

Proceedings

1st National and International Conference on Humanities and
Social Sciences

October 31, 2014, KU Home, Bangkok, THAILAND

The Importance of Humanities and Social Sciences
in the context of **ASEAN Community**

Editors

Kittisak Jermsittiparsert

Morakot Muthuta and Parinya Siriattakul



Proceedings

1st National and International Conference on Humanities and Social Science October 31, 2014, KU Home, Bangkok, THAILAND

Editors

Kittisak Jernsittiparsert

Morakot Muthuta and Parinya Siriattakul

Organizers

Political Science Association of Kasetsart University

Asian Forum on Business Education, National University of Laos

Faculty of Business Administration, Mahanakorn University of Technology

Graduated College of Management, Sripatum University

Faculty of Humanities and Social Sciences, Burapha University

Faculty of Humanities and Social Sciences, Dhonburi Rajabhat University

Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University

Faculty of Humanities and Social Sciences, Pibulsongkram Rajabhat University

Faculty of Humanities and Social Sciences, Valaya Alongkorn Rajabhat University

Faculty of Humanities and Social Sciences, Uttaradit Rajabhat University

Faculty of Political Science and Law, Kalasin Rajabhat University

Department of Political Science, Srinakharinwirot University

Master of Arts Program in Politics and Governance, Chulalongkorn University

All papers included in these Proceedings were double blind peer reviewed by at least two suitably qualified experts. All publication decisions are made by the Editors on the basis of the reviews provided.

This book is copyright. Apart from any fair dealing for the purpose of private study, research, criticism or review as permitted under the copyright act, no part may be reproduced by any process without the written permission of the publisher.

Responsibility for the content of these articles rests upon the authors and not the publisher. Data presented and conclusions developed by the authors are for information only and are intended for use without independent substantiating investigations on the part of the potential user.

Copyright © 2014 by NICHSS

Proceedings of the 1st National and International Conference on Humanities and Social Science

Editors: Kittisak Jernsittiparsert, Morakot Muthuta and Parinya Siriattakul

ISBN: 978-616-278-190-2

Published by

The Political Science Association of Kasetsart University

2/433 Yoochareon Village, Soi Paholyothin 40, Senanikom, Chatuchak, Bangkok 10900, THAILAND

Email: polsci.association.kasetsart@gmail.com

Facebook: [facebook.com/Political.Science.Association.KU](https://www.facebook.com/Political.Science.Association.KU)

	Page
Building Brand Equity through Facebook Influencing Cosmetics Purchase Intention in Thailand <i>Watcharaphorn Tungpradit and Dr.Wichian Premchaisawad</i>	314
The Factor of Logistics Quality on Client Satisfactions and Loyalty in Medical Schools Hospital Using Structural Equation Modeling <i>Wipawan Sae-ngow and Dr.Sawat Wannarat</i>	324
A Teaching Model to Develop Life Skill for Secondary School Students in Extended Schools <i>Saknakorn Sihokaeo</i>	334
Relative Virtue Concept <i>Sivaporn Jeasakul</i>	342
Factors Correlating with the Leader Selection Management of Klong Si Sub-District Administrative Organization, Klong Luang, Prathum Thani Province <i>Sa-Nan Puengbua, General Dr.Kasemchart Naressenie and General Dr.Opas Ratanaburi</i>	348
A Model for Social Enterprises in Thailand <i>Somkiat Sakulsuraekkapong</i>	353
The Study of Demand for Financial Products of Bank Customers in the Area Bordering Cambodia in Chanthaburi Province to Prepare for Entry into the ASEAN Economics Community <i>Dr.Somyos Tiranawatananun</i>	362
The Factors that Relationship the Efficiency of Tax Collection in the Regional Revenue Office 6 <i>Sroypet Lissani and Dr.Montree Chuaychoo</i>	371
Factors Affecting to Patient Satisfaction at Lat Lum Kaeo Hospital, Pathum Thani <i>Sathit Jeeraboon</i>	380
Selection of Supplier of Bangkok CaO Company Limited by Applying the Analytic Hierarchy Process <i>Sirichai Sutummaruk and Sirijin Wongjarupun</i>	387

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6

The Factors that Relationship the Efficiency of Tax Collection in the Regional Revenue Office 6

