

ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร
ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ

พลิชฐ์ พัชราธิรสิทธิ์

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

THE READINESS FOR ASEAN COMMUNITY OF REVENUE
DEPARTMENT CIVIL OFFICIALS PERFORMING WORK
INVOLVING THE PROVISION OF SERVICE
TO FOREIGN TAXPAYERS

PHASIT PHATCHARATEERASIT

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
(HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT)

2016

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร
ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ

ชื่อผู้เขียน นายพลิชฐ์ พังราธิรติทธิ

ชื่อปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ปีการศึกษา 2559

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพล สกลเกียรติ ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย ปานจันทร์
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีกา ตั้งประภา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ (2) เปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ แยกตามสถานภาพส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ประชากรในการวิจัย คือ ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่จริงในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2558 ซึ่งมีข้าราชการทั้งสิ้น จำนวน 1,248 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน (proportional stratified random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง 318 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษี

ชาวต่างชาติ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่น 0.96 และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร พบว่า มีความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียนอยู่ในระดับมาก ความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทยอยู่ในระดับปานกลาง และความพร้อมด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน แยกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่มี เพศ อายุ การศึกษา และอายุราชการ แตกต่างกันมีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการกรมสรรพากรที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรส่วนใหญ่เสนอแนะให้มีการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ การจัดอบรมด้านภาษาอังกฤษและภาษาของประเทศสมาชิกในประชาคมอาเซียนโดยมุ่งเน้นด้านการสื่อสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมถึง การประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยการจัดทำคู่มือหรือแผ่นพับแจกให้ข้าราชการและผู้สนใจได้ศึกษา

ABSTRACT

Thesis Title	The Readiness for ASEAN Community of Revenue Department Civil Officials Performing Work Involving the Provision of Services to Foreign Taxpayers		
Student's Name	Mr. Phasit Phatcharateerasit		
Degree Sought	Master of Arts		
Field of Study	Human Resource Development		
Academic Year	2016		
Advisory Committee			
	1. Asst. Porf. Dr. Wuthipon Sakonkiat		Chairperson
	2. Asst. Prof. Dr. Wanchai Panjan		
	3. Asst. Prof. Dr. Taviga Tungprapa		

In this thesis, the researcher examines (1) the readiness for ASEAN Community of civil officials at the Revenue Department whose work performance engages the provision of services to foreign taxpayers. The researcher also compares (2) the readiness for ASEAN Community of these civil officials as classified by demographical characteristics. Furthermore, finally, the researcher examines (3) recommendations made by these civil officials in respect to readiness for ASEAN Community.

The research population consisted of 1,248 Revenue Department Civil officials whose work performance engaged the provision of services to

foreign taxpayers and who actually worked in this capacity during the fiscal years of 2014 and 2015. Using the proportional stratified random sampling method, the researcher collected a sample population of 318 subjects of investigation.

The research instrument was a questionnaire constructed by the researcher which elicited data appertaining to readiness for ASEAN Community on the part of civil officials at the Revenue Department whose work performance involved providing services to foreign taxpayers. The reliability level of the questionnaire was couched at 0.96.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of frequency, percentage, mean, and standard deviation. A *t* test technique and the one-way analysis of variance (ANOVA) in addition to the least significant difference (LSD) multiple comparison method were also employed by the researcher.

Findings are as follows:

1. In respect to the readiness for ASEAN Community of the civil officials under study, it was found that readiness in the aspect of knowledge of ASEAN Community and its member countries were evinced at a high level. Moreover, readiness in the aspect of knowledge concerning the missions of government agencies and the Kingdom of Thailand's foreign policy were exhibited at a moderate level. In addition, readiness in the aspect of making use of foreign language skills and modern information technology were shown to hold at a moderate level.

2. In comparing readiness for ASEAN Community as classified by demographical characteristics, findings were as follows:

The civil officials who differed in the demographical characteristics of gender, age, education, and length of civil service employment did not show concomitant differences in readiness for ASEAN Community at the statistically significant level of .05. However, those civil officials who differed in the level of position held did display parallel differences in readiness for ASEAN Community at the statistically significant level of .05.

3. Concerning recommendations for readiness for ASEAN Community of these civil officials, the researcher found that the highest proportion proposed training and seminars in the course of which additional knowledge would be provided to the officials. They also proposed that training in English and in the languages of member countries in the ASEAN Community should be provided with a focus on communication involving work performance. In addition, they were of the opinion that public relations must be conducted in order to ensure understanding of the benefits to be gained from ASEAN Community. This could be done in the form of manuals or brochures which could be distributed to civil officials and interested people for study purposes.

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยนี้สำเร็จล่วงได้ด้วยความกรุณาของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำแนะนำที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพล สกลเกียรติ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย ปานจันทร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีกา ตั้งประภา กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรือโท ดร. ทวีศักดิ์ รูปสิงห์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ทั้งยังได้ให้ความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะพัฒนาศาสตร์พัฒนาศาสตร์ คณาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ และอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดวิชาความรู้และให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์อันมีคุณค่ายิ่ง และขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้ข้อคิดเห็น ให้คำปรึกษาแนะนำในการสร้างแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหาร ข้าราชการ ตลอดจนบุคลากรของกรมสรรพากรที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาและให้ความเมตตาในการช่วยเหลือในทุกด้าน คุณประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแทนพระคุณบิดามารดาครูบาอาจารย์ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจจนสามารถจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

พลิชฐ์ พัชราธิรติ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญตาราง	(13)
สารบัญภาพประกอบ.....	(16)
 บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อม	10
แนวคิดเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลง	15
แนวคิดเกี่ยวกับการรวมกลุ่มระหว่างประเทศ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน	19
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาข้าราชการ.....	25
กรมสรรพากร.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	60
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	70

บทที่	หน้า
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	72
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	72
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	74
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	74
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	76
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	78
การวิเคราะห์ข้อมูล	79
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	82
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม	83
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับ การให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ	85
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม- อาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	95
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพร้อมในการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษี ชาวต่างชาติ.....	105
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	114
สรุปผลการวิจัย	116
การอภิปรายผล.....	119
ข้อเสนอแนะ	130

บทที่	หน้า
ภาคผนวก	
ก. รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	133
ข. ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น	140
ค. แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย	150
บรรณานุกรม	162
ประวัติผู้เขียน	168

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ผลการวิจัยรูปแบบการพัฒนาข้าราชการ	31
2 หน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากร ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557	46
3 จำนวนบุคลากรกรมสรรพากร	47
4 อัตรากำลังข้าราชการกรมสรรพากร	47
5 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	73
6 จำนวน และร้อยละสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ	83
7 สรุปผลการศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของ ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษี ชาวต่างชาติ	86
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน และประเทศสมาชิกอาเซียน	86
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของ ส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย	87
10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	89
11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะภาษาอังกฤษ	90
12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะภาษาเขมร	90
13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะภาษาพม่า	91
14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะภาษาลาว	91
15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะภาษามาลาย	92
16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะภาษาอื่น ๆ	93

ตาราง	หน้า
17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย.....	93
18 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำแนกตามเพศ	95
19 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำแนกตามอายุ	96
20 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	98
21 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำแนกตามอายุราชการ	99
22 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำแนกตามระดับตำแหน่ง	100
23 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน จำแนกตามระดับตำแหน่ง เป็นรายคู่	102

24 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของ ข้าราชการกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย จำแนกตามระดับตำแหน่ง เป็นรายคู่.....	103
25 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของ ข้าราชการกรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ในภาพรวม จำแนกตามระดับตำแหน่ง เป็นรายคู่.....	104
26 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน.....	105
27 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย	107
28 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมด้านทักษะ การใช้ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	109
29 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะป็นประโยชน์ในการเตรียมความพร้อม ต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน.....	111

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ		หน้า
1	ประเภทของการเปลี่ยนแปลงองค์กรสี่แบบ	17
2	สมาชิกประชาคมอาเซียน 10 ประเทศ.....	20
3	ประชาคมอาเซียน	21
4	พื้นที่ซ้อนทับที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด.....	28
5	ตัวแบบการขับเคลื่อนสมรรถนะ	29
6	ภาพรวมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร	32
7	คุณลักษณะของบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์	38
8	ความรู้ที่ข้าราชการต้องมี.....	39
9	ทักษะที่ข้าราชการต้องมี.....	40
10	ประเภทรายรับของรัฐบาล	43
11	ประเภทรายได้ของรัฐบาล แยกตามหน่วยงานที่จัดเก็บรายได้.....	44
12	โครงสร้างการบริหารกรมสรรพากร	45
13	ยุทธศาสตร์ที่ 1	51
14	ยุทธศาสตร์ที่ 2	52
15	ยุทธศาสตร์ที่ 3	53
16	ยุทธศาสตร์ในการพัฒนานุคลากร พ.ศ. 2553-2556 ของกรมสรรพากร ..	54
17	กรอบแนวคิดในการวิจัย	71

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การปรับตัวให้พร้อมสำหรับการรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น นำมาสู่การรวมตัวของกลุ่มประเทศต่าง ๆ รวมถึงกลุ่มประเทศในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่ได้รวมตัวกันจัดตั้งสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nations--ASEAN) ซึ่งก่อตั้งขึ้น โดยปฏิญญากรุงเทพ (Bangkok declaration) หรือปฏิญญาอาเซียน (ASEAN declaration) เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2510 ปัจจุบันอาเซียนมีสมาชิก 10 ประเทศ ประกอบด้วย บรูไน กัมพูชา อินโดนีเซีย ลาว มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย เวียดนาม และพม่า โดยในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 9 ที่ประเทศอินโดนีเซีย เมื่อ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2546 ผู้นำประเทศสมาชิกอาเซียนได้ตกลงกันที่จะจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN community) ประกอบด้วย 3 เสาหลัก คือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Security Community--ASC) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community--AEC) และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community--ASCC) ซึ่งเดิมกำหนดเป้าหมายที่จะตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2563 แต่ต่อมาได้ตกลงกันเลื่อนกำหนดให้เร็วขึ้นเป็นปี พ.ศ. 2558 (กรมประชาสัมพันธ์, 2555, หน้า 1-9)

การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 นั้น ประเทศสมาชิกทั้ง 10 ประเทศ จะต้องเตรียมพร้อมสำหรับความเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเตรียมความพร้อมด้านคน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในทุกด้านของประเทศ สำหรับประเทศไทย รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ถึงฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-

2554) ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม และมุ่งให้คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา จนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ก็ยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนซึ่งรวมถึงการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนด้วย ซึ่งได้กำหนดยุทธศาสตร์หลายประการ รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคล หรือทุนมนุษย์ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมของคนให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ โดยมีแนวคิดในการพัฒนาแบบองค์รวมที่มีคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา มีการเชื่อมโยงทุกมิติของการพัฒนาอย่างบูรณาการ ทั้งมิติตัวคน สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเมือง เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้พร้อมเผชิญการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554, หน้า 1-18)

องค์กรภาครัฐเป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริม สนับสนุน และเพิ่มศักยภาพของประเทศในการแข่งขันกับประเทศอื่น การเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐจึงมีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในการศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของข้าราชการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนากำลังคนภาครัฐ โดยสรุปไว้ว่า ความรู้ที่บุคลากรภาครัฐต้องมี 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน (2) ด้านความรู้เรื่องประเทศสมาชิกอาเซียน (3) ด้านความรู้เฉพาะเรื่องตามภารกิจของหน่วยงาน และนโยบายต่างประเทศของไทย และทักษะที่ข้าราชการต้องมี 2 ด้าน ได้แก่ (1) ทักษะทั่วไป เช่น ภาษาอังกฤษ การประชุมนานาชาติ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัย การเจรจาต่อรอง การบริหารความเสี่ยง การติดต่อประสานงาน เป็นต้น และ (2) ทักษะเฉพาะ เช่น ภาษาประเทศเพื่อนบ้าน การวิเคราะห์ตลาด การวิเคราะห์คู่แข่ง การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ การยกร่าง MOU สัญญาระหว่างประเทศการบริการแรงงานต่างด้าว การวางแผนกำลังคนเชิงกลยุทธ์ เป็นต้น (ชาญวิทย์ ไกรฤกษ์, 2554)

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจหลัก คือ การจัดหารายได้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายของรัฐ นอกจากนี้ ยังมีส่วนช่วยส่งเสริม สนับสนุน การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

ของประเทศ ทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโตทางธุรกิจการค้า รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน หรือสนองนโยบายบางประการของรัฐบาล เช่น การศึกษาสวัสดิการสังคม นโยบายประชากร เป็นต้น การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเป็นอีกหนึ่งความท้าทายของกรมสรรพากร เนื่องจากการกิจที่จะต้องประสานความร่วมมือกับประเทศในสมาชิกอาเซียนเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับบริหารจัดการภาษี ไม่ว่าจะเป็น การยื่นแบบแสดงรายการภาษี การตรวจสอบภาษี การเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง การใช้นโยบายและมาตรการทางภาษี รวมถึงการตีความกฎหมายภาษี ที่มีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ การจัดเก็บภาษีจะมีความสลับซับซ้อนและจัดเก็บได้ยากขึ้น ปัจจุบันกรมสรรพากรต้องเผชิญกับความท้าทายอยู่ตลอดเวลา ด้วยภารกิจจัดเก็บภาษีที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเป็นความท้าทายของกรมสรรพากร การเปิดการค้าเสรีอาเซียนเป็นทั้งโอกาสและภัยคุกคามของประเทศไทย การแข่งขันและการค้าไร้พรมแดน ด้วยมาตรการทางภาษีและมาตรการอื่น ๆ ของแต่ละประเทศ ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีที่ทำได้ยากขึ้น ดังนั้น กรมสรรพากรจึงมีนโยบายที่ต้องดำเนินการในหลาย ๆ เรื่อง รวมถึงการพัฒนาองค์กร และบุคลากรของกรมสรรพากร พร้อมระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลสำหรับการจัดเก็บภาษี เพื่อสนับสนุนการจัดเก็บและการให้บริการแก่ประชาชน (สาริตรังศิริ, 2555) นอกจากนี้ กรมสรรพากรยังตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการ “คน” ที่มีความหลากหลายในองค์กร ทั้งในเรื่องการศึกษา อายุ เพศ ฯลฯ เพื่อให้การพัฒนามูลค่าองค์กรทุกระดับให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในลักษณะการบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยผลักดันให้บุคลากรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนนำไปสู่องค์กรมีอาชีพ เพื่อสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานให้สามารถทำงานได้บรรลุตามภารกิจ (สุทธิชัย สังขมณี, 2556, หน้า 1) ดังนั้น ข้าราชการซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรจึงจะต้องมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนจะทำให้มีชาวต่างชาติหลั่งไหลเข้ามาประกอบอาชีพในประเทศไทย ข้าราชการกลุ่มนี้จึงต้องมีความพร้อมสำหรับการให้บริการ

อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ด้วยปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จึงอาจทำให้ข้าราชการมีความรู้ และทักษะที่แตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของกรมสรรพากรโดยรวม ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร โดยมุ่งศึกษาข้อมูลในกลุ่มข้าราชการที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของกรมสรรพากร เพื่อรองรับการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพสำหรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ แยกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ และระดับตำแหน่ง
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ

สมมติฐานของการวิจัย

ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการวิจัย คือ ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ 4 กลุ่ม ได้แก่ ศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดชายแดนที่มีจุดผ่านแดนถาวร และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในอำเภอชายแดนที่มีจุดผ่านแดนถาวร รวมจำนวน 45 หน่วยงาน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่จริงในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2558 มีจำนวนข้าราชการทั้งสิ้น จำนวน 1,248 คน (ข้อมูลข้าราชการกรมสรรพากร ณ วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2557)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดชายแดนที่มีจุดผ่านแดนถาวร และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในอำเภอชายแดนที่มีจุดผ่านแดนถาวร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยเปิดตาราง Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 และทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน (proportional stratified random sampling) ตามหน่วยงานที่สังกัด ได้กลุ่มตัวอย่าง 316 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรภายใต้กรอบความรู้และทักษะที่ข้าราชการต้องมี 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน (2) ความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย และ (3) ความพร้อมด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของคำศัพท์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อการวิจัย ดังนี้

1. ความพร้อม หมายถึง การมีลักษณะและคุณสมบัติครบถ้วนของบุคคลที่สามารถเรียนรู้และปรับตัวเพื่อรองรับสภาพความเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม
2. ประชาคมอาเซียน หมายถึง การรวมตัวของชาติในอาเซียน 10 ประเทศ ได้แก่ บรูไน กัมพูชา อินโดนีเซีย ลาว มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย เวียดนาม และพม่า โดยมีกฎบัตรอาเซียน (ASEAN charter) เป็นกรอบการปฏิบัติพื้นฐานทางกฎหมาย
3. ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดชายแดนที่มีจุดผ่านแดนถาวร และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในอำเภอชายแดนที่มีจุดผ่านแดนถาวร ซึ่งดำรงตำแหน่งในระดับดังต่อไปนี้

3.1 ระดับชำนาญการ หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างานหรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญสูง ซึ่งจำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา

3.2 ระดับปฏิบัติการ หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ซึ่งจำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา

3.3 ระดับชำนาญงาน หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน หรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา

3.4 ระดับปฏิบัติงาน หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา

4. ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ หมายถึง การมีความรู้ และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในประชาคมอาเซียน สามารถปฏิบัติงานในสภาพความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ ประกอบด้วย

4.1 ความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและเป้าหมายของประชาคมอาเซียน กฎบัตรอาเซียน แผนงานการจัดตั้งประชาคมอาเซียนในแต่ละเสาหลัก ประวัติศาสตร์ของสมาชิก สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง ของประเทศสมาชิก และจุดเด่นของแต่ละประเทศ

4.2 ความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย หมายถึง ความรู้ที่ถือว่าตนเองมีความรู้มากน้อยเพียงใด เกี่ยวกับหน้าที่และภารกิจหลักของกรมสรรพากร กฎหมายประมวลรัษฎากร การจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ๆ อนุสัญญาภาษีซ้อน นโยบายภาษีระหว่างประเทศของไทย โครงสร้างภาษีและอัตราภาษีของประเทศในอาเซียน และการให้สิทธิทางภาษีในการส่งเสริมการลงทุนในประชาคมอาเซียน

4.3 ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย หมายถึง ความรู้ที่ถือว่าตนเองมีความสามารถมากน้อยเพียงใดในการใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาเขมร ภาษาพม่า ภาษาลาว ภาษามลายู ภาษาอื่น ๆ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

5. สถานภาพส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย

5.1 เพศ หมายถึง เพศชาย และเพศหญิง

5.2 อายุ หมายถึง อายุของข้าราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยโดยแบ่งเป็น 3 ช่วงอายุ ได้แก่ ได้แก่ อายุ 18-34 ปี อายุ 35-49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป

5.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของข้าราชการกรมสรรพากร ซึ่งแบ่งเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

5.4 อายุราชการ หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากร แต่ละคนตั้งแต่เริ่มเข้ารับราชการจนถึงวันที่ทำการศึกษา แบ่งเป็น 4 ช่วง ได้แก่ น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-20 ปี และมากกว่า 20 ปี

5.5 ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหน่งที่ข้าราชการปฏิบัติงานอยู่ในขณะที่ทำการศึกษา แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ระดับชำนาญการ ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญงาน และระดับปฏิบัติงาน

5.6 สถานที่ปฏิบัติงาน หมายถึง หน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากรที่ข้าราชการปฏิบัติงานอยู่ในขณะศึกษา ซึ่งได้แก่ ศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดชายแดนที่มีจุดผ่านแดนถาวร และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในอำเภอชายแดนที่มีจุดผ่านแดนถาวร

6. ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความคิดเห็นของข้าราชการกรมสรรพากรเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ในการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน หรือผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ และผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ
2. นำผลการศึกษาเสนอต่อกรมสรรพากรเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการปฏิบัติงานเมื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

3. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้สนใจสามารถนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการ
กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ผู้วิจัย
ได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อม
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลง
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรวมกลุ่มระหว่างประเทศ
4. แนวคิดเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน
5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาข้าราชการ
6. กรมสรรพากร
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อม

ความหมายของความพร้อม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2556) อธิบายว่า “พร้อม”
เป็นคำวิเศษณ์ ที่มีความหมายว่า ครบถ้วน ส่วนคำว่า “ความพร้อม” เป็นคำนาม ซึ่งจะมี
ความหมายว่า ความครบครัน หรือมีทุกอย่างครบแล้ว

ธนวรรณ ปัญญาคำ (2553, หน้า 14-15) อธิบายว่า ความพร้อมเป็นสภาพหรือ
คุณภาพของการเตรียมการอันเนื่องมาจากการเตรียมความรู้ความสามารถความพอใจ
ความกระตือรือร้น ตลอดจนถึงอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการที่จะกระทำสิ่งใด-
สิ่งหนึ่ง ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และการเตรียมความพร้อม
หมายถึง การเตรียมตัวเองก่อนกระทำการหรือทำงานที่จะทำหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

เป็นการทำความเข้าใจในงานที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับงานที่ได้รับเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์นั้น

มนูญ บุญมณี (2555, หน้า 8-9) ความพร้อม หมายถึง สภาพความพร้อมของร่างกายและจิตใจของบุคคลที่มีอยู่และมีความเป็นไปได้ที่จะปฏิบัติกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้โดยเกิดจากภาวะ แรงจูงใจและประสบการณ์เดิมสูงพอที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ได้โดยสะดวก โดยความพร้อมอาจเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติหรือจากการกระตุ้น

สมชาย รัตนทองคำ (2556, หน้า 31) ได้สรุปไว้ว่า ความพร้อมทางร่างกาย หมายถึง ความพร้อมทางภาวะและอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย ความพร้อมด้านจิตใจ หมายถึง ความพร้อมที่เกิดจากความพึงพอใจเป็นสำคัญ ถ้าเกิดความพึงพอใจย่อมนำไปสู่การเรียนรู้ ถ้าเกิดความไม่พึงพอใจจะทำให้ไม่เกิดการเรียนรู้ หรือทำให้การเรียนรู้หยุดชะงักไป

จันทร์พา ทัดภูธร (2557, หน้า 173) ความพร้อม หมายถึง การมีลักษณะและคุณสมบัติครบตามต้องการ กล่าวคือ มีความพร้อมต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้น

Cronbach (1963) ความพร้อม หมายถึง ระดับภาวะ อารมณ์ และความสามารถในการเรียนรู้

จากความหมายของความพร้อมดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพร้อม หมายถึง การมีลักษณะและคุณสมบัติครบถ้วนของบุคคลที่สามารถเรียนรู้และปรับตัวเพื่อรองรับสภาพความเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อม

นักวิชาการได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อมไว้เป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามในที่นี้ได้คัดเลือกทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อมที่ได้รวบรวมและนำเสนอไว้ ดังนี้

มนูญ บุญมณี (2555, หน้า 9) ได้สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อมตามแนวคิดของ Hersey and Blanchard ไว้ว่า มีองค์ประกอบหลักอยู่สองด้าน คือ ด้านความสามารถ (ability) ประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์ ส่วนอีกด้าน คือ ความเต็มใจ (willingness) ประกอบด้วย การให้คำมั่นสัญญา หรือความผูกพัน แรงจูงใจในการทำงาน และความมั่นคง

จุฑามณี อสัมภินวัฒน์ (2553) ได้สรุปทฤษฎีการเรียนรู้ของ Thorndike ไว้ว่า คือ ทฤษฎีพันธะระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง (connectionism theory) หรือทฤษฎีสัมพันธเชื่อมโยงเป็นการเรียนรู้ที่เน้นความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้า (S) กับ การตอบสนอง (R) พบว่า กฎแห่งความพร้อม (law of readiness) หมายถึง สภาพความพร้อม หรือวุฒิภาวะของผู้เรียนทั้งทางร่างกายอวัยวะต่าง ๆ ในการเรียนรู้และจิตใจรวมทั้ง พื้นฐานและประสบการณ์เดิมสภาพความพร้อมของหู ตา ปะสาท สมอง กล้ามเนื้อ ประสบการณ์เดิม ที่จะเชื่อมโยงกับความรู้ใหม่หรือสิ่งใหม่ตลอดจนความสนใจ ความเข้าใจต่อสิ่งที่เห็น โดย Thorndike ตั้งกฎแห่งความพร้อมนี้เพื่อเสริมกฎแห่งผล และได้อธิบายไว้ในรูปของการเตรียมตัว และการเตรียมพร้อมในการที่จะตอบสนอง กิจกรรมที่ตามมาหลังจากการที่มีการเตรียมตัวพร้อมแล้ว ถ้ามนุษย์พร้อมที่จะเรียนรู้ อะไรบางอย่างได้ พร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมบางอย่างที่จำเป็นสำหรับขบวนการ การเรียนรู้ นั้น เช่น จะต้องมึร่างกายที่แข็งแรงและอยู่ในสภาวะจิตใจที่เหมาะสม ผู้เรียน จะแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมอะไรออกมา นั้น Thorndike ให้หลักไว้ 3 ข้อ คือ

1. เมื่อหน่วยของการกระทำพร้อมที่จะแสดงออกมา ถ้าผู้กระทำทำด้วยความสบายหรือพอใจไม่มีอะไรจะเปลี่ยนแปลงการกระทำนี้ได้
2. ถ้าหน่วยของการกระทำพร้อมที่จะแสดงออกแต่ไม่ได้แสดง จะทำให้เกิดความไม่สบายใจ
3. ถ้าหน่วยของการกระทำยังไม่พร้อมที่จะแสดงออก แต่จำเป็นต้องแสดงออก การแสดงออกนั้น ๆ กระทำไปด้วยความไม่สบายใจ ไม่พอใจเช่นกัน

พรศ ทิวารัชชย (2555, หน้า 11) ได้สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อมไว้ ดังนี้

1. แนวคิดของ Cronbach สรุปว่า ก่อนเรียนหรือทำกิจกรรมใด ๆ ผู้เรียนหรือ ผู้ปฏิบัติต้องเตรียมตัวให้พร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ อุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งการเตรียมตัว ให้พร้อมย่อมจะช่วยให้การดำเนินการด้วยดี
2. กฎแห่งความพร้อม (law of readiness) ของ Thorndike แบ่งได้ 3 ประเด็น คือ (1) ความพร้อมที่จะปฏิบัติต้องเกิดจากความพึงพอใจ (2) การปฏิบัติการต้องไม่เป็นการ สร้างความรำคาญยุ่งยากใจ และ (3) ถ้าไม่มีความพร้อมแต่ต้องปฏิบัติโดยการขัดเยียด หรือบังคับ บีบเค้น การปฏิบัติ นั้น ๆ ก็จะเป็นสาเหตุให้เกิดความรำคาญยุ่งยากใจ

องค์ประกอบของความพร้อม

วิสันต์ แสนสิงห์ (2551, หน้า 17-18) ได้สรุปองค์ประกอบของความพร้อมประกอบด้วย ทางด้านกายภาพ ได้แก่ ลักษณะการบรรลุนิติภาวะทางร่างกาย ทางด้านสติปัญญาในการรับรู้หรือความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผล ทางด้านอารมณ์ แรงจูงใจ บุคลิกภาพ และทางด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งได้แก่ พื้นฐานหรือประสบการณ์ด้านสังคม สภาพแวดล้อมรอบตัวต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งถ้าตัวบุคคลมีความพร้อม 3 ด้าน คือ ความพร้อมในการคิด ความพร้อมในการปฏิบัติ ความพร้อมรอบตัว จะสามารถดำเนินกิจกรรมประสบผลสำเร็จได้

สุกัญญา พวงกันยา (2552, หน้า 56) ได้สรุปองค์ประกอบของความพร้อมไว้ว่า การเรียนรู้ทุกชนิดอาศัยองค์ประกอบ 3 อย่าง ได้แก่ (1) วุฒิภาวะที่บุคคลที่มีความสามารถที่จะทำอะไรได้เองตามธรรมชาติอันเหมาะสมกับวัยของตน โดยที่ความสามารถนั้นไม่ได้เกิดจากการเรียนรู้หรือการฝึกฝนประกอบด้วย วุฒิภาวะทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา โดยทั่วไปวุฒิภาวะทางด้านร่างกายจะมองเห็นได้ชัดเจนกว่าทางด้านอื่น (2) ประสบการณ์เดิม เป็นที่ยอมรับกันว่าการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ต้องอาศัยประสบการณ์เดิม เช่น ทักษะเดิม ความรู้เดิม เจตคติเดิม เป็นพื้นฐานทำให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงาน และ (3) แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน การขาดแรงจูงใจเป็นปัญหายิ่งใหญ่สำหรับการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มนุษย์มีความต้องการทั้งด้านร่างกายและทางสังคม นักจิตวิทยาพบว่า เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการเบื้องต้นแล้ว ก็จะหาทางสนองความต้องการที่สูงขึ้นไปตามลำดับ

พรศ ทิวารัชชัย (2555, หน้า 11-12) ได้สรุปองค์ประกอบของความพร้อมตามแนวคิดของ Downing และ Thackrey โดยแบ่งองค์ประกอบความพร้อม 4 ด้าน คือ (1) องค์ประกอบทางกายภาพ ได้แก่ ความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม (2) องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา ได้แก่ ความพร้อมทางสติปัญญาและความสามารถในการรับรู้ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในการแยกแยะ การเห็น การฟัง และความสามารถในการตัดสินใจและคิดแก้ปัญหา (3) องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ ความพอเพียง โอกาสในการหาประสบการณ์ทางสังคม และ (4) องค์ประกอบ

ด้านอารมณ์ แรงจูงใจ และบุคลิกภาพ ได้แก่ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตใจ และความ
ต้องการที่จะเรียนรู้

สรุปได้ว่า ความพร้อมของบุคคลเกิดขึ้นภายใต้สภาวะการณ์และสภาพแวดล้อม
ต่าง ๆ ได้แก่ (1) สภาพภายในของบุคคลนั้น เช่น วุฒิภาวะ ประสบการณ์ สติปัญญา
บุคลิกภาพ เป็นต้น และ (2) สภาพแวดล้อมภายนอก เช่น สภาพทางเศรษฐกิจ ความพอเพียง
สิ่งเร้า แรงจูงใจ เป็นต้น ซึ่งล้วนส่งผลต่อระดับความพร้อมของแต่ละบุคคลซึ่งมีสภาพ
ภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่แตกต่างกัน

ปัจจัยความพร้อม

ประทวน กลิ่นพินิจ (2551, หน้า 42-43) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของ
บุคคล คือ ปัจจัยภายใน ซึ่งได้แก่ วุฒิภาวะต่าง ๆ ความสนใจ ความรู้พื้นฐาน และ
ประสบการณ์เดิม และปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ

Kavaliauskaite (2010, pp. 79-86) ได้สรุปว่า ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง
ของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัย 10 ประการ คือ (1) มีทัศนคติที่ดีกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร
(2) ความสอดคล้องของค่านิยมของพนักงานและองค์กร (3) ตำแหน่งหรือสถานะ
ของพนักงาน (4) ความพึงพอใจในงาน (5) ความจงรักภักดี (6) ความเชื่อมั่นในความ-
สามารถปฏิบัติงาน (7) ทัศนคติที่ดีของผู้นำที่แสดงออกต่อการเปลี่ยนแปลง (8) ความ-
มั่นคงในงาน (9) การเปลี่ยนแปลงในภาระงาน และ (10) การเปลี่ยนแปลงในอาชีพ
เชิงบวก

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยความพร้อมของบุคลากรในองค์กรสามารถแบ่งได้
เป็น 3 ส่วนหลัก กล่าวคือ (1) ตัวบุคคลผู้ดำเนินกิจกรรม เช่น วุฒิภาวะ เพศ เชื้อชาติ ปัญญา
การจูงใจ อายุ ประสบการณ์เดิม ความบกพร่องทางร่างกาย อารมณ์ ความพึงพอใจในงาน
ความเชื่อ ทัศนคติ เป็นต้น (2) องค์กร เช่น ตำแหน่งหรือสถานภาพของพนักงาน
ความมั่นคงในงาน การเปลี่ยนแปลงในปริมาณงาน โอกาสที่จะมีการเปลี่ยนแปลง
ในอาชีพเชิงบวก เป็นต้น และ (3) วิธีการหรือรูปแบบของการนำไปสู่ความพร้อม เช่น
บทเรียน กิจกรรม วิธีจัดการเรียนการสอน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลง

นักวิชาการได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงไว้หลากหลาย ในที่นี้
ขอนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ดังนี้

อำไพ เกียรติชัย (2554, หน้า 41-52) ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแบบก้าว
กระโดดทำให้โลกแคบลง การดำรงอยู่ของประเทศต่าง ๆ ในโลกมีลักษณะต้องพึ่งพา
อาศัยซึ่งกันและกันมากขึ้น (interdependent) ประเทศไม่สามารถอยู่โดดเดี่ยวตามลำพังได้
ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศอื่น ๆ โดยเฉพาะประเทศเพื่อนบ้านเพื่อผลประโยชน์
ในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อสร้างอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจ ลักษณะความสัมพันธ์
ระหว่างประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปบังคับให้ประเทศต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของ
ตนเอง การปรับตัวที่สำคัญคือการสร้างประชาชนในประเทศให้เป็นพลโลก (global citizen)
และเป็นทุนมนุษย์ (human capital) ของชาติ ทุกประเทศต้องปรับตัว การปรับตัวของ
ประเทศหมายถึง องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องปรับตัวตามไปด้วย นอกจากนี้ ยังได้
สรุปทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง 3 ขั้นตอน (tree-step chang theory) ของ Lewin ไว้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 การคลายความเชื่อดั้งเดิม (unfreeze) เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อสลายความรู้สึก
ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ในตัวบุคคล เพื่อจูงใจให้บุคคลเกิดความต้องการและเห็น
ความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลง มี 3 กระบวนการย่อย คือ (1) การให้/ได้รับข้อมูลที่
ค้านกับความเชื่อดั้งเดิม (disconfirmation) (2) การกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกกังวลใจต่อความ
อยู่รอด หรือรู้สึกผิดที่ไม่ได้ทำอะไรที่ทำให้ตนเองอยู่รอด (induction of guilt or survival
anxiety) และ (3) การสร้างความรู้สึกปลอดภัยหรือการเอาชนะความกังวลใจที่จะต้อง
เรียนรู้ (creation of psychological safety or overcoming of learning anxiety)

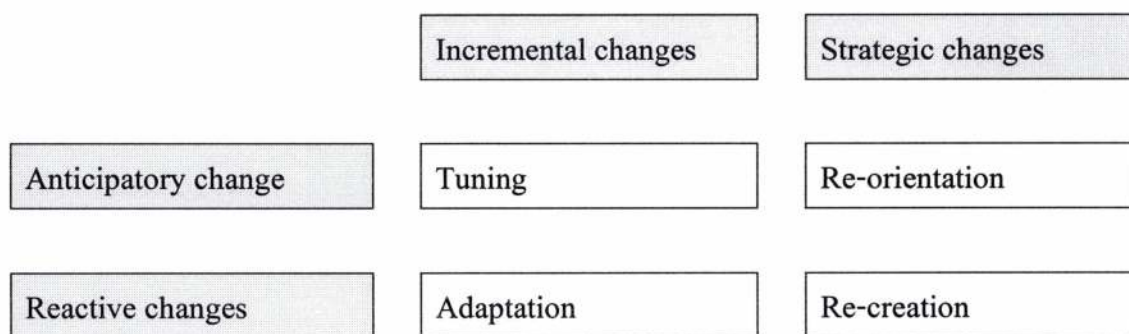
ขั้นตอนที่ 2 การเปลี่ยนความเชื่อ (chang) คือ การปรับโครงสร้างทางปัญญา
(conitive restructuring) เสียใหม่ หรือคือการเรียนรู้ใหม่หรือการเปลี่ยนความคิด ซึ่งเป็น
กระบวนการทางความคิดที่เกิดขึ้นใหม่หลังจากที่คลายความเชื่อหรือพฤติกรรมเดิมแล้ว
และมีการดำเนินการจนบุคคลรู้สึกปลอดภัยที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่

ขั้นที่ 3 การทำให้ความเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน (refreeze) คือ การลงมือบูรณาการ
ค่านิยมใหม่ ความเชื่อใหม่ เข้ากับค่านิยมและความเชื่อขององค์กร ชุมชน ขนบธรรมเนียม

หรือวัฒนธรรมที่เป็นอยู่ขององค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายคือ การทำให้สมดุลสิ่งที่เปลี่ยนจนสำเร็จแล้วอยู่นิ่ง คงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงอีก เป็นการทำให้ความเชื่อใหม่หรือพฤติกรรมใหม่กลายเป็นกิจนิสัย (habitual) และจำเป็นมากที่ต้องทำ

สมยศ ตั้งมีลาภ (2555) การเตรียมความพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงเข้าเป็นประชาคมอาเซียน คือ ยอมรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น การทำงานต้องมีความสอดคล้องทั้ง 5 ด้าน คือ กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบ คน และวัฒนธรรม กล่าวคือ (1) กลยุทธ์ ต้องเข้าใจเข้าถึง คือ การหาความต้องการแฝงของคนที่ต้องการพัฒนาและดำเนินการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการโดยพัฒนาที่ตัวเองก่อนและพัฒนาคนอื่น (2) โครงสร้าง ต้องแก้ปัญหาโครงสร้างการทำงานของภาครัฐในปัจจุบันคือการบริหารงานแบบมีสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น (hierarchy administration) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ขั้นตอนและกฎเกณฑ์มากเกินไปจนความจำเป็นมีการบริหารองค์กรแนวตั้ง อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารระดับสูง และเน้นความเป็นทางการ ฯลฯ (3) ระบบ ต้องแก้ปัญหาในเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน การทำงานแบบแยกส่วนและซ้ำซ้อนกันในแต่ละกระทรวง มีระบบอุปถัมภ์ กฎหมายล้าสมัย ขาดความรู้เรื่อง AEC (4) คน ต้องเข้าใจการทำงานในยุคเทคโนโลยี มีจิตบริการ มีความสามารถในด้านภาษา เน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และ (5) วัฒนธรรม รวดเร็วเรียบง่ายและสร้างความไว้วางใจ ซึ่งประเด็นนี้เป็นเรื่องที่ดีถือว่าเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญ

Kreitner (1998, p. 479) ได้สรุปประเภทรูปแบบของการเปลี่ยนแปลงองค์กร 4 ประเภท (four type of organization change) ตามแนวคิดของ Nadler และ Tushman คือ (1) การเปลี่ยนแปลงแบบที่สามารถคาดหมายล่วงหน้าได้ (anticipatory change) เป็นการวางแผนอย่างเป็นระบบโดยมีเจตนาที่จะใช้ประโยชน์จากสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (2) การเปลี่ยนแปลงแบบปฏิกิริยา (reactive changes) เป็นการเปลี่ยนแปลงในเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ไม่สามารถคาดหมายล่วงหน้าได้ เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อม หรือการเปลี่ยนแปลงจากแรงกดดัน (3) การเปลี่ยนแปลงแบบเพิ่มขึ้น (incremental changes) เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนระบบย่อยที่จำเป็นเพื่อองค์กรบนเส้นทางที่เลือกไว้ และ (4) การเปลี่ยนแปลงแบบยุทธศาสตร์ (strategic changes) เป็นการปรับเปลี่ยนรูปร่างโดยรวมหรือทิศทางขององค์กร



ภาพ 1 ประเภทของการเปลี่ยนแปลงองค์กรสี่แบบ

ที่มา. จาก *Management* (p. 479), by R. Kreitner, 1998, New York: Houghton Mifflin.

