

สภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร

ของสำนักงานสรรพากรภาค 1

The Organizational Environment That Affecting to Effectiveness of the Collecting of Taxes of the Regional Revenue Office 1

กมลชนก ยูพิน¹, จีรพงษ์ จันทร์งาม²

Kamonchanok Yupin¹, Jirapong Channgam²

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2563

Email : kamonchanok.yu2121@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กรด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 2) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กรด้านสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือเจ้าพนักงานสรรพากรภาค 1 จำนวน 338 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. สภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ด้านสภาพแวดล้อมอื่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : 1. ประสิทธิภาพ 2. การจัดเก็บภาษีอากร 3. สำนักงานสรรพากรภาค 1

¹นิสิตปริญญาโท คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

¹Graduate Students, School of Accountancy, Sripatum University, Thailand.

²คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

²School of Accountancy, Sripatum University, Thailand.

*ได้รับบทความ: 18 กุมภาพันธ์ 2564; แก้ไขบทความ: 21 พฤษภาคม 2564; ตอรับการตีพิมพ์:

24 พฤษภาคม 2564

Received: February 18, 2021; Revised: May 21, 2021; Accepted: May 24, 2021

ABSTRACT

The objective of the research article were 1. to study the organizational environment that affects taxation effectiveness of the Revenue Office Region 1 by studying the general environment 2. to study the organizational environment that affects taxation effectiveness of the Revenue Office Region 1 by studying the other environments. The sample group in the research were to Revenue Officers Region 1 of 338 people. The research tools were questionnaires. The statistics used in the research were multiple regression analysis.

The research results showed that: 1. the organizational environment that affects taxation effectiveness of the Revenue Office Region 1 General Environment Overall, at high level. 2. the organizational environment that affects taxation effectiveness of the Revenue Office Region 1 Other Environments Overall, at high level.

Keywords : 1. Effectiveness 2. Collecting of Taxes 3. Regional Revenue Office 1

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

รัฐบาลในปัจจุบันมีหน้าที่หลายประการในการทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขนอกจากหน้าที่ในการรักษาความสงบภายในประเทศ และป้องกันประเทศจากการรุกรานของข้าศึกศัตรูแล้วยังมีหน้าที่ในการจัดการดูแลและส่งเสริมการสาธารณสุข การศึกษา การเกษตร การอุตสาหกรรม การสื่อสาร การพลังงาน และการพาณิชย์อื่นๆ อีกด้วยการดำเนินกิจการของรัฐบาลดังกล่าว เห็นได้ชัดเจนว่าต้องมีค่าใช้จ่ายรัฐบาลจึงจำเป็นต้องหารายได้เพื่อให้พอกับค่าใช้จ่ายนั้น รายได้ของรัฐบาลได้มาจากหลายทาง เช่น จากการเก็บภาษีอากรการขายสินค้า การให้บริการ การรับบริจาคหรือความช่วยเหลือ ฯลฯ แต่ในบรรดารายได้เหล่านี้ ภาษีอากรเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล บางครั้งรัฐบาลอาจต้องกู้ยืมเงิน หรือพิมพ์ธนบัตรด้วยการจำแนกประเภทภาษีอากร โดยพิจารณาจากลักษณะการรับภาระภาษีอากรนี้ แบ่งภาษีอากรออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ประเภทที่หนึ่ง ภาษีทางตรง ได้แก่ ภาษีที่ชำระภาษีตกแก่บุคคลที่กฎหมายประสงค์จะให้รับภาระ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งผู้เสียภาษีหลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่น ได้ยาก เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ประเภทที่สอง ภาษีทางอ้อม ได้แก่ ภาษีภาระภาษีไม่ว่าจะตกแก่บุคคลที่กฎหมายประสงค์จะให้รับภาระหรือไม่หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ผู้เสียภาษีหลักภาระไปให้ผู้อื่นได้ง่าย เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสรรพสามิต (กลุ่มนักวิชาการสรรพากร, 2563 : 2-5)