สร้อยเพชร ลิสันี* และ ดร.มนตรี ชูวัยชู**

Sroypet Lissani and Dr.Montree Chuaychoo

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยศึกษาปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ปัจจัยด้านผู้เสียภาษีอากร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมอื่น โดยทำการศึกษาดังกล่าว 2 กลุ่ม คือ 1. เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร และ 2. ผู้เสียภาษีอากร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้วิจัยได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่าตัวอย่าง 1. เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ผลจากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรและด้านสภาพแวดล้อมอื่น มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร และด้านสภาพแวดล้อมอื่น มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร

ตัวอย่าง 2. ผู้เสียภาษีอากร ผลจากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับด้านผู้เสียภาษีอากรและด้านสภาพแวดล้อมอื่น มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า คุณลักษณะของผู้เสียภาษีอากรและด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี, สำนักงานสรรพากร

Abstract

The study aimed to study the factors that had a relationship on the efficiency of tax collection in Regional Revenue Office 6. The study focused on the tax officers, the tax payers and other environment

* นิสิต หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม; Email: lissani.sroy@gmail.com

** ผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

surrounding. There were two sample groups in the study. The first group consisted of tax officers. And, the second group consisted of tax payers. The data collection that was being used in this research was a questionnaire. The statistics that were used for the analysis were mean, percentage, standard deviation, maximum, minimum and multiple regression analysis.

The study of the sample group 1, tax officers, tested the Hypothesis of the tax officers and other environment surrounding and found that they have a statistical relevance of 0.01. The research found that the tax officer's characteristics and other environment surrounding had a direct relationship on the tax collection of Regional Revenue Office 6. It has a statistical relevance of 0.05. Except for the tax policy.

The study of the sample group 2, tax payers, tested the Hypothesis of the tax payers and other environment surrounding and found that they have a statistical relevance of 0.01. The research found that the tax payers' characteristics and other environment surrounding had a direct relationship on the tax collection of Regional Revenue Office 6 which had a statistical relevance of 0.05. Except for the tax collection.