แนวคิดเกี่ยวกับการรวมกลุ่มระหว่างประเทศ

การรวมกลุ่มระหว่างประเทศเกิดจาก แนวคิดการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน (interdependence) เป็นแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์ความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยเฉพาะทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งประเทศต่าง ๆ พึ่งพาอาศัยกันในเรื่องการค้าการลงทุน วัตถุดิบ พลังงานและเทคโนโลยี แนวคิดการพึ่งพาอาศัยกันมีหลักการสำคัญ คือ ประเทศพัฒนาแล้วและประเทศด้อยพัฒนาที่มีความจำเป็นที่จะต้องพึ่งพากันและกัน ทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน กล่าวคือ ประเทศพัฒนาแล้วมีการพึ่งพาสินค้า วัตถุดิบ แรงงาน และการซื้อสินค้า จากประเทศกำลังพัฒนา ในขณะที่ประเทศกำลังพัฒนาพึ่งพาเทคโนโลยี และผู้เชี่ยวชาญจากประเทศที่พัฒนาแล้ว สาเหตุการพึ่งพาอาศัยระหว่างประเทศนั้น มาจากความจำเป็นของสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกของประเทศต่าง ๆ ที่ทำให้แต่ละประเทศแสวงหาและแลกเปลี่ยนความช่วยเหลือหรือพึ่งพาซึ่งกันและกัน โดยได้ทำการแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความจำเป็นทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ซึ่งการพัฒนานี้จะนำไปสู่ความทันสมัย อันเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างประเทศจากการพึ่งพาอาศัยกัน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2555)

Keohane and Nye (1977) กล่าวว่า การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันย่อมหมายถึง ความรู้สึกตอบแทนต่อกันอย่างน้อยก็ในระยะหนึ่ง และได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ข้ามชาติและการเมืองโลก โดยแนวคิดที่เขาได้เสนอนั้นเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับ โดยทั่วไปในด้านการค้าที่มีความร่วมมือระหว่างกันเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัว ทางด้านความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศที่สำคัญ คือ การขยายตัว ทางด้านการค้าที่เป็นระบบการค้า ดังนั้น ระบบการค้า (trade system) จึงมีความสำคัญ กับแนวคิดการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เพราะระบบการค้านั้นถือกันว่าเป็นรูปแบบ ตัวอย่างของกระบวนการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันทางเศรษฐกิจ

การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันจึงเป็นการเน้นประเด็นทางเศรษฐกิจมากกว่าที่จะ กล่าวถึงประเด็นทางการเมืองและความมั่นคง โดยระบบการเมืองในปัจจุบันมีลักษณะ การพึ่งพาอาศัยทางเศรษฐกิจมากกว่าทางการเมือง แนวคิดการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและ กัน เป็นแนวคิดที่เป็นระบบมีการเกิดอย่างต่อเนื่องและยาวนาน โดยจะพบว่า ระบบ ที่สำคัญก็คือระบบพันธมิตร อันมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันที่เก่าแก่ รัฐมีการพึ่งพา อาศัยซึ่งกันและกันในการเมือง การทูต และการทหาร เป็นการขยายความร่วมมือที่ ก่อให้เกิดการจัดตั้งระบบความมั่นคงร่วมกันในด้านเศรษฐกิจ ดังนั้น จึงทำให้การพึ่งพา อาศัยซึ่งกันและกันในปัจจุบันจึงเป็นลักษณะของความร่วมมือกันทางการเมือง และเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผลจากการติดต่อสื่อสารการเปลี่ยนแปลง ในเทคโนโลยี ที่ส่งผลกระทบถึงกันอย่างฉับพลัน

การพึ่งพาอาศัยกันจึงเป็นการสะท้อนถึงสภาพสังคมระหว่างประเทศที่มีความ เป็นอนาธิปไตย เป็นตัวแสดงที่สำคัญในระบบระหว่างประเทศ ที่มีการเน้นการสร้างและ กำหนดกฎระเบียบ ความร่วมมือ และการประสานระหว่างตัวแสดงแต่ละตัว ก่อให้เกิด ความร่วมมือระหว่างกันขึ้น อันนำไปสู่การสร้างองค์การระหว่างประเทศหรือกฎหมาย ระหว่างประเทศเป็นสำคัญ ก่อให้เกิดการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในด้านบวก เกิด กรอบความร่วมมืออันนำมาสู่การเป็นประชาคมในระดับภูมิภาค นอกจากนี้ แนวคิดการ พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันยังเห็นว่า ประเทศพัฒนาแล้วและประเทศด้อยพัฒนาเองนั้นมีความ จำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ที่จะต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันเพื่อผลประโยชน์ ร่วมกัน กล่าวคือ ประเทศพัฒนาแล้วพึ่งพิงสินค้า วัตถุดิบ แรงงาน และการซื้อสินค้า

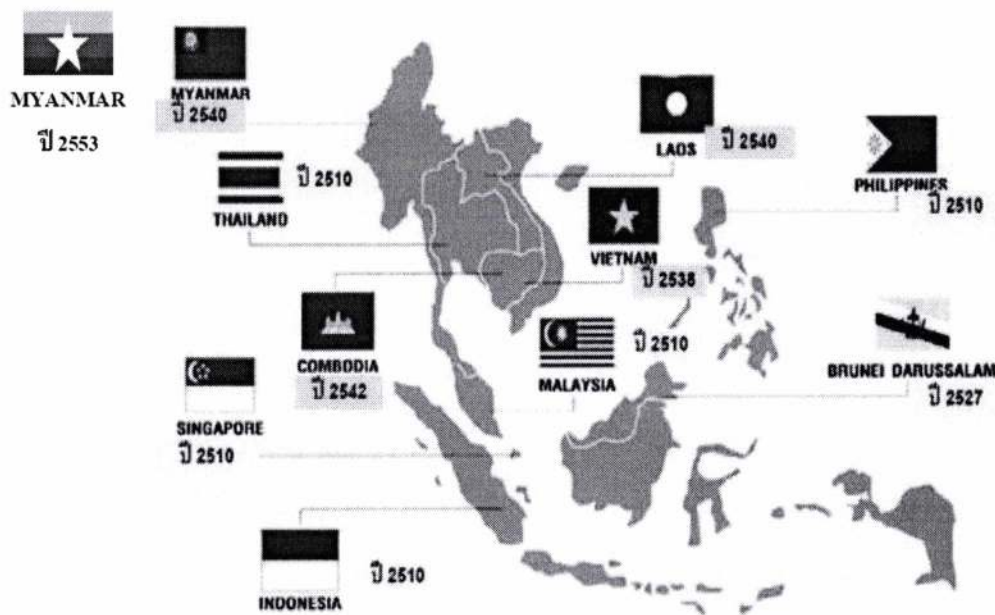
อุตสาหกรรมของตนจากประเทศด้อยพัฒนา ในขณะที่ประเทศด้อยพัฒนาพึ่งพิงทุนเทคโนโลยี ผู้เชี่ยวชาญจากประเทศที่พัฒนาแล้ว ดังนั้น การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันจึงต้องเกิดขึ้น โดยนักวิชาการของแนวคิดการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เชื่อว่า ความอยู่รอดของประเทศด้อยพัฒนา มิใช่เพียงเพื่อประโยชน์ของประเทศนั้น ๆ เพียงลำพัง หากแต่มีความสัมพันธ์กับความมั่นคงและอยู่รอดของประเทศพัฒนาด้วย เนื่องจากประเทศด้อยพัฒนาเองถือเป็นลูกค้ารายใหญ่ที่สุดของสินค้าทุนที่ส่งออกโดยประเทศที่พัฒนาแล้ว

แนวคิดเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน

ความเป็นมาของประชาคมอาเซียน

สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียน (Association of South East Asian Nations--ASEAN) ก่อตั้งขึ้นโดยปฏิญญากรุงเทพฯ (Bangkok declaration) เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2510 ซึ่งลงนามโดยรัฐมนตรีจาก 5 ประเทศ ได้แก่ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างประเทศในภูมิภาค ชำรงไว้ซึ่งสันติภาพ เสถียรภาพ และความมั่นคงปลอดภัยทางการเมือง สร้างสรรค์ความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาทางสังคมและวัฒนธรรม การกีดกันอยู่ดีบนพื้นฐานของความเสมอภาคและผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งจากเจตจำนงที่สอดคล้องกันนี้นำไปสู่การขยายสมาชิกภาพโดยประเทศบรูไนดารุสซาลามได้เข้าเป็นสมาชิกในลำดับที่ 6 สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เข้าเป็นสมาชิกลำดับที่ 7 สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และสหภาพพม่า เข้าเป็นสมาชิกพร้อมกัน และราชอาณาจักรกัมพูชาเข้าเป็นสมาชิกลำดับที่ 10 ทำให้ปัจจุบันอาเซียนมีสมาชิกรวมทั้งหมด 10 ประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง 7 ประการ คือ (1) ส่งเสริมความร่วมมือและความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์และการบริหาร (2) ส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคงส่วนภูมิภาค (3) เสริมสร้างความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจ พัฒนาการทางวัฒนธรรมในภูมิภาค (4) ส่งเสริมให้ประชาชนในอาเซียนมีความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดี (5) ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในรูปแบบของการฝึกอบรมและการวิจัยและส่งเสริม

- (5) ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในรูปแบบของการฝึกอบรมและการวิจัยและส่งเสริม การศึกษาด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (6) เพิ่มประสิทธิภาพของการเกษตรและ อุตสาหกรรม การขยายการค้าตลอดจนปรับปรุงการขนส่งและการคมนาคม และ (7) เสริมสร้างความร่วมมืออาเซียนกับประเทศภายนอกองค์การความร่วมมือแห่งภูมิภาค อื่น ๆ และองค์การระหว่างประเทศ (กรมประชาสัมพันธ์, 2555, หน้า 1-9)

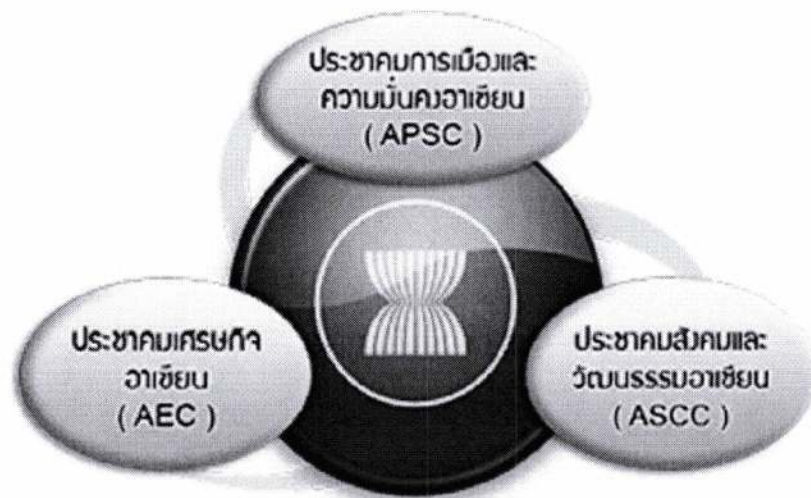


ภาพ 2 สมาชิกประชาคมอาเซียน 10 ประเทศ

ที่มา. จาก *ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน 2015* (พิมพ์ครั้งที่ 3, หน้า 11), โดย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2555ข, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

การรวมตัวของกลุ่มประเทศที่มีพลั้ดต่อรองในเวทีการเมืองและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ ความก้าวหน้าของอาเซียนมีปัจจัยสำคัญจากความไว้วางใจกันระหว่างรัฐสมาชิก อันก่อให้เกิดบรรยากาศที่สร้างสรรค์และเอื้อต่อความร่วมมือระหว่างกัน ทำให้สถานการณ์ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เปลี่ยนผ่านจากสภาวะแห่งความตึงเครียดและการเผชิญหน้าในยุคสงครามเย็นมาสู่ความมีเสถียรภาพความมั่นคงและความร่วมมืออย่างใกล้ชิด

ในปัจจุบัน โดยในปี พ.ศ. 2546 ผู้นำอาเซียนได้ลงนามปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียนฉบับที่ 2 (declaration of ASEAN concord II หรือ bali concord II) เพื่อประกาศจัดตั้งประชาคมอาเซียน หรือ ASEAN Community ภายในปี พ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2020) โดยสนับสนุนการรวมตัวและความร่วมมืออย่างรอบด้าน โดยในด้านการเมืองให้จัดตั้ง “ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน” หรือ ASEAN Political Security Community--APSC ด้านเศรษฐกิจให้จัดตั้ง “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” หรือ ASEAN Economic Community--AEC และด้านสังคมและวัฒนธรรมให้จัดตั้ง “ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน” หรือ ASEAN Socio-Cultural Community--ASCC (กรมอาเซียน, 2556, หน้า 46-47)



ภาพ 3 ประชาคมอาเซียน

ที่มา. จาก *ASEAN mini book* (หน้า 47), โดย กรมอาเซียน, 2556, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ต่อมาในการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนครั้งที่ 12 ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2550 ที่เซบูประเทศฟิลิปปินส์ ผู้นำอาเซียนได้ตกลงให้มีการจัดตั้งประชาคมอาเซียนให้แล้วเสร็จเร็วขึ้นเป็นภายในปี ค.ศ 2015 (พ.ศ. 2558) รวมทั้งจัดโครงสร้างองค์กรของอาเซียนรองรับภารกิจและพันธกิจรวมทั้งแปลงสภาพอาเซียนจากองค์กรที่มีการรวมตัวหรือร่วมมือกันแบบหลวม ๆ เพื่อสร้างและพัฒนาไปสู่สภาพการเป็น “นิติบุคคล” เป็นที่มาของการนำไปร่างเป็น “กฎบัตรอาเซียน” ซึ่งทำหน้าที่เป็น “ธรรมนูญ” การบริหารปกครองกลุ่มประเทศอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ ซึ่งผืนภูกำลังเป็นหนึ่งเดียวกันดังปรากฏตามสโลแกน “สิบชาติหนึ่งอาเซียน” โดยใช้ตราสัญลักษณ์ของอาเซียนคือรูปวงข้าวสีเหลืองบนพื้นสีแดงล้อมรอบด้วยวงกลมสีขาวและสีน้ำเงิน วงข้าว 10 ต้นมัดรวมกันหมายถึงประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ทั้ง 10 ประเทศรวมกันเพื่อมิตรภาพและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน สีเหลือง หมายถึง ความเจริญรุ่งเรือง สีแดง หมายถึง ความกล้าหาญและการมีพลวัติ สีขาว หมายถึง ความบริสุทธิ์ สีน้ำเงิน หมายถึง สันติภาพและความมั่นคง

โครงสร้างความร่วมมือของประชาคมอาเซียน

ประชาคมอาเซียนประกอบด้วยความร่วมมือ 3 ด้าน (3 เสาหลัก) โดยแต่ละด้านมีวัตถุประสงค์แตกต่างกัน กล่าวคือ

1. ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Security Community--ASC) มีวัตถุประสงค์ที่จะทำให้ประเทศในภูมิภาคอยู่อย่างสันติสุขโดยการแก้ไขปัญหภายในภูมิภาคโดยสันติวิธีและยึดมั่นในหลักความมั่นคงรอบด้าน โดย (1) ใช้ข้อตกลงและกลไกของอาเซียนที่มีอยู่แล้วในการเพิ่มศักยภาพในการแก้ไขปัญหาคือพิพาทภายในภูมิภาค รวมทั้งการเผชิญหน้ากับภัยคุกคามรูปแบบใหม่ เช่น การก่อการร้าย การลักลอบค้ายาเสพติด การค้ามนุษย์ อาชญากรรมข้ามชาติอื่น ๆ และการขจัดอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (2) ริเริ่มกลไกใหม่ ๆ ในการเสริมสร้างความมั่นคงและกำหนดรูปแบบใหม่สำหรับความร่วมมือด้านนี้ซึ่งรวมถึงการกำหนดมาตรฐานการป้องกันการเกิดข้อพิพาท การแก้ไขข้อพิพาท และการสร้างเสริมสันติภาพภายหลังการยุติข้อพิพาท และ (3) ส่งเสริมความร่วมมือทางทะเล ทั้งนี้ ความร่วมมือข้างต้นจะไม่กระทบต่อความเป็นอิสระของ

ประเทศสมาชิกในการดำเนินนโยบายการต่างประเทศและความร่วมมือทางทหารกับประเทศนอกภูมิภาคและไม่นำไปสู่การสร้างพันธมิตรทางการทหาร

2. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community--AEC) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่น ๆ ได้โดย (1) มุ่งให้เกิดการไหลเวียนอย่างเสรีของสินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน การพัฒนาทางเศรษฐกิจ และการลดปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางสังคมภายในปี พ.ศ. 2558 (2) ทำให้อาเซียนเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว (single market and production base) โดยจะริเริ่มกลไกและมาตรการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติตามข้อริเริ่มทางเศรษฐกิจที่มีอยู่แล้ว (3) ให้ความช่วยเหลือแก่ประเทศสมาชิกใหม่ของอาเซียนเพื่อลดช่องว่างการพัฒนาและช่วยให้ประเทศเหล่านี้เข้าร่วมกระบวนการรวมตัวทางเศรษฐกิจของอาเซียน และ (4) ส่งเสริมความร่วมมือในนโยบายการเงินและเศรษฐกิจมหภาค ตลาดการเงิน และตลาดทุน การประกันภัย และภาษีอากร การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม พัฒนาความร่วมมือด้านกฎหมาย การเกษตร พลังงาน การท่องเที่ยว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการยกระดับการศึกษา และการพัฒนาฝีมือแรงงาน

3. ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community --ASCC) มีจุดมุ่งหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืนและเสริมสร้างอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของอาเซียน โดยมีแผนปฏิบัติการประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียนซึ่งครอบคลุมความร่วมมือในหลายสาขา เช่น ความร่วมมือด้านการปราบปรามยาเสพติด การพัฒนาชนบท การจัดการความยากจน สิ่งแวดล้อม การศึกษา วัฒนธรรม สตรี สาธารณสุข โรคเอดส์ และเยาวชน เป็นต้น กลไกสำคัญเพื่อการบรรลุจุดมุ่งหมายของประชาคมนี้และรองรับการเป็นประชาคมซึ่งเน้นใน 4 ด้านได้แก่ (1) การสร้างประชาคมแห่งสังคมที่เอื้ออาทร (2) แก้ไขผลกระทบต่องานอันเนื่องมาจากการรวมตัวทางเศรษฐกิจ (3) ส่งเสริมความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมและการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้อง และ (4) ส่งเสริมความเข้าใจระหว่างประชาชนในระดับรากหญ้าการเรียนรู้ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมรวมทั้งการรับรู้ข่าวสารซึ่งเป็นรากฐานที่จะนำไปสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่า ประชาคมอาเซียน เป็นการรวมตัวกันของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ เพื่อสร้างอำนาจต่อรอง ในด้านความมั่นคง ด้านเศรษฐกิจ และวัฒนธรรม เพื่อยกระดับให้เทียบเท่ากับประชาคมอื่น ๆ ทั่วโลก มุ่งเน้นความเป็นหนึ่งเดียวเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้กับประเทศในกลุ่มสมาชิก

กฎบัตรอาเซียน (ASEAN charter)

ในการก่อตั้งประชาคมอาเซียน ประเทศในกลุ่มสมาชิกได้ร่วมกันกำหนดข้อตกลงเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกประเทศ โดย เรียกว่า กฎบัตรอาเซียน (ASEAN charter) ซึ่งเป็นร่างสนธิสัญญาที่ทำร่วมกันระหว่างประเทศสมาชิกในสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เพื่อเป็นเครื่องมือในการวางกรอบทางกฎหมายและโครงสร้างองค์กรของประชาคม ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของอาเซียนในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขับเคลื่อนการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน ภายในปี พ.ศ. 2558 ตามที่ผู้นำอาเซียนได้ตกลงกันไว้ (กรมประชาสัมพันธ์, สำนักการประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ, 2556, หน้า 3) โดยในเดือนมกราคม พ.ศ. 2550 ในการประชุมผู้นำอาเซียน ครั้งที่ 12 ณ กรุงเซบู บรรดาผู้นำได้ร่วมกันประกาศรับรองรายงานของคณะผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับกฎบัตรอาเซียนและได้มอบหมายให้ "คณะทำงานระดับสูง" หรือ high level task force เป็นผู้รับผิดชอบจัดทำร่างกฎบัตรอาเซียนและเอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้อง โดยให้อาัยหลักที่สำคัญที่บรรดาผู้นำได้ร่วมกันประกาศไว้ ณ กรุงบาห์ลี และกรุงเซบู รวมถึงให้พิจารณาจากข้อเสนอแนะจากรายงานของคณะผู้ทรงคุณวุฒิให้แล้วเสร็จเพื่อสามารถนำร่างกฎบัตรไปพิจารณาในการประชุมผู้นำอาเซียน ครั้งที่ 13 ณ ประเทศสิงคโปร์ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2550 ต่อไป ซึ่งต่อมาเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2551 ที่ประชุมรัฐมนตรีต่างประเทศของสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ณ ที่สำนักงานเลขาธิการอาเซียน กรุงจาการ์ตา ประเทศอินโดนีเซีย ได้ประกาศใช้กฎบัตรอาเซียนอย่างเป็นทางการ

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาข้าราชการ

ภายใต้บริบทที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนส่งผลให้ประเทศไทยต้องมีการกำหนดยุทธศาสตร์ประเทศ (country strategy) พ.ศ. 2556-2561 โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (growth and competitiveness) ลดความเหลื่อมล้ำ (inclusive growth) สนับสนุนการเติบโตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (green growth) พร้อมทั้งสร้างสมดุลและปรับระบบบริหารจัดการภายในภาครัฐ (internal process) ให้เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยการบูรณาการ การทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต แนวทางในการดำเนินงานที่สำคัญประการหนึ่งโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภายในภาครัฐก็คือ “การพัฒนาและบริหารกำลังคนภาครัฐ” ซึ่งนับเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศ การที่องค์กรของรัฐมีทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถและคุณภาพสูงจะสามารถนำพาประเทศไปสู่ความเป็นมาตรฐานที่เป็นสากลเทียบเท่าประเทศต่าง ๆ ในโลก ตลอดจนเป้าหมายอื่น ๆ ที่เป็นยุทธศาสตร์ของชาติได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ซึ่งองค์กรภาครัฐจำเป็นต้องมีแผนและกลยุทธ์การดำเนินการที่มีความเชื่อมโยงและตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ในทุกระดับชั้น และเพื่อให้ทุกส่วนราชการมีบุคลากรที่มีความพร้อมและสามารถร่วมมือเพื่อพัฒนาบุคลากรไปสู่ทิศทางเดียวกัน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ในฐานะหน่วยงานกลางด้านการบริหารบุคลากรภาครัฐจึงได้สนับสนุนส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐให้มีการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกรเพื่อสนับสนุนผลักดันให้ยุทธศาสตร์ประเทศประสบความสำเร็จผ่านทางบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2555ก)

แนวคิดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของข้าราชการ

การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 นั้น ภาครัฐจะต้องปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับความเปลี่ยนแปลงที่จะมาถึง ดังที่มิ้นักวิชาการหลายท่านได้แสดงความเห็นไว้ ดังนี้

ประภัศร์ เทพชาตรี (2554ก) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า เกือบทุกหน่วยงานของภาคราชการเกี่ยวข้องกับอาเซียน จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของการที่จะเข้าไปมีบทบาทสำคัญ ไม่ใช่เพียงแต่จะปรับตัวเพื่อรองรับต่อผลกระทบของประชาคมอาเซียน เท่านั้น แต่ต้องมีบทบาทในการผลักดัน และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดตั้งประชาคมอาเซียนด้วย และภาคราชการไทยจะต้องปรับตัวอย่างมากในทักษะภาษาอังกฤษ

วัชรพร รัตยานนท์ (2555, หน้า 50-57) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า เมื่อมีการรวมตัวของประชาคมอาเซียน ประเทศไทยจะได้ประโยชน์ไม่น้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพร้อมของภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้ยังเห็นว่า หน่วยงานภาครัฐ ถือเป็นกลไกขับเคลื่อนประเทศที่จะต้องเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการจัดตั้งประชาคมอาเซียน

สุรินทร์ พิศสุวรรณ (2555, หน้า 56-57) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนถ้าหากว่าเตรียมความพร้อมจัดระบบการบริหารจัดการภายในดีมันก็สามารถที่จะออกไปได้ดี สิ่งที่ต้องทำคือ คนต้องพร้อมที่จะปรับตัว และต้องมีทักษะหลากหลาย

พรหม กระเป่าทอง และจุลัษวรรณ ค้วงโคตะ (2555) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ในกลุ่มอาเซียนได้

วันทนีย์ สายพิมพ์ิน (2555, หน้า 2-3) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ข้าราชการต้องพัฒนาศักยภาพและความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาเซียน เพื่อประโยชน์ของตนและการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่

นนทิกร กาญจนะจิตรา (2555, หน้า 4-6) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ทักษะและสมรรถนะของข้าราชการที่เห็นชัดเจนและสำคัญมากคือ เรื่องภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์ เพราะถือเป็นเรื่องสากล การเตรียมความพร้อมต้องพร้อมตั้งแต่พื้นฐานคือความเข้าใจในผลประโยชน์ที่ประเทศชาติจะได้รับ และความเข้าใจที่ข้าราชการทุกท่าน ได้รับรู้บทบาทของตน และตระหนักถึงความสำคัญในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

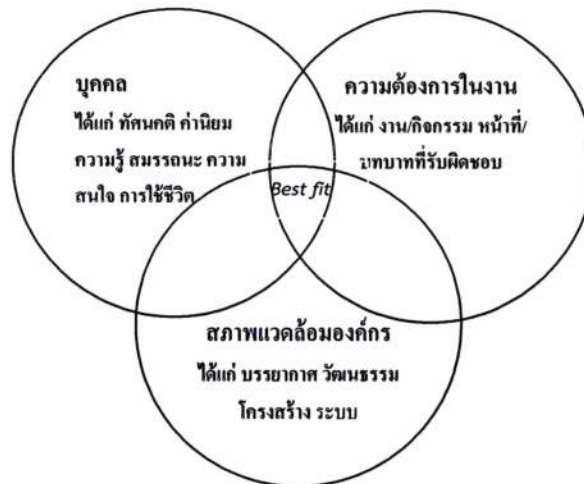
จากความเห็นดังกล่าวสรุปได้ว่า ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนนั้น องค์กรภาครัฐ จะต้องให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

สมรรถนะของข้าราชการ

จากการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารและ โครงสร้างตำแหน่งของข้าราชการ โดยพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการ พ.ศ. 2551 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2551 ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารข้าราชการหลายประการ รวมถึงทิศทางการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ได้นำหลักสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานของข้าราชการและส่วนราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น นอกจากนี้ คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552-2556 ในการประชุมเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2552 ซึ่งมีเป้าประสงค์เพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ทักษะและสมรรถนะของข้าราชการทุกระดับให้ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ เกิดผลสัมฤทธิ์คุ้มค่า เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ตามมาตรา 72 ของ พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 บัญญัติให้ส่วนราชการมีหน้าที่ดำเนินการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐและมติ ก.พ. ในการประชุมเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2552 ที่เห็นชอบในหลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาข้าราชการเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนตามหลัก 5 ประการ ประกอบด้วย (1) หลักการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วม (2) หลักความคุ้มค่าและประหยัด (3) หลักความเป็นมาตรฐาน (4) หลักสมรรถนะ (5) หลักการพัฒนาที่สมดุล

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ ของ Boyatzis (2008, pp. 5-12) ได้ระบุว่า ในการปฏิบัติงานให้ได้ผลลัพธ์ที่สูงที่สุดนั้นเชื่อว่าเกิดจากบุคคลที่มีความสามารถเป็นพื้นฐาน สอดคล้องกับความต้องการในงานและสภาพแวดล้อมขององค์กร หมายความว่า พนักงานมีความรู้ความสามารถที่จำเป็นพื้นฐานในการทำงานนั้น ๆ ให้ประสบผลสำเร็จพร้อมกับ

มีทัศนคติ ค่านิยม ปรัชญา ส่วนบุคคลความสนใจรูปแบบการใช้ชีวิตที่สอดคล้อง
เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด



ภาพ 4 พื้นที่ซ้อนทับที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด

ที่มา. จาก แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรมสาขาอุตสาหกรรม
ระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (หน้า 8), โดย
พรนารี โสภานุตร, 2555, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒน-
บริหารศาสตร์.