กรมสรรพากรจัดเก็บรายได้ ได้สูงที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น หากพิจารณาในปี 2563 กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีได้ 1,833,811.57 ล้านบาท ในขณะที่หน่วยงานอื่น ได้แก่ กรมสรรพสามิต จัดเก็บได้ 548,362.38 ล้านบาท กรมศุลกากรจัดเก็บได้ 93,897.71 ล้านบาท รัฐวิสาหกิจ จัดเก็บได้ 188,861.73 ล้านบาท กรมธนารักษ์ จัดเก็บได้ 11,317.17 ล้านบาท และส่วนราชการอื่น 188,334.41 ล้านบาท เมื่อพิจารณารายได้จากการจัดเก็บของแต่ละหน่วยงานเทียบกับรายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บได้ทั้งหมด จะพบว่า กรมสรรพากรมีส่วนในการจัดเก็บรายได้มากที่สุด และมีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 61 ในแต่ละปี (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2564 : ออนไลน์) ในการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร สามารถแยกตามลักษณะการจัดเก็บภาษีออกเป็น 2 ลักษณะสำคัญ คือ ลักษณะที่หนึ่ง จัดเก็บภาษีอากรจากฐานรายได้หรือกำไรจากการประกอบการ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคล เป็นต้น ส่วนลักษณะที่สอง จัดเก็บภาษีอากรจากฐานการผู้บริโภค หรือการใช้บริการและค่าธรรมเนียม ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะและอากรแสตมป์ เป็นต้น เมื่อพิจารณาจากการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทของกรมสรรพากรเทียบกับการจัดเก็บภาษีอากรรวมทุกประเภทภาษีอากรพบว่า การจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มมีสัดส่วนสูงที่สุด ในปีงบประมาณ 2561 มีสัดส่วนร้อยละ 41.41 ในปีงบประมาณ 2562 มีสัดส่วนร้อยละ 39.81 ในปีงบประมาณ 2563 มีสัดส่วนร้อยละ 41.62

ภารกิจหลักของกรมสรรพากร มุ่งเน้นการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด กรมสรรพากรจึงได้มีการปฏิรูประบบราชการในปี 2561 โดยการแบ่งโครงสร้างการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ในส่วนกลาง แบ่งเป็น 4 กลุ่มงาน 16 สำนัก ในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ระดับสำนักงานสรรพากรภาค จำนวน 12 ภาค ระดับสำนักงานสรรพากรพื้นที่ (ระดับจังหวัด) จำนวน 119 พื้นที่ และระดับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (ระดับเขต/อำเภอ) จำนวน 851 พื้นที่สาขา เพื่อให้เกิดการกระจายการบริหารการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมาย และตามประมาณการที่วางไว้ โดยสำนักงานสรรพากรภาค 1 ครอบคลุมพื้นที่ในการจัดเก็บภาษีอากร จำนวน 9 พื้นที่ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตปทุมวัน เขตพญาไท เขตราชเทวี เขตบางซื่อ เขตจตุจักร เขตบางเขน และเขตหลักสี่ (กรมสรรพากร, 2564 : ออนไลน์)

จากผลการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ปีงบประมาณ 2561 จำนวนเงิน 385,139.911 บาท ปีงบประมาณ 2562 จำนวนเงิน 416,757.826 บาท พบว่า มีปีงบประมาณ 2562 มีผลการจัดเก็บภาษีเงินได้มีอัตราเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2561 คิดเป็นร้อยละ 5.64 และปีงบประมาณ 2563 แม้ว่าทั่วโลกและในประเทศไทยเกิดภาวะโรคระบาด (โควิด-19) ทำให้ประชาชนตกงานขาดรายได้ ส่งผลให้ผลการจัดเก็บภาษีเงินได้ปีงบประมาณ 2563 จัดเก็บภาษีเงินได้จำนวนเงิน 387,578.542 บาท ลดลงจากปีงบประมาณ 2562 แต่ยังคงมีอัตราเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2561 คิดเป็นร้อยละ 1.66 โดยผลการเพิ่มขึ้นนี้สืบเนื่องจากกรมสรรพากร มีนโยบายการบริหารจัดการ

ในการยื่นแบบแสดงรายได้ภาษีเงินได้ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีโครงการจัดตั้งทีม E-marketing ในการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 จึงได้ดำเนินการตามนโยบายของกรมสรรพากรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สำนักงานสรรพากรภาค 1 มีจำนวนรายผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น โดยอ้างอิงข้อมูลจากจำนวนแบบแสดงรายการภาษีเงินได้เพิ่มขึ้น พบว่าปีงบประมาณ 2562 มีจำนวน 938,511 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้ มีอัตราเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2561 คิดเป็นร้อยละ 19.58 ปีงบประมาณ 2563 จำนวน 1,119,434 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้มีอัตราเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2562 คิดเป็นร้อยละ 19.28 (กรมสรรพากร, 2564 : ออนไลน์)

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพื่อศึกษาว่ามีสภาพแวดล้อมอะไรบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ให้มีจำนวนเงินภาษีเงินได้ที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น และมีจำนวนรายผู้เสียภาษีอากรที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1

2.2 เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมอื่น ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

3.1 เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารของแต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่อยู่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 สามารถนำไปใช้ในการวางแผน กำหนดนโยบาย ที่เหมาะสมในการจัดเก็บภาษีอากร

3.2 เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการจัดทำประมาณการผลจัดเก็บภาษีอากรในปีงบประมาณต่อไป

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการสุ่มประชากรจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ทั้งหมด 9 พื้นที่ 16 พื้นที่สาขา รวมทั้งสิ้น 2,172 คน ใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 338 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งการสร้างเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี

และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการจะศึกษาจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสร้างข้อคำถามและทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า ข้อคำถามที่ค่าความเชื่อมั่นสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้ และเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 1.71 ขึ้นไป การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกับเจ้าพนักงานสรรพากร ในสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยมีวิธีการและขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้ 1) จัดเตรียมหนังสือแบบสอบถามพร้อมคำอธิบายเกี่ยวกับการกรอกแบบสอบถาม ส่งทาง E-mail และแบบสอบถามเป็นประเภทออนไลน์สร้างผ่าน Google form เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการจัดส่งไปพร้อมกับหนังสือขอความอนุเคราะห์ ไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 2) ขอความอนุเคราะห์จากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสรรพากรภาค 1 ในการตอบแบบสอบถาม ตามจำนวนการจัดสรรสัดส่วนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 3) นำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับคืนมาทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุด 4) รวบรวมแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์เพื่อดำเนินการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป 5) การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลแบบสอบถาม ไปดำเนินการประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับบรรยายข้อมูลตัวแปรและใช้วิธีนำเสนอข้อมูลในรูปตารางข้อมูลประกอบการบรรยาย

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1

ตารางที่ 1 สภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 (ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป)

สภาพแวดล้อมขององค์กรด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านนโยบายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่	4.26	1.56	มาก
ด้านการจัดแบ่งสายงานในองค์กร	3.93	1.61	มาก
ความรู้ความสามารถในการทำงานของเจ้าพนักงาน	4.18	1.61	มาก
ด้านการให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้เสียภาษี	4.22	1.41	มาก
ด้านจำนวนเจ้าพนักงาน	3.98	1.39	มาก
รวม	4.19	1.49	มาก

จากตารางที่ 1 สภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรภาค 1 (ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านนโยบายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ($\bar{X} = 4.26$) ด้านการให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้เสียภาษี ($\bar{X} = 4.22$) ด้านความรู้ความสามารถในการทำงานของเจ้าพนักงาน ($\bar{X} = 4.18$) ด้านจำนวนเจ้าพนักงาน ($\bar{X} = 3.98$) และด้านการจัดแบ่งสายงานในองค์กร ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

5.2 สภาพแวดล้อมขององค์กรด้านสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1

ตารางที่ 2 สภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 (ด้านสภาพแวดล้อมอื่น)

สภาพแวดล้อมขององค์กรด้านสภาพแวดล้อมอื่น	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S. D.	แปลผล
ด้านขนาดพื้นที่ให้บริการ	4.11	1.63	มาก
ด้านความสะดวกในการเดินทาง	4.26	1.64	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	1.58	มาก
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.19	1.68	มาก
รวม	4.11	1.49	มาก