Key Word: Efficiency of Tax Collection, Revenue Office

บทนำ

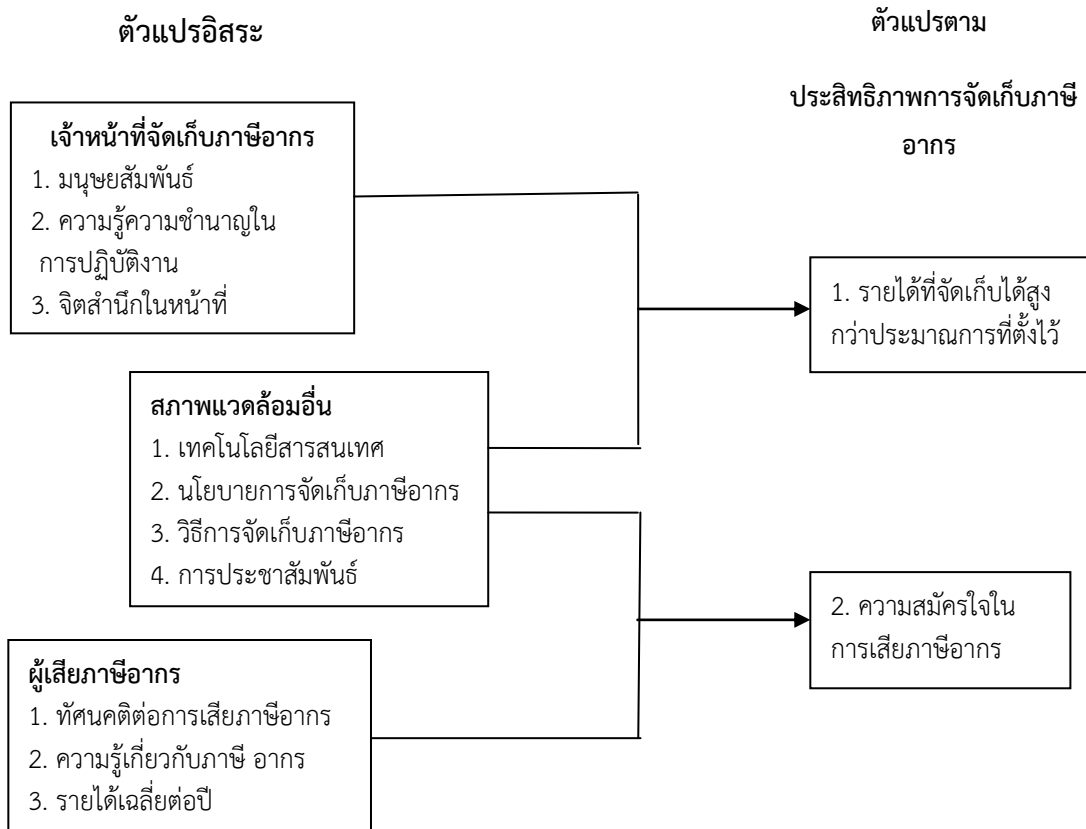
รัฐบาลมีภารกิจหลักในการบริหารประเทศ ประกอบด้วย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การให้บริการและสวัสดิการทางสังคม การพัฒนาประเทศ การส่งเสริมด้านการเกษตร การศึกษา การสาธารณสุข การสนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้มีความกินดีอยู่ดี ตลอดจนการป้องกันการรุกรานจากภายนอก ฯลฯ ใน การพัฒนาประเทศของรัฐบาลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงสถานะด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งรัฐบาลจะต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เพื่อนำมาใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศ ดังกล่าว ดังนั้น รัฐบาลจึงมีความจำเป็นต้องหารายได้ให้เพียงพอกับการใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศ แหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลมาจาก การทวงกรกลาง ประกอบด้วย 3 กรมหลัก ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร ซึ่งกรมสรรพากรเป็นแหล่งรายได้ของรัฐบาลที่สามารถจัดเก็บรายได้จากภาษีอากรได้เป็นจำนวนสูงสุด (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2557) จึงถือได้ว่ารายได้จากการจัดเก็บภาษีอากรถือเป็นแหล่งรายได้หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล ในด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ได้กระจายอำนาจการบริหารงานไปยังหน่วยงานทั้งหมด 996 หน่วยงานทั่วประเทศ ประกอบด้วย 10 สำนัก 5 กลุ่ม 5 กอง สำนักงานสรรพากรภาค 12 ภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 119 พื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 850 สาขา โดยเน้นให้สำนักงานสรรพากรภาคเป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่อยู่ในสังกัดความรับผิดชอบ รวมทั้งการประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ซึ่งสำนักงานสรรพากรภาค 6 จัดว่าอยู่ในลำดับ 1 ใน 6 ของสรรพากรภาคที่มียอดการจัดเก็บภาษีอากรได้ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับสำนักงานสรรพากรทั้ง 12 ภาค และสามารถบริหารการจัดเก็บภาษีอากรได้เป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้นทุกปี และสูงกว่าประมาณการที่กรมสรรพากรได้ตั้งไว้ (กรมสรรพากร, 2556) ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

อากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่ทำให้สำนักงานสรรพากรภาค 6 สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้เพิ่มขึ้นทุกปี และสูงกว่าประมาณการที่ทางกรมสรรพากรที่ตั้งไว้ เพื่อที่จะได้นำข้อสรุปที่ได้จากการศึกษามาเสนอแนะเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาคอื่นๆ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ และเพื่อสร้างฐานรายได้ภาษีของประเทศให้ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ที่มีความสัมพันธ์ต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านผู้เสียภาษีอากรที่มีความสัมพันธ์ต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมอื่นที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐาน

1. คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และด้านจิตสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้
2. สภาพแวดล้อมอื่นที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้
3. คุณลักษณะของผู้เสียภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีอากร ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร และด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษีอากร
4. สภาพแวดล้อมอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษีอากร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ทุกสำนักงานฯ ละ 1 คน รวมทั้งหมด 64 คน
2. ผู้เสียภาษีอากร ในพื้นที่รับผิดชอบจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 จากประชากรทั้งหมด 197,824 คน กำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ Taro Yamane (1973) ได้จำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ปรับปรุงจากตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิด แบ่งออกเป็น 2 ชุด แต่ละชุดมี 3 ส่วนโดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือมีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่ออธิบายถึงลักษณะของตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าต่ำสุด (Minimum)
2. สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีการศึกษาแนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ชนิษฐา วงเศษศิริวรชัย (2546) ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสมัครใจของประชาชนในการเสียภาษีท้องถิ่นประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร การให้บริการในการชำระภาษี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกร ประชาสัมพันธ์