นอกจากนี้ ยังได้สรุปการแบ่งระดับของสมรรถนะสองระดับ คือ (1) ระดับ
ที่มองเห็นได้ (visible) ได้แก่ ความรู้ (knowledge) หมายถึง ข้อมูลที่บุคคลมีในเนื้อหา
ลักษณะเฉพาะ และทักษะ (skill) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้อง
เชิงกายภาพหรือเชิงความคิด และ (2) ระดับที่แอบซ่อนอยู่ (hidden) ได้แก่ แนวคิดส่วน
บุคคล (self-concept) หมายถึง ทัศนคติ (attitude) หรือค่านิยม (value) ของบุคคลต่อสิ่ง
ใดสิ่งหนึ่งหรือต่อตนเอง (self-image) คุณลักษณะ (trait) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ
และการตอบสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ และ แรงจูงใจ (motive) หมายถึง
สิ่งที่เป็นต้นเหตุหรือเป็นแรงขับ (drive) ที่กำกับ (direct) ให้บุคคลเลือกแสดงพฤติกรรม

(select) ใด ๆ ออกมา โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ คุณลักษณะ และแนวคิดส่วนบุคคล ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ใช้พยากรณ์ทักษะหรือพฤติกรรมอันนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์



ภาพ 5 ตัวแบบการขับเคลื่อนสมรรถนะ

ที่มา. จาก แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรมสาขาอุตสาหกรรม ระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (หน้า 8), โดย พรณารี โสภานุตร, 2555, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมรรถนะหลัก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้กำหนด สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการตามหนังสือเวียนสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ที่ นร 1008/ว27 ลงวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2552 เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยให้คำจำกัดความของสมรรถนะหลักว่าเป็นคุณลักษณะร่วมกันของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 ประการ ได้แก่

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (achievement motivation) ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีขึ้นหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นอีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2. การบริการที่ดี (service mind) ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชนข้าราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (expertise) ความสนใจใฝ่รู้สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (integrity) การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

5. การทำงานเป็นทีม (team work) ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งของทีมหน่วยงานหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

นอกจากนี้ยังได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการ พ.ศ. 2552-2556 โดยในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ได้เน้นการพัฒนาคุณภาพข้าราชการในการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของสมรรถนะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ที่ได้นำหลักสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อเสริมสร้างให้การปฏิบัติงานของข้าราชการและส่วนราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะ ตามคู่มือการพัฒนาข้าราชการตามสมรรถนะหลัก (core competencies) ได้กล่าวถึงผลการวิจัยว่า การฝึกปฏิบัติงานจะมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะสูงสุด เนื่องจากในการมอบหมายงานจะทำให้ผู้รับการพัฒนารู้จักความถนัดในการเรียนรู้งานได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยอยู่บนสมมติฐานว่า

ผู้มอบหมายงานสามารถสอนงานหรือมอบหมายงานที่เหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้ของผู้รับการพัฒนา

ตาราง 1

ผลการวิจัยรูปแบบการพัฒนาข้าราชการ

รูปแบบการพัฒนา	แนวโน้ม การพัฒนา	แบบที่ ควรพัฒนา
การอ่านหนังสือ/การศึกษาข้อมูลจาก เว็บไซต์	70	10
การสัมมนาและการฝึกอบรม	20	20
การฝึกปฏิบัติจริงในงานและรวมทั้ง การให้คำปรึกษาการสอนงานและระบบ พี่เลี้ยง (coaching and mentoring)	10	70

ที่มา. จาก กรอบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (หน้า 2), โดย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2555ก, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะประกอบด้วย 6 ปัจจัย ดังนี้

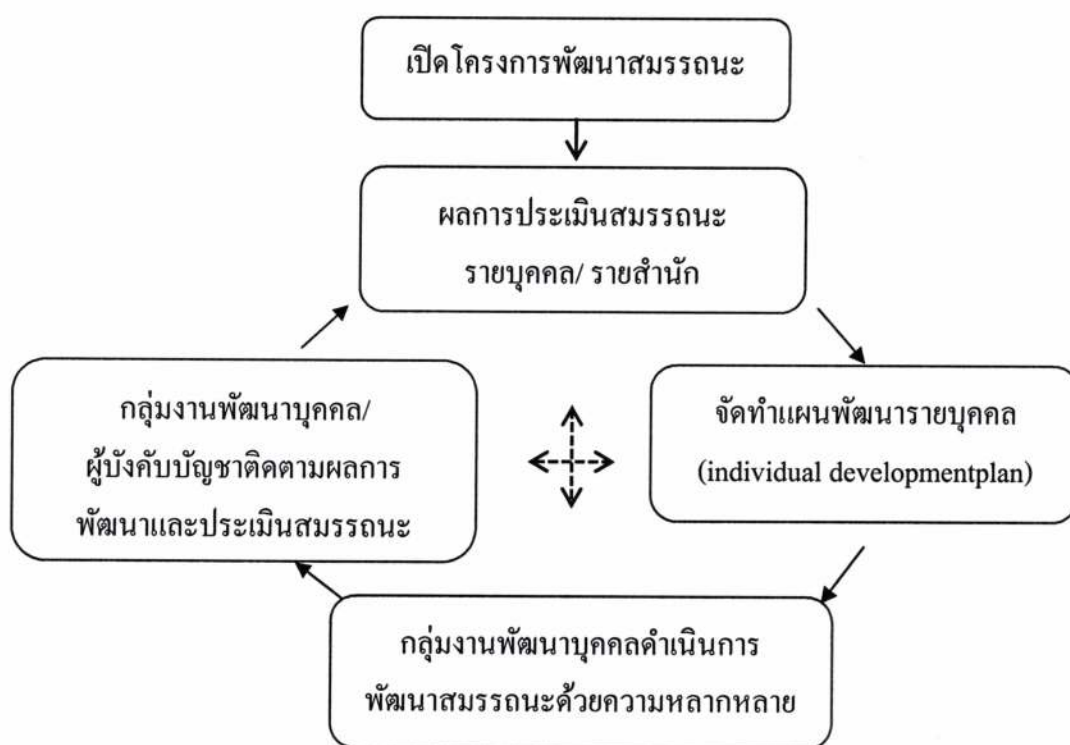
1. ผู้พัฒนาและผู้รับการพัฒนาจะต้องเข้าใจความรู้ ทักษะ หรือสมรรถนะรายการนั้น ๆ (aware) ดังนั้น ในแต่ละหลักสูตรการพัฒนาต้องให้เข้าใจถึงความหมาย คำจำกัดความของสมรรถนะหลักตามพจนานุกรมที่กำหนดขึ้น (หนังสือเวียน ว 27/2552)
2. ผู้พัฒนาและผู้รับการพัฒนาสามารถระบุได้ว่าพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นสมรรถนะหลักใด (focus) เนื่องจากในเชิงทฤษฎีหากไม่สามารถสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่รอบ ๆ ตัว การเรียนรู้จากการเก็บข้อมูลและการนำพฤติกรรมมาปฏิบัติ แสดงซ้ำ ก็จะเป็นไปได้ยาก
3. ผู้รับการพัฒนาต้องสามารถประเมินตนเองได้ว่าตนมีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับใด (self-assessment) เนื่องจากทฤษฎีแรงจูงใจกล่าวว่า ผู้รับการพัฒนาจะไม่มีการพัฒนาหากไม่เกิดแรงผลักดันจากภายใน (self-motivation) ซึ่งแรงขับภายในจะเกิด

จากการประเมินตนเองแล้วพบว่าเกิดความแตกต่างระหว่างสิ่งที่องค์กรคาดหวังกับสมรรถนะที่ตนเองมีอยู่

4. ผู้รับการพัฒนามีการฝึกฝนสมรรถนะหลักนั้น ๆ จนเป็นนิสัย (practice) เนื่องจากการพัฒนาสมรรถนะอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยต้องมีการประเมินสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง

5. จะต้องมีการรับฟังความเห็นหรือข้อติชมของผู้อื่น (feedback) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

6. การสอนงาน (coaching) โดยจะเกิดประโยชน์แก่ผู้สอน คือ (1) ทำให้ความรู้เพิ่มขึ้น (2) ได้เรียนรู้เพิ่มเติมจากกระบวนการเรียนรู้ของคนอื่น (3) เพิ่มการเรียนรู้จากสไตล์การเรียนรู้ของผู้อื่น



ภาพ 6 ภาพรวมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร

ที่มา. จาก กรอบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (หน้า 6), โดย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2555ก, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

การเตรียมความพร้อมของข้าราชการไทยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2554) ได้เสนอนโยบายการพัฒนากำลังคนภาครัฐเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนให้ทุกหน่วยงานวางระบบและกลไกการสนับสนุนการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในสังกัดในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดย (1) กำหนดผู้รับผิดชอบงานด้านการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในสังกัดในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (2) จัดทำแผนการเตรียมความพร้อมของบุคลากรทุกระดับในสังกัดในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (3) ให้ทุกหน่วยงานรับผิดชอบการพัฒนาข้าราชการหรือบุคลากรในสังกัดโดยอาจจะใช้หลักสูตรกลางสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เป็นพื้นฐานและพัฒนาเพิ่มเติมตามความจำเป็นของแต่ละหน่วยงาน (4) จัดตั้งศูนย์ประสานงานกลางการเรียนรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนในทุกหน่วยงานโดยเชื่อมต่อนานข้อมูลกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (5) กำหนดเรื่องการตระหนักรู้ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานในทุกระดับ และ (6) ให้จัดทำรายงานผลการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในสังกัดส่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ในทุก 6 เดือน

ให้ทุกหน่วยงานถือเป็นหน้าที่ในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในสังกัดในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดย (1) ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับถือว่าการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในสังกัดในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเป็นหน้าที่ (2) ต้องสร้างความตระหนักรู้ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รวมทั้งพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษตามมาตรฐานด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานหรือภาษาจีน ภาษาอาเซียนอื่น ๆ ที่พิจารณาว่า จำเป็นให้แก่บุคลากรในสังกัดอย่างน้อยร้อยละ 50 ภายในปีงบประมาณ 2556 (3) ต้องสร้างความตระหนักรู้ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รวมทั้งพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษตามมาตรฐานด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานหรือภาษาจีน ภาษาอาเซียนอื่น ๆ ที่พิจารณาว่าจำเป็นให้แก่บุคลากรในสังกัดอย่างน้อยร้อยละ 75 ภายในปีงบประมาณ 2557 และ (4) ต้องสร้างความตระหนักรู้ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนรวมทั้งพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษตามมาตรฐานด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานหรือภาษาจีน ภาษาอาเซียนอื่น ๆ ที่พิจารณาว่าจำเป็นให้แก่บุคลากรในสังกัดทุกระดับภายในปีงบประมาณ 2558

ให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบในพัฒนากำลังคนภาครัฐ โดย (1) เป็นศูนย์กลางการบูรณาการ ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน ติดตาม และรายงานผล แก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการดำเนินการเตรียมความพร้อมด้านการพัฒนากำลังคนภาครัฐ (2) เป็นศูนย์กลางความร่วมมือและประสานการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ข้อมูลบุคลากรในการปฏิบัติงานระหว่างประเทศสมาชิก (3) จัดทำฐานข้อมูลด้านการพัฒนากำลังคนภาครัฐ โดยประสานและเชื่อมต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและประเทศสมาชิกอาเซียน (4) จัดทำหลักสูตรกลางและคู่มือเอกสารในการสร้างความตระหนักรู้ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและสนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาการ (5) เป็นศูนย์กลางการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษโดยใช้ e-learning สำหรับกำลังคนภาครัฐ และ (6) ร่วมกับส่วนราชการ องค์กรกลาง รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอิสระ มหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษา และเครือข่ายต่าง ๆ ผลักดันและขับเคลื่อนการพัฒนากำลังคนภาครัฐ

ให้สำนักงานประมาณสนับสนุนงบประมาณเพื่อการเตรียมความพร้อมบุคลากรในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดย (1) สำนักงานประมาณจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการเตรียมความพร้อมตามแผนการบูรณาการด้านการพัฒนากำลังคนภาครัฐ และ (2) หน่วยงานจัดสรรงบประมาณไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรเพื่อการเตรียมความพร้อม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน กับการเตรียมความพร้อมของข้าราชการไทยสู่ประชาคมอาเซียน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ในฐานะองค์กรกลางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในราชการพลเรือนของประเทศไทย มีบทบาทโดยตรงในเสาหลักสังคมและวัฒนธรรม (ASEAN Socio-Cultural Community--ASCC) ซึ่งเป็นหนึ่งใน 3 เสาหลักตามแผน roadmap สู่ประชาคมอาเซียน หน้าที่หลัก 2 ประการของ ASCC คือ การพัฒนามนุษย์ (human development) และการเสริมสร้างขีดความสามารถของภาครัฐ ในการให้บริการประชาชน (building civil service capability) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับมาตรฐานการทำงานของระบบราชการในกลุ่มประเทศอาเซียนให้ตอบสนองต่อภารกิจของรัฐและการให้บริการประชาชน ตลอดจนปรับ

บทบาทและภารกิจของระบบราชการให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลก และให้มีการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในด้านการพัฒนาคนระหว่างข้าราชการของกลุ่มประเทศอาเซียน เพื่อให้กำลังคนภาครัฐของภูมิภาคอาเซียนมีความรู้ความสามารถ และมีวิสัยทัศน์ที่ยาวไกล ตลอดจนเป็นผู้ที่มีความสามารถต่อการบริหาร การเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ตระหนักในการสร้างและเตรียมความพร้อมข้าราชการไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยได้เสนอแนวทางการเสริมสร้างความพร้อมในการพัฒนาข้าราชการสู่ประชาคมอาเซียนในการประชุม ก.พ. ครั้งที่ 1/2554 เมื่อวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2554 โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบให้ดำเนินการ ดังนี้

1. ปี พ.ศ. 2554 ระยะการประเมินและสร้างความตระหนัก ให้มีแนวทางดำเนินการสร้างความตระหนัก ตื่นตัว และสร้างเครือข่าย โดยรวมถึงการจัดทำหนังสือแจ้งเวียนส่วนราชการถึงแนวทางในการเตรียมความพร้อมข้าราชการ การปรับปรุงเครื่องมือสื่อสารการพัฒนา เช่น การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) หลักสูตรภาษาอังกฤษ และหลักสูตรสำหรับผู้บริหาร การส่งเสริมให้เกิดระบบการแลกเปลี่ยนบุคลากรระยะสั้นระหว่างข้าราชการของประเทศสมาชิกอาเซียน ทั้งนี้ การให้ความรู้และพัฒนาข้าราชการในระยะนี้ จะเน้นความรู้ ทักษะ และสมรรถนะพื้นฐานเกี่ยวกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และแผนแม่บทของแต่ละด้าน โดยให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นลำดับต้น

2. ปี พ.ศ. 2555-2556 ระยะการพัฒนาและปรับใช้ เป็นการขยายการพัฒนาและสร้างความพร้อมทั้งในเชิงกว้างและเชิงลึก โดยส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเตรียมความพร้อมระหว่างส่วนราชการ อีกทั้งการพัฒนาบุคลากรภาครัฐจะต้องคำนึงถึงความจำเป็นในการพัฒนาของแต่ละเสาหลักมากขึ้น ขยายกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นไปอีก นอกเหนือจากกลุ่มบริหาร

3. ปี พ.ศ. 2557-2558 ระยะเร่งและเพิ่ม ให้มีการพัฒนาความรู้ ทักษะและสมรรถนะที่เข้มข้นในทุกระดับและครอบคลุมประเด็นการพัฒนาบุคลากรของทุก

เสาหลัก รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนมุมมองและประสบการณ์ระหว่าง
ส่วนราชการที่รับผิดชอบในต่างเสาหลักระหว่างกันให้มากยิ่งขึ้นด้วย

นนทิกร กาญจนะจิตรา (2555, หน้า 4-6) ได้อธิบายว่า สำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือน ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้ดูแลเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
ในภาครัฐทั้งหมดเพื่อให้มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน บทบาทตรงนี้ทำให้
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ดำเนินโครงการหลายโครงการตั้งแต่การ
พัฒนาทักษะสมรรถนะของข้าราชการในทุกระดับ สำหรับระดับแรกบรรจุจะมีการปรับ
หลักสูตรการสอบเข้ารับราชการให้เหมาะสมกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยเฉพาะ
ให้ความสำคัญกับทักษะภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็น Official Language
ของอาเซียนทำให้การสอบภาค ก. จะมีการเพิ่มการทดสอบภาษาอังกฤษนอกจากนี้ยังต้องมี
การพัฒนาทักษะภาษาที่ 2 หรือที่ 3 ของข้าราชการที่อยู่ในเขตจังหวัดติดประเทศ
เพื่อนบ้าน รวมถึงการเตรียมความพร้อมในเรื่องของความรู้เกี่ยวกับอาเซียนซึ่งเป็นข้อมูล
พื้นฐานที่ทุกคนต้องทราบ เช่น เรื่องกฎบัตรอาเซียน ความร่วมมือของ 3 เสาหลัก ซึ่งเป็น
ความรู้เบื้องต้นในภาพรวมเสียก่อน รวมถึงบทบาทของแต่ละหน่วยงานในการเข้าสู่
ประชาคมอาเซียนอีกด้วย

ชาญวิทย์ ไกรฤกษ์ (2556, หน้า 4-6) ได้อธิบายว่า สำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือน ได้จัดทำหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการทุกระดับโดยร่วมกับ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และกระทรวงการต่างประเทศเช่น ได้จัดหลักสูตรการสร้าง
ความตระหนักรู้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554-2555 โดยมีข้าราชการเข้าร่วมทั้งส่วนกลางและ
ส่วนภูมิภาค และในปี พ.ศ. 2556-2558 ก็จะดำเนินการอย่างต่อเนื่องแต่จะเน้นความเข้มข้น
มากขึ้นเน้นหลักสูตรพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านเจรจาต่อรอง และหลักสูตรพัฒนา
ข้าราชการที่อยู่ตะเข็บชายแดนร่วมกับกระทรวงมหาดไทย และมีหลักสูตรที่สำคัญคือ
หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง โดยสร้างเวทีให้ผู้บริหารภาคเอกชนเข้าร่วมด้วย
ในปี พ.ศ. 2556

สำหรับการพัฒนาข้าราชการนั้น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
ได้ดำเนินการพัฒนาข้าราชการโดยจัดทำหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับประชาคมอาเซียนหลาย
หลักสูตร เพื่อให้ครอบคลุมข้าราชการที่เกี่ยวข้องโดยรวม เช่น หลักสูตรการสร้างความรู้

ตระหนักรู้ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน หลักสูตรนักบริหารระดับสูงในบริบทอาเซียน หลักสูตรนักบริหารระดับกลางกับการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน หลักสูตรสำหรับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับอาเซียน โดยตรง หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่จังหวัดชายแดน หลักสูตรการพัฒนาทักษะภาษาประเทศเพื่อนบ้าน เป็นต้น

คุณลักษณะของข้าราชการที่พึงประสงค์เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน

การพัฒนาข้าราชการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนนั้น ส่วนราชการต่าง ๆ ต้องมีความเข้าใจว่าควรพัฒนาใคร เรื่องใด อย่างไร เพื่อให้การพัฒนาข้าราชการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งในเรื่องนี้ ชาญวิทย์ ไกรฤกษ์ (2554, หน้า 39-40) ได้สรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ความรู้ และทักษะของข้าราชการเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ดังนี้

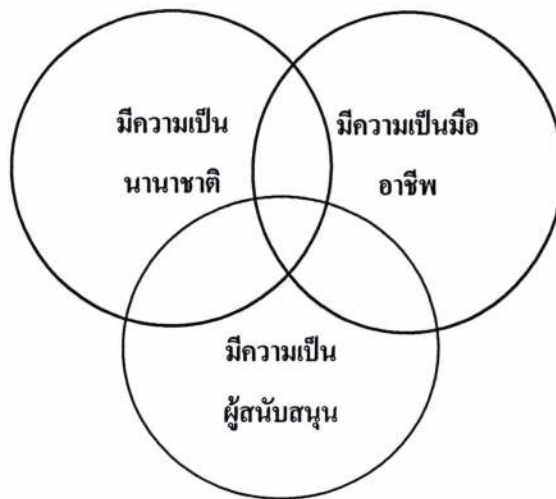
1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของข้าราชการ

1.1 ความเป็นนานาชาติ ได้แก่ (1) มีทักษะเชิงบวกต่ออาเซียนและประชาคมอาเซียน (2) มีทัศนคติต่อประเทศสมาชิกในลักษณะ “ภูมิภาคนิยม” มองว่า “คนในประชาคมอาเซียนคือพลเมืองของภูมิภาค มีความเท่าเทียมกัน และต้องพึ่งพากัน” (3) มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับอาเซียนและประชาคมอาเซียน รวมทั้งประเทศสมาชิก (4) มีทักษะด้านภาษาอังกฤษในระดับของการสนทนา เจรจาต่อรอง การเขียนข้อกฎหมาย การจัดทำข้อเสนอโครงการ การเข้าใจคำศัพท์เฉพาะ การเข้าใจภาษาของประเทศสมาชิก โดยเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงานในตะเข็บชายแดน (5) มีทักษะการเจรจาต่อรองอย่างมีกลยุทธ์ รู้เป้าหมายในการเจรจา รู้ข้อมูลเชิงลึกของกลุ่มเจรจา รู้เทคนิคการเจรจา เข้าใจสถานการณ์ (6) มีทักษะด้านการประมนานาชาติระดับสากล (ประเด็น เป้าหมาย ภาษา การจัด การทำบันทึกการประชุม) และ (7) มีทักษะในการอ่านและเข้าใจข้อตกลง กฎหมายระหว่างประเทศ กฎหมายของประเทศสมาชิก รวมทั้งการปรับใช้กับบริบทของไทย

1.2 ความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ (1) ทำงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยยึดเป้าหมายร่วมกัน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบ (2) มีการสังสมความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่เกี่ยวข้องกับการกิจอาเซียน และสามารถถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญนั้น ๆ ให้แก่เพื่อนร่วมงาน (3) มีขั้นตอนการทำงานที่โปร่งใสได้มาตรฐาน ความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน (4) มีจิตสำนึกของการทำงานเป็นทีม มีการสร้างเครือข่ายกับทุกภาคส่วนและกับประเทศสมาชิก และ (5) มีความเข้าใจและสามารถกำหนดมาตรฐานการทำงานที่เป็นสากล

1.3 มีความเป็นผู้สนับสนุน ได้แก่ (1) มีภาวะผู้นำเชิงรุก โดยมียุทธศาสตร์ในการนำภาคส่วนต่าง ๆ ของสังคมให้ตระหนักและเข้าใจเรื่องอาเซียนและประชาคมอาเซียน เพื่อให้ภาครัฐสามารถดำเนินบทบาทเชิงรุกในการนำประเทศเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและการแข่งขันได้ตามพันธกรณี (2) เข้าใจความต้องการของภาคเอกชนและประชาชน พร้อมทั้งจะอำนวยความสะดวกให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากข้อตกลงของประชาคมอาเซียน และ (3) สามารถให้บริการได้อย่างมีมาตรฐานระดับสากล โปร่งใส คล่องตัว มีประสิทธิภาพประสิทธิผล



ภาพ 7 คุณลักษณะของบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์

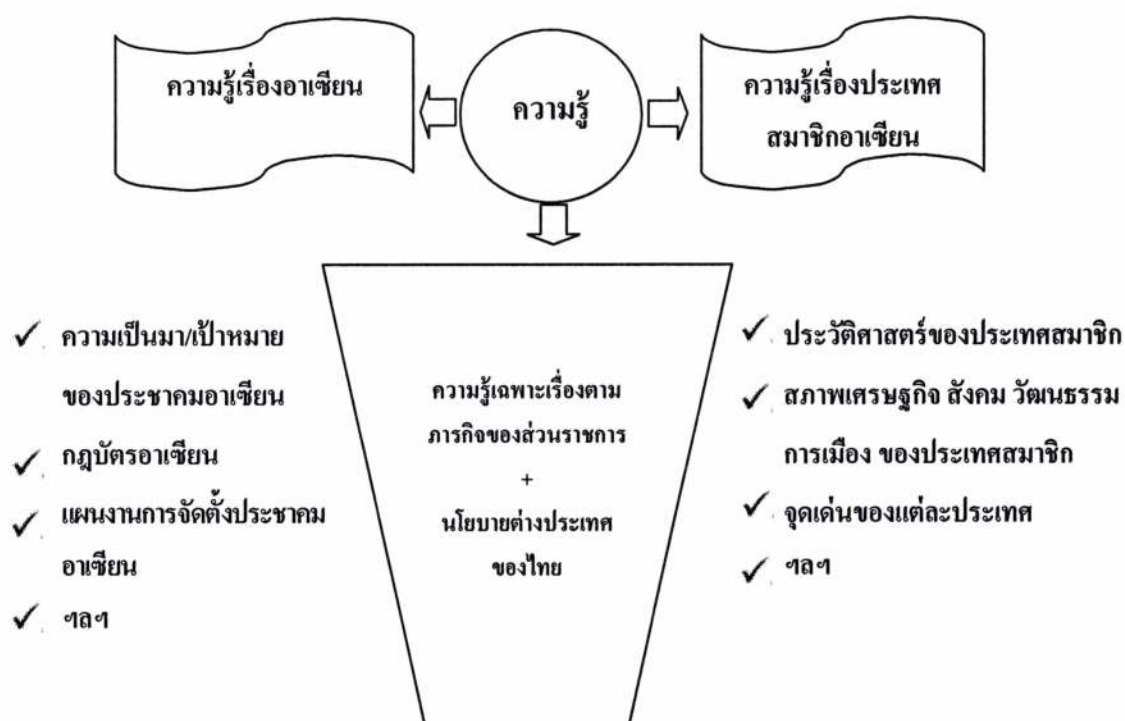
ที่มา. จาก การเตรียมความพร้อมของข้าราชการเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปี พ.ศ. 2558. โดย ชาญวิทย์ ไกรฤกษ์, 2554, ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2555, จาก <http://www.region3prd.go.th/asean/การเตรียมข้าราชการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน>

2. ความรู้ที่ข้าราชการต้องมี

2.1 ความรู้เรื่องอาเซียน เช่น ความเป็นมา เป้าหมายของสมาคมอาเซียน กฎบัตรอาเซียน แผนงานการจัดตั้งประชาคมอาเซียนในแต่ละเสาหลัก เป็นต้น

2.2 ความรู้เรื่องประเทศสมาชิกอาเซียน เช่น ประวัติศาสตร์ของสมาชิก สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง ของประเทศสมาชิก จุดเด่นของแต่ละประเทศ เป็นต้น

2.3 ความรู้เฉพาะเรื่องตามภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย



ภาพ 8 ความรู้ที่ข้าราชการต้องมี

ที่มา. จาก การเตรียมความพร้อมของข้าราชการเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปี พ.ศ. 2558. โดย ชาญวิทย์ ไกรฤกษ์, 2554, ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2555, จาก <http://www.region3prd.go.th/asean/การเตรียมข้าราชการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน>

3. ทักษะที่ข้าราชการต้องมี

3.1 ทักษะทั่วไป เช่น ภาษาอังกฤษ (การฟัง เขียน อ่าน พูด) การประชุม นานาชาติ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย การเจรจาต่อรอง การบริหารความเสี่ยง การติดต่อประสานงาน เป็นต้น

3.2 ทักษะเฉพาะ เช่น ภาษาประเทศเพื่อนบ้าน การวิเคราะห์ตลาด การวิเคราะห์ คู่แข่ง การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การยกร่าง MOU สัญญาระหว่างประเทศ การบริหารแรงงาน ต่างด้าว การวางแผนกำลังคนเชิงกลยุทธ์ เป็นต้น

ทักษะทั่วไป	ทักษะที่ข้าราชการต้องมี	ทักษะเฉพาะ
✓ ภาษาอังกฤษ (ฟัง เขียน อ่าน พูด) ✓ การประชุมนานาชาติ ✓ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ✓ การเจรจาต่อรอง ✓ การบริหารความเสี่ยง ✓ การติดต่อประสานงาน ✓ ฯลฯ		✓ ภาษาประเทศเพื่อนบ้าน ✓ การวิเคราะห์ตลาด/การวิเคราะห์คู่แข่ง ✓ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ✓ การยกร่าง MOU สัญญาระหว่างประเทศ ✓ การบริหารแรงงานต่างด้าว ✓ การวางแผนกำลังคนเชิงกลยุทธ์ ✓ ฯลฯ

ภาพ 9 ทักษะที่ข้าราชการต้องมี

ที่มา. จาก การเตรียมความพร้อมของข้าราชการเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปี/พ.ศ. 2558. โดย ชาญวิทย์ ไกรฤกษ์, 2554, ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2555, จาก <http://www.region3prd.go.th/asean/การเตรียมข้าราชการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน>

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่า ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ข้าราชการกรมสรรพากรควรมีความพร้อมใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน เช่น ความเป็นมาและเป้าหมายของประชาคมอาเซียน กฎบัตรอาเซียน แผนงานการจัดตั้งประชาคมอาเซียนในแต่ละเสาหลัก ประวัติศาสตร์ของประเทศสมาชิก สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมืองของประเทศสมาชิก จุดเด่นของแต่ละประเทศ เป็นต้น
2. ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย เช่น หน้าที่และภารกิจหลักของกรมสรรพากร ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร อนุสัญญาภาษีซ้อน ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายภาษีระหว่างประเทศของไทย ความเข้าใจในระบบภาษี โครงสร้างภาษีและอัตราภาษีของประเทศต่าง ๆ ในอาเซียน ความเข้าใจในการให้สิทธิทางภาษีในการส่งเสริมการลงทุน เป็นต้น
3. ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะทั่วไป เช่น ทักษะด้านภาษาอังกฤษ (การฟัง เขียน อ่าน พูด) การประชุมนานาชาติ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย การเจรจาต่อรอง การบริหารความเสี่ยง การติดต่อประสานงาน เป็นต้น และทักษะเฉพาะ เช่น ภาษาประเทศเพื่อนบ้าน การวิเคราะห์ตลาด การวิเคราะห์คู่แข่ง การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การยกร่าง MOU สัญญาระหว่างประเทศ การบริหารแรงงานต่างด้าว การวางแผนกำลังคนเชิงกลยุทธ์ เป็นต้น

กรมสรรพากร

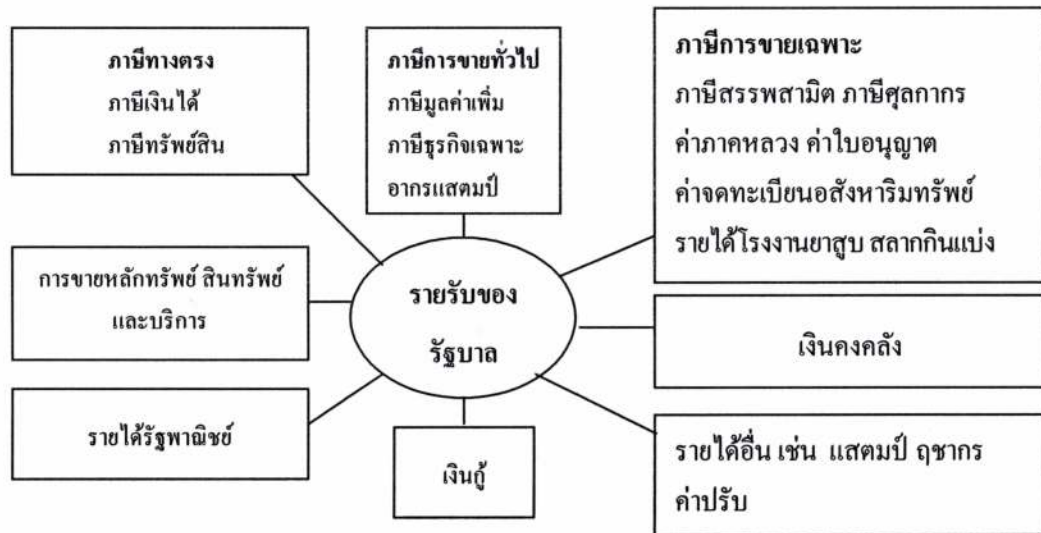
ภารกิจและหน้าที่ของกรมสรรพากร

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะและการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม โดยมีอำนาจหน้าที่หลัก 3 ด้าน คือ (1) จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (2) เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง และ

(3) ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย ซึ่งการเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการคลังและประเทศที่มีบทบาทสำคัญในการรักษาเสถียรภาพและความแข็งแกร่งของภาคการคลังจึงมีความจำเป็นที่กรมสรรพากรจะต้องสร้างฐานรายได้ภาษีให้มีความทั่วถึง เป็นธรรม และยั่งยืน เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร

ภาษีอากรเป็นแหล่งรายได้สำคัญของรัฐบาล จำแนกได้หลายประเภท มีกฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บภาษีอากรหลายฉบับ และมีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีอากรประเภทต่าง ๆ การจำแนกแยกแยะภาษีอากรประเภทต่าง ๆ เพื่อจัดให้เป็นหมวดหมู่ขึ้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการจำแนก และจำแนกได้หลายวิธี แต่หากพิจารณาจากลักษณะการรับภาระภาษีสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (1) ภาษีทางตรง ได้แก่ ภาษีที่ภาระภาษีตกแก่บุคคลที่กฎหมายประสงค์จะให้รับภาระ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือผู้เสียภาษีผลักระไปให้ผู้อื่นได้ยาก เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล และ (2) ภาษีทางอ้อม ได้แก่ ภาษีที่ภาระภาษีไม่แน่ว่าจะตกแก่บุคคลที่กฎหมายประสงค์จะให้รับภาระหรือไม่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ผู้เสียภาษีผลักระไปให้ผู้อื่นได้ง่าย เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต ภาษีสรรพสามิต



ภาพ 10 ประเภทรายรับของรัฐบาล

ที่มา. จาก ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2553 (หน้า 5), โดย กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2553, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ความซับซ้อนของธุรกิจที่มีมากขึ้น การจัดเก็บรายได้ให้แก่รัฐบาลผ่านกระบวนการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้รัฐบาลมีรายได้ที่เพียงพอในการบริหารประเทศ รวมทั้งสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน และสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคน ปัจจุบันกรมสรรพากรต้องเผชิญกับความท้าทายอยู่ตลอดเวลา ด้วยภารกิจจัดเก็บภาษีที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี กรมสรรพากรจึงต้องปรับแผนการทำงานภายใต้กรอบวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ผ่านยุทธศาสตร์ (strategy) การทำงาน 3 ยุทธศาสตร์ คือ (1) สร้างฐานภาษีที่ยั่งยืนและทันต่อการเปลี่ยนแปลง (2) สร้างนวัตกรรมทางเทคโนโลยีเพื่อการบริหารและบริการเชิงรุก (3) เป็นองค์กรเชิงวิชาการภายใต้หลักธรรมาภิบาล ทั้งนี้ เพื่อตอบโจทย์สำคัญในภารกิจหลักของกรมสรรพากร รวมถึงต้องมีการพัฒนารูปแบบการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน และอำนวยความสะดวกต่อผู้เสียภาษีผ่านช่องทางการชำระภาษีที่ครอบคลุมมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคน การวางระบบการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดี ย่อมเป็นหนทางที่จะดึงผู้เสียภาษีที่อยู่นอกระบบให้เข้ามาในระบบ

มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืนต่อไปในอนาคต เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (สาริต รังคสิริ, 2555)

การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรจะใช้อำนาจตามกฎหมายประมวลรัษฎากร ซึ่งครอบคลุมการจัดเก็บภาษีอากร 4 ประเภท คือ (1) ภาษีเงินได้ แบ่งเป็น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคล (2) ภาษีมูลค่าเพิ่ม (3) ภาษีธุรกิจเฉพาะ และ (4) อากรแสตมป์ รายได้หลักของรัฐบาลกว่าร้อยละ 70 มาจากภาษีอากร โดยกรมสรรพากรจัดเก็บภาษีกว่าร้อยละ 60 ของรายได้ภาษีอากรทั้งหมด เพื่อนำมาใช้จ่ายในการบริหารประเทศของรัฐบาล และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สำคัญทางเศรษฐกิจด้านต่าง ๆ

