

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 6

The Factors that Affect The Efficiency of Tax Collection: A Case Study of The Revenue Office in Region 6

สร้อยเพชร ลิสนิ

นิสิตหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Email : lissani.sroy@gmail.com

ดร.มนตรี ช่วยชู

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีดุษฎีบัณฑิต
คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 รวมทั้งหมด 8 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม ราชบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ โดยศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่เสียภาษีอากร และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมอื่น โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ 1. เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรทุกสำนักงานฯ ละ 1 คน รวม 64 คน และ 2. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรจากประชากร 197,824 คน โดยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้วิจัยได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตาม (การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ)

ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 1. เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ผลจากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่น มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร

กลุ่มตัวอย่าง 2. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ผลจากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า คุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่นมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี, สำนักงานสรรพากร

Abstract

The study aimed to study the factors that had an effect on the efficiency of tax collection in Regional Revenue Office 6. Total 8 provinces: Kanchanaburi, Suphanburi, Nakhon Pathom, Ratchburi, Samut Sakhon, Samut Songkhram, Phetchaburi and Prachuap Khiri Khan. The study focused on the characteristics of the tax officers, the characteristics of the tax payers and other environment surrounding. There were two sample groups in the study. The first group consisted of one tax officers from every office, for a total of 64 peoples. The second group consisted of 197,824 tax payers. The study was a quantitative research in determining the sample size of the 400 samples. The data collection that was being used in this research was a questionnaire. The statistics that were used for descriptive statistics and Statistical correlations of the variables that affect the dependent variable. (multiple regression analysis)

The study of the sample group 1, tax officers, tested the Hypothesis on the relationship for the characteristics of the tax officers and other environment surrounding that affect the efficiency of tax collection 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 effect 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 on the relationship for the characteristics of the tax payers and other environment surrounding that affect the efficiency of tax collection 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 effect on the tax collection of Regional Revenue Office 6 which had a statistical relevance of 0.05. Except for the tax collection.

Keywords : The Efficiency of Tax Collection, The Revenue Office

บทนำ

รัฐบาลมีภารกิจหลักในการบริหารประเทศ ประกอบด้วย การรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงภายในประเทศ การให้บริการ และสวัสดิการทางสังคม การพัฒนาประเทศ การส่งเสริมด้านการเกษตร การศึกษา การสาธารณสุข การสนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้ มีความกินดีอยู่ดี ตลอดจนการป้องกันการรุกรานจากภายนอก ฯลฯ ในการพัฒนาประเทศของรัฐบาลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ รัฐบาลจะต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เพื่อนำมาใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศ

รัฐบาลจึงมีความจำเป็นต้องหารายได้ให้เพียงพอกับการใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศ แหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาล มาจาก 3 กรมหลัก ประกอบด้วย กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2557) ซึ่งรายได้จากภาษีอากรจากกรมสรรพากรเป็นแหล่งรายได้หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล และกรมสรรพากรสามารถบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ภาษีอากรได้เป็นจำนวนเงินที่เพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งในปี 2556 สามารถจัดเก็บรายได้ภาษีอากรได้จำนวน 1,764,707 ล้านบาท (กรมสรรพากร, 2556) ในด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้ภาษีอากรของกรมสรรพากร ได้กระจายอำนาจการบริหารงานไปยังหน่วยงานทั้งหมด 996 หน่วยงานทั่วประเทศ ประกอบด้วย 10 สำนัก 5 กลุ่ม 5 กอง สำนักงานสรรพากรภาค 12 ภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 119 พื้นที่ และสำนักงานสรรพากร