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548) ได้เสนอแนะว่า การจัดเก็บภาษีให้ได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยมีประสิทธิภาพ ควรมีนโยบายและวิธีการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดี มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหาร มีการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2549) ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีประกอบด้วย 1. เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี หรือ Tax Officer เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีจำนวนสมดุลกับงาน และมีคุณภาพในการจัดเก็บภาษีโดยไม่มีข้อราชการและบังหลวง มีจิตสำนึกและมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ ซึ่งความรู้ความชำนาญมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจ (Frese, 2000) 2. ผู้เสียภาษี หรือ Tax Payer ในด้านการมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ที่จะต้องเสียภาษีและกฎระเบียบด้านภาษีต่างๆ 3. สภาพแวดล้อม ได้แก่ โครงสร้างภาษี ในด้าน กฎหมายภาษี หรือ Tax Law ลักษณะภาษีที่จัดเก็บ เทคโนโลยีสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องการเสียภาษี ด้านสังคม

วิไลวรรณ ลิ้มหาชีวะ และคนอื่นๆ (2547) ได้ศึกษาพบว่า ด้านประชาชนผู้รับบริการ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ผู้รับบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทศนีย์ ชัยพัฒน์ (2546) ได้ศึกษาพบว่า การให้ความรู้ความเข้าใจทางบัญชีภาษีอากรแก่ประชาชนมีความสำคัญมากซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผลตามนโยบายของกรมสรรพากรอย่างเป็นรูปธรรม

ณรงค์ เขมวิรัตน์ (2539) ได้ศึกษาพบว่า ความรู้ ความเข้าใจของประชาชนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการประเมินภาษีและการจัดเก็บได้ถูกต้องตามกฎหมาย และการจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วนและถูกต้อง

ประไพพิศ ลลิตาภรณ์ (2537) ได้ศึกษาพบว่า ตัวแปรการพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนประชากร และรายได้ต่อหัวจังหวัดเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กับการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลนครเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เสาวนีย์ จิระวุฒิกุล (2547) ได้ศึกษาพบว่า การส่งเสริมให้ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรส่งผลให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าประสงค์ของกรมสรรพากรอย่างมีประสิทธิภาพ

Eltony (2002) ได้ศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการจัดเก็บภาษี ได้แก่ สัดส่วนรายได้ต่อหัวของประชากร มีผลในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนรายได้การจัดเก็บภาษี เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Stotsky and WoldeMariam (1997) ได้ศึกษา พบว่ารายได้ต่อหัวประชากรเป็นปัจจัยที่กำหนดสัดส่วนไปในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนการจัดเก็บภาษี

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้วยของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรในด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือด้านจิตสำนึกในหน้าที่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่วนในด้านสภาพแวดล้อมอื่น มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่นด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น	ลำดับ
เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร				
มนุษยสัมพันธ์	3.77	0.74	มาก	3
ความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน	4.06	0.59	มาก	1
จิตสำนึกในหน้าที่	4.05	0.56	มาก	2
ภาพรวม	3.96	0.53	มาก	

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมอื่น

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น	ลำดับ
สภาพแวดล้อมอื่น				
เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.62	0.62	มาก	1
นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร	3.57	0.60	มาก	2
วิธีการจัดเก็บภาษีอากร	3.50	0.76	ปานกลาง	3
การประชาสัมพันธ์	3.42	0.76	ปานกลาง	4
ภาพรวม	3.53	0.59	มาก	

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้วยของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรในด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี รองลงมาคือ ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีอากร ด้านความรู้

เกี่ยวกับภาษีอากร ส่วนในด้านสภาพแวดล้อมอื่น มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร ตามลำดับ แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผู้เสียภาษีอากร

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น	อันดับ
ผู้เสียภาษีอากร				
ทัศนคติต่อการเสียภาษีอากร	3.85	0.71	มาก	2
ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร	3.62	0.80	มาก	3
รายได้เฉลี่ยต่อปี	4.04	0.75	มาก	1
ภาพรวม	3.83	0.59	มาก	

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมอื่น

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น	อันดับ
สภาพแวดล้อมอื่น				
เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.05	0.60	มาก	1
นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร	3.92	0.68	มาก	2
วิธีการจัดเก็บภาษีอากร	3.76	0.74	มาก	4
การประชาสัมพันธ์	3.79	0.63	มาก	3
ภาพรวม	3.88	0.52	มาก	