จากตารางที่ 2 สภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 (ด้านสภาพแวดล้อมอื่น) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ($\bar{X} = 4.26$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.19$) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.19$) และด้านขนาดพื้นที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 (ด้านจำนวนเงินภาษีเงินได้ที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น)

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านเห็นว่าองค์กรมีสภาพแวดล้อมทั่วไปและ สภาพแวดล้อมอื่น ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้ ทำให้มีจำนวนเงินภาษีเงินได้ที่เพิ่มขึ้น	4.19	1.71	มาก
ท่านเห็นว่าองค์กรจะมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรเป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ 2563 เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2561-2562	4.11	1.71	มาก
รวม	4.15	1.71	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่เกี่ยวกับด้านจำนวนเงินภาษีเงินได้ที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ดังต่อไปนี้ ท่านเห็นว่าองค์กรมีสภาพแวดล้อมทั่วไปและ สภาพแวดล้อมอื่น ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้ ทำให้มีจำนวนเงินภาษีเงินได้ที่เพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.19$) ท่านเห็นว่าองค์กรจะมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรเป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้น ในปีงบประมาณ 2563 เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2561-2562 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.11$)

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 (ด้านจำนวนรายผู้เสียภาษีอากรที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น)

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านเห็นว่าองค์กรมีสภาพแวดล้อมทั่วไปและสภาพแวดล้อมอื่น ส่งผลต่อการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้มีจำนวนรายผู้เสียภาษีอากรที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น	4.22	1.65	มาก
ท่านเห็นว่าองค์กรจะมีประสิทธิภาพในการทำให้จำนวนรายเสียภาษีอากรที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ 2563 เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2561-2562	4.19	1.68	มาก
รวม	4.21	1.67	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่เกี่ยวกับด้านจำนวนรายผู้เสียภาษีอากรที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.214$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ดังต่อไปนี้ องค์กรมมีสภาพแวดล้อมทั่วไป และสภาพแวดล้อมอื่นส่งผลต่อการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้มีจำนวนรายผู้เสียภาษีอากรที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.22$) องค์กรมมีประสิทธิภาพในการทำให้จำนวนรายเสียภาษีอากรที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ 2563 เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2561-2562 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.19$)

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ประกอบด้วย ด้านนโยบายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ด้านการจัดแบ่งสายงานในองค์กร ด้านความรู้ความสามารถในการทำงานของเจ้าพนักงานด้านการให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้เสียภาษี ด้านจำนวนเจ้าพนักงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านการจัดแบ่งสายงานในองค์กรด้านการให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้เสียภาษี ด้านจำนวนเจ้าพนักงานเป็นสภาพแวดล้อมที่มีผลทางตรงต่อจำนวนเงินภาษีเงินได้ที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 แสดงว่าเมื่อมีการจัดแบ่งสายงาน มีการให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้เสียภาษีที่ดีและมีจำนวน เจ้าพนักงานที่เพียงพอต่องานที่จะมีผลทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรให้มีจำนวนเงินภาษีเงินได้ที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้นส่งผลให้มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรให้มีจำนวนเงินภาษีเงินได้ที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ จันทรสข (2547 : 83) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด ได้แก่ ปัจจัยการปฏิบัติงาน และปัจจัยส่งเสริมด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยปัจจัยส่งเสริมด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและการจัดสวัสดิการมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในระดับสูง

