

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	III
กิตติกรรมประกาศ .....	V
สารบัญ .....	VI
สารบัญตาราง .....	VIII
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	9
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	9
คำถามในการวิจัย .....	11
สมมติฐานการวิจัย .....	11
ขอบเขตของการวิจัย .....	13
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	14
นิยามศัพท์ .....	15
<b>2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	17
<b>3 ระเบียบวิธีวิจัย</b> .....	63
รูปแบบการวิจัย .....	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	64
ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย .....	70
เครื่องมือการวิจัย .....	71
การรวบรวมข้อมูล .....	75
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	76

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	127
สรุปผลการวิจัย.....	127
อภิปรายผล.....	134
ข้อเสนอแนะ.....	139
บรรณานุกรม.....	141
ภาคผนวก.....	149
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	150
ภาคผนวก ข การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	155
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	165
ประวัติผู้วิจัย.....	173

## สารบัญตาราง

			หน้า
ตารางที่	1.1	แสดงผลการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลปีงบประมาณ 2553 – 2556.....	3
ตารางที่	1.2	การจัดเก็บรายได้ 3 กรมหลัก ปีงบประมาณ 2553 – 2556.....	5
ตารางที่	1.3	ผลการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากร ปีงบประมาณ 2553 – 2556.....	5
ตารางที่	1.4	แสดงผลการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ปีงบประมาณ 2553 – 2556.....	8
ตารางที่	3.1	แสดงการเลือกสุ่มตัวอย่างตามการจัดสรรแบบสัดส่วน.....	69
ตารางที่	4.1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร).....	78
ตารางที่	4.2	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร).....	80
ตารางที่	4.3	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ด้านมนุษยสัมพันธ์.....	83
ตารางที่	4.4	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน.....	84
ตารางที่	4.5	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน.....	85
ตารางที่	4.6	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	86
ตารางที่	4.7	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร.....	87
ตารางที่	4.8	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร.....	88
ตารางที่	4.9	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ด้านการประชาสัมพันธ์.....	89
ตารางที่	1.10	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 (รายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้) .....	90

## สารบัญตาราง (ต่อ)

			หน้า
ตารางที่	1.11	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 (รายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้).....	91
ตารางที่	1.12	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 (รายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้).....	91
ตารางที่	1.13	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษี.....	92
ตารางที่	1.14	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร.....	93
ตารางที่	1.15	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี.....	93
ตารางที่	1.16	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	94
ตารางที่	1.17	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร .....	95
ตารางที่	1.18	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร.....	96
ตารางที่	1.19	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร.....	97
ตารางที่	1.20	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 (ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรมีความสมัครใจในการเสียภาษีอากร) .....	98
ตารางที่	1.21	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 (ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรมีความสมัครใจในการเสียภาษีอากร).....	98
ตารางที่	1.22	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 (ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรมีความสมัครใจในการเสียภาษีอากร).....	99

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.23	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ด้านมนุษยสัมพันธ์, ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน, ด้านจิตสำนึกในหน้าที่ มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้.....	100
ตารางที่ 4.24	การตรวจสอบตัวแปรอิสระคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ด้านมนุษยสัมพันธ์, ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน, ด้านจิตสำนึกในหน้าที่ มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้.....	101
ตารางที่ 4.25	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ด้านมนุษยสัมพันธ์, ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน, ด้านจิตสำนึกในหน้าที่ ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้.....	102
ตารางที่ 4.26	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระของสภาพแวดล้อมอื่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร, ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร, ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้.....	103
ตารางที่ 4.27	การตรวจสอบตัวแปรอิสระของสภาพแวดล้อมอื่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร, ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร, ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้.....	104
ตารางที่ 4.28	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระของสภาพแวดล้อมอื่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร, ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร, ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้.....	105

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า	
ตารางที่	4.29	<p>ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วยด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และด้านจิตสำนึกในหน้าที่ , สภาพแวดล้อมอื่น ประกอบด้วยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี (รายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้).....</p>	107
ตารางที่	4.30	<p>การตรวจสอบตัวแปรอิสระคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และด้านจิตสำนึกในหน้าที่, สภาพแวดล้อมอื่น ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี (รายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้).....</p>	108
ตารางที่	4.31	<p>ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และด้านจิตสำนึกในหน้าที่, สภาพแวดล้อมอื่น ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร.....</p>	109
ตารางที่	4.32	<p>ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่น มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ .....</p>	111

## สารบัญตาราง (ต่อ)

			หน้า
ตารางที่	4.33	การตรวจสอบตัวแปรอิสระคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีและสภาพแวดล้อมอื่น มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี (รายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้).....	111
ตารางที่	4.34	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่น มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้.....	112
ตารางที่	4.35	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระ คุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีอากร, ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร, ด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี มีอิทธิพลทางตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร.....	113
ตารางที่	4.36	การตรวจสอบตัวแปรอิสระคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีอากร, ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร, ด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร.....	114
ตารางที่	4.37	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระด้านคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีอากร, ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร, ด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี มีอิทธิพลทางตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร.....	115
ตารางที่	4.38	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระของสภาพแวดล้อมอื่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร, ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร, ด้านการประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร.....	116
ตารางที่	4.39	การตรวจสอบตัวแปรอิสระของสภาพแวดล้อมอื่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร, ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร, ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร.....	117

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.40	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระของสภาพแวดล้อมอื่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร, ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร, ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสนใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร.....	118
ตารางที่ 4.41	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระ คุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และด้านจิตสำนึกในหน้าที่, สภาพแวดล้อม ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี (ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรมีความสนใจในการเสียภาษีอากร).....	120
ตารางที่ 4.42	การตรวจสอบตัวแปรอิสระคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีอากร ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร และด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี, สภาพแวดล้อม ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยี-สารสนเทศ นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี (ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรมีความสนใจในการเสียภาษีอากร).....	121
ตารางที่ 4.43	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีอากร ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร และด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี, สภาพแวดล้อม ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสนใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร.....	122



## สารบัญตาราง (ต่อ)

			หน้า
ตารางที่	4.44	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรและสภาพแวดล้อมอื่น มีอิทธิพลทางตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร.....	123
ตารางที่	4.45	การตรวจสอบตัวแปรอิสระคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรและสภาพแวดล้อมอื่น ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร.....	124
ตารางที่	4.46	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระด้านคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรและสภาพแวดล้อมอื่น ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร.....	125
ตารางที่	4.47	ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัย.....	126