พื้นที่สาขา 850 สาขา โดยเน้นให้สำนักงานสรรพากรภาคเป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่อยู่ในสังกัด ความรับผิดชอบ รวมทั้งการประเมินผล และสนับสนุน การปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สำนักงานสรรพากร ภาค 6 ประกอบด้วย 8 จังหวัด โดยแบ่งเป็นสำนักงานสรรพากร พื้นที่ทั้งหมด 10 พื้นที่ ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาญจนบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม 1 นครปฐม 2 ราชบุรี สมุทรสาคร 1 สมุทรสาคร 2 สมุทรสงคราม เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ โดยในปีงบประมาณ 2556 สามารถจัดเก็บภาษีได้จำนวน 47,264 ล้านบาท จากผู้มีหน้าที่เสียภาษีทั้งหมด 197,824 ราย ซึ่งจัดว่าอยู่ในลำดับ 1 ใน 6 ของสรรพากรภาคที่มียอดการจัดเก็บ ภาษีอากรได้ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับสำนักงานสรรพากร ทั้ง 12 ภาค และสรรพากรภาค 6 ยังสามารถบริหาร การจัดเก็บภาษีอากรได้เป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้นทุกปี และสูงกว่า ประมาณการที่กรมสรรพากรได้ตั้งไว้ (กรมสรรพากร, 2555) ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงาน สรรพากรภาค 6 เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 ที่ทำให้สำนักงานสรรพากรภาค 6 สามารถจัดเก็บภาษี อากรได้เพิ่มขึ้นทุกปี และสูงกว่าประมาณการที่ทางกรมสรรพากร ที่ตั้งไว้ เพื่อที่จะได้นำข้อสรุปที่ได้จากการศึกษามาเสนอแนะ เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บ ภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาคอื่นๆ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มี หน้าที่เสียภาษีอากร และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มี ผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค 6

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อดิศักดิ์ สืบประดิษฐ์ (2547) ได้แบ่งวัตถุประสงค์ ในการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐบาล ไว้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ ซึ่งการ จัดเก็บภาษีอากรจากประชาชนในประเทศถือเป็นรายได้หลัก ที่รัฐบาลได้รับ

2. เพื่อการกระจายรายได้ และทรัพย์สินให้เป็นธรรม เนื่องจากประชาชนทุกคนในประเทศล้วนแต่มีความสามารถ ในการหารายได้ไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากร เป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยกระจายรายได้ของประชาชน รัฐบาล จึงกำหนดอัตราภาษีแบบอัตราก้าวหน้าตามความสามารถของ ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

3. เพื่อควบคุมการบริโภคหรือส่งเสริมพฤติกรรม ทางเศรษฐกิจ มาตรการทางภาษีอากรสามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการควบคุมการบริโภค การผลิต หรือวิธีดำเนินการธุรกิจ บางชนิดเพื่อมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจโดยรวม

4. เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจเป็นหน้าที่ อันสำคัญของรัฐ และรัฐสามารถอาศัยมาตรการด้านภาษีอากร เข้าช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในสังคม

อดัม สมิท (1776) นักเศรษฐศาสตร์ชาวสกอตแลนด์ ได้วางหลักการเกี่ยวกับภาษีที่ดีไว้ 4 ประการ ในหนังสือ “The Wealth of Nations” ซึ่งสามารถสรุปหลักภาษีอากรที่ดีไว้ ดังนี้

1. หลักความยุติธรรม (Equity) ระบบของภาษีที่ดี ควรมีการกระจายภาระภาษีไปยังประชาชนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน

2. หลักความแน่นอน (Certainty) ภาษีที่ดีจะต้อง มีความแน่นอนชัดเจน รู้ว่าใครบ้าง ที่จะต้องมีหน้าที่เสียภาษี เวลาที่ต้องเสียภาษี จำนวนเงินที่ต้องเสียภาษี วิธีการเสียภาษี เสียอย่างไร

3. หลักความสะดวก (Convenience) ภาษีที่ดี ทุกชนิดควรให้ความสะดวกแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทั้งขั้นตอน วิธีการ เวลา และสถานที่ที่ต้องเสียภาษี คือ จะต้องเก็บได้ง่าย และง่ายต่อประชาชนที่จะปฏิบัติตาม

4. หลักความประหยัด (Economy) ภาษีอากรที่ดี ต้องพิจารณาค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีให้น้อยที่สุดโดย พิจารณาทั้งเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษี และผู้มีหน้าที่เสีย ภาษีแต่สามารถจัดเก็บภาษีได้มาก

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการ จัดเก็บภาษีให้ได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยนั้นควรมีระบบ บริหารจัดเก็บภาษีอากร ดังนี้

1. นโยบาย และวิธีการบริหารการจัดเก็บหรือระบบ ภาษีจะต้องไม่สลับซับซ้อน ตามปกติความซับซ้อนของระบบภาษี

2. ความบ่อยครั้งในการเปลี่ยนแปลงนโยบายภาษีหรือวิธีการบริหารการจัดเก็บภาษีตามปกติ หากมาตรการทางภาษีไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก ย่อมทำให้ระบบการจัดเก็บภาษีอากรมีความแน่นอน และเอื้อต่อการทำความเข้าใจทั้งของเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติงานจัดเก็บ และต่อประชาชนผู้เสียภาษี

