเทในการทำงาน ดังที่เคยเป็น หรือเพื่อให้ภารกิจผ่านพ้นไปเพียงวันต่อวัน นั่นเป็นการทำงานที่ไม่มีความผูกพันต่อ องค์กรหรือมีความผูกพันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (สมศักดิ์ ขยันกิจ, 2546: 21-13) ปรัชญาการนี้ส่งผล กระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร ซึ่งผลที่จะตามมาคือ เกิด ความสูญเสียในองค์กรทั้งด้านงานบริการ ชื่อเสียง ภาพพจน์ ความนิยมขององค์กร ค่าใช้จ่ายในการ พัฒนาบุคลากร แต่ความสูญเสียที่สำคัญที่สุด คือ ทรัพยากรบุคคล

จากการประมาณการรายได้สุทธิปีงบประมาณ 2551 จำแนกตามหน่วยงานที่จัดเก็บได้ยอด รวม 1,495,000 ล้านบาท จำแนกเป็นอัตราร้อยละได้ตามหน่วยงานต่างๆ ดังนี้กรมสรรพากร 68.20 % กรมสรรพสามิต 16.50 % กรมศุลกากร 4.9 % ส่วนราชการอื่น 4.8% รัฐพาณิชย์ 5.6 % (ข้อมูลจาก สำนักงบประมาณ .งบประมาณ โดยสังเขปประจำปีงบประมาณ 2551 <http://www.bb.go.th>) กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่จัดเก็บได้มากที่สุด ในบรรดาหน่วยงานของรัฐบาลทั้งหมดและ จังหวัดสมุทรสาคร เป็นจังหวัดที่มีอุตสาหกรรมโรงงานมาก จัดเก็บภาษีได้ในลำดับต้นๆ ของ ประเทศ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาองค์กร จะพบปัญหาที่หลากหลาย ปัญหาที่สำคัญอันดับต้นๆ คือ ปัญหาด้านบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการลาออกของเจ้าหน้าที่ การขาดวินัยในการปฏิบัติงาน การ มาสาย การเลิกงานก่อนกำหนดเวลา การเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด การกระทำผิดข้อบังคับ ขององค์กร การสูญเสียและขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ส่งผลต่อเสถียรภาพใน ด้านงานบริการและขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ปัญหาดังกล่าวได้สร้างความ สูญเสียให้แก่องค์กร ทั้งในด้านการลงทุนที่เพิ่มขึ้นเพื่อที่จะสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากรเข้ามาทดแทน และสูญเสียเวลาซึ่งมีอาจประมาณค่าได้ โดยในปี 2551 องค์กร ได้รับ ผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวด้วยเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากอัตราการเกษียณอายุก่อนกำหนด รวม

ไปถึง อัตราการโยกย้าย ซึ่งมีอยู่ในระดับสูง องค์กร จึงต้องคำนึงถึงสาเหตุของปัญหาดังกล่าวและ จำเป็นต้องหาแนวทางในการป้องกัน ปัจจุบันสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 ซึ่ง ควบคุมดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรสาคร 1 และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เมืองสมุทรสาคร 2 มีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 107 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 88 คน ลูกจ้างประจำและ ลูกจ้างชั่วคราว 18 คน พนักงานราชการ 1 คน (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สมุทรสาคร 1 , 2552)

ด้วยเหตุผลนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาพัฒนาองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สมุทรสาคร 1

1.3 นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเชื่อมั่น ความเต็มใจ และความปรารถนาของ พนักงานในการยอมรับ ท่วมเทให้กับการทำงานและองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวพันกันอย่าง แน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์กรซึ่งมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรง กกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่าง มากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพ ขององค์กร

เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรทุกระดับที่ปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1

องค์กร หมายถึง สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 ตั้งอยู่เลขที่ 935 ถนนราษฎร์ บรรจบ ตำบลมหาชัย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เป็นหน่วยงานของรัฐบาลมีหน้าที่ ในการจัดเก็บภาษีจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร หรือผู้อยู่ในข่ายเสียภาษีอากร จะเป็นใครบ้างยอม แล้วแต่กฎหมายนั้นๆ จะกำหนด แต่โดยทั่วไปมักได้แก่บุคคลธรรมดาและหรือนิติบุคคล ซึ่งเป็นผู้มี สิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved