

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 (2) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่มีผลต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 (3) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 (4) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่เสียภาษีอากรที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของเจ้าหน้าที่เสียภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 (5) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของเจ้าหน้าที่เสียภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 สำหรับการนำเสนอเนื้อหาในบทที่ 5 นี้ ผู้วิจัยแบ่งหัวข้อการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ในการสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิด โดยผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร และเจ้าหน้าที่เสียภาษีอากรในเขตพื้นที่การควบคุมบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 64 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาก็คือ ผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 ผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และผู้ที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9 รองลงมาก็คือผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาก็คือ ผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 ผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 – 20 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 10 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ และส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในระดับชำนาญการ (หัวหน้างาน) มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาก็คือ ผู้มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ผู้มีตำแหน่งงานในระดับอื่นๆ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ผู้มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าฝ่าย/ส่วน มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และผู้มีตำแหน่งงานในระดับชำนาญการพิเศษ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ชุดที่ 2 สำหรับผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาก็คือ ผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 ผู้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาก็คือ ผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ผู้ที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 228 คน

คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ ผู้ที่มีสถานภาพโสด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ ผู้ที่ประกอบอาชีพ เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ผู้ที่ประกอบอาชีพรับราชการมีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และผู้ที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 300,000 บาท มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 300,001 – 500,000 บาท มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่อปี 500,001 – 1,000,000 บาท มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 1,000,001 – 1,500,000 บาท มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 1,500,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้วยของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี (รายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี (รายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรในด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรในด้านจิตสำนึกในหน้าที่ และคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรในด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่วนในด้านปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี (รายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมอื่น มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมอื่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือสภาพแวดล้อมอื่นด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร สภาพแวดล้อมอื่นด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากรและสภาพแวดล้อมอื่นด้านการประชาสัมพันธ์

โดยเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี (รายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ระหว่างคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรและสภาพแวดล้อมอื่น พบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้วยของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี (ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรมีความสนใจในการเสียภาษีอากร) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี (ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรมีความสนใจในการเสียภาษีอากร) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรในด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี รองลงมาคือคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรในด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีอากร และคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรในด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร ส่วนในด้านปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี (ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรมีความสนใจในการเสียภาษีอากร) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมอื่น มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือสภาพแวดล้อมด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร สภาพแวดล้อมด้านการประชาสัมพันธ์ และสภาพแวดล้อมด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร

โดยเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี (ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรมีความสนใจในการเสียภาษีอากร) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ระหว่างคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรและสภาพแวดล้อมอื่น พบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมอื่น

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ (ยอมรับสมมติฐาน)

2. คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้

20. คุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่น มีอิทธิพลทางตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่น มีอิทธิพลทางตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร (ยอมรับสมมติฐาน)

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรสามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

1. คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรและสภาพแวดล้อม

คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้านจิตสำนึกในหน้าที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้าน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1, 2 และ 3 แสดงว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และมีจิตสำนึกในหน้าที่การปฏิบัติงานที่ดีจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ จันทรสข (2547) พบว่า ปัจจัยที่ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดคือปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาในภาพรวมของคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8 แสดงว่า โดยภาพรวมแล้วคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้รายได้ที่สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้

สภาพแวดล้อมอื่น ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านพบว่าสภาพแวดล้อมอื่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4, 6 และ 7 แสดงว่าเมื่อสภาพแวดล้อมอื่น ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร มีวิธีการจัดเก็บภาษีที่มีความแน่นอนชัดเจน จัดเก็บภาษีอากรครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกประเภทเงินได้ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับภาษีอากร เช่น ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร วิธีการชำระภาษี กำหนดระยะเวลาในการชำระภาษีอากร ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรทราบเป็นประจำ ส่งผลต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพรรณพิลาศ สมศรี (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ อย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนสภาพแวดล้อมอื่นในด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 แสดงว่าสภาพแวดล้อมอื่นด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรไม่เป็นปัจจัยส่งผลต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรซึ่งอธิบายได้ว่านโยบายการจัดเก็บภาษีอากรที่ใช้ในปัจจุบันอาจไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันจึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

เมื่อพิจารณาในภาพรวมของสภาพแวดล้อมอื่น เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9 แสดงว่าโดยภาพรวมแล้วสภาพแวดล้อมอื่นที่เอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้รายได้ที่สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

สรุปโดยภาพรวมของคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้านจิตสำนึกในหน้าที่ และสภาพแวดล้อมอื่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่า ประมาณการที่ตั้งไว้ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 10 แสดงว่าโดยภาพรวมแล้วคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้านจิตสำนึกในหน้าที่ และสภาพแวดล้อมอื่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้รายได้ที่สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยไตรรัตน์ โภคพลารักษ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของกระทรวงการคลัง พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ ลักษณะภาษีที่จัดเก็บ โครงสร้างภาษี นโยบายการจัดเก็บภาษี การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีแก่ประชาชน

2. คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่เสียภาษีอากรและสภาพแวดล้อม

คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่เสียภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีอากร ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร ด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้าน และพิจารณาโดยภาพรวม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของเจ้าหน้าที่เสียภาษีอากรซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 11, 12 และ 13 แสดงว่า เจ้าหน้าที่เสียภาษีอากรที่มีทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากร เช่น มีความรู้สึกว่าจำนวนภาษีอากรที่ต้องเสียมีความยุติธรรม และรู้สึกว่าจะเงินที่ได้จากการจัดเก็บภาษีจะนำไปใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศให้ดีขึ้น และตัวเจ้าหน้าที่เสียภาษีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรที่ตนเองจะต้องเสีย เข้าใจในกฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษี และผู้เสียภาษีมียาได้เฉลี่ยต่อปีที่เหมาะสม จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนุช ชูเชิญ (2537) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อภาษีเงินได้นิติบุคคลในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้ นิติบุคคลมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขการเสียภาษีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล

สภาพแวดล้อมอื่น ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมอื่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสนใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 14, 15 และ 17 แสดงว่าเมื่อสภาพแวดล้อมอื่น ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานสรรพากรที่มีบริการแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร เช่นการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาให้บริการแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรอย่างเพียงพอ การนำระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ตที่ทันสมัยมาไว้คอยบริการผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีที่ดี มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันและเป็นธรรม รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับภาษีอากร เช่น ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร วิธีการชำระภาษี กำหนดระยะเวลาในการชำระภาษีอากร ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรทราบเป็นประจำ เป็นปัจจัยส่งผลต่อความสนใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสาวนีย์ จิระวุฒิกุล (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการนำบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) มาใช้ในการจัดเก็บและให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ผลการศึกษาพบว่า การส่งเสริมให้ใช้บริการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรส่งผลให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าประสงค์ของกรมสรรพากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะระบบเทคโนโลยีนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนสภาพแวดล้อมอื่นในด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากรเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสนใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 16 แสดงว่า สภาพแวดล้อมอื่นด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร ไม่เป็นปัจจัยส่งผลต่อความสนใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งอธิบายได้ว่าวิธีการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรในมุมมองของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรอาจจัดเก็บได้อย่างไม่ทั่วถึงและครอบคลุมทุกประเภทเงินได้และทุกพื้นที่ และผู้เสียภาษีอาจมองว่าวิธีการจัดเก็บภาษีอากรไม่มีความแน่นอนและชัดเจน โดยไม่ทราบว่าตนจะต้องเสียภาษีอากรอย่างไร จำนวนเงินเท่าใดและเสียอย่างไร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากรในทัศนะของผู้เสียภาษีจึงเป็นไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

เมื่อพิจารณาในภาพรวมของสภาพแวดล้อมอื่น เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสนใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 19 แสดงว่าโดยภาพรวมแล้วสภาพแวดล้อมอื่นที่เอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสนใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

สรุปโดยภาพรวมของคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีอากร ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร ด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี และสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสนใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 20 แสดงว่าโดยภาพรวมแล้วคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีอากร ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร ด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี และสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสนใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของขนิษฐา วงเศษศิริวรชัย (2546) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจในการเสียภาษีอากรท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตเทศบาลตำบลเมืองแกลงมีความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีท้องถิ่น จากการประมวลความคิดเห็นของผู้เสียภาษีอากรที่มีต่อปัญหาความสนใจของประชาชนในการเสียภาษี พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสนใจของประชาชนในการเสียภาษีท้องถิ่นประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร การให้บริการในการชำระภาษี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งพบว่าปัญหาสำคัญ คือ การประชาสัมพันธ์ในเรื่องเกี่ยวกับการเสียภาษี วิธีการจัดเก็บภาษี กำหนดระยะเวลาการชำระภาษี การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาษีให้ประชาชนทราบ ส่งผลต่อความสนใจในการเสียภาษีของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

การนำเสนอในส่วนนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ข้อเสนอแนะด้านสภาพแวดล้อมอื่นที่เอื้อให้เกิดประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรควรมีการอบรมด้านการพัฒนาความรู้ทักษะในด้านการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้นำวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรควรมี Service Mind เพราะถือว่าเป็นหัวใจของงานบริการ เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรจะต้องให้บริการแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม

1.3 ในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรควรจัดให้มีการปฏิบัติงานในช่วงเวลาพักเที่ยง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรที่มาติดต่อ โดยไม่ต้องรอนจนถึงเวลาปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะด้านสภาพแวดล้อมอื่นที่เอื้อให้เกิดประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมอื่นที่เอื้อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ดังนี้

2.1 สำนักงานสรรพากรทุกหน่วยงานควรมีการปลูกฝังสร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีให้แก่เยาวชน ให้ตระหนักถึงความรับผิดชอบในหน้าที่การเสียภาษีเพราะเยาวชนเป็นกำลังของชาติที่จะเติบโตขึ้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรในสถานศึกษา เป็นต้น

2.2 สำนักงานสรรพากรทุกหน่วยงานควรจัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอน วิธีการชำระภาษีอากรในหน่วยงานให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรเห็นได้อย่างชัดเจน

2.3 สำนักงานสรรพากรทุกหน่วยงานควรจัดให้มีการบริการรับชำระภาษีอากรนอกสถานที่เพื่อเป็นการรองรับผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรในช่วงเทศกาลการเสียภาษีอากรคือ การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในช่วงวันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป ดังรายละเอียด ดังนี้

3.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร เช่น สภาพแวดล้อมอื่นในด้าน โครงสร้างภาษีอากร สัดส่วนของรายได้ต่อค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร เป็นต้น

3.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการศึกษาจากสำนักงานสรรพากรภาค 6 เป็นสำนักงานสรรพากรภาคอื่นๆ บ้างเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาคอื่นๆ