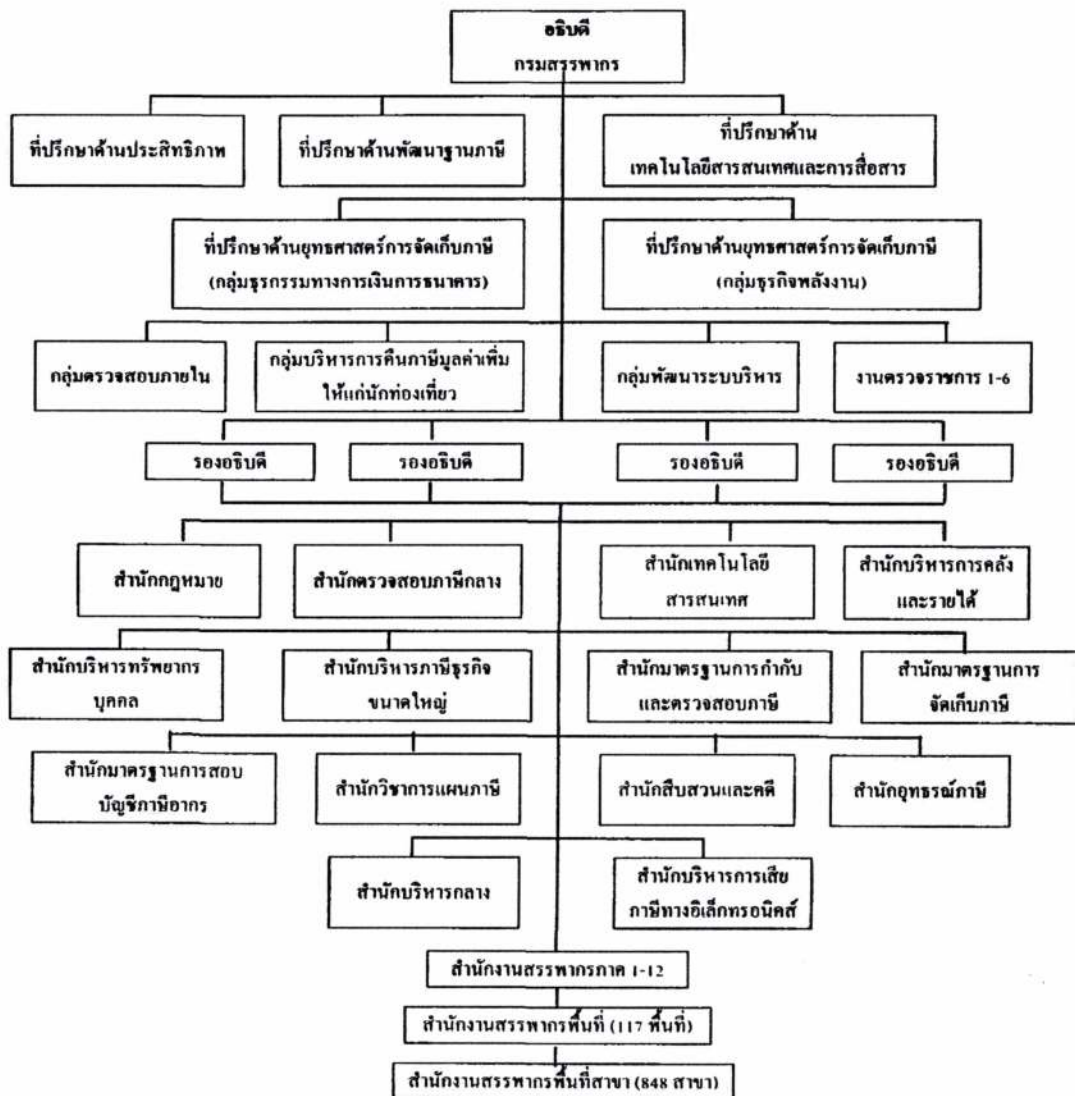
1. กรมสรรพากร	2. กรมสรรพสามิต
1.1 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 1.2 ภาษีเงินได้นิติบุคคล 1.3 ภาษีมูลค่าเพิ่ม 1.4 ภาษีธุรกิจเฉพาะ 1.5 อากรแสตมป์ 1.6 ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม 1.7 ภาษีอากรอื่น ๆ และรายได้อื่น ๆ	2.1 ภาษียาสูบ 2.2 ภาษีน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน 2.3 ภาษีสุราและค่าผลประโยชน์ 2.4 ภาษีเบียร์ 2.5 ภาษिरถยนต์ 2.6 ภาษีและรายได้อื่น ๆ เช่น ภาษีไฟ ภาษีแก้ว ภาษีเครื่องหอมและเครื่องสำอาง ภาษีกิจการบริการ (เช่น สนามแข่งม้า สนามกอล์ฟ) ภาษีพนม ภาษिरถจักรยานยนต์ ภาษีหินอ่อนและหินแกรนิต ภาษีแบตเตอรี่ ภาษีเครื่องดื่ม และภาษีเครื่องไฟฟ้า (เช่น เครื่องปรับอากาศ โคมระย้าติดเพดานหรือผนัง)
3. กรมศุลกากร	
3.1 อากรขาเข้า 3.2 อากรขาออก 3.3 รายได้อื่น ๆ	

ภาพ 11 ประเภทรายได้ของรัฐบาล แยกตามหน่วยงานที่จัดเก็บรายได้

ที่มา. จาก ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2553 (หน้า 5), โดย กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2553, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

โครงสร้างการบริหารกรมสรรพากร

โครงสร้างการบริหารกรมสรรพากร ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ประกอบด้วย 14 สำนัก 3 กลุ่มงาน 12 ภาค 117 พื้นที่ และ 848 พื้นที่สาขา รวมทั้งสิ้น 994 หน่วยงาน



ภาพ 12 โครงสร้างการบริหารกรมสรรพากร

ที่มา. จาก แผนพัฒนาบุคลากรกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 (หน้า 12),
โดย กรมสรรพากร, 2557, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ตาราง 2

หน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากร ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557

หน่วยงาน	จำนวน
สำนัก	14
กลุ่มงาน	3
สำนักงานสรรพากรภาค	12
สำนักงานสรรพากรพื้นที่	117
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	848
รวม	994

ที่มา. จาก แผนพัฒนาบุคลากรกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 (หน้า 13),
โดย กรมสรรพากร, 2557, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

โครงสร้างอัตรากำลังของกรมสรรพากร

กรมสรรพากรมีอัตรากำลังของบุคลากรจำนวนมาก ปฏิบัติงานในหน้าที่แตกต่างกันไปตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556-2557 กรมสรรพากรมีบุคลากร ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 รวมทั้งสิ้น 23,167 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 3

จำนวนบุคลากรกรมสรรพากร

ประเภทบุคลากร	จำนวนบุคลากร (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	18,293	78.96
ลูกจ้างประจำ	1,447	6.25
พนักงานราชการ	309	1.33
ลูกจ้างชั่วคราว	3,118	13.46
รวม	23,167	100.00

ที่มา. จาก แผนพัฒนาบุคลากรกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 (หน้า 13), โดย กรมสรรพากร, 2557, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ซึ่งในจำนวนข้าราชการรวมทั้งสิ้น 18,293 คน แบ่งตามระดับตำแหน่งได้ ดังนี้

ตาราง 4

อัตรากำลังข้าราชการกรมสรรพากร

ประเภทตำแหน่ง	ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
บริหาร	สูง	1	0.005
	ต้น	2	0.010
อำนวยการ	สูง	148	0.810
วิชาการ	ทรงคุณวุฒิ	4	0.022
	เชี่ยวชาญ	63	0.344
	ชำนาญการพิเศษ	1,233	6.740
	ชำนาญการ	9,421	51.501
	ปฏิบัติการ	907	4.958

ตาราง 4 (ต่อ)

ประเภทตำแหน่ง	ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ทั่วไป	อาวุโส	120	0.656
	ชำนาญงาน	5,064	27.683
	ปฏิบัติงาน	1,330	7.271
	รวม	18,293	100.000

ที่มา. จาก แผนพัฒนานุคลากรกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 (หน้า 14), โดย กรมสรรพากร, 2557, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ผลกระทบจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนต่อกรมสรรพากร

การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ก่อให้เกิดความร่วมมือด้านเศรษฐกิจ และการค้าในประชาคมอาเซียน ประกอบด้วย (1) เขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Free Trade Area--AFTA) (2) เขตการลงทุนอาเซียน (ASEAN Investment Area--AIA) (3) การเปิดเสรีการค้าบริการ ภายใต้กรอบการตกลงด้านการบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services--AFAS) และ (4) ความร่วมมือด้านอุตสาหกรรมของอาเซียน (ASEAN Industrial Cooperation--AICO) ซึ่งจะเป็นทั้งความท้าทายและ โอกาสที่ ข้าราชการกรมสรรพากรจะได้แสดงศักยภาพในการให้บริการในระดับมาตรฐานสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเสาหลักประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่มีเป้าหมายหลัก คือ การเปิดเสรีทางการค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ แรงงานฝีมือ และเงินทุนอย่างเสรี การเคลื่อนย้ายคนกลุ่มต่าง ๆ ภายในภูมิภาค การให้บริการกับชาวต่างชาติทั้งในประเทศ สมาชิกอาเซียน และนอกภูมิภาคอาเซียน ล้วนต้องใช้ความรู้ความสามารถของบุคลากร ทุกภาคส่วน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรของกรมสรรพากรต้องมีความพร้อมทั้ง ความรู้ความเข้าใจในศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีของเพื่อนบ้าน รวมถึงการพัฒนา ด้านภาษาอังกฤษ และภาษาประเทศเพื่อนบ้านอย่างจริงจัง ซึ่งกรมสรรพากรได้มีการจัด หลักสูตรการฝึกอบรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพของข้าราชการกรมสรรพากรอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการด้านภาษีอากรของกรมสรรพากรอยู่ในระดับที่เป็น มาตรฐานสากล

จากรายงานประจำปีกรมสรรพากร พ.ศ. 2554 กรมสรรพากรได้มีการปรับทิศทางและนโยบายการจัดเก็บภาษีให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ มีการพัฒนานวัตกรรมด้านไอทีและการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพของกรมสรรพากรสู่ความเป็นสากลเพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานและรองรับประชาคมอาเซียน มีการจัดทำแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และคำอธิบายการกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นภาษาอังกฤษ (guide to personal income tax) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการและผู้เสียภาษีชาวต่างชาติได้เกิดความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้เสียภาษีชาวต่างชาติที่ต้องยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้แก่กรมสรรพากรจะได้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง การเปิดการค้าเสรีอาเซียนเป็นทั้งโอกาสและภัยคุกคามของประเทศไทย การแข่งขันและการค้าไร้พรมแดนด้วยมาตรการทางภาษีและมาตรการอื่น ๆ ของแต่ละประเทศ ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ทำได้ยากขึ้น ดังนั้น กรมสรรพากรจึงมีนโยบายที่ต้องดำเนินการในหลาย ๆ เรื่อง เช่น (1) การหารายได้เพื่อชดเชยค่าใช้จ่ายจากรัฐสวัสดิการและการลงทุนภาครัฐ (2) เร่งรัดให้มีอนุสัญญาภาษีซ้อนในทุกประเทศที่อยู่ในกลุ่มประเทศอาเซียน เช่น กัมพูชา พม่า (3) พัฒนาการบริการแก่ผู้เสียภาษี ติดตามปรับปรุง เสนอแนะมาตรการต่าง ๆ ต่อรัฐบาล (4) ทบทวนระบบภาษีทั้งระบบ และ (5) พัฒนาองค์กร และบุคลากรของกรม พร้อมระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลสำหรับการจัดเก็บภาษี เพื่อสนับสนุนการจัดเก็บและการให้บริการแก่ประชาชน เป็นต้น (สาริตรังคศิริ, 2555)

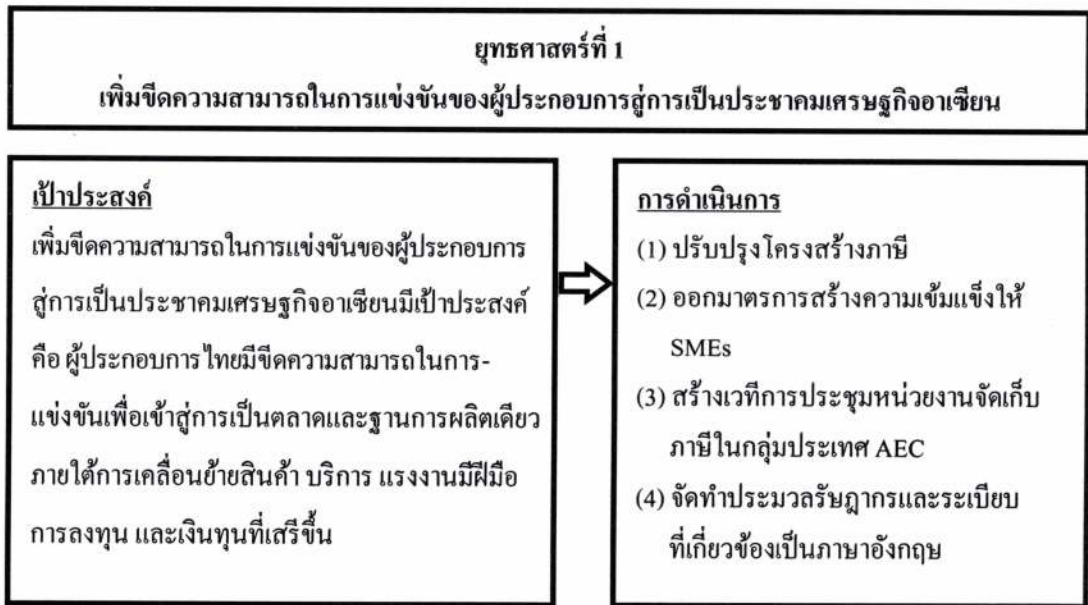
การเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของกรมสรรพากร

กรมสรรพากรมีหน่วยงานให้บริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษีอยู่ทั่วประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร การบริหารจัดการภาษี ครอบคลุมทุกจังหวัด ทุกอำเภอ/เขต มีบุคลากรปฏิบัติงานจำนวนมาก จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการ “คน” ที่มีความหลากหลาย (diversity) ในองค์กร เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในลักษณะการบริหารเชิงกลยุทธ์

(Strategic Human Resource Management--SHRM) เพื่อสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานให้สามารถทำงานได้บรรลุตามภารกิจ มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร

ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนนั้น ทรัพยากรมนุษย์เป็นพลังสำคัญในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม สร้างความได้เปรียบ และแข่งขันได้ อันจะมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ กรมสรรพากรเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาโดยตลอดโดยมุ่งหวังให้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ ทำงานอย่างมีมาตรฐาน มีจิตสำนึก มีศักยภาพ ในการดูแลตนเองและเป็นที่กำลังสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร ด้วยเหตุนี้ กรมสรรพากรจึงมีนโยบาย มาตรการ และกลไกเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ โดยกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเสาหลักประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1: เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีเป้าประสงค์ คือ ผู้ประกอบการไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อเข้าสู่การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวภายใต้การเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ แรงงานฝีมือ การลงทุน และเงินทุนที่เสรีขึ้น โดยมีการดำเนินการ (1) ปรับปรุงโครงสร้างภาษี (2) ออกมาตรการสร้างความเข้มแข็งให้ SMEs (3) สร้างเวทีการประชุมหน่วยงานจัดเก็บภาษีในกลุ่มประเทศ AEC และ (4) จัดทำประมวลรัษฎากรและระเบียบที่เกี่ยวข้องเป็นภาษาอังกฤษ



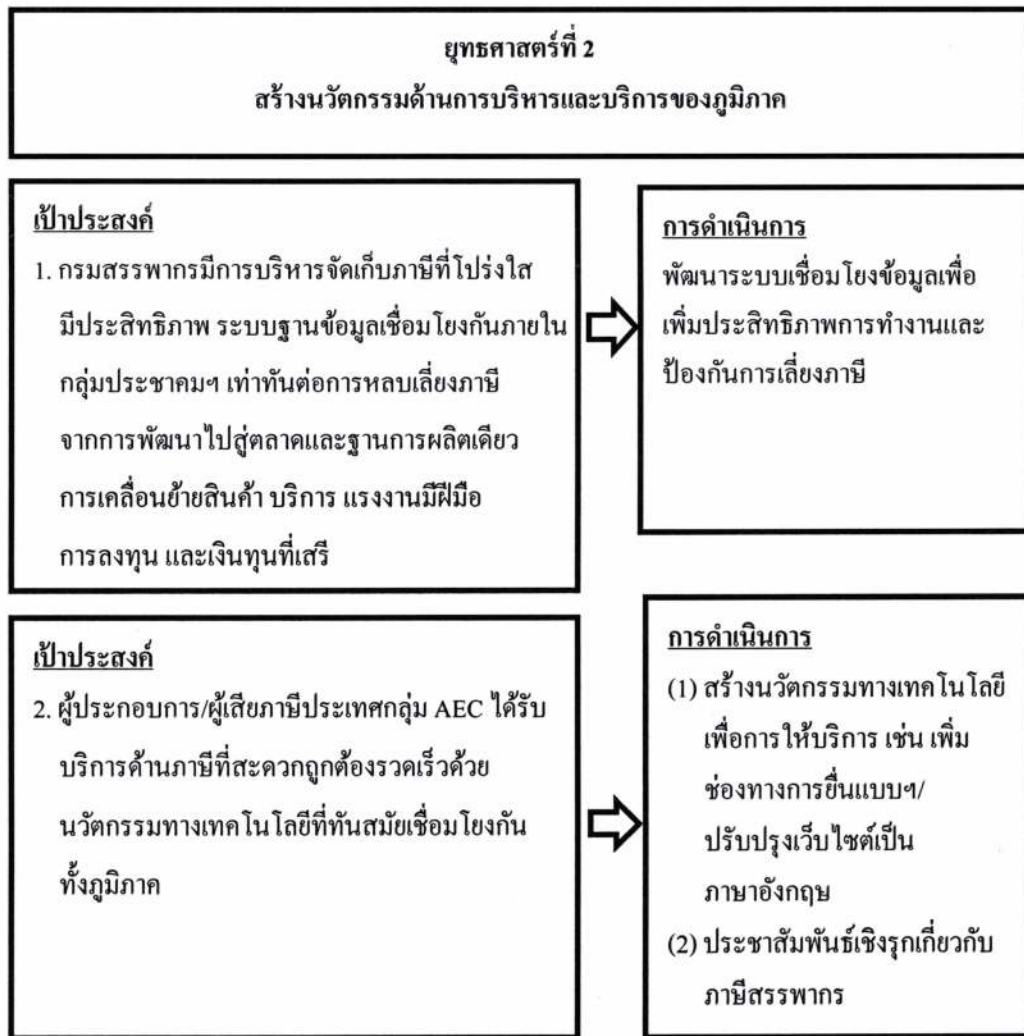
ภาพ 13 ยุทธศาสตร์ที่ 1

ที่มา. จาก ยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกรของกรมสรรพากร พ.ศ.2553-2556 (หน้า 3), โดย กรมสรรพากร, 2553, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ยุทธศาสตร์ที่ 2: สร้างนวัตกรรมด้านการบริหารและบริการของภูมิภาคโดยมีเป้าประสงค์ ดังนี้

1. กรมสรรพากรมีการบริหารจัดการเก็บภาษีที่โปร่งใสมีประสิทธิภาพ ระบบฐานข้อมูลเชื่อมโยงกันภายในกลุ่มประชาคมฯ เท้าทันต่อการหลบเลี่ยงภาษีจากการพัฒนาไปสู่ตลาดและฐานการผลิตเดียว การเคลื่อนย้าย สินค้า บริการ แรงงานฝีมือ การลงทุน และเงินทุน ที่เสรี โดยดำเนินการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและป้องกันการเลี่ยงภาษี

2. ผู้ประกอบการ/ผู้เสียภาษีประเทศกลุ่ม AEC ได้รับบริการด้านภาษีที่สะดวก ถูกต้องรวดเร็วด้วยนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยเชื่อมโยงกันทั้งภูมิภาค โดย (1) สร้างนวัตกรรมทางเทคโนโลยีเพื่อให้บริการ เช่น เพิ่มช่องทางการยื่นแบบฯ/ปรับปรุงเว็บไซต์เป็นภาษาอังกฤษ และ (2) ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเกี่ยวกับภาษีสรรพากร



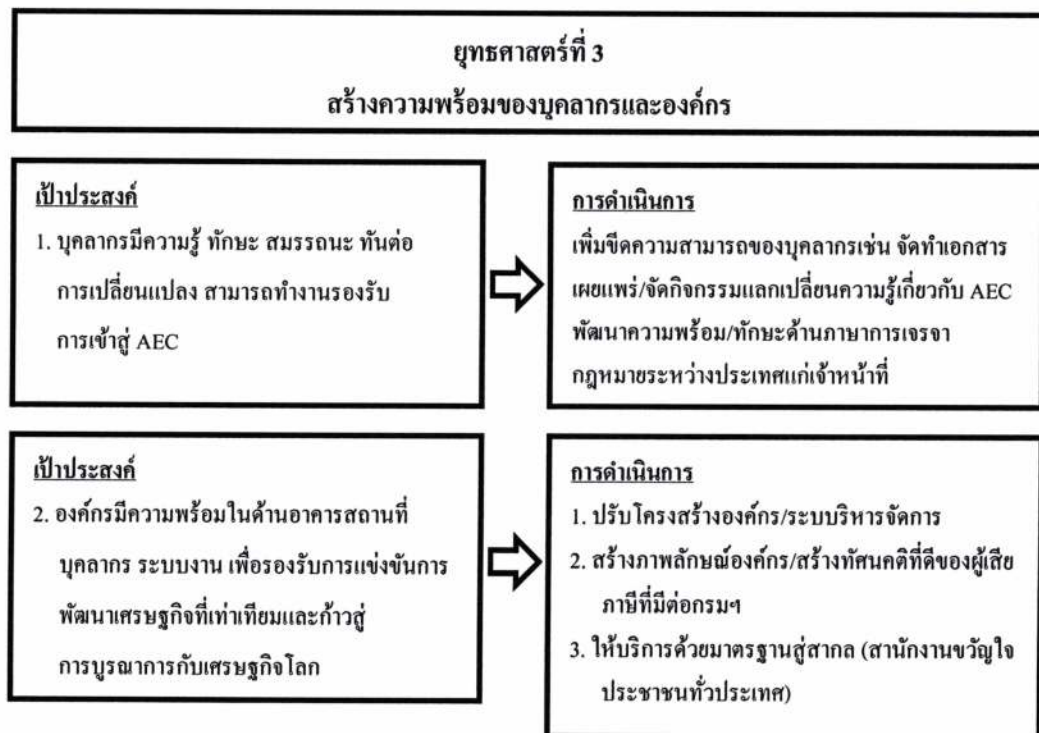
ภาพ 14 ยุทธศาสตร์ที่ 2

ที่มา. จาก ยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากร พ.ศ.2553-2556 (หน้า 4), โดย กรมสรรพากร, 2553, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ยุทธศาสตร์ที่ 3: สร้างความพร้อมของบุคลากรและองค์กร มีเป้าประสงค์ ดังนี้

1. บุคลากรมีความรู้ ทักษะ สมรรถนะ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สามารถทำงานรองรับการเข้าสู่ AEC โดยดำเนินการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร เช่น จัดทำเอกสารเผยแพร่ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับ AEC พัฒนาความพร้อม ทักษะด้านภาษา การเจรจากฎหมายระหว่างประเทศแก่เจ้าหน้าที่

2. องค์กรมีความพร้อมในด้านอาคาร สถานที่ บุคลากร ระบบงาน เพื่อรองรับการแข่งขันการพัฒนาเศรษฐกิจที่เท่าเทียมและก้าวสู่การบูรณาการกับเศรษฐกิจโลก โดยดำเนินการ (1) ปรับโครงสร้างองค์กร/ระบบบริหารจัดการ (2) สร้างภาพลักษณ์องค์กร สร้างทัศนคติที่ดีของผู้เสียภาษีที่มีต่อกรมฯ และ (3) ให้บริการด้วยมาตรฐานสู่สากล (สำนักงานขวัญใจประชาชนทั่วประเทศ)

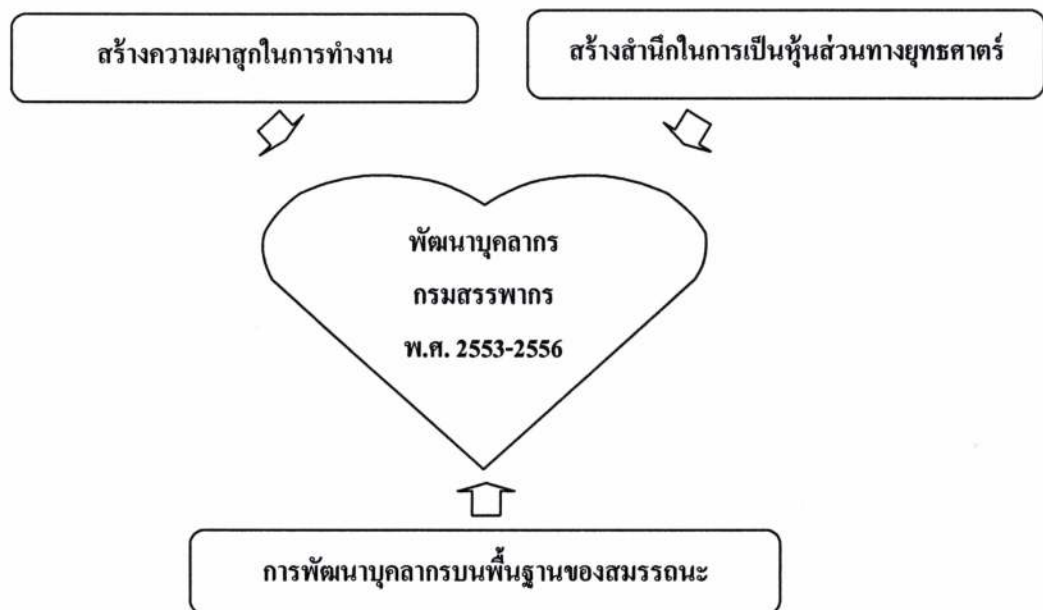


ภาพ 15 ยุทธศาสตร์ที่ 3

ที่มา. จาก ยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากร พ.ศ.2553-2556 (หน้า 5), โดย กรมสรรพากร, 2553, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

การพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากรตามยุทธศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากร พ.ศ. 2553-2556 ภายใต้วสัยทัศน์ว่า “บุคลากรกรมสรรพากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ” เน้นพัฒนาบนพื้นฐานของสมรรถนะตามกลุ่มภารกิจและระดับ

เป็นรายบุคคลให้เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 พร้อมทั้งเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ในทุกระดับ มีความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดีขึ้น โดยมีพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 เป็นกรอบในการบริหารบุคลากร



ภาพ 16 ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากร พ.ศ. 2553-2556 ของกรมสรรพากร

ที่มา. จาก ยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากร พ.ศ.2553-2556 (หน้า 7), โดย กรมสรรพากร, 2553, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 มุ่งเน้นให้บุคลากร มีความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง เป็นคนเก่ง คนดี มีภาวะผู้นำ มีจริยธรรม เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี มีสมรรถนะตรงตามสายงานและลักษณะงานของแต่ละภารกิจที่หน่วยงานต้องการ สามารถปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายของภารกิจ โดยการพัฒนาบุคลากรบนพื้นฐานของสมรรถนะตามสายงานและลักษณะงานของแต่ละภารกิจ ให้มีความต่อเนื่อง เกิดการสังสมความชำนาญในสายงานอาชีพ โดยกำหนดสัดส่วน

การพัฒนาความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และสมรรถนะ (competency) ในสัดส่วน 50 : 20 : 30 ตามลำดับ

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนานุคลากรกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560 กรมสรรพากรได้เชิญผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมสรรพากรทั่วประเทศ เข้าร่วมระดมความคิดเห็น ร่วมจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนานุคลากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560 ร่วมกัน และได้กำหนดวิสัยทัศน์ ด้านการพัฒนานุคลากรว่าจะไปกัน ในทิศทางใด ทำให้ได้วิสัยทัศน์ใหม่ คือ “บุคลากรเป็นมืออาชีพด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี ภายใต้หลักธรรมาภิบาลและมีคุณภาพชีวิตที่ดี” โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ 3 ประเด็น คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับคุณภาพการพัฒนานุคลากรและองค์กรสู่มาตรฐานสากล ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างธรรมาภิบาลให้เป็นที่รับรู้และปฏิบัติได้ทั่วทั้งองค์กร และยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างสมดุลของชีวิตและการทำงาน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับคุณภาพการพัฒนานุคลากรและองค์กรสู่มาตรฐานสากล ประกอบด้วยเป้าประสงค์ (1) บุคลากรได้รับการพัฒนาตามมาตรฐานสายงาน (2) บุคลากรมีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และ (3) ปรับโครงสร้างองค์กรสู่ระดับมาตรฐานสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างธรรมาภิบาลให้เป็นที่รับรู้และปฏิบัติได้ทั่วทั้งองค์กร ประกอบด้วยเป้าประสงค์ (1) บุคลากรมีความรู้ในหลักธรรมาภิบาล และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง (2) ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลมีความโปร่งใส และ (3) บุคลากรมีวินัยและปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างสมดุลของชีวิตและการทำงาน ประกอบด้วยเป้าประสงค์ (1) ธารงศ์สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (2) บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี และ (3) มีเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอย่างชัดเจน

การวิเคราะห์ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ จากนโยบายผู้บริหาร และจากการร่วมแสดงความคิดเห็นทบทวนวิสัยทัศน์ บทบาท ภารกิจ ความท้าทายในอนาคต การเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน และร่วมกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์

ตัวชี้วัดผลสำเร็จและเป้าหมาย ได้ถูกนำมาสรุปเพื่อกำหนดเป็นวิสัยทัศน์และพันธกิจใหม่ และจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกรกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560 ดังนี้

วิสัยทัศน์: บุคลากรเป็นมืออาชีพด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี ภายใต้หลักธรรมาภิบาลและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

พันธกิจ:

1. พัฒนากุศลกรให้มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะ สู่ความเป็นมืออาชีพ ทนต่อการเปลี่ยนแปลง มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
2. ปลุกจิตสำนึกและสร้างทัศนคติที่ดีแก่บุคลากรให้เกิดการตระหนักรู้ในหลักธรรมาภิบาลและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
3. ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างสมดุลของชีวิตและการทำงาน บุคลากรมีความผาสุก รักผูกพันและภูมิใจในองค์กร

แผนการพัฒนากุศลกรเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน

กรมสรรพากรตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการ “คน” ที่มีหลากหลายในองค์กร ทั้งในเรื่องการศึกษา อายุ เพศ ฯลฯ เพื่อให้การพัฒนากุศลกรทุกระดับให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและ เกิดประสิทธิผลโดยมุ่งเน้นระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในลักษณะการบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยผลักดันให้บุคลากรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนนำไปสู่องค์กรมืออาชีพเพื่อสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานให้สามารถทำงานได้บรรลุตามภารกิจ (สุทธิชัย สังขมณี, 2556, หน้า 1-3)

การพัฒนากุศลกรเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน กรมสรรพากรได้ให้ความสำคัญและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเสาหลักประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งกรมสรรพากรได้กำหนดแผนการพัฒนากุศลกรประจำปีงบประมาณต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนากุศลกรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

1. แผนพัฒนากุศลกรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 กำหนดกรอบการพัฒนาบุคลากร เพื่อยกระดับมาตรฐานบุคลากร โดยเน้นการสร้างความรู้ ทักษะ สมรรถนะ

คุณธรรม จริยธรรม ความรู้ทักษะทางการบริหาร ภาวะผู้นำ และคุณภาพชีวิต เพื่อพัฒนาบุคลากรให้รู้สึก รู้จริง และสามารถนำมาใช้หรือประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี โดยกำหนดหลักสูตรสำหรับการพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ประกอบด้วย

1.1 หลักสูตรมาตรฐานสายงาน สำหรับตำแหน่งประเภทวิชาการ และตำแหน่งประเภททั่วไป

1.2 หลักสูตรเฉพาะ สำหรับตำแหน่งที่ต้องการความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง และเรื่องที่เป็นนโยบายและภารกิจเร่งด่วน โดยมีหลักสูตรเตรียมการรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) รวมอยู่ด้วย ดังนี้

1.2.1 หลักสูตรการเสริมสร้างสมรรถนะด้านภาษาต่างประเทศ และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษบุคลากรสู่ระดับมาตรฐานสากล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษสำหรับข้าราชการทุกระดับ เช่น หลักสูตรสนทนาภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพสรรพากร หลักสูตร accent reduction หลักสูตร AOCC หลักสูตร OCC หลักสูตร ILC เป็นต้น

1.2.2 หลักสูตรกรรมวิธีของกลุ่มประเทศอาเซียน มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีในกลุ่มประเทศอาเซียน โดยมีเนื้อหาด้านกฎหมายระบบงานการเชื่อมโยงต่อข้อมูลและโครงสร้างการจัดเก็บภาษีของประเทศในอาเซียน

1.2.3 หลักสูตรสำหรับภารกิจสนับสนุน โดยกำหนดหลักสูตร “การเตรียมความพร้อมของข้าราชการกรมสรรพากรเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้แก่ข้าราชการในการเตรียมการของกรมสรรพากรเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนซึ่งจะช่วยให้การบริหารจัดเก็บภาษีในอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ความร่วมมือ การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศไทยกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีเป้าหมายคือข้าราชการทุกระดับ

2. แผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 กรมสรรพากรได้อนุมัติวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ปี พ.ศ. 2556-2559

โดยกำหนดวิสัยทัศน์ “ผู้นำด้านบริหารจัดการเก็บภาษี บริการที่ดี ด้วยนวัตกรรมและหลัก
ธรรมาภิบาล ขับเคลื่อนด้วย 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 บริหารการจัดเก็บภาษีอย่างยั่งยืน มีเป้าประสงค์ คือ (1) จัดเก็บ
ภาษีครอบคลุมรายได้ที่ต้องเสียภาษี และสะท้อนถึงรายได้ที่ต้องเสียภาษีอย่างทั่วถึง
เป็นธรรม (2) สัดส่วนการจัดเก็บภาษีเปรียบเทียบกับ GDP และต้นทุนการจัดเก็บภาษี
ตามมาตรฐานสากล (3) เพิ่มศักยภาพและความสามารถในการแข่งขัน และ (4) ยกระดับ
คุณภาพสังคมและเศรษฐกิจให้มีความเท่าเทียม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างนวัตกรรมด้านการบริหารและการบริการสู่สากล
มีเป้าประสงค์คือ (1) มีนวัตกรรมการให้บริการที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (2) ผู้รับบริการ
มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ และ (3) ระบบงาน/ระบบฐานข้อมูล
ถูกต้อง รวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูง สนับสนุนการบริหารจัดเก็บภาษี เชื่อมโยงสู่
สากลอย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 บริหารจัดการองค์กรภายใต้หลักธรรมาภิบาล มีเป้าประสงค์
คือ (1) องค์กรได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน (2) บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร
(3) บุคลากรมีความรู้ ทักษะ สมรรถนะทันต่อการเปลี่ยนแปลงสู่สากล และ (4) มีอิสระ
ในการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งในยุทธศาสตร์นี้ มีตัวชี้วัดเกี่ยวกับอาเซียนรวมอยู่ด้วย
กล่าวคือ บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะที่ทันต่อ
การเปลี่ยนแปลง รองรับการพัฒนาสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและเชื่อมโยงสู่สากล
ทั้งยังกำหนดแผนการเตรียมความพร้อมบุคลากรสำหรับการบูรณาการทางเศรษฐกิจ
ในระดับภูมิภาคและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประกอบด้วย (1) การอบรมหลักสูตร
เกี่ยวกับการบูรณาการทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
(2) การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมด้านทักษะภาษาต่างประเทศ เพื่อรองรับ AEC
และ (3) การพัฒนาบุคลากรระดับชำนาญการพิเศษให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ AEC
เชิงลึก โดยมีแผนการอบรมเกี่ยวกับหลักสูตรการบูรณาการทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาค
และประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แผนพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมด้านทักษะ
ภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นตามความจำเป็น) เพื่อรองรับ AEC e-learning
และ แผนพัฒนาบุคลากรระดับชำนาญการพิเศษให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ AEC เชิงลึก

การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน

กรอบทิศทางของยุทธศาสตร์กรมสรรพากรปี พ.ศ. 2556-2559 และแผนปฏิบัติการราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ได้ผนวกรวมแผนการเตรียมความพร้อมสู่ AEC ในปี พ.ศ. 2558 ไว้ด้วย จากรายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้งบประมาณด้านการพัฒนาศูนย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 โดยรวบรวมรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานและการใช้งบประมาณฝึกอบรมทั่วประเทศ ณ วันที่ 11 ตุลาคม 2556 กรมสรรพากรได้สรุปผลการพัฒนาศูนย์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านประสิทธิผล ได้จัดอบรม/สัมมนา ให้กับข้าราชการ 18,553 คน ลูกจ้างประจำ 1,490 คน พนักงานราชการ 280 คน และลูกจ้างชั่วคราว 3,040 คน รวมทั้งสิ้น 23,363 คน กับ 1,312 โครงการ โดยดำเนินการตามแผนพัฒนาศูนย์ซึ่งกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องผ่านการอบรมโดยเฉลี่ยอย่างน้อย 1 หลักสูตร

2. ด้านประสิทธิภาพ ได้มีเตรียมความพร้อมของบุคลากรสู่ประชาคมอาเซียน โดยกำหนดแผนงานเตรียมความพร้อมบุคลากรสำหรับการบูรณาการทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาค และประชาคมอาเซียน โดยเตรียมความพร้อมในด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน การเตรียมความพร้อมด้านภาษาอาเซียน (ภาษาอังกฤษและภาษาอื่นตามความจำเป็นของแต่ละหน่วยงาน) ทั้งระดับพื้นฐานและเชิงลึก ดังนี้

2.1 การเตรียมความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน โดยจัดโครงการ “ความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนออนไลน์” ให้ข้าราชการทุกระดับเข้าเรียนและทำแบบทดสอบ มีผู้เข้าสอบ 17,659 คน

2.2 การเตรียมความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนระดับเชิงลึก โดยจัดโครงการ “ความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนออนไลน์” โดยให้ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษเข้าเรียนและทำแบบทดสอบ มีผู้เข้าเรียนและทำการทดสอบ 939 คน

2.3 การเตรียมความพร้อมด้านภาษาอาเซียน โดยจัดหลักสูตร “พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษบุคลากรกรมสรรพากรสู่การเป็นผู้มีความสามารถในการให้บริการผู้เสียภาษีได้ในระดับสากล” และภาษาอังกฤษในงานสรรพากรขั้นต้นผ่านระบบ e-learning มีบุคลากรลงทะเบียนเรียนทั้งสิ้น 20,964 คน จากจำนวนบุคลากรทั้งหมด 23,363 คน คิดเป็นร้อยละ 89.73 ของบุคลากรทั้งหมด

2.4 การเตรียมความพร้อมด้านภาษาอาเซียน โดยการอบรมกับผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาต่างประเทศ จำนวน 41 โครงการ มีผู้เข้ารับการอบรม 1,521 คน

3. ด้านคุณภาพ

3.1 การสร้างและพัฒนาหลักสูตร จากการวิเคราะห์ผลการอบรม/สัมมนา โดย (1) ได้มีการจัดกลุ่มเป้าหมายของข้าราชการทั่วประเทศ ออกเป็น 6 กลุ่มภารกิจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการอบรมตามภารกิจที่ปฏิบัติงานจริง (2) จัดวิชาความรู้ตรงตามกลุ่มภารกิจและระดับของเจ้าหน้าที่ตาม competency based (3) หา training need โดยการหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานของกรมสรรพากร เพื่อให้ทราบความต้องการของการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มภารกิจ โดยคำนึงถึงความจำเป็นที่ต้องเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน

3.2 ให้มีการประกันคุณภาพการพัฒนาบุคลากรตามเกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและประเมินผลความคุ้มค่าในการจัดทำโครงการฝึกอบรม/สัมมนา

3.3 การประเมินผลสัมฤทธิ์ โดยวัดจากสรุปแบบสอบถามการประเมินผลโครงการ รวมทั้งการประเมินความรู้ทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม (pre test/post test)

4. ด้านการพัฒนาองค์กร นอกเหนือจากการฝึกอบรมตามกลุ่มภารกิจแล้ว ยังได้จัดหลักสูตรเพื่อสนับสนุนความสำเร็จตามคำรับรอง และสนองตอบต่อเป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ ตลอดจนหลักสูตรใสสะอาด เพื่อส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาโปรแกรม “ระบบการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนารายบุคคล” (Individual Development Plan--IDP) โดยกำหนดให้ข้าราชการประเภทวิชาการตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษลงมา ตำแหน่งประเภททั่วไปตั้งแต่ระดับอาวุโสลงมา ต้องจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล โดยมีการพัฒนาโดยวิธีการฝึกอบรม และพัฒนาโดยวิธีอื่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมของข้าราชการในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ยังมีผู้ทำงานวิจัยไว้โดยตรงน้อยมากผู้วิจัยจึงได้รวบรวมงานวิจัย

ที่มีรูปแบบการศึกษาที่ใกล้เคียง ได้แก่ งานวิจัยที่เน้นถึงการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมในด้านต่าง ๆ โดยมีงานวิจัยที่น่าสนใจพอสรุปได้ ดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

ปรีชญา ชูมนาสีว (2554) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองสู่ประชาคมอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ รวมถึงด้านอื่น ๆ ก็อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านมโนคติของตนเอง การเป็นผู้เรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ด้านความคิดริเริ่มและอิสระในการเรียนรู้ ด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง ด้านความรักที่จะเรียนรู้ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการมองอนาคตในแง่ดี และด้านทักษะที่จำเป็นในการเรียนรู้และการแก้ปัญหา แต่มีความพร้อมด้านการเปิดใจรับ โอกาสที่จะเรียนรู้ในระดับสูง และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แหล่งเรียนรู้ และการรู้จักและเข้าใจประชาคมอาเซียน พบว่า เพศ และการรู้จักและเข้าใจประชาคมอาเซียน มีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองแตกต่างกัน

อรรณณ สีลาวนิช (2554) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมของนักศึกษาคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์กับการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมอาเซียน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปที่สื่อได้นำเสนอต่อสาธารณะอยู่อย่างสม่ำเสมอ แต่ไม่สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดเชิงลึกของการเคลื่อนย้ายแรงงาน และข้อตกลงอาเซียนได้จัดทำขึ้นเพื่อเตรียมสำหรับการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีในปี พ.ศ. 2558 ได้ถูกต้องนัก ค่าเฉลี่ยรวมเกี่ยวกับทักษะในการปรับตัวและการเตรียมความพร้อมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการเปลี่ยนแปลงของระบบงาน ด้านเวลา ด้านรายได้ และด้านความหลากหลายของแรงงานที่อพยพเข้าประเทศ ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยในระดับกลาง คือ ด้านการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

นงนุช จวงตระกูล (2555) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมต่อการเปิดเสรีด้านแรงงาน ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของวิศวกรไทยที่ทำงานอยู่ในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์

และคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทักษะในการปฏิบัติงาน และภาษาต่างประเทศ พบว่า โดยภาพรวมแล้ววิศวกรไทยมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพร้อมด้านความรู้ พบว่า เฉพาะวิศวกรไทยที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันและทำงานอยู่ในบริษัทที่มีขนาดต่างกันมีความพร้อมด้านความรู้แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความพร้อมด้านทักษะ พบว่าเฉพาะวิศวกรไทยที่มีระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพร้อมด้านทักษะแตกต่างกันโดยผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโทมีความพร้อมสูงกว่าปริญญาตรีและผู้มีตำแหน่งระดับบริหารมีความพร้อมสูงกว่าระดับปฏิบัติการ ผลการเปรียบเทียบความพร้อมด้านภาษาต่างประเทศ พบว่าเฉพาะวิศวกรไทยที่ทำงานในบริษัทที่มีขนาดต่างกัน มีความพร้อมด้านภาษาต่างประเทศแตกต่างกันโดยวิศวกรที่ทำงานอยู่ในบริษัทขนาดใหญ่มีความพร้อมสูงกว่าขนาดกลางและขนาดเล็ก ผลการศึกษาการเตรียมความพร้อมของวิศวกรไทย พบว่า วิธีการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ที่ใช้มากที่สุด คือ การติดตามศึกษาข้อมูลข่าวสารจากภายในและภายนอกบริษัท ส่วนวิธีการเตรียมความพร้อมด้านทักษะในการปฏิบัติงานและด้านภาษาต่างประเทศที่ใช้มากที่สุด คือ การฝึกอบรมในโครงการที่บริษัทจัดให้

พรนารี โสภานุตร (2555) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรมสาขาอุตสาหกรรมระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยผลการศึกษาพบว่า (1) สมรรถนะในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านค่านิยม ด้านความรู้ และด้านทักษะ (2) ความต้องการสมรรถนะเมื่อประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความต้องการสมรรถนะในระดับสูงทุกด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านค่านิยม และด้านทักษะ ทั้งนี้ช่องว่างสมรรถนะสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ทักษะภาษาต่างประเทศ หลักการตลาด การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การบูรณาการวิธีการทางวิศวกรรมอุตสาหกรรม เศรษฐศาสตร์ และการเงินและการจัดการความเสี่ยง และ (3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะตามองค์ประกอบของกระบวนการการเรียนรู้ในผู้ใหญ่ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาสมรรถนะควรเริ่มต้นที่การอบรมให้ความรู้ในแนวทางปฏิบัติงานทั้งเชิงเทคนิคและเชิงการบริหารเพื่อให้บุคลากรเข้าใจตนเองและพัฒนา

ตนเองตามความต้องการ สิ่งที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดความพร้อมจะเกิดจากแรงจูงใจทั้งที่เป็นตัวเงินและความพอใจในงานบรรยากาศควรเป็นบรรยากาศการทำงานจริง การวางแผนควรเน้นการแลกเปลี่ยนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวินิจฉัยควรเน้นเปิดโอกาสให้ได้มีส่วนร่วมในการวินิจฉัย การกำหนดวัตถุประสงค์ควรให้สอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายองค์กร การออกแบบแผนการเรียนรู้ควรเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการออกแบบกิจกรรม การพัฒนาใช้ทั้งการฝึกอบรมในงาน การมอบหมายงานจริงให้ปฏิบัติ การประเมินผลควรประเมินทั้งผลลัพธ์เปรียบเทียบกับเป้าหมายและประเมินพฤติกรรมระหว่างการพัฒนา

วีรากร อุตร์เลิศ (2555) ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา: พื้นที่เทศบาลตำบลบ้านแยง อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนในระดับที่ต่ำ ด้านการเตรียมความพร้อมของท้องถิ่นเกี่ยวกับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในด้านต่าง ๆ ทั้งทางสังคม วัฒนธรรม การศึกษา เศรษฐกิจ การบริการ และการท่องเที่ยว ยังอยู่ในระดับที่น้อย ส่วนด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับปานกลาง

สมใจ กงเดิม (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเรื่องความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้และด้านทักษะกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง ความพร้อมด้านเจตคติ อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบความแตกต่างของนักศึกษาแต่ละคณะมีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาต่างคณะกันมีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนด้านทักษะและกระบวนการ ด้านเจตคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

วีรวรรณ วงศ์ปิ่นเพชร และกุลกนก มณีสงศ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของเยาวชน อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า สถานศึกษาในอำเภอมืองจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนใหญ่มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้เกี่ยวกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนผ่านเกณฑ์ มีความรู้ใฝ่เรียนใฝ่เรียนในระดับมาก มีเจตคติต่อการเข้าสู่การเป็นพลเมืองอาเซียนในระดับปานกลาง และมีความพร้อมในการเข้าสู่การเป็นพลเมืองอาเซียนด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา เทคโนโลยี การประกอบอาชีพ และสังคมวัฒนธรรม ในระดับมาก ยกเว้น ด้านภาษาพบว่า มีการเตรียมความพร้อมในระดับปานกลาง และพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดต่อความพร้อมในการเข้าสู่การเป็นพลเมืองอาเซียนของเยาวชนอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือ สภาพแวดล้อมของสถานศึกษา รองลงมาคือความรู้ใฝ่เรียนใฝ่เจตคติต่อการเข้าสู่การเป็นพลเมืองอาเซียน และความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน

เฉลิมพล นาคหฤทัย (2557) ศึกษาเรื่อง *ความพร้อมต่อการทำงานในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวของแรงงานไทยในกลุ่มธุรกิจพลังงาน* จากการศึกษาพบว่า (1) แรงงานไทยในกลุ่มธุรกิจพลังงานมีความพร้อมต่อการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และด้านการปรับตัวเพื่อการดำรงชีวิต ส่วนด้านภาษาอังกฤษและภาษาลาวอยู่ในระดับปานกลาง (2) แรงงานไทยในกลุ่มธุรกิจพลังงานที่เพศต่างกัน มีความพร้อมในภาพรวมและรายด้าน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านการปรับตัวเพื่อการดำรงชีวิตแตกต่างกัน ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และด้านภาษาอังกฤษและภาษาลาวไม่แตกต่างกัน (3) แรงงานไทยในกลุ่มธุรกิจพลังงานที่มีอายุต่างกัน มีความพร้อมในภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านภาษาอังกฤษ และด้านภาษาลาว และด้านการปรับตัวเพื่อการดำรงชีวิตแตกต่างกัน ส่วนทักษะในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (4) แรงงานไทยในกลุ่มธุรกิจพลังงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพร้อมในภาพรวม และรายด้าน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และด้านภาษาอังกฤษและภาษาลาวแตกต่างกัน ส่วนด้านทักษะในการปฏิบัติงานและด้านการปรับตัวเพื่อการดำรงชีวิตไม่แตกต่างกัน (5) แรงงานไทยในกลุ่มธุรกิจพลังงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพร้อมในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านทักษะ

ในการปฏิบัติงาน ด้านภาษาอังกฤษและภาษาลาว และด้านการปรับตัวเพื่อการดำรงชีวิตแตกต่างกัน และ (6) แรงงานไทยในกลุ่มธุรกิจพลังงานที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความพร้อมในภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านภาษาอังกฤษและภาษาลาวแตกต่างกัน ส่วนด้านการปรับตัวเพื่อการดำรงชีวิตไม่แตกต่างกัน

วรณาริ นวนสี (2557) ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกรณีศึกษา: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา จากการศึกษาพบว่า แนวทางการเตรียมความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับนโยบายเปิดประชาคมเขตเศรษฐกิจอาเซียนสามารถสรุปประเด็นจากเวทีเสวนาในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (1) ด้านเศรษฐกิจควรส่งเสริมให้ประชาชนลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มผลผลิตทางด้านการเกษตร การบริการด้านการท่องเที่ยว รวมถึงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ให้ได้มาตรฐานสากล (2) ด้านสังคมควรมีการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากยาเสพติด การป้องกันภัยพิบัติทางธรรมชาติ การพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน (3) ด้านการศึกษา ควรเน้นภาษาที่ใช้สื่อสารและการทำงาน เช่น ภาษาอังกฤษ มาลายู เป็นต้น พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารในการรับมือกับประชาคมอาเซียน (4) ด้านวัฒนธรรม พัฒนาความร่วมมือเผยแพร่วัฒนธรรม และเชื่อมโยงด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ที่สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของการพัฒนาความร่วมมือและความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มอาเซียน (5) ด้านสาธารณสุข ควรให้ความสำคัญกับการเข้าถึงการดูแลสุขภาพของคนในท้องถิ่น การป้องกันและควบคุมการให้ความรู้โรคติดต่อที่อาจเกิดขึ้น (6) ด้านทัศนคติ ต้องมีการปรับทัศนคติในการทำงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นต้องมีความเป็นมืออาชีพ และความเป็นนานาชาติ และ (7) ด้านองค์กรการบริหารจัดการ ต้องมีระบบกลไกและการเตรียมความพร้อม มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งมีระบบการบริหารจัดการธรรมาภิบาลที่ดี

อภิญา คิสสะมาน, ธฤณ รอดรักษา, สุภารัตน์ โยธาภิบาล, กุลธิดา สิงห์สี และศิริรัตน์ ชุณหคล้าย (2557) ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมของกรุงเทพมหานครในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน: ศึกษาในมิติสังคมและวัฒนธรรม ประเด็นการพัฒนา-

มนุษย์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของกรุงเทพมหานครในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน: ศึกษาในมิติสังคมและวัฒนธรรม: ประเด็นการพัฒนามนุษย์ทั้ง 7 ด้าน พบว่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยการเตรียมความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า กรอบที่ 4 การให้ความสำคัญกับการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยการเตรียมความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง และข้อสรุปการวิเคราะห์เชิงคุณภาพพบว่า กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับกรอบการเตรียมความพร้อมของกรุงเทพมหานคร กรอบที่ 3 พัฒนาสมรรถภาพของระบบราชการและข้าราชการ และกรอบที่ 4 การให้ความสำคัญกับการศึกษาเป็นอย่างมาก โดยทั้งนี้ งานวิจัยมีข้อเสนอแนะสำคัญคือ กรุงเทพมหานครต้องขยายขอบเขตการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรกรุงเทพมหานครนอกจากการส่งเสริมภาษาอังกฤษ จำเป็นต้องเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในประเทศสมาชิกอาเซียนในหลากหลายมิติ ที่มิใช่เพียงรู้จักแต่ผิวเผิน แต่ต้องสร้างกระบวนการเสริมความรู้ให้ตระหนักว่าเมื่อประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่อาเซียนจำเป็นต้องมีการปรับตัวและสร้างสมรรถนะใหม่ ๆ เพื่อแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านได้อย่างเต็มภาคภูมิ

งานวิจัยต่างประเทศ

Kavaliauskaite (2010) ศึกษาเรื่อง Main Factors Influencing Individual Readiness for Contracting in Municipalities ผลการศึกษาพบว่า ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้งหมด 10 ปัจจัย คือ (1) มีทัศนคติที่ดีกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร (2) ความสอดคล้องของค่านิยมของพนักงานและองค์กร (3) ตำแหน่งหรือสถานะของพนักงาน (4) ความพึงพอใจในงาน (5) ความจงรักภักดี (6) ความเชื่อมั่นในความสามารถปฏิบัติงาน (7) ทัศนคติที่ดีของผู้นำที่แสดงออกต่อการเปลี่ยนแปลง (8) ความมั่นคงในงาน (9) การเปลี่ยนแปลงในภาระงาน และ (10) การเปลี่ยนแปลงในอาชีพเชิงบวก การวัดค่าของอิทธิพลแบ่งออกเป็นห้าระดับ คือ ไม่มีอิทธิพลเลย มีอิทธิพลเล็กน้อย มีอิทธิพลปานกลาง มีอิทธิพลมาก และมีอิทธิพลมากที่สุด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงเรียงตามลำดับ คือ ลำดับที่ 1 คือ ปัจจัยตำแหน่งหรือ

สถานะของพนักงาน ลำดับที่ 2 คือ ปัจจัยความมั่นคงในงาน ลำดับที่ 3 มีสองปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงในภาระงานและมีการเปลี่ยนแปลงในอาชีพเชิงบวก ลำดับที่ 4 มีสองปัจจัย คือ การมีทัศนคติที่ดีกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร และการมีทัศนคติที่ดีของผู้นำที่แสดงออกต่อการเปลี่ยนแปลง ลำดับที่ 5 คือ ปัจจัยด้านความสอดคล้องของค่านิยมของพนักงานและองค์กร และลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านความจงรักภักดี ถือว่ามีอิทธิพลต่ำที่สุดจากจำนวนปัจจัยที่นำมาพิจารณาทั้งหมด 10 ปัจจัย

Choi and Ruona (2010) ศึกษาเรื่อง Individual Readiness for Organizational Change and Its Implications for Human Resource and Organization Development ผลการศึกษาพบว่า ในการเตรียมความพร้อมส่วนบุคคลสำหรับการเปลี่ยนแปลงองค์กร สะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดของความก้าวหน้า และมีความสำคัญต่อการดำเนินการเปลี่ยนแปลงที่ประสบความสำเร็จ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขที่เอื้อต่อการเตรียมความพร้อมส่วนบุคคลแทนที่จะโฟกัสแบบดั้งเดิม การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจะเป็นประโยชน์สำหรับการออกแบบ การใช้ทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาองค์กรที่มีประสิทธิภาพ แนวคิดของการเตรียมความพร้อมส่วนบุคคลสำหรับการเปลี่ยนแปลงองค์กร เช่นเดียวกับความสัมพันธ์ของคนที่เปลี่ยนกลยุทธ์และวัฒนธรรมองค์กร การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมการเรียนรู้แสดงให้เห็นว่า บุคคลที่มีแนวโน้มที่จะมีระดับของความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่สูงขึ้น เมื่อ (1) พนักงานมีประสบการณ์กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์เชิงสร้างสรรค์ และ (2) พนักงานรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานของพวกเขาที่จะมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

Bachri (2015) ศึกษาเรื่อง South Kalimantan Labor Readiness in Facing ASEAN Economic Community 2015 ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการแข่งขันของการจ้างงานในอนาคตจะยังอยู่ในระดับต่ำ โปรแกรมหรือโครงการการพัฒนาทักษะยังไม่ดีที่สุด ความต้องการบุคลากรท้องถิ่นในโลกธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรมยังอยู่ในระดับที่ทำงานทั่วไปได้ ความต้องการด้านแรงงานในโลกธุรกิจไม่ได้อยู่บนพื้นฐานความรู้ความสามารถสูง ช่องว่างระหว่างความต้องการของแรงงานในการดำเนินธุรกิจและแรงงานที่ว่างงาน และโอกาสในการจ้างงานที่มีความต้องการค่อนข้างมาก แต่ขาดแรงงานที่สามารถปฏิบัติ

ได้ตามความต้องการของการใช้แรงงานและความต้องการของโลกธุรกิจ โดยเฉพาะแรงงานในอนาคตที่ศึกษาในระดับอาชีวศึกษามีการเรียนรู้ทักษะทางเทคนิคที่ดี แต่ยังคงต้องเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นของทักษะทางเทคนิค ในขณะที่ทักษะการสื่อสารพบว่า มีความสามารถในการสื่อสารในอินโดนีเซียเป็นอย่างดี แต่ส่วนใหญ่ยังคงมีปัญหาไม่เข้าใจภาษาอังกฤษ ทั้งการพูดและการเขียน การเรียนรู้ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานของคอมพิวเตอร์สำนักงาน (word, excel) และ Internet ส่วนใหญ่รู้สึกอยากเรียนรู้คอมพิวเตอร์สำนักงานมากที่สุดแต่ยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องปฏิบัติการ และอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ ด้านทักษะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจในทักษะองค์กร สรุปได้ว่า (1) แรงงานท้องถิ่นในกาลิมันตันได้ยังคงมีความพร้อมค่อนข้างต่ำ (2) การพัฒนาทักษะแรงงานในท้องถิ่นในภาคใต้ของกาลิมันตันโดยรัฐบาลท้องถิ่นและธุรกิจอุตสาหกรรมยังคงไม่ดีที่สุด (3) ความจำเป็นสำหรับผู้ใช้งานในท้องถิ่นในภาคใต้ของกาลิมันตันต่อธุรกิจอุตสาหกรรมโลกยังอยู่ในระดับปฏิบัติการ (4) ไม่สามารถใช้แรงงานบนพื้นฐานของความสามารถได้ (5) มีช่องว่างระหว่างความต้องการของธุรกิจและความพร้อมของแรงงาน และ (6) การจ้างงานค่อนข้างดีเพียงแต่แรงงานยังคงขาดประสิทธิภาพ

Setiawati and Kartini (2016) ศึกษาเรื่อง Readiness of Business Administration Student Forthcoming ASEAN Economic Community in 2015: an Empirical Study from Imabi Congress Stakeholders งานวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงบรรยายในการนำเสนอข้อมูลที่ประกอบไปด้วยระดับความสำคัญขององค์ประกอบในการพัฒนาทางการศึกษา และระดับความพร้อมด้านปัจจัยสำคัญในแง่ภาษาและความรู้ โดยใช้แบบสำรวจโดยที่กลุ่มตัวอย่างคือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในสภา IMABI เนื่องจากนักศึกษากลุ่มนี้มาจากหลากหลายมหาวิทยาลัยทั่วทั้งประเทศอินโดนีเซีย จึงสามารถอธิบายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความพร้อมของนักศึกษาและการพัฒนาทางการศึกษาในรั้วมหาวิทยาลัยได้อย่างเปิดเผย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น คณะผู้แทน คณะกรรมการ ผู้ดูแลหอพัก IMABI ทั้งอดีตและปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมของนักศึกษาต่อประชาคมอาเซียนนั้น สอดคล้องกับการพัฒนาทางการศึกษาซึ่งถูกอธิบายด้วยหลายปัจจัย เช่น ทักษะด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม กฎหมายธุรกิจ

จริยธรรม การเมือง เศรษฐกิจ และเงื่อนไขแนวโน้มการตลาดของประเทศสมาชิก เทคโนโลยีใหม่ ๆ และทักษะคอมพิวเตอร์พื้นฐาน ความสำคัญของการประกอบกิจการ ทักษะด้านองค์กร นวัตกรรมและความสามารถในการสร้างสรรค์ รวมถึงความพร้อมของมหาวิทยาลัยเอง

Malubay (2016) ศึกษาเรื่อง Competencies and Readiness of Accountancy Students in the ASEAN Economic Community: Philippine Study งานวิจัยนี้ศึกษา ระดับความสามารถในการแข่งขันและความพร้อมของนักศึกษาการบัญชีในฟิลิปปินส์ สำหรับการเริ่มเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี ค.ศ. 2015 ซึ่งอยู่ภายใต้ข้อกำหนด โดยกฎระเบียบ ความร่วมมือภายในภูมิภาค การเคลื่อนย้ายของบริการอย่างเสรี ข้อตกลงยอมรับด้านคุณสมบัติและทักษะ การเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพ ผลของการศึกษา แสดงให้เห็นว่า ระดับความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มนักศึกษาการบัญชีทั้งหมดนั้น เป็นที่น่าพอใจมากสำหรับความสามารถในการแข่งขันด้านการงาน ในการแข่งขันกับตนเอง และการแข่งขันในโลกธุรกิจ ผลลัพธ์ของระดับการแข่งขันมีแนวโน้มให้เห็นว่า นักศึกษาการบัญชีมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ทักษะ ทัศนคติ ระบบความคิดและหลักการ ที่ระบุให้เห็นถึงความสามารถในการแข่งขันด้านการงาน การแข่งขันกับตนเอง และการแข่งขันในโลกธุรกิจ ความพร้อมของนักศึกษาการบัญชีในแง่ของความรู้เนื้อหา ด้านการบัญชี และกลยุทธ์ด้านการคิดวิเคราะห์และด้านเหตุผลนั้น ทั้งสองด้าน ถูกจัดว่าพร้อม ซึ่งหมายความว่านักศึกษาดังกล่าวมีความพร้อมด้านการเรียน ทักษะ ความกระตือรือร้นและความต้องการในการเรียนรู้ ทัศนคติเชิงบวกต่อความรู้เนื้อหา ด้านการบัญชีและกลยุทธ์ด้านการคิดวิเคราะห์และด้านเหตุผล แต่เมื่อมีการสำรวจระดับ ความพร้อมในด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต เทคนิค และการเปลี่ยนแปลงของความรู้และ ทักษะสำคัญนั้น พบว่า นักศึกษาความพร้อมน้อย จึงถือว่าการเริ่มต้นสู่การมีทักษะ ความกระตือรือร้นและความต้องการในการเรียนรู้ ทัศนคติเชิงบวกที่ไม่เหมาะสมต่อ สถานการณ์การเรียนรู้โดยเฉพาะด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต เทคนิค และการเปลี่ยนแปลง ของความรู้และทักษะสำคัญ

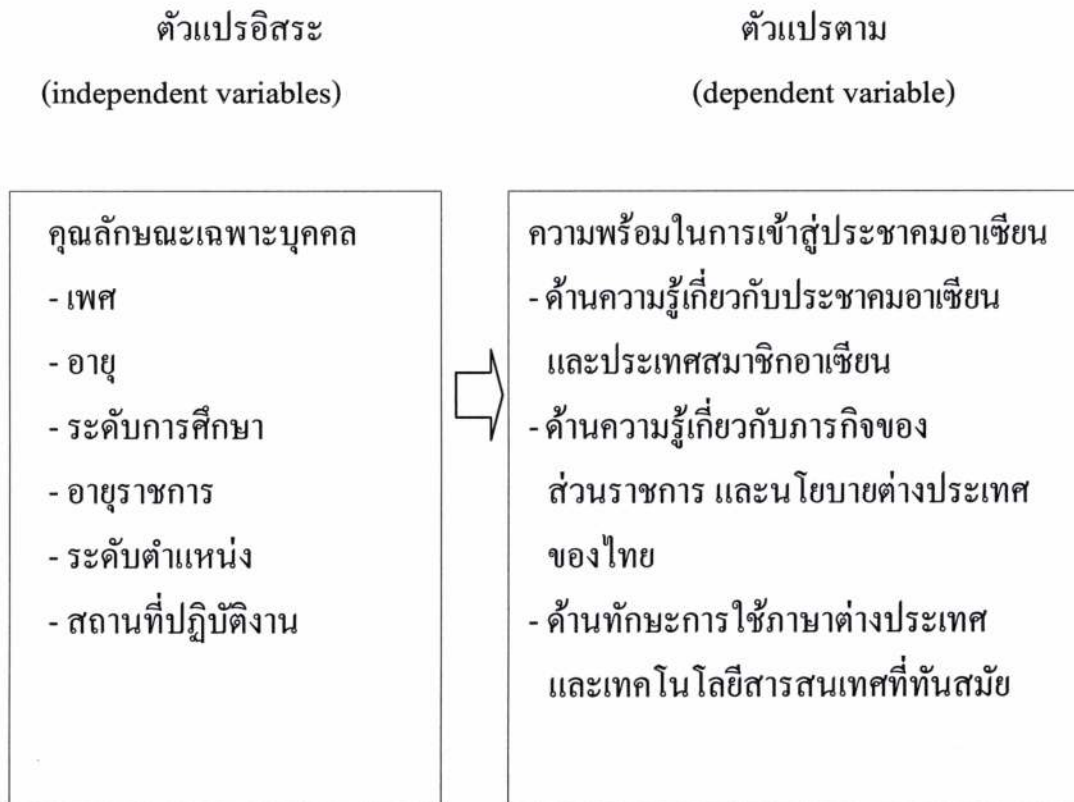
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ได้นำเสนอมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่จะใช้ในการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน (2) ความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย และ (3) ความพร้อมด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและการกำหนดตัวแปรที่จะนำมาศึกษาในการวิจัย เรื่อง “ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ” ดังได้กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย (conceptual framework) ขึ้น ดังแสดงในภาพ 17



ภาพ 17 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ 4 กลุ่ม ได้แก่ ศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดชายแดนที่มีจุดผ่านแดนถาวร และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในอำเภอชายแดนที่มีจุดผ่านแดนถาวร รวมจำนวน 45 หน่วยงาน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่จริงในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2558 มีจำนวนข้าราชการทั้งสิ้น จำนวน 1,248 คน (ข้อมูลข้าราชการกรมสรรพากร ณ วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2557)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดชายแดนที่มีจุดผ่านแดนถาวร และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในอำเภอชายแดนที่มีจุดผ่านแดนถาวร

1. ขั้นตอนที่ 1 นำจำนวนข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำนวน 1,248 คน มากำหนดเป็นประชากรที่จะใช้ในการวิจัยนี้แล้วหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (sample size) โดยเปิดตารางของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษานี้ คือ ข้าราชการกรมสรรพากร อย่างน้อย 316 คน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 47) อย่างไรก็ตาม ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง 318 คน

2. ขั้นตอนที่ 2 สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน (proportional stratified random sampling) ตามหน่วยงานที่สังกัดของประชากร จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน ดังตาราง 5

ตาราง 5

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
ศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร	28	7
กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว	54	14
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดชายแดนที่มีจุดผ่านแดนถาวร	1,082	272
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในอำเภอชายแดนที่มีจุดผ่านแดนถาวร	84	25
รวมทั้งสิ้น	1,248	318

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงาน
2. ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร ภายใต้กรอบความรู้และทักษะที่ข้าราชการต้องมี 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน (2) ความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย และ (3) ความพร้อมด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการกรมสรรพากร โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (check list) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร แบ่งเป็น 3 ด้าน จำนวน 60 ข้อ คือ

1. ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน และประเทศสมาชิกอาเซียน จำนวน 20 ข้อ ซึ่งเป็นข้อสอบแบบถูกผิด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบ 0 และ 1 ถ้าตอบถูกได้ 1 คะแนน และถ้าตอบผิดได้ 0 คะแนน

2. ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย จำนวน 20 ข้อ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินตนเองแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	หมายถึง มากที่สุด
4	หมายถึง มาก
3	หมายถึง ปานกลาง
2	หมายถึง น้อย
1	หมายถึง น้อยที่สุด

3. ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย จำนวน 20 ข้อ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินตนเองแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	หมายถึง มากที่สุด
4	หมายถึง มาก
3	หมายถึง ปานกลาง
2	หมายถึง น้อย
1	หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร จำนวน 2 ข้อ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลต่าง ๆ จากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรและคำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัยนี้

2. สร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับคำนิยามศัพท์และครอบคลุมตัวแปรในทุกด้าน แล้วจัดทำแบบสอบถามที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ขึ้นมา

3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอประธาน และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติมพร้อมปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำ

4. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ชัดเจน เหมาะสมในเนื้อหา และความเที่ยงตรงของคำถามในแต่ละข้อที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item Objective Congruency--IOC) ซึ่งมีการให้คะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์ ดังนี้

+1 แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้

0 ไม่แน่ว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้

-1 แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้

ต่อจากนั้น นำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อไปหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา
ตามวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การแปลความหมาย

ถ้า $IOC \geq 0.5$ แสดงว่า ข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับนิยามตัวแปรที่จะวัด

ถ้า $IOC < 0.5$ แสดงว่า ข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับนิยามตัวแปร

ที่จะวัด

ต่อจากนั้น นำผลคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมาพิจารณาแต่ละข้อแล้วนำคะแนน
ไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับสิ่งที่ต้องการวัด ทั้งนี้
ข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557,
หน้า 95) โดยผู้วิจัยเลือกข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และปรับสำนวนภาษา ตามที่
ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ ซึ่งจากการคำนวณได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6-1.0 โดยมีค่ามากกว่า
0.5 ทุกข้อ (ดูภาคผนวก ข)

5. นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและ
นำไปทดลองใช้ (try-out) กับข้าราชการกรมสรรพากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน
ซึ่งจากผลการทดลองใช้พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น (reliability) รวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 โดยมี
รายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

5.1 ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน และประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งเป็น
ข้อสอบแบบถูกผิด โดยหาค่าความยากง่าย (p) ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น
ของแบบสอบถาม ตามวิธีของ Kuder-Richardson โดยใช้สูตร KR-20 (ทวิกา ตั้งประภา,
2558, หน้า 215-226) ผลการทดลองใช้ พบว่า มีค่าความยากง่าย (p) อยู่ระหว่าง 0.53-0.77
มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.21-0.52 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.77
(ดูภาคผนวก ข)

5.2 ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของ ไทย ซึ่งเป็นแบบประเมินตนเองแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยหาค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ผลการทดลองใช้ พบว่า มีค่าอำนาจจำแนก รายข้อ (item-total correlation) อยู่ระหว่าง 0.34-0.81 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 (ดูภาคผนวก ข)

5.3 ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ซึ่งเป็นแบบประเมินตนเองแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยหาค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ผลการทดลองใช้ พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (item-total correlation) อยู่ระหว่าง 0.21-0.78 และความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 (ดูภาคผนวก ข)

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปใช้เป็นเครื่องมือ ในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตศึกษาคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ไปยื่นต่ออธิบดีกรมสรรพากร เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลและแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

2. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้นำไปให้กับข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน หรือผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ และผู้ปฏิบัติงานระดับต้น โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร และกลุ่มบริหารการถิ่นภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปส่งด้วยตัวเองพร้อมกำหนดเวลาในการเก็บรวบรวมอย่างชัดเจน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการทางภาษีในจังหวัดชายแดนที่มีจุดผ่านแดนถาวรและในอำเภอชายแดนที่มีจุดผ่านแดนถาวร เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้กระจายอยู่ในหลายจังหวัด ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการส่งแบบสอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ส่วนบริหารงานเพื่อขอความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตอบแบบสอบถาม เมื่อประสานงานเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยจึงส่งแบบสอบถามที่เตรียมไว้ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีจดหมายขอความร่วมมือไปยังผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน พร้อมทั้งกำหนดช่วงเวลาตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน

3. จากการประสานงานและติดตามผลการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนจากเจ้าหน้าที่ที่ประสานงานไว้ของศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร และกลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยออกไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตัวเอง สำหรับแบบสอบถามที่ส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีการตอบกลับมาบางส่วน ผู้วิจัยจึงได้ติดต่อไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานทางโทรศัพท์อีกครั้ง โดยขยายเวลาในการตอบแบบสอบถามไปอีกห้าวันเพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับคืนตามเป้าหมาย ซึ่งในท้ายที่สุดผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมามากครบถ้วน จำนวน 318 ชุด

4. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง โดยพิจารณาจากความสมบูรณ์และวิธีการในการตอบแบบสอบถาม สรุปว่าได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 318 ฉบับ จากนั้นนำมาลงรหัสและตรวจให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนที่มีความสมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน 318 ฉบับมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพการงาน ระดับตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน วิเคราะห์โดย

2.1.1 แปลงค่าคะแนน

จาก 20 คะแนน แปลงเป็น 5 คะแนน โดยใช้สูตร

$$\frac{\text{คะแนนดิบ} \times 5}{20}$$

20

2.1.2 คำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเต็ม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
5	4.50-5.00	มากที่สุด
4	3.50-4.49	มาก
3	2.50-3.49	ปานกลาง
2	1.50-2.49	น้อย
1	0.00-1.49	น้อยที่สุด

2.2 ความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย วิเคราะห์โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง

1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

2.3 ความพร้อมด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยี

สารสนเทศที่ทันสมัย วิเคราะห์โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนแตกต่างกัน” ดังนี้

3.1 ทดสอบตัวแปร เพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t test) ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่มที่มีอิสระต่อกัน (independent samples)

3.2 ทดสอบตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของแอลเอสดี (LSD)

4. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรสรุปความคิดเห็นจากแบบสอบถามปลายเปิดใช้วิธีการสรุปความ และแจกแจงความถี่ (frequency) นำเสนอในรูปแบบตาราง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ (2) เปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ แยกตามสถานภาพส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย และด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน และประเทศสมาชิกอาเซียน ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย และด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ แยกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงาน (ดูตาราง 6)

ตาราง 6

จำนวน และร้อยละสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	91	28.62
หญิง	227	71.38
รวม	318	100.00

ตาราง 6 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
18-34 ปี	36	11.32
35-49 ปี	232	72.96
50 ปีขึ้นไป	50	15.72
รวม	318	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	27	8.49
ปริญญาตรี	193	60.69
ปริญญาโท	96	30.19
ปริญญาเอก	2	0.63
รวม	318	100.00
อายุราชการ		
น้อยกว่า 5 ปี	26	8.17
5-10 ปี	37	11.64
11-20 ปี	163	51.26
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	92	28.93
รวม	318	100.00
ระดับตำแหน่ง		
ปฏิบัติงาน	44	13.84
ชำนาญงาน	114	35.85
ปฏิบัติการ	23	7.23
ชำนาญการ	137	43.08
รวม	318	100.00

ตาราง 6 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ปฏิบัติงาน		
ศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร	7	2.20
กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่		
นักท่องเที่ยว	14	4.40
สำนักงานสรรพากรพื้นที่	272	85.54
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	25	7.86
รวม	318	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.38 มีอายุ 35-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.96 จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.69 มีอายุราชการ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.26 ดำรงตำแหน่งในระดับชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 43.08 และปฏิบัติงานอยู่ใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 85.54

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ

ผลการศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน ด้านความรู้เกี่ยวกับการกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย และด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย (ดูตาราง 7-17)

ตาราง 7

สรุปผลการศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร
ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ

รายการความรู้	$\bar{X}$	SD	ความพร้อม
ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน	3.59	0.70	มาก
ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย	3.36	0.52	ปานกลาง
ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	2.52	0.92	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ มีความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) และด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.52$)

ตาราง 8

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน

รายการความรู้	$\bar{X}$	SD	ความพร้อม
ความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน	3.59	0.70	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรมีความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$)

ตาราง 9

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและ
นโยบายต่างประเทศของไทย

รายการความรู้	$\bar{X}$	SD	ความพร้อม
1. ความรู้เกี่ยวกับภารกิจ และหน้าที่ของกรมสรรพากร	3.70	0.83	มาก
2. กฎหมายประมวลรัษฎากร	3.61	0.81	มาก
3. การจัดเก็บภาษีจากบุคคลธรรมดา	3.83	0.79	มาก
4. การจัดเก็บภาษีจากบริษัทและห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล	3.71	0.82	มาก
5. การจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม	3.63	0.83	มาก
6. การเสียอากรแสตมป์	3.52	0.94	มาก
7. นโยบายภาษีระหว่างประเทศของไทย	3.40	0.86	ปานกลาง
8. การทำอนุสัญญาภาษีซ้อน (DTA) กับประเทศใน ประชาคมอาเซียน	3.52	0.89	มาก
9. สิทธิประโยชน์ทางภาษี และความร่วมมือทางภาษี ระหว่างประเทศในอาเซียน	2.77	0.86	ปานกลาง
10. กฎหมาย และข้อตกลงระหว่างประเทศในอาเซียน	2.84	0.99	ปานกลาง
11. โครงสร้าง และอัตราภาษีของประเทศในอาเซียน	3.44	0.89	ปานกลาง
12. ผลกระทบทางภาษีต่อประเทศไทยในการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน	3.43	0.94	ปานกลาง
13. มาตรการทางภาษีของประเทศไทยเพื่อรองรับการ เข้าสู่ประชาคมอาเซียน	3.37	0.89	ปานกลาง
14. บทบาทของภาครัฐในการส่งเสริมการค้าใน ประชาคมอาเซียน	3.42	0.94	ปานกลาง
15. ฐานการผลิตสินค้าและโครงสร้างการตลาดของ ประเทศในประชาคมอาเซียน	2.91	1.01	ปานกลาง
16. นโยบายต่างประเทศของไทยในการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน	3.47	0.95	ปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

รายการความรู้	$\bar{X}$	SD	ความพร้อม
17. ความรู้เกี่ยวกับมาตรการด้านภาษีรองรับการเข้ามาลงทุนในประเทศไทยของผู้ประกอบการอาเซียน	3.51	0.93	มาก
18. บุทธศาสตร์ประเทศไทย เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน	2.94	0.95	ปานกลาง
19. บุทธศาสตร์กระทรวงการคลังเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน	2.90	0.96	ปานกลาง
20. บุทธศาสตร์กรมสรรพากรเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน	3.33	0.88	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.36	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรมีความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรมีความพร้อมด้านภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทยอยู่ในระดับมาก 8 ข้อ และระดับปานกลาง 12 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การจัดเก็บภาษีจากบุคคลธรรมดา การจัดเก็บภาษีจากบริษัทและห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล และความรู้เกี่ยวกับภารกิจ และหน้าที่ของกรมสรรพากร ($\bar{X} = 3.83, 3.71$ และ 3.70) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สิทธิประโยชน์ทางภาษี และความร่วมมือทางภาษีระหว่างประเทศในอาเซียน ($\bar{X} = 2.77$)

ตาราง 10

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

ทักษะในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	ความพร้อม
1. ทักษะภาษาอังกฤษ	3.54	0.70	มาก
2. ทักษะภาษาเขมร	1.77	1.51	น้อย
3. ทักษะภาษาพม่า	1.76	1.52	น้อย
4. ทักษะภาษาลาว	2.46	1.21	น้อย
5. ทักษะภาษามาลายู	1.84	1.50	น้อย
6. ทักษะภาษาอื่น ๆ	2.76	1.89	ปานกลาง
7. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	3.52	0.83	มาก
เฉลี่ยรวม	2.52	0.92	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่าข้าราชการกรมสรรพากรมีความพร้อมด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.52$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ด้านทักษะภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และด้านทักษะภาษาอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.54, 3.52$ และ 2.76) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านทักษะภาษาพม่า ($\bar{X} = 1.76$)

ตาราง 11

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะภาษาอังกฤษ

ทักษะภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	SD	ความพร้อม
การอ่าน	3.23	0.81	ปานกลาง
การฟัง	3.57	0.83	มาก
การพูด	3.77	0.87	มาก
การเขียน	3.59	0.87	มาก
เฉลี่ยรวม	3.54	0.70	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรมีความพร้อมด้านทักษะภาษาอังกฤษโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการพูด ด้านการเขียน และด้านการฟัง ($\bar{X} = 3.77, 3.59$ และ 3.57) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการอ่าน ($\bar{X} = 3.23$)

ตาราง 12

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะภาษาเขมร

ทักษะภาษาเขมร	$\bar{X}$	SD	ความพร้อม
การอ่าน	1.75	1.52	น้อย
การฟัง	1.78	1.51	น้อย
การพูด	1.78	1.51	น้อย
การเขียน	1.75	1.52	น้อย
เฉลี่ยรวม	1.77	1.51	น้อย

จากตาราง 12 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรมีความพร้อมด้านทักษะภาษาเขมร โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.77$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการพูด และด้านการฟัง ($\bar{X} = 1.78$ และ

1.78) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการอ่าน และด้านการเขียน ($\bar{X} = 1.75$ และ 1.75)

ตาราง 13

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะภาษาพม่า

ทักษะภาษาพม่า	$\bar{X}$	SD	ความพร้อม
การอ่าน	1.76	1.53	น้อย
การฟัง	1.75	1.52	น้อย
การพูด	1.76	1.52	น้อย
การเขียน	1.77	1.53	น้อย
เฉลี่ยรวม	1.76	1.52	น้อย

จากตาราง 13 พบว่าข้าราชการกรมสรรพากรมีความพร้อมด้านทักษะภาษาพม่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.76$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับน้อย ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการเขียน ด้านการอ่าน และด้านการพูด ($\bar{X} = 1.77, 1.76$ และ 1.76) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการฟัง ($\bar{X} = 1.75$)

ตาราง 14

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะภาษาลาว

ทักษะภาษาลาว	$\bar{X}$	SD	ความพร้อม
การอ่าน	2.53	1.47	น้อย
การฟัง	2.32	1.29	น้อย
การพูด	2.17	1.16	น้อย
การเขียน	2.80	1.68	น้อย
เฉลี่ยรวม	2.46	1.21	น้อย

จากตาราง 14 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรมีความพร้อมด้านทักษะภาษาลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการเขียน ด้านการอ่าน และด้านการฟัง ($\bar{X} = 2.80, 2.53$ และ 2.32) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการพูด ($\bar{X} = 2.17$)

ตาราง 15

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะภาษามาเลย์

ทักษะภาษามาเลย์	$\bar{X}$	SD	ความพร้อม
การอ่าน	1.79	1.50	น้อย
การฟัง	1.90	1.53	น้อย
การพูด	1.88	1.51	น้อย
การเขียน	1.80	1.51	น้อย
เฉลี่ยรวม	1.84	1.50	น้อย

จากตาราง 15 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรมีความพร้อมด้านทักษะภาษามาเลย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.84$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการฟัง ด้านการพูด และด้านการเขียน ($\bar{X} = 1.90, 1.88$ และ 1.80) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการอ่าน ($\bar{X} = 1.79$)

ตาราง 16

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะภาษาอื่น ๆ

ทักษะภาษาอื่น ๆ	$\bar{X}$	SD	ความพร้อม
การอ่าน	2.77	1.92	ปานกลาง
การฟัง	2.75	1.89	ปานกลาง
การพูด	2.75	1.88	ปานกลาง
การเขียน	2.78	1.93	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	2.76	1.89	ปานกลาง

จากตาราง 16 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรมีความพร้อมด้านทักษะภาษาอื่น ๆ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการเขียน และด้านการอ่าน ($\bar{X} = 2.78$ และ 2.77) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการฟัง และด้านการพูด ($\bar{X} = 2.75$ และ 2.75)

ตาราง 17

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	$\bar{X}$	SD	ความพร้อม
1. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.48	0.84	ปานกลาง
2. ความสามารถในการสื่อสารด้วยระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network) เช่น face book, line เป็นต้น	3.60	0.96	มาก
3. ความสามารถในการทำงานด้วยระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น face book, line เป็นต้น	3.59	0.97	มาก

ตาราง 17 (ต่อ)

ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	$\bar{X}$	SD	ความพร้อม
4. ความสามารถในการใช้งานกลุ่มซอฟต์แวร์สำหรับ สนับสนุนการทำงาน เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint เป็นต้น	3.58	1.00	มาก
5. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยี เบื้องต้น	3.36	1.92	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.52	0.83	มาก

จากตาราง 17 พบว่าข้าราชการกรมสรรพากรมีความพร้อมด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความสามารถในการสื่อสารด้วยระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network) เช่น Facebook, Line เป็นต้น ความสามารถในการทำงานด้วยระบบเครือข่ายสังคม ออนไลน์ (social network) เช่น face book, line เป็นต้น และความสามารถในการใช้งานกลุ่มซอฟต์แวร์สำหรับสนับสนุนการทำงาน เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint เป็นต้น ($\bar{X} = 3.60, 3.59$ และ 3.58) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีเบื้องต้น ($\bar{X} = 3.36$)

**ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
ของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการ
ผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล**

ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับตำแหน่ง (ดูตาราง 18-25)

ตาราง 18

ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำแนกตามเพศ

ความพร้อมในการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	(n = 91)		(n = 227)			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคม อาเซียนและประเทศสมาชิก อาเซียน	3.53	0.76	3.62	0.68	-1.033	0.302
2. ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของ ส่วนราชการและนโยบาย ต่างประเทศของไทย	3.39	0.52	3.35	0.52	0.636	0.525
3. ด้านทักษะการใช้ภาษา- ต่างประเทศ และเทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัย	2.74	1.01	2.43	0.87	2.519*	0.013
ภาพรวม	3.22	0.44	3.14	0.40	1.651	0.100

* $p < 0.05$

จากตาราง 18 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ที่มีเพศต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่มีเพศต่างกัน มีความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน และด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีความพร้อมด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19

ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน					
ระหว่างกลุ่ม	0.184	2	0.092	0.184	0.832
ภายในกลุ่ม	157.419	315	0.500		
รวม	157.603	317			
ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย					
ระหว่างกลุ่ม	0.364	2	0.182	0.657	0.519
ภายในกลุ่ม	87.350	315	0.277		
รวม	87.714	317			

ตาราง 19 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และ					
เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย					
ระหว่างกลุ่ม	1.623	2	0.812	0.954	0.386
ภายในกลุ่ม	268.028	315	0.851		
รวม	269.651	317			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.181	2	0.090	0.518	0.596
ภายในกลุ่ม	54.987	315	0.175		
รวม	55.168	317			

จากตาราง 19 พบว่าข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ที่มีอายุต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่มีอายุต่างกัน มีความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย และด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20

ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร
ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและ ประเทศสมาชิกอาเซียน					
ระหว่างกลุ่ม	1.777	3	0.592	1.194	0.321
ภายในกลุ่ม	155.826	314	0.496		
รวม	157.603	317			
ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย					
ระหว่างกลุ่ม	0.092	3	0.031	0.100	0.954
ภายในกลุ่ม	87.623	314	0.279		
รวม	87.714	317			
ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย					
ระหว่างกลุ่ม	1.055	3	0.352	0.411	0.745
ภายในกลุ่ม	268.596	314	0.855		
รวม	269.651	317			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.301	3	0.100	0.574	0.632
ภายในกลุ่ม	54.867	314	0.175		
รวม	55.168	317			

จากตาราง 20 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการ
ให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่
ประชาคมอาเซียนในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อ

พิจารณารายด้านพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรมีระดับการศึกษาต่างกันมีความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย และด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21

ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำแนกตามอายุราชการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน					
ระหว่างกลุ่ม	1.170	3	0.390	0.783	0.504
ภายในกลุ่ม	156.433	314	0.498		
รวม	157.603	317			
ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย					
ระหว่างกลุ่ม	1.621	3	0.540	1.970	0.118
ภายในกลุ่ม	86.094	314	0.274		
รวม	87.714	317			
ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย					
ระหว่างกลุ่ม	4.299	3	1.433	1.696	0.168
ภายในกลุ่ม	265.352	314	0.845		
รวม	269.651	317			

ตาราง 21 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.487	3	0.162	0.932	0.425
ภายในกลุ่ม	54.681	314	0.174		
รวม	55.168	317			

จากตาราง 21 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ที่มีอายุราชการต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่มีอายุราชการต่างกัน มีความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย และด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22

ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน					
ระหว่างกลุ่ม	5.721	3	1.907	3.943*	0.009
ภายในกลุ่ม	151.882	314	0.484		
รวม	157.603	317			

ตาราง 22 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย					
ระหว่างกลุ่ม	0.378	3	0.126	0.453	0.716
ภายในกลุ่ม	87.337	314	0.278		
รวม	87.714	317			
ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย					
ระหว่างกลุ่ม	7.457	3	2.486	2.977*	0.032
ภายในกลุ่ม	262.195	314	0.835		
รวม	269.651	317			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.454	3	0.485	2.832*	0.038
ภายในกลุ่ม	53.714	314	0.171		
รวม	55.168	317			

* $p < 0.05$

จากตาราง 22 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับ การให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียนในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อ พิจารณารายด้านพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพร้อม ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบาย ต่างประเทศของไทยไม่แตกต่างกัน แต่มีความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคม อาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน และด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัย จึงได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ (post hoc test) (ดูตาราง 23-25)

ตาราง 23

ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร
ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ด้านความรู้เกี่ยวกับ
ประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน จำแนกตามระดับตำแหน่ง เป็นรายคู่

ระดับตำแหน่ง	$\bar{X}$	ระดับ ปฏิบัติงาน	ระดับ ชำนาญงาน	ระดับ ปฏิบัติการ	ระดับ ชำนาญการ
		3.47	3.48	3.94	3.67
ระดับปฏิบัติงาน	3.47	-	-.0051	-.4632*	-.1961
ระดับชำนาญงาน	3.48		-	-.4588*	-.1909*
ระดับปฏิบัติการ	3.94			-	.2723
ระดับชำนาญการ	3.67				-

* $p < 0.05$

จากตาราง 23 ในการทดสอบรายคู่ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ระดับปฏิบัติงานกับระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญงานกับระดับปฏิบัติการ และระดับชำนาญงานกับระดับชำนาญการ มีความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ที่ระดับตำแหน่งแตกต่างกันคู่อื่น ๆ มีความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24

ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร
ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ด้านทักษะการใช้ภาษา
ต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย จำแนกตามระดับตำแหน่ง เป็นรายคู่

ระดับตำแหน่ง	$\bar{X}$	ระดับ ปฏิบัติงาน	ระดับ ชำนาญงาน	ระดับ ปฏิบัติการ	ระดับ ชำนาญการ
		2.29	2.57	2.13	2.62
ระดับปฏิบัติงาน	2.29	-	-.2831	.1535	-.3321*
ระดับชำนาญงาน	2.57		-	.4366*	-.0490
ระดับปฏิบัติการ	2.13			-	-.4856*
ระดับชำนาญการ	2.62				-

* $p < 0.05$

จากตาราง 24 ในการทดสอบรายคู่ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และ
เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้อง
กับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ระดับปฏิบัติงานกับระดับชำนาญการ ระดับ
ชำนาญงานกับระดับปฏิบัติการ และระดับปฏิบัติการกับระดับชำนาญการ มีความพร้อม
ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้อง
กับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันคู่อื่น ๆ
มีความพร้อมด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย
ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25

ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร
ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ในภาพรวม จำแนกตาม
ระดับตำแหน่ง เป็นรายคู่

ระดับตำแหน่ง	$\bar{X}$	ระดับ ปฏิบัติงาน	ระดับ ชำนาญงาน	ระดับ ปฏิบัติการ	ระดับ ชำนาญการ
		3.04	3.12	3.15	3.23
ระดับปฏิบัติงาน	3.04	-	-.0845	-.1245	-.1902*
ระดับชำนาญงาน	3.12		-	-.0279	-.1057*
ระดับปฏิบัติการ	3.15			-	-.0777
ระดับชำนาญการ	3.23				-

* $p < 0.05$

จากตาราง 25 ในการทดสอบรายคู่ในภาพรวม พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากร
ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ระดับปฏิบัติงานกับระดับ
ชำนาญการ และระดับชำนาญงานกับระดับชำนาญการ มีความพร้อมในการเข้าสู่
ประชาคมอาเซียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการ
กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ที่มีระดับ
ตำแหน่งแตกต่างกันคู่อื่น ๆ มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในภาพรวม
ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม
อาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ**

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ โดยวิธีการสรุปความ (ดูตาราง 26-29)

ตาราง 26

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ควรมีการฝึกอบรม สัมมนา ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง	12
2.	ประชาสัมพันธ์ให้รู้และเข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับและควรศึกษาหาความรู้ด้านใดเพิ่มเติม	8
3.	จัดอบรม เจ้าหน้าที่ทุกระดับโดยสลับกันเข้ารับฟังผ่าน ระบบ Telepresence หรือ vdo conference	2
4.	ศึกษาความเป็นมาและเป้าหมายในการจัดตั้งอาเซียนผ่านสื่อต่าง ๆ ด้านภาษา ความเป็นอยู่ นิติศาสตร์ และพฤติกรรมของคนส่วนใหญ่ของประเทศสมาชิก	2
5.	จัดทำคู่มือแนะนำและให้ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน ในลักษณะเป็นรูปเล่มแจกให้แก่บุคลากร	1
6.	ควรให้ความรู้ด้านภาษาของประเทศต่าง ๆ มากกว่านี้	1
7.	ควรจัดบอร์ดเกี่ยวกับความรู้ประชาคมอาเซียนเป็นรายสัปดาห์	1

ตาราง 26 (ต่อ)

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
8.	จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร และประชาสัมพันธ์ วรรณคดี ให้บุคลากรมีความตื่นตัวและเห็นความสำคัญของ AEC	1
9.	การให้ความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การเสียภาษีบุคคลธรรมดา หรือภาษีนิติบุคคลในประเทศอาเซียน การเครดิตภาษี หรือยกเว้นภาษี เน้นด้านปฏิบัติมากกว่าความรู้ด้านวิชาการ	1
10.	ทำ KM บนระบบของกรม	1
11.	อบรมและหาความรู้เพิ่มเติม	1
12.	ให้อ่านหนังสือเกี่ยวกับ AEC	1

จากตาราง 26 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ได้เสนอแนะวิธีการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน เรียงลำดับ ดังนี้ (1) ควรมีการฝึกอบรม สัมมนา ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง จำนวน 12 คน (2) ประชาสัมพันธ์ให้รู้และเข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับและควรศึกษาหาความรู้ด้านใดเพิ่มเติม จำนวน 8 คน (3) จัดอบรม เจ้าหน้าที่ทุกระดับโดยสลับกันเข้ารับฟังผ่าน ระบบ Telepresence หรือ vdo conference จำนวน 2 คน (4) ศึกษาความเป็นมาและเป้าหมายในการจัดตั้งอาเซียนผ่านสื่อต่าง ๆ ด้านภาษา ความเป็นอยู่ นิติศาสตร์ และพฤติกรรมของคนส่วนใหญ่ของประเทศสมาชิก จำนวน 2 คน (5) จัดทำคู่มือแนะนำและให้ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน ในลักษณะเป็นรูปเล่ม แจกให้แก่บุคลากร จำนวน 1 คน (6) ควรให้ความรู้ด้านภาษาของประเทศต่าง ๆ มากกว่านี้ จำนวน 1 คน (7) ควรจัดบอร์ดเกี่ยวกับความรู้ประชาคมอาเซียนเป็นรายสัปดาห์ จำนวน 1 คน (8) จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร และประชาสัมพันธ์ วรรณคดี ให้บุคลากรมีความตื่นตัวและเห็นความสำคัญของ AEC จำนวน 1 คน (9) การให้ความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การเสียภาษีบุคคลธรรมดา หรือภาษีนิติบุคคลในประเทศอาเซียน การเครดิตภาษีหรือยกเว้นภาษี เน้นด้านปฏิบัติมากกว่าความรู้

ด้านวิชาการ จำนวน 1 คน (10) ทำ KM บนระบบของกรม จำนวน 1 คน (11) อบรมและหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 1 คน และ (12)ให้อ่านหนังสือเกี่ยวกับ AEC จำนวน 1 คน

ตาราง 27

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ควรจัดให้มีการฝึกอบรม สัมมนา ให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจและนโยบายของหน่วยงาน แก่เจ้าหน้าที่	10
2.	ควรประชาสัมพันธ์เบื้องต้นกับหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับภารกิจ ให้เจ้าหน้าที่ทราบเป็นกรณีพิเศษ	4
3.	จัดทำคู่มือหรือแผ่นพับแจกให้ข้าราชการและผู้สนใจได้ศึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์	3
4.	จัดอบรม เจ้าหน้าที่ทุกระดับโดยสลับกันเข้ารับฟังผ่าน ระบบ Telepresence หรือ vdo conference	2
5.	เพิ่มช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และใช้ช่องทางด้านระบบ IT ของกรมสรรพากรในการนำเสนอความรู้เกี่ยวกับประเทศสมาชิกและประเทศที่เกี่ยวข้อง	2
6.	จัดอบรมให้ความรู้ในลักษณะรูปแบบ e-learning และจัดให้มีการทำบททดสอบแก่บุคลากรอยู่เรื่อย ๆ เพื่อความตื่นตัว	1
7.	ควรจัดผู้มีความรู้ด้านภาษาประเทศต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ด้วย	1
8.	ให้ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร การขึ้นแบบและจัดทำรายงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	1
9.	จัดสรรงบประมาณสำหรับการอบรมให้หน่วยงานต่าง ๆ	1
10.	จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร และประชาสัมพันธ์ วรรณคดีให้บุคลากรมีความตื่นตัวและเห็นความสำคัญของ AEC	1

ตาราง 27 (ต่อ)

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
11.	อบรมและหาความรู้เพิ่มเติม	1
12.	ให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายต่างประเทศที่ไทยทำกับประเทศต่าง ๆ ในอาเซียน ให้ความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมออกไปทำงานจริงได้	1

จากตาราง 27 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ได้เสนอแนะวิธีการเตรียมความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย เรียงลำดับ ดังนี้ (1) ควรจัดให้มีการฝึกอบรม สัมมนา ให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจและนโยบายของหน่วยงาน แก่เจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน (2) ควรประชาสัมพันธ์เบื้องต้นกับหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับภารกิจ ให้เจ้าหน้าที่ทราบเป็นกรณีพิเศษ จำนวน 4 คน (3) จัดทำคู่มือหรือแผ่นพับแจกให้ข้าราชการและผู้สนใจได้ศึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ จำนวน 3 คน (4) จัดอบรม เจ้าหน้าที่ทุกระดับโดยสลับกันเข้ารับฟังผ่าน ระบบ telepresence หรือ vdo conference จำนวน 2 คน (5) เพิ่มช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และใช้ช่องทางด้านระบบ IT ของกรมสรรพากรในการนำเสนอความรู้เกี่ยวกับประเทศสมาชิกและประเทศที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 คน (6) จัดอบรมให้ความรู้ในรูปแบบ e-learning และจัดให้มีการทดสอบอยู่เรื่อย ๆ เพื่อความตื่นตัว จำนวน 1 คน (7) ควรจัดผู้มีความรู้ด้านภาษาประเทศต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน (8) ให้ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร การขึ้นแบบและจัดทำรายงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1 คน (9) จัดสรรงบประมาณสำหรับการอบรมให้หน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 1 คน (10) จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรและประชาสัมพันธ์ ธรรมรงค์ ให้บุคลากรมีความตื่นตัวและเห็นความสำคัญของ AEC จำนวน 1 คน (11) อบรมและหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 1 คน และ (12) ให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายต่างประเทศที่ไทยทำกับประเทศต่าง ๆ ในอาเซียน ให้ความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมออกไปทำงานจริงได้ จำนวน 1 คน

ตาราง 28

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนใน
ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ควรจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นกว่านี้	8
2.	จัดอบรมภาษาของประเทศประชาคมอาเซียน	5
3.	ควรฝึกอบรมด้านภาษาเพื่อสื่อสารเกี่ยวกับภาษีอากร เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติ	3
4.	จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ในระบบการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของแต่ละประเทศในอาเซียน เพื่อให้บุคลากรนำทักษะมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้	2
5.	ให้สำนักงานสรรพากรภาคร่วมกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่จัดให้มีการฝึกทักษะเจ้าหน้าที่ให้ครบทุกคนโดยให้การรับการฝึกดังกล่าวบรรจุลงในประวัติการอบรมด้วย	1
6.	ควรมีผู้มีความรู้และเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่โดยประชุมผ่าน vdo conference	1
7.	ศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเอง	1
8.	จัดสรรงบประมาณการอบรม จัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอและทันสมัย	1
9.	จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร และประชาสัมพันธ์ วรรณคดี ให้บุคลากรมีความตื่นตัวและเห็นความสำคัญของ AEC	1
10.	กำหนดให้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อฝึกทักษะด้านภาษาอังกฤษ	1
11.	เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ทางด้านภาษา ไม่สามารถติดต่อสื่อสารได้ จัดให้มีการส่งเสริมให้ทุนในการเรียนทางด้านภาษาในกลุ่มอาเซียน	1
12.	อบรมและหาความรู้เพิ่มเติม	1

ตาราง 28 (ต่อ)

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
13.	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในด้านภาษาอากรที่ได้อยู่แล้ว แต่ต้องส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสาร	1
14	ควรเสริมข้อมูลประชาสัมพันธ์ในหัวข้อที่เจ้าหน้าที่ควรรู้	1

จากตาราง 28 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ได้เสนอแนะวิธีการเตรียมความพร้อมด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เรียงลำดับ ดังนี้ (1) ควรจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นกว่านี้ จำนวน 8 คน (2) จัดอบรมภาษาของประเทศประชาคมอาเซียน จำนวน 5 คน (3) ควรฝึกอบรมด้านภาษาเพื่อสื่อสารเกี่ยวกับภาษาอากร เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติ จำนวน 3 คน (4) จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ในระบบการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของแต่ละประเทศในอาเซียน เพื่อให้บุคลากรนำทักษะมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ จำนวน 2 คน (5) ให้สำนักงานสรรพากรภาคร่วมกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่จัดให้มีการฝึกทักษะเจ้าหน้าที่ให้ครบทุกคน โดยให้การรับการฝึกดังกล่าวบรรจุลงในประวัติการอบรมด้วย จำนวน 1 คน (6) ควรมีผู้มีความรู้และเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่โดยประชุมผ่าน vdo conference จำนวน 1 คน (7) ศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเอง จำนวน 1 คน (8) จัดสรรงบประมาณการอบรม จัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอและทันสมัย จำนวน 1 คน (9) จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร และประชาสัมพันธ์ ณรงค์ ให้บุคลากรมีความตื่นตัวและเห็นความสำคัญของ AEC จำนวน 1 คน (10) กำหนดให้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อฝึกทักษะด้านภาษาอังกฤษ จำนวน 1 คน (11) เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ทางด้านภาษา ไม่สามารถติดต่อสื่อสารได้ จัดให้มีการส่งเสริมให้ทุนในการเรียนทางด้านภาษาในกลุ่มอาเซียน จำนวน 1 คน (12) อบรมและหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 1 คน (13) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านภาษาอากรที่ได้อยู่แล้ว แต่ต้องส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ภาษา

อังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสาร จำนวน 1 คน และ (14) เสริมข้อมูลประชาสัมพันธ์ในหัวข้อ
ที่เจ้าหน้าที่ควรรู้ จำนวน 1 คน

ตาราง 29

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะป็นประโยชน์ในการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคม
อาเซียน

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ทราบว่าจะต้องเตรียม อะไร จะต้องศึกษาหาความรู้ในเรื่องใดเพิ่มเติม และจะได้อะไร จากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	6
2.	ฝึกอบรม สัมมนา เจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมตามภารกิจของงาน	5
3.	ฝึกอบรมภาษาอังกฤษเฉพาะทางเกี่ยวกับด้านกฎหมายภาษีอากร	4
4.	ศึกษาดูงานประเทศเพื่อนบ้าน	3
5.	ควรจัดทำคู่มือให้ความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับ กฎหมายสรรพากรสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อยู่ใกล้ชิดชายแดนประเทศ นั้น ๆ	3
6.	ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ด้านภาษาของประเทศสมาชิกอาเซียน	3
7.	ควรมีผู้มีความรู้และเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนให้ ความรู้กับเจ้าหน้าที่โดยประชุมผ่าน vdo conference	1
8.	เปิดให้มีการเรียนรู้ภาษาผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ไว้ตลอด สามารถที่จะเข้าไปเรียนรู้ได้ตลอดเวลา เนื่องจากต่างจังหวัด มีปริมาณงานมาก ไม่ค่อยมีเวลาว่าง	1
9.	เตรียมข้อมูลเกี่ยวกับประเทศและจังหวัดของตนเอง ให้พร้อม และศึกษาภาษาเพิ่มเติม	1
10.	กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา	1

ตาราง 28 (ต่อ)

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
11.	บุคคลากรยังไม่พร้อมในด้านภาษาการสื่อสารแต่ละหน่วยงาน ควรจะจัดให้มีบุคคลากรที่มีความรู้ด้านภาษาที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ประจำที่หน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีด้านศุลกากร ถึงแม้จะจัดฝึกอบรมให้กับข้าราชการ ก็เชื่อว่าคงจะไม่สามารถทำได้ดี เท่ากับบุคคลากรเฉพาะด้านโดยตรง	1
12.	อบรมและหาความรู้เพิ่มเติม	1
13.	ประชาชนไทยส่วนใหญ่มีความรู้ภาษาอังกฤษน้อย การจัดทำหนังสือควรมีการเขียนหรือพิมพ์โดยมีการใช้ภาษาอังกฤษแปลแบบบรรทัดต่อบรรทัด เช่น บรรทัดบนเป็นภาษาไทย บรรทัดล่างเป็นภาษาอังกฤษ เป็นต้น เพื่อสร้างความรู้ ทักษะ ด้านภาษาในการติดต่อสื่อสาร	1
14.	ควรทำให้ประเทศมีเสถียรภาพทั้งสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และพัฒนาบุคลากรให้มากขึ้น โดยเฉพาะด้านภาษาอังกฤษ	1
15.	ปรับปรุงการศึกษาเพื่อเสริมสร้างพื้นฐานความรู้ให้แก่เยาวชนให้มากขึ้น	1

จากตาราง 29 พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรได้เสนอแนะวิธีการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เรียงลำดับ ดังนี้ (1) ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ทราบว่าจะต้องเตรียมอะไร จะต้องศึกษาหาความรู้ในเรื่องใดเพิ่มเติม และจะได้อะไรจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน จำนวน 6 คน (2) ฝึกอบรม สัมมนา เจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมตามภารกิจของงาน จำนวน 5 คน (3) ให้เปิดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเฉพาะทางเกี่ยวกับด้านกฎหมายภาษีอากร จำนวน 4 คน (4) ศึกษาดูงานประเทศเพื่อนบ้าน จำนวน 3 คน (5) ควรจัดทำคู่มือให้ความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายสรรพากรสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อยู่ใกล้ชิดชายแดนประเทศนั้น ๆ จำนวน 3 คน (6) ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ด้านภาษาของประเทศสมาชิกอาเซียน จำนวน

3 คน (7) ควรมีผู้มีความรู้และเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ โดยประชุมผ่าน vdo conference จำนวน 1 คน (8) เปิดให้มีการเรียนรู้ภาษาผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ไว้ตลอด สามารถที่จะเข้าไปเรียนรู้ได้ตลอดเวลา เนื่องจากต่างจังหวัด มีปริมาณงานมาก ไม่ค่อยมีเวลว่าง จำนวน 1 คน (9) เตรียมข้อมูลเกี่ยวกับประเทศ และจังหวัดของตนเองให้พร้อม และศึกษาภาษาเพิ่มเติม จำนวน 1 คน (10) กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา จำนวน 1 คน (11) บุคลากรยังไม่พร้อมในด้านภาษา การสื่อสารแต่ละหน่วยงานควรจะให้มีบุคลากรที่มีความรู้ด้านภาษาที่สามารถ ติดต่อสื่อสารได้ประจำที่หน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีด้านศุลกากร ถึงแม้จะจัดฝึกอบรมให้กับข้าราชการก็เชื่อว่า คงจะไม่สามารถทำได้ดีเท่ากับบุคลากรเฉพาะด้าน โดยตรง จำนวน 1 คน (12) อบรมและหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 1 คน (13) ประชาชน-ไทยส่วนใหญ่ มีความรู้ภาษาอังกฤษน้อย การจัดทำหนังสือควรมีการเขียนหรือพิมพ์ โดยมีการใช้ภาษาอังกฤษแปลแบบบรรทัดต่อบรรทัด เช่น บรรทัดบนเป็นภาษาไทย บรรทัดล่างเป็นภาษาอังกฤษ เป็นต้น เพื่อสร้างความรู้ ทักษะด้านภาษา ในการติดต่อ-สื่อสาร จำนวน 1 คน (14) ควรทำให้ประเทศมีเสถียรภาพทั้งสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และพัฒนาบุคลากรให้มากขึ้น โดยเฉพาะด้านภาษาอังกฤษ จำนวน 1 คน และ (15) ปรับปรุงการศึกษาเพื่อเสริมสร้างพื้นฐานความรู้ให้แก่เยาวชนให้มากขึ้น จำนวน 1 คน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ แยกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ และระดับตำแหน่ง และ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษา คือ ข้าราชการกรมสรรพากรในระดับผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำนวน 45 หน่วยงาน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่จริงในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2558 มีจำนวนข้าราชการทั้งสิ้น จำนวน 1,248 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 318 คน โดยใช้วิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 และใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน (proportional stratified random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (check list) (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้

เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน และประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งเป็นข้อสอบแบบถูกผิด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบ 0 และ 1 ถ้าตอบถูกได้ 1 คะแนน และถ้าตอบผิดได้ 0 คะแนน ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย ลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินตนเองแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินตนเองแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และ (3) คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับ การให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ที่ผ่านการหาคุณภาพของเครื่องมือโดยมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.96

การเก็บรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้จัดทำหนังสือขออนุญาตไปยังกรมสรรพากร และขอร่วมมือไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตอบแบบสอบถามที่จัดส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนหนึ่งผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วน จำนวน 318 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งได้นำไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติในการวิเคราะห์ในส่วนต่าง ๆ คือ การแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) การทดสอบค่าที (t test) แบบ Independent Samples วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีแอลเอสดี (LSD)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการ
กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ สรุปผล
ได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการ
กรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ทั้ง 3 ด้าน

1.1 ความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิก
อาเซียน พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษี
ชาวต่างชาติ มีความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียนอยู่ในระดับ
มาก

1.2 ความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบาย
ต่างประเทศของไทย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า
ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ มี
ความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย
อยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดเก็บภาษี
จากบุคคลธรรมดา การจัดเก็บภาษีจากบริษัทและห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล และความรู้
เกี่ยวกับภารกิจ และหน้าที่ของกรมสรรพากร ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สิทธิ
ประโยชน์ทางภาษี และความร่วมมือทางภาษีระหว่างประเทศในอาเซียน

1.3 ความพร้อมด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
ที่ทันสมัย พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ใน
ระดับมาก 1 ด้าน คือ ทักษะภาษาอังกฤษ ระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ทักษะการใช้
เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และทักษะภาษาอื่น ๆ ตามลำดับ และระดับน้อย 4 ด้าน
คือ ทักษะภาษาลาว ทักษะภาษามาลายู ทักษะภาษาเขมร และทักษะภาษาพม่า ตามลำดับ

ทักษะภาษาอังกฤษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า
มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3
อันดับแรก ได้แก่ การพูด การเขียน และการฟัง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การอ่าน

ทักษะภาษาเขมร โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การฟัง การพูด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การอ่าน และการเขียน

ทักษะภาษาพม่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การเขียน การอ่าน การพูด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การฟัง

ทักษะภาษาลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การเขียน การอ่าน และการฟัง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การพูด

ทักษะภาษามาลาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การฟัง การพูด การเขียน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การอ่าน

ทักษะภาษาอื่น ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเขียน และการอ่าน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การฟัง และการพูด

ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสามารถในการสื่อสารด้วยระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network) เช่น face book, line เป็นต้น ความสามารถในการทำงานด้วยระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network) เช่น face book, line เป็นต้น และความสามารถในการใช้งานกลุ่มซอฟต์แวร์สำหรับสนับสนุนการทำงาน เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ด้านเทคโนโลยีเบื้องต้น

2. ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ แยกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า

2.1 ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในภาพรวม และรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน และด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทยไม่แตกต่างกัน แต่มีความพร้อมด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย แตกต่างกัน

2.2 ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.4 ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติที่มีอายุราชการต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.5 ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในภาพรวม และรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน และด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยแตกต่างกัน ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทยไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ พบว่า

3.1 ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติส่วนใหญ่เสนอแนะให้มีการฝึกอบรม สัมมนา ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ให้รู้และเข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับและควรศึกษาหาความรู้ด้านใดเพิ่มเติม

3.2 ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติส่วนใหญ่เสนอแนะให้มีการฝึกอบรม สัมมนา ให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจและนโยบายของหน่วยงานแก่เจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ควรประชาสัมพันธ์เบื้องต้นกับหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกิจให้เจ้าหน้าที่ทราบเป็นกรณีพิเศษ

3.3 ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติส่วนใหญ่เสนอแนะให้จัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นกว่านี้ รองลงมาคือการจัดอบรมภาษาของประเทศประชาคมอาเซียน โดยควรฝึกอบรมด้านภาษาเพื่อสื่อสารเกี่ยวกับภาษีอากร เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติ

3.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะประโยชน์ในการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติส่วนใหญ่เสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ทราบว่าต้องเตรียมอะไร จะต้องศึกษาหาความรู้ในเรื่องใดเพิ่มเติม และจะได้อะไรจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รองลงมาคือ ให้มีการฝึกอบรม สัมมนาเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมตามภารกิจของงาน และการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเฉพาะทางเกี่ยวกับด้านกฎหมายภาษีอากร

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติครั้งนี้ มีประเด็นที่สมควรนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ 3 ด้าน

1.1 ความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากร มีความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียนอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากกรมสรรพากร ได้ส่งเสริมให้ข้าราชการได้เรียนรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการใช้มาตรการกระตุ้นและจูงใจจนส่งผลให้ข้าราชการได้เรียนรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนอย่างจริงจัง เป็นไปตามทฤษฎีการเรียนรู้ของ Thorndike คือ ทฤษฎีพันธะระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง (connectionism Theory) หรือทฤษฎีสัมพันธ์เชื่อมโยงเป็นการเรียนรู้ที่เน้นความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้า (S) กับการตอบสนอง (R) โดย Thorndike ตั้งกฎแห่งความพร้อม (law of readiness) เพื่อเสริมกฎแห่งผล และได้อธิบายไว้ในรูปของการเตรียมตัว และการเตรียมพร้อมในการที่จะตอบสนองกิจกรรมที่ตามมาหลังจากการที่มีการเตรียมตัวพร้อมแล้ว ถ้ามนุษย์พร้อมที่จะเรียนรู้อะไรบางอย่างได้ พร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม บางอย่างที่เป็นสำหรับขบวนการการเรียนรู้ นั่น เช่น จะต้องมียุทธศาสตร์ที่แข็งแรงและอยู่ในสภาวะจิตใจที่เหมาะสม (จุฑามณี อัมมทินวัฒน์, 2553) และเป็นไปตามแนวคิดของ Downing และ Thackrey ที่ได้แบ่งองค์ประกอบของความพร้อมเป็น 4 ด้าน คือ (1) องค์ประกอบทางกายภาพ ได้แก่ ความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม (2) องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา ได้แก่ ความพร้อมทางสติปัญญาและความสามารถในการรับรู้ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการแยกแยะ การเห็น การฟัง และความสามารถในการตัดสินใจและคิดแก้ปัญหา (3) องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ ความพอเพียง โอกาสในการหาประสบการณ์ทางสังคม และ (4) องค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจ และบุคลิกภาพ ได้แก่ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตใจ และความต้องการที่จะเรียนรู้ (พรศ ทิวารัตน์ 2555, หน้า 11-12) ผลการวิจัยครั้งนี้ใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ สมใจ กองเดิม (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พบว่า ความคิดเห็นเรื่องความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ยังใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ นงนุช จวงตระกูล (2555) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมต่อการเปิดเสรีด้านแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของวิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์

และคอมพิวเตอร์ พบว่า วิศวกรไทยมีความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรมีความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องจากการปฏิบัติงานของกรมสรรพากรมีความเกี่ยวข้องกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนโดยตรง โดยเฉพาะในด้านการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพภายใต้การเปลี่ยนแปลงและผลกระทบต่าง ๆ แต่เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทยมีรายละเอียดค่อนข้างมาก ในขณะที่ปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติมีจำนวนมากภายใต้เวลาที่ค่อนข้างจำกัดจึงไม่เอื้อต่อการเรียนรู้ของข้าราชการกรมสรรพากรเท่าที่ควร โดยเป็นไปตามทฤษฎีการเรียนรู้ของ Thorndike คือทฤษฎีพันธะระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง (connectionism Theory) หรือทฤษฎีสัมพันธเชื่อมโยงเป็นการเรียนรู้ที่เน้นความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้า (S) กับการตอบสนอง (R) โดย Thorndike ตั้งกฎแห่งความพร้อม (law of readiness) เพื่อเสริมกฎแห่งผล และได้อธิบายไว้ในรูปของการเตรียมตัว และการเตรียมพร้อมในการที่จะตอบสนองกิจกรรมที่ตามมาหลังจากการที่มีการเตรียมตัวพร้อมแล้ว ถ้ามุขพร้อมที่จะเรียนรู้จะไรบางอย่างได้ พร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม บางอย่างที่เป็นสำหรับขบวนการการเรียนรู้ นั้น เช่น จะต้องมึร่างกายที่แข็งแรงและอยู่ในสภาวะจิตใจที่เหมาะสม (จุฑามณี อัมภินิวัฒน์, 2553) และเป็นไปตามแนวคิดของ Downing และ Thackrey เกี่ยวกับองค์ประกอบของความพร้อม โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ (1) องค์ประกอบทางกายภาพ ได้แก่ ความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม (2) องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา ได้แก่ ความพร้อมทางสติปัญญาและความสามารถในการรับรู้ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในการแยกแยะ การเห็น การฟัง และความสามารถในการตัดสินใจและคิดแก้ปัญหา (3) องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ ความพอเพียง โอกาสในการหาประสบการณ์ทางสังคม และ (4) องค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจ และบุคลิกภาพ ได้แก่ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตใจ และความต้องการที่จะเรียนรู้ (พรศ ทิวรัชชัย, 2555, หน้า 11-12) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ สมใจ กงเดิม (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพร้อมใน

การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พบว่า
ความคิดเห็นเรื่องความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษามหาวิทยาลัย
ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นงนุช
จวงตระกูล (2555) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมต่อการเปิดเสรีด้านแรงงานในประชาคม
เศรษฐกิจอาเซียนของวิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ พบว่า
วิศวกรไทยมีความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านทักษะ
ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ความพร้อมด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
ที่ทันสมัย พบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้
เนื่องจากกรมสรรพากรได้ส่งเสริมและสนับสนุนในการจัดการอบรมด้านทักษะ
ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง และมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานต้องม
ีความสามารถด้านทักษะภาษาอังกฤษ ในบางหน่วยงานของกรมสรรพากร อย่างไรก็ตาม
สำหรับภาษาประเทศเพื่อนบ้านในประชาคมอาเซียน มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย
เนื่องจากภาษาดังกล่าวใช้สื่อสารกันในพื้นที่เท่านั้น สำหรับความสามารถด้านการ
ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมีความสามารถอยู่ในระดับปานกลางเนื่องจาก
กรมสรรพากรส่งเสริมให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีในการทำงานอย่างจริงจัง รวมถึงการ
ประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (social network) เช่น facebook, line มาใช้ในการ
ปฏิบัติงาน โดยเป็นไปตามแนวคิดของ นนทิกร กาญจนะจิตรา (2555, หน้า 4-6) ที่ได้
แสดงความเห็นไว้ว่า ทักษะและสมรรถนะของข้าราชการที่เห็นชัดเจนและสำคัญมากคือ
เรื่องภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรวรรณ
วงศ์ปิ่นเพชร และกุลกนก มณีสงส์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์โครงสร้าง
เชิงสาเหตุของความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของเยาวชนอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่ พบว่า การเตรียมความพร้อมด้านภาษามีการเตรียมความพร้อมในระดับ
ปานกลาง นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นงนุช จวงตระกูล (2555)
ศึกษาเรื่อง ความพร้อมต่อการเปิดเสรีด้านแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของ
วิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ พบว่า วิศวกรไทยมีความพร้อม
ด้านภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ แยกตามสถานภาพส่วนบุคคลตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพร้อม ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนแตกต่างกัน” พบว่า

2.1 ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการส่งเสริมความเสมอภาคในระหว่างชายหญิงมีโอกาสนในการเรียนรู้ การศึกษา การพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม โดยสามารถเรียนรู้ได้จากสถาบันการศึกษา และเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อต่าง ๆ ได้หลายช่องทาง ง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะการเรียนรู้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) จึงเป็นผลให้ข้าราชการเพศชายและเพศหญิงมีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน โดยเป็นไปตามแนวคิดของ นนทิกกรกาญจนะจิตรา (2555, หน้า 4-6) ที่เห็นว่า การเตรียมความพร้อมต้องพร้อมตั้งแต่พื้นฐาน คือความเข้าใจในผลประโยชน์ที่ประเทศชาติจะได้รับ และความเข้าใจที่ข้าราชการทุกท่าน ได้รับรู้บทบาทของตน และตระหนักถึงความสำคัญในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นงนุช จวงตระกูล (2555) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมต่อการเปิดเสรีด้านแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของวิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ พบว่า วิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ที่มีเพศต่างกัน มีความพร้อมไม่แตกต่างกัน

2.2 ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจึงเป็นการเปิดกว้างสำหรับข้าราชการทุกช่วงอายุให้สามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้ง่ายและสะดวกขึ้น สามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเองในหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะในโลกอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่ข้าราชการกรมสรรพากรทุกช่วงอายุสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ข้าราชการ

กรมสรรพากรที่มีอายุต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน โดยเป็นไปตามแนวคิดของ นนทิกกร กาญจนะจิตรา (2555, หน้า 4-6) ที่เห็นว่า การเตรียมความพร้อมต้องพร้อมตั้งแต่พื้นฐานคือความเข้าใจในผลประโยชน์ที่ประเทศชาติจะได้รับ และความเข้าใจที่ข้าราชการทุกท่าน ได้รับรู้บทบาทของตน และตระหนักถึงความสำคัญในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นงนุช จวงตระกูล (2555) ศึกษาเรื่อง *ความพร้อมต่อการเปิดเสรีด้านแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของวิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์* พบว่า วิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ที่มีอายุต่างกัน มีความพร้อมไม่แตกต่างกัน

2.3 ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้ง่ายและรวดเร็ว ซึ่งเปิดโอกาสให้ข้าราชการไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาใดก็ตาม สามารถศึกษาเรียนรู้ หรือแสวงหาความรู้ได้จากหลายช่องทาง ประกอบกับการเผยแพร่ความรู้และการประชาสัมพันธ์ของภาครัฐที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดกิจกรรมภายในหน่วยงานของกรมสรรพากรเอง ส่งผลให้ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน โดยเป็นไปตามแนวคิดของ นนทิกกร กาญจนะจิตรา (2555, หน้า 4-6) ที่เห็นว่า การเตรียมความพร้อมต้องพร้อมตั้งแต่พื้นฐานคือความเข้าใจในผลประโยชน์ที่ประเทศชาติจะได้รับ และความเข้าใจที่ข้าราชการทุกท่าน ได้รับรู้บทบาทของตน และตระหนักถึงความสำคัญในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นงนุช จวงตระกูล (2555) ศึกษาเรื่อง *ความพร้อมต่อการเปิดเสรีด้านแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของวิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์* พบว่า วิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพร้อมไม่แตกต่างกัน

2.4 ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติที่มีอายุราชการต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้ง่ายและรวดเร็ว ซึ่งเปิดโอกาสให้ข้าราชการไม่ว่าจะมีอายุราชการเท่าใดก็ตาม สามารถศึกษาเรียนรู้ หรือแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้จากหลายช่องทาง ประกอบกับการเผยแพร่ความรู้และการประชาสัมพันธ์ของภาครัฐที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดกิจกรรมภายในหน่วยงานของกรมสรรพากรเอง ส่งผลให้ข้าราชการที่มีอายุราชการต่างกันมีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน โดยเป็นไปตามแนวคิดของ นนทิกร กาญจนะจิตรา (2555, หน้า 4-6) ที่เห็นว่า การเตรียมความพร้อมต้องพร้อมตั้งแต่พื้นฐานคือความเข้าใจในผลประโยชน์ที่ประเทศชาติจะได้รับ และความเข้าใจที่ข้าราชการทุกท่าน ได้รับรู้บทบาทของตน และตระหนักถึงความสำคัญในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมใจ กงเดิม (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของนักศึกษาแต่ละคณะ มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน

2.5 ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ซึ่งอาจเป็นเพราะข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นต้องใช้ความรู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กล่าวคือ ข้าราชการในระดับปฏิบัติงานและชำนาญงาน ส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานธุรการ งานจดทะเบียน หรืองานบริการทั่วไปซึ่งเป็นการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนและให้บริการแก่ข้าราชการในหน่วยงานเป็นหลัก มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีก่อนข้างน้อย ในขณะที่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในระดับตำแหน่งปฏิบัติการ และระดับชำนาญการที่มีหน้าที่ให้บริการผู้เสียภาษีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมากกว่า เช่น ด้านการตรวจสอบ

การคืนภาษี การบริการความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษีอากร การตอบข้อหารือด้านภาษีอากร เป็นต้น ซึ่งต้องประสานกับผู้เสียภาษีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติโดยตรง ซึ่งข้าราชการกลุ่มนี้จะได้รับการฝึกอบรมทั้งในด้านความรู้และทักษะในการให้บริการมากกว่ากลุ่มแรก จึงเป็นผลให้ข้าราชการกรมสรรพากรที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนแตกต่างกัน โดยข้าราชการกรมสรรพากรที่ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ และตำแหน่งระดับปฏิบัติการมีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนสูงกว่าข้าราชการกรมสรรพากรที่ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญงาน และระดับปฏิบัติงาน โดยเป็นไปตามแนวคิดของ วัชรพร รัตยานนท์ (2555, หน้า 50-57) ที่เห็นว่า เมื่อมีการรวมตัวของประชาคมอาเซียน ประเทศไทยจะได้ประโยชน์เล็กน้อย เพียงใดขึ้นอยู่กับความพร้อมของภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้ยังเห็นว่า หน่วยงานภาครัฐ ถือเป็นกลไกขับเคลื่อนประเทศ ที่จะต้องเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการจัดตั้งประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ นงนุช จวงตระกูล (2555) ศึกษาเรื่อง *ความพร้อมต่อการเปิดเสรี ด้านแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของวิศวกรไทย ในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์* พบว่า วิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพร้อมแตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน พบว่า

3.1 ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ เสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) ให้มีการฝึกอบรม สัมมนา ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง (2) ประชาสัมพันธ์ให้รู้และเข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับและควรศึกษาหาความรู้ด้านใดเพิ่มเติม และ (3) จัดอบรม เจ้าหน้าที่ทุกระดับโดยสลับกันเข้ารับฟังผ่าน ระบบ Telepresence หรือ VDO Conference ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ ชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการกรมสรรพากรต้องการให้กรมสรรพากรจัดฝึกอบรม และประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้

แก่นุคลากรให้มากขึ้น รวมถึงการเรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งกรมสรรพากรควรจะมีการจัดอบรม หรือสัมมนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาคมอาเซียนอย่างจริงจังให้แก่ข้าราชการทุกระดับอย่างทั่วถึง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของกรมสรรพากร โดยเป็นไปตามแนวคิดของ ประภัสสร เทพชาตรี (2554ข) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า เกือบทุกหน่วยงานของภาคราชการเกี่ยวข้องกับอาเซียน จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของการที่จะเข้าไปมีบทบาทสำคัญ ไม่ใช่เพียงแค่จะปรับตัวเพื่อรองรับต่อผลกระทบของประชาคมอาเซียนเท่านั้น แต่ต้องมีบทบาทในการผลักดัน และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดตั้งประชาคมอาเซียนด้วย และภาคราชการไทยจะต้องปรับเปลี่ยนอย่างมากในทักษะภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ ยังเป็นไปตามแนวคิดของ วัชรพร รัตยานนท์ (2555, หน้า 50-57) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า เมื่อมีการรวมตัวของประชาคมอาเซียน ประเทศไทยจะได้ประโยชน์มากขึ้นน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพร้อมของภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้ยังเห็นว่า หน่วยงานภาครัฐ ถือเป็นกลไกขับเคลื่อนประเทศที่จะต้องเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการจัดตั้งประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นงนุช จวงตระกูล (2555) ศึกษาเรื่อง *ความพร้อมต่อการเปิดเสรีด้านแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของวิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์* และพบว่า วิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ใช้วิธีการติดตามศึกษาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกบริษัท เพื่อให้ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอันเป็นการประพุดติปฏิบัติในชีวิตประจำวันโดยปกติ ไม่ได้มีการใช้ความพยายามอย่างอื่นเพิ่มเติมมากนัก แม้กระทั่งการฝึกอบรมส่วนใหญ่ก็เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรหรือโครงการฝึกอบรมที่บริษัทจัดให้เป็นส่วนใหญ่

3.2 ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ เสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) ให้มีการฝึกอบรม สัมมนา ให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจและนโยบายของหน่วยงานแก่เจ้าหน้าที่ (2) ควรประชาสัมพันธ์เบื้องต้นกับหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการภาษีให้เจ้าหน้าที่

ทราบเป็นกรณีพิเศษ และ (3) จัดทำคู่มือหรือแผ่นพับแจกให้ข้าราชการและผู้สนใจ ได้ศึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการกรมสรรพากรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม เพื่อให้ความรู้แก่บุคลากร การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการสามารถ นำความรู้ไปใช้ ในการปฏิบัติงานได้ โดยเป็นไปตามแนวคิดของ ประภัสสร เทพชาตรี (2554ข) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า เกือบทุกหน่วยงานของภาคราชการเกี่ยวข้องกับอาเซียน จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของการที่จะเข้าไปมีบทบาทสำคัญ ไม่ใช่เพียงแค่จะปรับตัวเพื่อรองรับต่อผลกระทบของประชาคมอาเซียนเท่านั้น แต่ต้องมีบทบาท ในการผลักดัน และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดตั้งประชาคมอาเซียนด้วย และภาคราชการ ไทยจะต้องปรับตัวอย่างมากในทักษะภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังเป็นไปตามแนวคิด ของ วัชรพร รัตยานนท์ (2555, หน้า 50-57) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า เมื่อมีการรวมตัว ของประชาคมอาเซียน ประเทศไทยจะได้ประโยชน์ไม่น้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเตรียม ความพร้อมของภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้ยังเห็นว่า หน่วยงานภาครัฐ ถือเป็น กลไกขับเคลื่อนประเทศที่จะต้องเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ เพื่อรองรับการจัดตั้ง ประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นงนุช จวงตระกูล (2555) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมต่อการเปิดเสรีด้านแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ของวิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ พบว่า วิศวกรไทยในกลุ่ม บริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ ใช้วิธีการติดตามศึกษาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกบริษัทเพื่อให้ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียนอันเป็นการประพฤติปฏิบัติในชีวิตประจำวันโดยปกติ ไม่ได้มีการใช้ความ- พยายามอย่างอื่นเพิ่มเติมมากนักแม้กระทั่งการฝึกอบรมส่วนใหญ่ก็เข้ารับการฝึกอบรม ในหลักสูตรหรือโครงการฝึกอบรมที่บริษัทจัดให้เป็นส่วนใหญ่

3.3 ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษี ชาวต่างชาติ เสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) ควรจัดฝึกอบรม ให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นกว่านี้ (2) จัดอบรมภาษาของประเทศประชาคม อาเซียน และ (3) ควรฝึกอบรมด้านภาษาเพื่อสื่อสารเกี่ยวกับภาษีอากร เพื่อสร้าง

ความเข้าใจ แก่ผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติ ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการกรมสรรพากรให้ความสำคัญกับการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะแก่บุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทักษะภาษาอังกฤษ และภาษาประเทศสมาชิกอาเซียน และเห็นว่าบุคลากรควรเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเห็นว่าองค์กรควรกระตุ้นให้บุคลากรได้เรียนรู้เพิ่มเติมด้วย โดยเป็นไปตามแนวคิดของ ประภัศร์ เทพชาติ (2554) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า เกือบทุกหน่วยงานของภาคราชการเกี่ยวข้องกับอาเซียน จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของการที่จะเข้าไปมีบทบาทสำคัญ ไม่ใช่เพียงแค่จะปรับตัวเพื่อรองรับต่อผลกระทบของประชาคมอาเซียนเท่านั้น แต่ต้องมีบทบาทในการผลักดัน และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดตั้งประชาคมอาเซียนด้วย และภาคราชการไทยจะต้องปรับเปลี่ยนอย่างมากในทักษะภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังเป็นไปตามแนวคิดของ วัชรพร รัตนานนท์ (2555, หน้า 50-57) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า เมื่อมีการรวมตัวของประชาคมอาเซียน ประเทศไทยจะได้ประโยชน์ไม่น้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการเตรียมความพร้อมของภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้ยังเห็นว่า หน่วยงานภาครัฐ ถือเป็นกลไกขับเคลื่อนประเทศที่จะต้องเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการจัดตั้งประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นงนุช จวงตระกูล (2555) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมต่อการเปิดเสรีด้านแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของวิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ พบว่า วิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ให้ความสำคัญแก่การฝึกอบรมและการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

3.4 ข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ เสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ให้ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ทราบว่า จะต้องเตรียมอะไร จะต้องศึกษาหาความรู้ในเรื่องใดเพิ่มเติม และจะได้อะไรจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ฝึกอบรม สัมมนา เจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมตามภารกิจของงาน และฝึกอบรมภาษาอังกฤษเฉพาะทางเกี่ยวกับด้านกฎหมายอากร ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ ชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการกรมสรรพากรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน

จัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะแก่บุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทักษะภาษาอังกฤษ เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยเป็นไปตามแนวคิดของ ประภัสสร เทพชาตรี (2554ข) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า เกือบทุกหน่วยงานของภาคราชการเกี่ยวข้องกับอาเซียน จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของการที่จะเข้าไปมีบทบาทสำคัญ ไม่ใช่เพียงแค่จะปรับตัวเพื่อรองรับต่อผลกระทบของประชาคมอาเซียนเท่านั้น แต่ต้องมีบทบาทในการผลักดัน และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดตั้งประชาคมอาเซียนด้วย และภาคราชการไทยจะต้องปรับเปลี่ยนอย่างมากในทักษะภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังเป็นไปตามแนวคิดของ วัชรพร รัตยานนท์ (2555, หน้า 50-57) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า เมื่อมีการรวมตัวของประชาคมอาเซียน ประเทศไทยจะได้ประโยชน์ไม่น้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การเตรียมความพร้อมของภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้ยังเห็นว่า หน่วยงานภาครัฐ ถือเป็นกลไกขับเคลื่อนประเทศที่จะต้องเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการจัดตั้งประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นงนุช จวงตระกูล (2555) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมต่อการเปิดเสรีด้านแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของวิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ พบว่า วิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ให้ความสำคัญแก่การฝึกอบรมและการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ซึ่งพบว่ามีความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทยมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ถือเป็นโอกาสอันดีที่กรมสรรพากรจะสามารถพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพ

ยิ่งขึ้น โดยควรกำหนดกลยุทธ์หรือแผนพัฒนานุเคราะห์อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาประเทศเพื่อนบ้านในประชาคมอาเซียนเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ ซึ่งพบว่าข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนแตกต่างกัน กรมสรรพากรจึงควรกำหนดรูปแบบของการพัฒนานุเคราะห์ให้มีความสอดคล้องกับความพร้อมขององค์กรและบุคลากร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาด้านความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในประชาคมอาเซียน ให้กับข้าราชการที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติเป็นลำดับแรก แล้วขยายไปสู่บุคลากรในส่วนอื่นขององค์กรให้ทั่วถึง เพื่อให้การพัฒนาข้าราชการเกิดประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด

3. จากผลการศึกษาข้อเสนอแนะของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งพบว่าข้าราชการกรมสรรพากรส่วนใหญ่เสนอแนะให้กรมสรรพากรจัดการอบรม สัมมนา เพื่อให้ความรู้แก่ข้าราชการในทุกด้าน ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นว่าข้าราชการกรมสรรพากรมีความสนใจใฝ่เรียนรู้ จึงเป็นโอกาสดีที่กรมสรรพากรจะได้ส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าถึงแหล่งเรียนรู้ หรือจัดหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการให้มีความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน และมีความสามารถปฏิบัติงานในประชาคมอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกมิติ รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษและทักษะภาษาประเทศเพื่อนบ้านในประชาคมอาเซียนโดยเน้นการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับการให้บริการสู่ระดับสากลอย่างเต็มรูปแบบ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงด้านเหล่านี้ประกอบการศึกษาด้วย

1. ควรศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการในสังกัดกรมสรรพากรทุกหน่วยงาน
2. ควรศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของข้าราชการในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เพื่อนำผลการศึกษาไปกำหนดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ หรือแผนการพัฒนานุเคราะห์ภาครัฐในอนาคต
3. ควรศึกษารูปแบบของการพัฒนานุเคราะห์ภาครัฐที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป
4. เนื่องจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนกระทบต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเกือบทุกหน่วยงาน จึงควรมีการศึกษาความพร้อมของข้าราชการทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประชาคมอาเซียน

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. คร. พิงใจ พิชยอนุตรรัตน์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียว-
เฉลิมพระเกียรติ
2. นายชัยวัฒน์ ผลาดิกานนท์ นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ
ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15
3. นางสาวโสภพร ธรรมจักษ์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
ส่วนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร
4. นายสรารุช ศรีวิจารณ์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
ส่วนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร
5. นายเรืองฤทธิ์ เรืองเนตร นักวิชาการภาษีชำนาญการ
ส่วนภาษีระหว่างประเทศ สำนักวิชาการแผนภาษี
กรมสรรพากร



ที่ ศธ ๐๕๑๘.๓๔/๗๔๗

บัณฑิตศึกษา คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก
บางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม
เรียน นางสาวโสภพร ธรรมจักษ์
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ กรมสรรพากร

ด้วย นายพลิชฐ์ พัชราธีรสิทธิ์ รหัสประจำตัว ๕๕๑๒๔๘๐๓๘๖ ปัจจุบันเป็นนักศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร” จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบแบบสอบถาม และได้พิจารณาแล้วว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญ
สอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ดังกล่าว จึงเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดวงเดือน จันทรเจริญ)
ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
โทรศัพท์ ๐-๒๓๑๐-๘๕๔๗
โทรสาร ๐-๒๓๑๐-๘๕๔๘



ที่ ศธ ๐๕๑๘.๓๔/นศศ

บัณฑิตศึกษา คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก
บางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม
เรียน นายสราวุธ ศรีวิจารณ์
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ กรมสรรพากร

ด้วย นายพลีษฐ์ พชรอิทธิฤทธิ์ รหัสประจำตัว ๕๕๑๒๔๘๐๓๘๖ ปัจจุบันเป็นนักศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร” จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบแบบสอบถาม และได้พิจารณาแล้วว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญ
สอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ดังกล่าว จึงเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดวงเดือน จันทรเจริญ)
ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
โทรศัพท์ ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๗
โทรสาร ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๘



ที่ ศธ ๐๕๑๘.๓๔/๗๔๕

บัณฑิตศึกษา คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก
บางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม
เรียน นายเรืองฤทธิ์ เรืองเนตร
นักวิชาการภาษีชำนาญการ กรมสรรพากร

ด้วย นายพลิชฐ์ พัชราธิรสิทธิ์ รหัสประจำตัว ๕๕๑๒๔๘๐๓๘๖ ปัจจุบันเป็นนักศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร” จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบแบบสอบถาม และได้พิจารณาแล้วว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญ
สอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ดังกล่าว จึงเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดวงเดือน จันทรเจริญ)
ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
โทรศัพท์ ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๗
โทรสาร ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๘



ที่ ศธ ๐๕๑๘.๓๔/๔๗๘

บัณฑิตศึกษา คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก
บางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๕๐

๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน นายชัยวัฒน์ ผลาดิกานนท์

นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๕

ด้วย นายพลิชฐ์ พัทธการสิทธิ์ รหัสประจำตัว ๕๕๑๒๔๘๐๓๘๖ ปัจจุบันเป็นนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร” จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม และได้พิจารณาแล้วว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญสอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ดังกล่าว จึงเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดวงเดือน จันทรเจริญ)

ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
โทรศัพท์ ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๗
โทรสาร ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๘



ที่ ศธ ๐๕๑๘.๓๔/ศษ๓

บัณฑิตศึกษา คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก /
บางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม

เรียน ดร. พังใจ พิชยอนุรัตน์

อาจารย์ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ด้วย นายพลิชฐ์ พัทธารัตน์ รหัสประจำตัว ๕๕๑๒๔๘๐๓๘๖ ปัจจุบันเป็นนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากร” จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม และได้พิจารณาแล้วว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญสอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ดังกล่าว จึงเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดวงเดือน จันทร์เจริญ)

ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

โทรศัพท์ ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๗

โทรสาร ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๘

ภาคผนวก ข

ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น

1. หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยใช้เทคนิค IOC

ข้อ	ข้อความ	IOC	สรุปผล
ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน			
1	อาเซียนก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2510 โดยการลงนามปฏิญญากรุงเทพฯ (Bangkok Declaration)	0.8	ใช้ได้
2	อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย ร่วมก่อตั้งอาเซียน	0.8	ใช้ได้
3	ธงอาเซียน เป็นรูปรวงข้าวสีเหลืองบนพื้นสีแดงล้อมรอบด้วยวงกลมสีขาวและสีน้ำเงิน	0.8	ใช้ได้
4	3 เสาหลักอาเซียน คือ (1) ASEAN Political-Security Community--APSC (2) ASEAN Economic Community--AEC (3) ASEAN Socio-Cultural Community--ASCC	1.0	ใช้ได้
5	เครื่องมือในการวางกรอบทางกฎหมายและโครงสร้างองค์กรของประชาคมอาเซียน คือ กฎบัตรอาเซียน	1.0	ใช้ได้
6	ความร่วมมือด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็น 1 ในหลายกิจกรรมของ ASEAN Socio-Cultural Community--ASCC	1.0	ใช้ได้
7	สำนักเลขาธิการอาเซียนตั้งอยู่ที่ประเทศฟิลิปปินส์	0.8	ใช้ได้
8	ภาษาราชการของประชาคมอาเซียน คือ ภาษาอังกฤษ และภาษาประจำชาติของประเทศสมาชิก	0.6	ใช้ได้
9	อาเซียน+3 คือ มีประเทศนอกอาเซียนเพิ่มมา 3 ประเทศ ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น เกาหลีเหนือ	0.8	ใช้ได้
10	คำขวัญอาเซียน คือ “One Vision, One Identity, One Community”	1.0	ใช้ได้
11	ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรี	1.0	ใช้ได้
12	ประเทศอินโดนีเซียมีประชากรมากเป็นอันดับสองในอาเซียน	0.8	ใช้ได้
13	ประเทศบรูไนส่งออกน้ำมันเป็นสินค้าหลัก	0.8	ใช้ได้
14	ประเทศกัมพูชาใช้สกุลเงิน ดอลลาร์ (Dong)	0.8	ใช้ได้
15	ประเทศลาวเป็นประเทศที่ไม่มีทางออกสู่ทะเล	0.8	ใช้ได้
16	ประเทศมาเลเซียปกครองในระบบประธานาธิบดี	0.8	ใช้ได้
17	ปัจจุบันเมืองหลวงของประเทศพม่า คือ กรุงย่างกุ้ง	0.8	ใช้ได้

ข้อ	ข้อคำถาม	IOC	สรุปผล
18	ประเทศฟิลิปปินส์มีพรมแดนทางทะเลที่ติดต่อกันยาวที่สุดในโลก	0.8	ใช้ได้
19	ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศสิงคโปร์นับถือศาสนาอิสลาม	0.8	ใช้ได้
20	ประเทศเวียดนามใช้ตัวอักษร โรมัน (quoc ngu) ในการเขียนภาษาเวียดนาม	0.8	ใช้ได้
ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย			
1	ความรู้เกี่ยวกับภารกิจ และหน้าที่ของกรมสรรพากร	0.8	ใช้ได้
2	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	1.0	ใช้ได้
3	ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีจากบุคคลธรรมดา	1.0	ใช้ได้
4	ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีจากบริษัทและห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล	1.0	ใช้ได้
5	ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม	1.0	ใช้ได้
6	ความรู้เกี่ยวกับการเสียอากรแสตมป์	1.0	ใช้ได้
7	ความรู้เกี่ยวกับนโยบายภาษีระหว่างประเทศของไทย	1.0	ใช้ได้
8	ความรู้เกี่ยวกับการทำอนุสัญญาภาษีซ้อน (DTA) กับประเทศในอาเซียน	1.0	ใช้ได้
9	ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษี และความร่วมมือทางภาษีระหว่างประเทศในอาเซียน	1.0	ใช้ได้
10	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และข้อตกลงระหว่างประเทศในอาเซียน	1.0	ใช้ได้
11	ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้าง และอัตราภาษีของประเทศในอาเซียน	1.0	ใช้ได้
12	ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบทางภาษีต่อประเทศไทยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	1.0	ใช้ได้
13	ความรู้เกี่ยวกับมาตรการทางภาษีของประเทศไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	1.0	ใช้ได้
14	ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของภาครัฐในการส่งเสริม การค้าในประชาคมอาเซียน	0.8	ใช้ได้
15	ความรู้เกี่ยวกับฐานการผลิตและโครงสร้างการตลาดของประชาคมอาเซียน	1.0	ใช้ได้
16	ความรู้เกี่ยวกับนโยบายต่างประเทศของไทยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	1.0	ใช้ได้

ข้อ	ข้อคำถาม	IOC	สรุปผล
17	ความรู้เกี่ยวกับมาตรการด้านภาษีรองรับการเข้ามาลงทุนในประเทศไทยของผู้ประกอบการอาเซียน	1.0	ใช้ได้
18	ความรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน	1.0	ใช้ได้
19	ความรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน	1.0	ใช้ได้
20	ความรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์กรมสรรพากรเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน	1.0	ใช้ได้
ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย			
1. ทักษะภาษาอังกฤษ			
	การอ่าน	0.8	ใช้ได้
	การฟัง	1.0	ใช้ได้
	การพูด	1.0	ใช้ได้
	การเขียน	1.0	ใช้ได้
2. ทักษะภาษาเขมร			
	การอ่าน	0.6	ใช้ได้
	การฟัง	0.8	ใช้ได้
	การพูด	0.8	ใช้ได้
	การเขียน	0.6	ใช้ได้
3. ทักษะภาษาพม่า			
	การอ่าน	0.6	ใช้ได้
	การฟัง	0.8	ใช้ได้
	การพูด	0.8	ใช้ได้
	การเขียน	0.6	ใช้ได้
4. ทักษะภาษาลาว			
	การอ่าน	0.6	ใช้ได้
	การฟัง	0.8	ใช้ได้
	การพูด	0.8	ใช้ได้
	การเขียน	0.6	ใช้ได้

ข้อ	ข้อคำถาม	IOC	สรุปผล
5. ทักษะภาษามาลาย			
	การอ่าน	0.6	ใช้ได้
	การฟัง	0.8	ใช้ได้
	การพูด	0.8	ใช้ได้
	การเขียน	0.6	ใช้ได้
6. ทักษะภาษาอื่น ๆ ในอาเซียน (ระบุ).....			
	การอ่าน	0.6	ใช้ได้
	การฟัง	0.6	ใช้ได้
	การพูด	0.6	ใช้ได้
	การเขียน	0.6	ใช้ได้
7. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย			
	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.8	ใช้ได้
	ความสามารถในการสื่อสารด้วยระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network) เช่น Facebook, Line เป็นต้น	0.6	ใช้ได้
	ความสามารถในการทำงานด้วยระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network) เช่น Facebook, Line เป็นต้น	0.6	ใช้ได้
	ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เช่น Word, Excel	0.8	ใช้ได้
	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีเบื้องต้น	0.8	ใช้ได้

2. ค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน และประเทศสมาชิกอาเซียน

ข้อ	ข้อความคำถาม	<i>p</i>	<i>r</i>
ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน			
1	อาเซียนก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2510 โดยการลงนามปฏิญญากรุงเทพฯ (Bangkok Declaration)	0.63	0.41
2	อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย ร่วมก่อตั้งอาเซียน	0.53	0.23
3	ธงอาเซียน เป็นรูปวงข้าวสีเหลืองบนพื้นสีแดงล้อมรอบด้วยวงกลมสีขาวและสีน้ำเงิน	0.60	0.29
4	3 เสาหลักอาเซียน คือ (1) ASEAN Political-Security Community--APSC (2) ASEAN Economic Community--AEC (3) ASEAN Socio-Cultural Community--ASCC	0.67	0.35
5	เครื่องมือในการวางกรอบทางกฎหมายและโครงสร้างองค์กรของประชาคมอาเซียน คือ กฎบัตรอาเซียน	0.67	0.21
6	ความร่วมมือด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็น 1 ในหลายกิจกรรมของ ASEAN Socio-Cultural Community--ASCC	0.60	0.44
7	สำนักเลขาธิการอาเซียนตั้งอยู่ที่ประเทศฟิลิปปินส์	0.63	0.29
8	ภาษาราชการของประชาคมอาเซียน คือ ภาษาอังกฤษ และภาษาประจำชาติของประเทศสมาชิก	0.53	0.37
9	อาเซียน+3 คือ มีประเทศนอกอาเซียนเพิ่มมา 3 ประเทศ ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น เกาหลีเหนือ	0.63	0.30
10	คำขวัญอาเซียน คือ “One Vision, One Identity, One Community”	0.67	0.35
11	ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรี	0.60	0.26
12	ประเทศอินโดนีเซียมีประชากรมากเป็นอันดับสองในอาเซียน	0.67	0.37
13	ประเทศบรูไนส่งออกน้ำมันเป็นสินค้าหลัก	0.73	0.33
14	ประเทศกัมพูชาใช้สกุลเงิน ดอลลาร์ (Dong)	0.73	0.26

ข้อ	ข้อคำถาม	p	r
15	ประเทศลาวเป็นประเทศที่ไม่มีทางออกสู่ทะเล	0.67	0.41
16	ประเทศมาเลเซียปกครองในระบบประธานาธิบดี	0.57	0.53
17	ปัจจุบันเมืองหลวงของประเทศพม่า คือ กรุงย่างกุ้ง	0.77	0.34
18	ประเทศฟิลิปปินส์ มีพรมแดนทางทะเลที่ติดต่อกันยาวที่สุดในโลก	0.70	0.26
19	ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศสิงคโปร์นับถือศาสนาอิสลาม	0.63	0.34
20	ประเทศเวียดนามใช้ตัวอักษร โรมัน (quoc ngu) ในการเขียนภาษาเวียดนาม	0.77	0.35

ค่าความยากง่าย (p) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.53 ถึง 0.77 เกณฑ์ในการพิจารณาค่าความยากง่ายที่พอเหมาะ คือ 0.20-0.80

ค่าอำนาจจำแนก (r) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.21 ถึง 0.52 เกณฑ์ในการพิจารณาค่าอำนาจจำแนกเมื่อ r มีค่าตั้งแต่ 0.20

ค่าความเชื่อมั่นแบบ คูเดอร์-ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson) โดยใช้สูตร KR-20 มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.77

3. ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจ
ของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย และด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ
และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

ข้อ	ข้อคำถาม	r
ด้านความรู้เฉพาะเรื่องตามภารกิจของส่วนราชการและนโยบายต่างประเทศของไทย		
1	ความรู้เกี่ยวกับภารกิจ และหน้าที่ของกรมสรรพากร	0.61
2	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร	0.34
3	ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีจากบุคคลธรรมดา	0.54
4	ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีจากบริษัทและห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล	0.63
5	ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม	0.50
6	ความรู้เกี่ยวกับการเสียอากรแสตมป์	0.51
7	ความรู้เกี่ยวกับนโยบายภาษีระหว่างประเทศของไทย	0.43
8	ความรู้เกี่ยวกับการทำอนุสัญญาภาษีซ้อน (DTA) กับประเทศในอาเซียน	0.61
9	ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษี และความร่วมมือทางภาษีระหว่างประเทศในอาเซียน	0.63
10	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และข้อตกลงระหว่างประเทศในอาเซียน	0.64
11	ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้าง และอัตราภาษีของประเทศในอาเซียน	0.64
12	ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบทางภาษีต่อประเทศไทยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	0.53
13	ความรู้เกี่ยวกับมาตรการทางภาษีของประเทศไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	0.71
14	ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของภาครัฐในการส่งเสริม การค้าในประชาคมอาเซียน	0.60
15	ความรู้เกี่ยวกับฐานการผลิตและโครงสร้างการค้าของประชาคมอาเซียน	0.60
16	ความรู้เกี่ยวกับนโยบายต่างประเทศของไทยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	0.67
17	ความรู้เกี่ยวกับมาตรการด้านภาษีรองรับการเข้ามาลงทุนในประเทศไทยของผู้ประกอบการอาเซียน	0.65
18	ความรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน	0.72
19	ความรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน	0.71
20	ความรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์กรมสรรพากรเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน	0.81

ข้อ	ข้อคำถาม	r
ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย		
1. ทักษะภาษาอังกฤษ		
	การอ่าน	0.31
	การฟัง	0.51
	การพูด	0.60
	การเขียน	0.54
2. ทักษะภาษาเขมร		
	การอ่าน	0.78
	การฟัง	0.75
	การพูด	0.78
	การเขียน	0.75
3. ทักษะภาษาพม่า		
	การอ่าน	0.75
	การฟัง	0.75
	การพูด	0.75
	การเขียน	0.75
4. ทักษะภาษาลาว		
	การอ่าน	0.40
	การฟัง	0.21
	การพูด	0.22
	การเขียน	0.55
5. ทักษะภาษามาลายู		
	การอ่าน	0.75
	การฟัง	0.67
	การพูด	0.67
	การเขียน	0.75

ข้อ	ข้อคำถาม	<i>r</i>
6. ทักษะภาษาอื่น ๆ ในอาเซียน (ระบุ).....		
	การอ่าน	0.73
	การฟัง	0.70
	การพูด	0.70
	การเขียน	0.50
7. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย		
	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.32
	ความสามารถในการสื่อสารด้วยระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network) เช่น Facebook, Line เป็นต้น	0.32
	ความสามารถในการทำงานด้วยระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network) เช่น Facebook, Line เป็นต้น	0.39
	ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เช่น Word, Excel	0.43
	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีเบื้องต้น	0.63

ค่าอำนาจจำแนกการวิเคราะห์รายข้อ (item analysis) พิจารณาที่ Item-total Correlation (*r*) โดยคำถามรายข้อมีคุณภาพเมื่อ *r* มีค่าตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.96

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง : ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรชุดนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ สังเคราะห์ จากเอกสาร บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสำรวจความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำนวน 318 คน โดยมีรายการข้อคำถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (checklist) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียนจำนวน 20 ข้อ โดยมีลักษณะข้อสอบแบบถูกผิด

2) ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย จำนวน 20 ข้อ โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

3) ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย จำนวน 7 ข้อ โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะที่มีต่อความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้เสียภาษีชาวต่างชาติ จำนวน 2 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิด

2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดและตอบทุกข้อ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ และสามารถสรุปผลงานวิจัยที่ถูกต้องตามความเป็นจริง

3. ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ การนำเสนอข้อมูลจะผ่านการประมวลผลในภาพรวมแล้วเท่านั้น

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และกรุณาส่งแบบสอบถามคืนภายในระยะเวลาที่กำหนด

พลิชฐ์ พัชรธีรสิทธิ์

นักศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ 1.....
☐ (1) ชาย ☐ (2) หญิง
2. อายุ 2.....
☐ (1) อายุ 18-34 ปี ☐ (2) อายุ 35-49 ปี
☐ (3) อายุ 50 ปีขึ้นไป
3. การศึกษาสูงสุด 3.....
☐ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ (2) ปริญญาตรี
☐ (3) ปริญญาโท ☐ (4) ปริญญาเอก
4. อายุราชการ (เศษเกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี) 4.....
☐ (1) น้อยกว่า 5 ปี ☐ (2) 5-10 ปี
☐ (3) 11-20 ปี ☐ (4) มากกว่า 20 ปี
5. ระดับตำแหน่ง 5.....
☐ (1) ระดับปฏิบัติงาน ☐ (2) ระดับชำนาญงาน
☐ (3) ระดับปฏิบัติการ ☐ (4) ระดับชำนาญการ
6. สถานที่ปฏิบัติงาน 6.....
☐ (1) ศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร
☐ (2) กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ักท่องเที่ยว
☐ (3) สำนักงานสรรพากรพื้นที่
☐ (4) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการ

กรมสรรพากร

1. ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน และประเทศสมาชิกอาเซียน

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

(กรุณาตอบทุกข้อ)

ข้อ	รายการเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน	ถูก	ผิด	
1	“สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้” หรือ “อาเซียน” (ASEAN) ก่อตั้งขึ้น โดยการลงนามปฏิญญากรุงเทพฯ (Bangkok Declaration)			A1...
2	อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย ร่วมก่อตั้งอาเซียน			A2...
3	สัญลักษณ์อาเซียน เป็นรูปวงข้าวสีเหลือง 10 ต้นมัดรวมกันบนพื้นสีแดงล้อมรอบด้วยวงกลมสีขาวและสีน้ำเงิน			A3...
4	ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ประกอบด้วย 3 เสาหลัก ได้แก่ (1) ASEAN Political-Security Community (2) ASEAN Economic Community และ (3) ASEAN Socio-Cultural Community			A4...
5	กฎบัตรอาเซียน เป็นเครื่องมือในการวางกรอบทางกฎหมายและโครงสร้างองค์กรของประชาคมอาเซียน			A5...
6	ความร่วมมือด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นหนึ่งในหลายกิจกรรมของเสาหลัก ASEAN Socio-Cultural Community			A6...
7	ปัจจุบันสำนักเลขาธิการอาเซียนตั้งอยู่ที่ประเทศฟิลิปปินส์			A7...
8	ภาษาที่ใช้ในระหว่างการประชุม การโต้ตอบทางจดหมาย ของอาเซียน คือ ภาษาอังกฤษ และภาษาประจำชาติ			A8...
9	อาเซียน + 3 คือ มีประเทศนอกอาเซียนเพิ่มมา 3 ประเทศ ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น และเกาหลีเหนือ			A9
10	คำขวัญอาเซียน คือ “One Vision, One Identity, One Community”			A10...

ข้อ	รายการเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน	ถูก	ผิด	
11	ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรี			A11...
12	ประเทศอินโดนีเซียมีประชากรมากเป็นอันดับสองในอาเซียน			A12...
13	ประเทศบรูไนส่งออกน้ำมันเป็นสินค้าหลัก			A13...
14	ประเทศกัมพูชาใช้สกุลเงิน ดอลลาร์ (Dong)			A14...
15	ประเทศลาวเป็นประเทศที่ไม่มีทางออกสู่ทะเล			A15...
16	ประเทศมาเลเซียปกครองในระบบประธานาธิบดี			A16...
17	ปัจจุบันเมืองหลวงของประเทศพม่า คือ กรุงย่างกุ้ง			A17...
18	ประเทศฟิลิปปินส์ มีพรมแดนทางทะเลที่ติดต่อกันยาวที่สุดในโลก			A18...
19	ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศสิงคโปร์นับถือศาสนาอิสลาม			A19...
20	ประเทศเวียดนามใช้ตัวอักษร โรมัน (quoc ngu) ในการเขียนภาษาเวียดนาม			A20...

2. ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าท่านมีความรู้ในแต่ละเรื่องมากน้อยเพียงใด และโปรดทำ

เครื่องหมาย ✓ ในช่องแสดงระดับความรู้ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดตามรายการดังต่อไปนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ข้อ	รายการความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย	ระดับความรู้					
		5	4	3	2	1	
1	ความรู้เกี่ยวกับภารกิจ และหน้าที่ของกรมสรรพากร						B1...
2	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร						B2...
3	ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีจากบุคคลธรรมดา						B3...
4	ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีจากบริษัทและ ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล						B4...
5	ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม						B5...
6	ความรู้เกี่ยวกับการเสียอากรแสตมป์						B6...
7	ความรู้เกี่ยวกับนโยบายภาษีระหว่างประเทศของไทย						B7...
8	ความรู้เกี่ยวกับการทำอนุสัญญาภาษีซ้อน (DTA) กับประเทศในประชาคมอาเซียน						B8...
9	ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษี และความ ร่วมมือทางภาษีระหว่างประเทศในอาเซียน						B9...
10	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และข้อตกลงระหว่าง ประเทศในอาเซียน						B10...
11	ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้าง และอัตราภาษีของประเทศ ในอาเซียน						B11...
12	ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบทางภาษีต่อประเทศไทยใน การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน						B12...
13	ความรู้เกี่ยวกับมาตรการทางภาษีของประเทศไทย เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน						B13...

ข้อ	รายการความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย	ระดับความรู้					
		5	4	3	2	1	
14	ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของภาครัฐในการส่งเสริมการค้าในประชาคมอาเซียน						B14...
15	ความรู้เกี่ยวกับฐานการผลิตสินค้าและโครงสร้างการตลาดของประเทศในประชาคมอาเซียน						B15...
16	ความรู้เกี่ยวกับนโยบายต่างประเทศของไทยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน						B16...
17	ความรู้เกี่ยวกับมาตรการด้านภาษีรองรับการเข้ามาลงทุนในประเทศไทยของผู้ประกอบการอาเซียน						B17
18	ความรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน						B18...
19	ความรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน						B19...
20	ความรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์กรมสรรพากรเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน						B20...

3. ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าท่านมีความสามารถในการแต่ละเรื่องมากน้อยเพียงใด และโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องแสดงระดับความสามารถที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดตามรายการดังต่อไปนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ข้อ	รายการทักษะในการปฏิบัติงาน	ระดับความสามารถ					
		5	4	3	2	1	
1	ทักษะภาษาอังกฤษ						
	1.1 การอ่าน						C1...
	1.2 การฟัง						C2...
	1.3 การพูด						C3...
	1.4 การเขียน						C4...
2	ทักษะภาษาเขมร						
	2.1 การอ่าน						C5...
	2.2 การฟัง						C6...
	2.3 การพูด						C7...
	2.4 การเขียน						C8...
3	ทักษะภาษาพม่า						
	3.1 การอ่าน						C9...
	3.2 การฟัง						C10...
	3.3 การพูด						C11...
	3.4 การเขียน						C12...
4	ทักษะภาษาลาว						
	4.1 การอ่าน						C13...
	4.2 การฟัง						C14...
	4.3 การพูด						C15...
	4.4 การเขียน						C16...

ข้อ	รายการทักษะในการปฏิบัติงาน	ระดับความสามารถ					
		5	4	3	2	1	
5	ทักษะภาษามาเลย์						
	5.1 การอ่าน						C17...
	5.2 การฟัง						C18...
	5.3 การพูด						C19...
	5.4 การเขียน						C20...
6	ทักษะภาษาอื่น ๆ เช่น ภาษาจีน ภาษาตากาล็อก (ระบุ).....						
	6.1 การอ่าน						C21...
	6.2 การฟัง						C22...
	6.3 การพูด						C23...
	6.4 การเขียน						C24...
7	ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย						
	7.1 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ						C25...
	7.2 ความสามารถในการสื่อสารด้วยระบบเครือข่าย สังคมออนไลน์ (social network) เช่น facebook, line เป็นต้น						C26...
	7.3 ความสามารถในการทำงานด้วยระบบเครือข่าย สังคมออนไลน์ (social network) เช่น facebook, line เป็นต้น						C27...
	7.4 ความสามารถในการใช้งานกลุ่มซอฟต์แวร์ สำหรับสนับสนุนการทำงาน เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint เป็นต้น						C28...
	7.5 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยี เบื้องต้น						C29...

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ อย่างไร

1.1 ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 ด้านความรู้เกี่ยวกับภารกิจของส่วนราชการ และนโยบายต่างประเทศของไทย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะประโยชน์ในการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคม
อาเซียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

พลิชฐ์ พัชรชาติรติธิ

ผู้วิจัย

บรรณานุกรม

- กรมประชาสัมพันธ์. (2555). *ประเทศไทยกับอาเซียน*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- กรมประชาสัมพันธ์, สำนักงานการประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ. (2556). *กฎบัตรอาเซียน*. *สารสถิติ*, 24(1), 3-4.
- กรมสรรพากร. (2553). *ยุทธศาสตร์การพัฒนากฎการของกรมสรรพากร พ.ศ. 2553-2556*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- กรมสรรพากร. (2557). *แผนพัฒนากฎการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- กรมอาเซียน. (2556). *ASEAN Mini book*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. (2553). *ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2553*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2557). *เรียนรู้สู่อาเซียน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จุฑามณี อัมภินิวัฒน์. (2553). *การศึกษาความพร้อมของเทศบาลเมืองสตูลในการถ่ายโอนภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา*. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2556, จาก <http://consumersouth.org>
- เฉลิมพล นาคหฤทัย. (2557). *ความพร้อมต่อการทำงานในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวของแรงงานไทยในกลุ่มธุรกิจพลังงาน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชาญวิทย์ ไกรฤกษ์. (2554). *การเตรียมความพร้อมของข้าราชการเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปี พ.ศ. 2558*. ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2555, จาก <http://www.region3prd.go.th/asean/การเตรียมข้าราชการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน>
- ชาญวิทย์ ไกรฤกษ์. (2556). *Ready for ASEAN*. *วารสารข้าราชการ*, 57, 4-6.
- ทวิกา ตั้งประภา. (2558). *คอมพิวเตอร์เพื่อการวิจัย การวัดและประเมินผล*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ชนวรรณ ปัญญาคำ. (2553). การวิเคราะห์ในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแม่สาย ในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บอสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นงนุช จวงตระกูล. (2555). ความพร้อมต่อการเปิดเสรีด้านแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของวิศวกรไทยในกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นนทิกร กาญจนะจิตร. (2555). Ready for ASEAN. วารสารข้าราชการ, 57, 4-6.
- ประทวน กลิ่นพินิจ. (2551). ความพร้อมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของเทศบาลตำบลในจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-ราชภัฏอุดรธานี.
- ประภัสสร เทพชาตรี. (2554ก). ประชาคมอาเซียน: การปรับตัวของภาคราชการไทย (ตอนที่ 1). ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2555, จาก <http://www.opdc.go.th>
- ประภัสสร เทพชาตรี. (2554ข). ประชาคมอาเซียนกับผลกระทบและการปรับตัวของกระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์.
- ปรีชญา ชุ่มนาเสียว. (2554). ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงสู่การเป็นประชาคมอาเซียน. วารสารวิจัยรามคำแหง (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 15, 100-109.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2556). ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2559, จาก <http://www.royin.go.th>
- พรนรี โสภานุตร. (2555). แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม สาขาอุตสาหกรรมระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิต-พัฒนบริหารศาสตร์.

- พรศ ทิวารัชชย์. (2555). การเตรียมความพร้อมการบริหารจัดการในชั้นเรียนของครู
โรงเรียนสัตหีบเขตฐานทัพเรือและเขตกองเรือยุทธการ สังกัดสำนักงานส่งเสริม
การศึกษาเอกชน ผู้ประชาคมอาเซียน. ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรหม กระเป๋าทอง และจุลยวรรณ ค้วงโคตะ. (2555). การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. ค้นเมื่อ 20 กันยายน 2555, จาก <http://www.happy8workplace.com>
- มนูญ บุญมณี. (2555). การเตรียมความพร้อมการบังคับใช้พระราชบัญญัติการขุดดิน-
และถมดิน พ.ศ. 2543 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอคูเมือง จังหวัด-
บุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี-
สุรนารี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2555). เศรษฐศาสตร์ระหว่างประเทศ. นนทบุรี:
ผู้แต่ง.
- วรรณรี นวนสี. (2557). การเตรียมความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษา: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในอำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 6(2), 27-34.
- วัชรภาพ รัตยานนท์. (2555). ข้าราชการไทยก้าวสู่ประชาคมอาเซียน. วารสารดำรงราชานุภาพ, 11, 50-57.
- วันทนี๋ สายพิมพ์. (2555). การสนับสนุนการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี ค.ศ. 2015.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- วิสันต์ แสนสิงห์. (2551). ความพร้อมของเกษตรกรจังหวัดมุกดาหารในการเข้าสู่
มาตรฐานการปฏิบัติทางประมงที่ดี สำหรับการเลี้ยงสัตว์น้ำจืด. วิทยานิพนธ์-
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วีรวรรณ วงศ์ปิ่นเพชร และกุลกนก มณีสงศ์. (2556). ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุ
ของความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของเยาวชน อำเภอเมือง จังหวัด-
เชียงใหม่. วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, 5(1), 139-148.

- วีรากร อุตร์เลิศ. (2555). การเตรียมความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา: พื้นที่เทศบาลตำบลบ้านแยง
อำเภอหนองไทย จังหวัดพิจิตร. *วารสารวิจัยเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่*, 5, 94-104.
- สมใจ กองเดิม. (2555). การศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. เพชรบูรณ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์,
คณะครุศาสตร์.
- สมชาย รัตนทองคำ. (2556). เอกสารประกอบการสอน 475 788 การสอนทางกายภาพ-
บำบัด ภาคต้นปีการศึกษา 2556. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, คณะเทคนิค-
การแพทย์.
- สมยศ ตั้งมีลาภ. (2555). ระบบราชการไทยกับการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน.
ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2555, จาก <http://www.opdc.go.th>
- สาธิต รังคสิริ. (2555). การแถลงข่าวกรมสรรพากร. ค้นเมื่อ 12 กันยายน 2555,
จาก <http://www.rd.go.th>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2555ก). *กรอบการพัฒนาสมรรถนะ
บุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2555ข). *ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน 2015
(พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *สรุปสาระสำคัญ
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559*.
กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- สุกัญญา พวงกันยา. (2552). สภาพความพร้อมขององค์กรและความต้องการในการ-
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามโครงการเปลี่ยนระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ
ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS): กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สุทธิชัย สังขมณี. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามูลฐานกรมสรรพากร
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560*. กรุงเทพมหานคร: กรมสรรพากร.
- สุรินทร์ พิศสุวรรณ. (2555). จัปตาการก้าวอย่างสู่ประชาคมอาเซียน. *Happiness*, 11, 56-57.

- อภิญา คิสสะมาน, ธฤษณุ รอดรักษา, สุภารัตน์ โยธาภิบาล, กุลธิดา สิงห์สี และศิริรัตน์ ชุณหคล้าย. (2557). การเตรียมความพร้อมของกรุงเทพมหานครในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน: ศึกษาในมิติสังคมและวัฒนธรรม ประเด็นการพัฒนามนุษย์. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 4(2), 120-146.
- อรรวรรณ สีลวานิช. (2554). ความพร้อมของนักศึกษาคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์กับการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมอาเซียน. *สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหบัณฑิต*, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อำไพ เกียรติชัย. (2554). ทฤษฎีความเปลี่ยนแปลงในบริบทของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. *วารสารรามคำแหง*, 28(1), 39-53.
- Bachri, A. A. (2015). South Kalimantan labor readiness in facing ASEAN economic community 2015. *Asian Journal of Applied Sciences*, 3(1), 180-183.
- Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5-12.
- Choi, M., & Ruona, W. E. A. (2010). Individual readiness for organizational change and its implications for human resource and organization development. *Human Resource Development Review*, 10(1), 46-73.
- Cronbach, L. J. (1963). *Educational psychology*. New York: Harcourt, Brace and World.
- Kavaliauskaite, V. (2010). Main factors influencing individual readiness for contracting in municipalities. *Social Science/Socialiniai Mokslai*, 69(3), 79-86.
- Keohane, R. O., & Nye, J. S. (1977). *Power and interdependence: World politics in transition*. Boston: Brown.
- Kreitner, R. (1998). *Management*. New York: Houghton Mifflin.

- Malubay, H. A. (2016). Competencies and readiness of accountancy students in the ASEAN economic community: Philippine study. *SPU Research Journal on Global Education*, 1(1), 130-135.
- Setiawati, C. I., & Kartini, T. R. (2016, November). *Readiness of business administration students towards ASEAN economic community An empirical study from IMABI congress stakeholders*. Proceeding the first International Conference on Law, Economics and Education Muhammadiyah University of Metro, Indonesia.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นายพลิชฐ์ พัชราธิรสิทธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	8 พฤษภาคม 2517
สถานที่เกิด	จังหวัดพัทลุง
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จากวิทยาลัยเกษตรกรรมพัทลุง ปีการศึกษา 2535 สำเร็จปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2539 สำเร็จปริญญาตรีนิติศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2547
ตำแหน่งหน้าที่ การทำงานปัจจุบัน	นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ สำนักมาตรฐาน การกำกับและตรวจสอบภาษีอากร กรมสรรพากร