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้านจิตสำนึกในหน้าที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้าน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 แสดงว่า เมื่อเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และมีจิตสำนึกในหน้าที่การปฏิบัติงานที่ดีจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ จันทร์สุข (2547) และ ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) ส่วนในด้านสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้าน พบว่าสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 แสดงว่าเมื่อสภาพแวดล้อมอื่น ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร มีวิธีการจัดเก็บภาษีที่มีความแน่นอนชัดเจน จัดเก็บภาษีอากรครอบคลุมทุกพื้นที่และ

ทุกประเภทเงินได้ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับภาษีอากร เช่น ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร วิธีการชำระภาษี กำหนดระยะเวลาในการชำระภาษีอากร ให้ผู้เสียภาษีอากรทราบเป็นประจำ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรณพิลาศ สมศรี (2546)

2. ผู้เสียภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีอากร ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร ด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้าน และพิจารณาโดยภาพรวม เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 แสดงว่า ผู้เสียภาษีอากรที่มีทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และมีรายได้เฉลี่ยต่อปีที่เหมาะสม จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนุช ชูเจริญ (2537) และ Eltony (2002) เช่นเดียวกับ Stotsky and WoldeMariam (1997) ส่วนในด้านสภาพแวดล้อมอื่น ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้าน พบว่าสภาพแวดล้อมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 แสดงว่าเมื่อสภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานสรรพากรที่มีบริการแก่ผู้เสียภาษีอากร เช่นการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอากรอย่างเพียงพอ การนำระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ตที่ทันสมัยมาไว้คอยบริการผู้เสียภาษีอากร ซึ่ง วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548) ได้เสนอแนะว่า การจัดเก็บภาษีให้ได้ อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยมีประสิทธิภาพ ควรมีนโยบายและวิธีการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดี มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหาร มีการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาษี เป็นไปตามหลักการจัดเก็บภาษีที่ดี 4 ประการ (Adam Smith, 1776) ได้แก่ หลักความยุติธรรม หลักความแน่นอน หลักความสะดวก และหลักความประหยัด และด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีที่ดีมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันและเป็นธรรม รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับภาษีอากร เป็นปัจจัยส่งอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสาวนีย์ จิระวุฒิกุล (2547) และ ชนิษฐา วงเศษศิริวรชัย (2546)

ข้อเสนอแนะ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร

เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรควรมีการอบรมด้านการพัฒนาความรู้ทักษะในด้านการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้นำวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และควรมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) เพราะถือว่าเป็นหัวใจของงานบริการ ในการปฏิบัติงานของสำนักงาน และควรจัดให้การปฏิบัติงานในช่วงเวลาพักเที่ยง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรที่มาติดต่อโดยไม่ต้องรอนจนถึงเวลาปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากร เช่น สภาพแวดล้อมในด้านโครงสร้างภาษีอากรและควรขยายขอบเขตการศึกษาไปเป็นสำนักงานสรรพากรภาคอื่นๆ บ้างเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาคอื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. 2556. รายงานประจำปี 2556. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.
- กระทรวงการคลัง. 2557. ข้อมูลการคลังภาครัฐ. ค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2557 จาก www.mof.go.th.
- ชนินฐา วงเศษศิริวรชัย. 2546. ปัจจัยที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตเทศบาล ตำบลเมืองแกลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยะนุช เลิศศิริ. 2554. การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรพรรณ จันทรสุข. 2547. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดกรมบัญชีกลาง. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พรรณพิลาศ สมศรี. 2546. การสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ รบป.ม. (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. 2548. การบริหารภาษีอากรและรายได้ของรัฐ : หลักการและแนวปฏิบัติสำหรับนักรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. 2557. รายงานเศรษฐกิจ. ค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2557 จาก www.fpo.go.th.
- เสาวนีย์ จิระวุฒิกุล. 2547. การประเมินประสิทธิผลการนำบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) มาใช้ในการจัดเก็บ และให้บริการประชาชน: ศึกษากรณี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุช ชูเชิญ. 2537. ความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อภาษีเงินได้นิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Eltony, N. 2002. "The determinants for tax effort in Arab." *IMF Working Paper* 39 (2): 55-69.
- Smith, A. 1776. *The Wealth of Nations*. Edwin Cannan, ed. New York: The Modern Library.
- Stotsky, J. and Wolde, A. 1997. "Tax effort in Sub-Saharan Africa." *IMF Working Paper* 23 (1): 68-73.
- Yamane, T. 1973. *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. USA: Harper & Row.