6.2 สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมอื่น ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ด้านสภาพแวดล้อมอื่น ประกอบด้วย ด้านขนาดพื้นที่ให้บริการ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขนาดพื้นที่ให้บริการ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสภาพแวดล้อมที่มีผลทางตรงต่อจำนวนเงินภาษีเงินได้ที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีอากรของ สำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 แสดงว่า เมื่อมีขนาดพื้นที่ให้บริการกับผู้เสียภาษีเพียงพอ ผู้เสียภาษีความสะดวกในการเดินทาง มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการผู้เสียภาษีจะมีผลทางตรงต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากร ให้มีจำนวนเงินภาษีเงินได้ที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากรให้มีจำนวนเงินภาษีเงินได้ที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ จิระวุฒิกุล (2547 : 92) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพผลการนำบริการอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการจัดเก็บภาษีและให้บริการแก่ประชาชน ส่งผลให้สามารถดำเนินการบรรลุเป้าประสงค์ของกรมสรรพากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะระบบเทคโนโลยีนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยสรุปเป็นองค์ความรู้ได้ดังนี้ 1) สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่เกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ได้แก่ ด้านนโยบายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้เสียภาษี ด้านความรู้ความสามารถในการทำงานของเจ้าพนักงาน ด้านจำนวนเจ้าพนักงาน และด้านการจัดแบ่งสายงานในองค์กร 2) ด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่เกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมอื่น ได้แก่ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขนาดพื้นที่ให้บริการ

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 เจ้าพนักงานสรรพากร ควรมีการอบรมด้านการพัฒนาความรู้ทักษะในด้านการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้นำวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

8.1.2 เจ้าพนักงานสรรพากรควรมี Service Mind เพราะถือว่าเป็นหัวใจของงานบริการ เจ้าพนักงานสรรพากรจะต้องให้บริการแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มที่

8.1.3 การปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรควรจัดให้มีการปฏิบัติงานในช่วงเวลาพักเที่ยง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรที่มาติดต่อโดยไม่ต้องรอจนถึงเวลาปฏิบัติงานปกติ

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

8.2.1 สำนักงานสรรพากรทุกหน่วยงานควรจัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอน วิธีการชำระภาษีอากรในหน่วยงานให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรเห็นได้อย่างชัดเจน

8.2.2 สำนักงานสรรพากรทุกหน่วยงานควรจัดให้มีการบริการรับชำระภาษีอากรนอกสถานที่เพื่อเป็นการรองรับผู้เสียภาษีอากรในช่วงเทศกาลการเสียภาษีอากร คือ การยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในช่วงวันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม ของทุกปี

8.2.3 สำนักงานสรรพากรทุกหน่วยงานควรจัดให้มีการแนะนำการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นการบริการผู้เสียภาษี และเป็นการลดปริมาณแบบกระดาษของกรมสรรพากร

8.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

8.3.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาสภาพแวดล้อมด้านอื่นๆ ที่เป็นสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร เช่น สภาพแวดล้อมอื่น ในการดำเนินโครงสร้างภาษีอากร สัดส่วนของรายได้ต่อค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร เป็นต้น

8.3.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการศึกษาจากสำนักงานสรรพากรภาค 1 เป็นสำนักงานสรรพากรภาคอื่นๆ บ้างเพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาคอื่นๆ

9. เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2564). **ผลจัดเก็บรายได้ภาษีอากรของกรมสรรพากร ปีงบประมาณ (2561-2563)**. สืบค้นเมื่อ 9 มกราคม 2564. จาก <http://www.rd.go.th>
- กลุ่มนักวิชาการสรรพากร. (2563). **ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร**. กรุงเทพมหานคร : เรือนแก้วการพิมพ์.
- พรพรรณ จันทรสุข. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด กรมบัญชีกลาง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบัญชี. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2564). **การจัดเก็บรายได้ของรัฐบาล (2559-2563)**. สืบค้นเมื่อ 9 มกราคม 2564. จาก <http://www.mof.go.th>
- เสาวนีย์ จิระวุฒิกุล. (2547). **การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) มาใช้ในการจัดเก็บและให้บริการประชาชน : ศึกษากรณี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

10. คำขอบคุณ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาให้คำปรึกษาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิรพงษ์ จันทรงาม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษา ชี้แนะงานวิจัยตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งถึงวัน สอบป้องกันอย่างเป็นทางการกัลยาณมิตรขอขอบคุณคณาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้และขอขอบคุณผู้มีส่วนอุปถัมภ์ช่วยเหลือด้าน อื่นๆ ขอขอบคุณในน้ำใจของทุกท่าน