3. รวมระบบการจัดเก็บภาษีเข้าด้วยกัน (Unification of Tax Collection) อาจก่อให้เกิดข้อดีหลายประการ เช่น การลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนพัฒนาระบบงาน และระบบข้อมูลภาษีอากร หรือลดการปฏิบัติงานที่มีลักษณะซ้ำซ้อนกัน

4. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารระบบภาษีอากรตามเหมาะสม เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีให้ครบถ้วนตามเป้าหมายที่ได้ประมาณการ

5. พัฒนาระบบการตรวจสอบติดตามผู้ไม่เสียภาษีให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด

6. พัฒนาศักยภาพของบุคลากร หน่วยงาน และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดเก็บภาษี

7. พัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และการประชาสัมพันธ์การเสียภาษีอากร

เดือนน้อย จันทรสาขา (2552) ให้แนวคิดไว้ว่าการที่ประชาชนจะยินยอมเสียภาษีแก่รัฐด้วยความสมัครใจหรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษีนาน้อยแค่นั้นนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ มากมาย ดังต่อไปนี้

1. ขึ้นอยู่กับการที่ประชาชนเห็นความสำคัญของการเสียภาษีนาน้อยเพียงใด ถ้าประชาชนมองเห็นว่าเงินภาษีอากรที่ตนเสียไปนั้นได้ถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม และตนก็เป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์นั้นด้วยความยินยอมที่จะเสียภาษีย่อมจะมีมาก

2. ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการบริหารงาน และการใช้เงินของรัฐ ถ้าหากรัฐบาลบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเงินภาษีอากรทุกบาททุกสตางค์ได้ถูกนำไปใช้อย่างคุ้มค่าแล้ว ก็จะช่วยให้ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชนมีมาก

3. ขึ้นอยู่กับความเป็นธรรมในการเสียภาษีการที่จะทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีแต่ละคนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีให้แก่รัฐบาลนั้น ระบบของภาษีอากรที่จัดเก็บนั้นจะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคนด้วย

4. ขึ้นอยู่กับการลงโทษของกฎหมาย และการลงโทษของสังคม

ฉนิษฐา วงเศษศิริวิรัช (2546) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสมัครใจของประชาชนในการเสียภาษีท้องถิ่นประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร การให้บริการในการชำระภาษี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548) ได้เสนอแนะว่า การจัดเก็บภาษีให้ได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยมีประสิทธิภาพ ควร มีนโยบาย และวิธีการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดี มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหาร มีการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2549) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีประกอบด้วย 1. เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี หรือ Tax Officer เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีจำนวนสอดคล้องกับงาน และมีคุณภาพในการจัดเก็บภาษีโดยไม่อ้อราษฎร์ และบังหลวง มีจิตสำนึก และมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ ซึ่งความรู้ความชำนาญมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจ (Frese, 2000) 2. ผู้เสียภาษี หรือ Tax Payer ในด้านการมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ที่จะต้องเสียภาษี และกฎระเบียบด้านภาษีต่างๆ 3. สภาพแวดล้อม ได้แก่ โครงสร้างภาษีในด้านกฎหมายภาษี หรือ Tax Law ลักษณะภาษีที่จัดเก็บ เทคโนโลยีสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องการเสียภาษี ด้านสังคม

วิไลวรรณ สิพหาชีวะ และคนอื่นๆ (2547) ได้ศึกษาพบว่า ด้านประชาชนผู้รับบริการ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ทัศนีย์ ชัยพัฒน์ (2546) ได้ศึกษาพบว่า การให้ความรู้ความเข้าใจทางบัญชีภาษีอากรแก่ประชาชนมีความสำคัญมากซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผลตามนโยบายของกรมสรรพากรอย่างเป็นรูปธรรม

ณรงค์ เขมวิทรัตน์ (2539) ได้ศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจของประชาชนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการประเมินภาษีและการจัดเก็บได้ถูกต้องตามกฎหมาย และการจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วน และถูกต้อง

ประไพพิศ ลลิตาภรณ์ (2537) ได้ศึกษาพบว่า ตัวแปร การพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนประชากร และรายได้ต่อหัวจังหวัดเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กับการจัดเก็บ รายได้ของเทศบาลนครเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เสาวนีย์ จิระวุฒิกุล (2547) ได้ศึกษาพบว่า การส่งเสริมให้ใช้บริการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรส่งผลให้สำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าประสงค์ ของกรมสรรพากรอย่างมีประสิทธิภาพ

Eltony (2002) ได้ศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เอื้ออำนวย ต่อการจัดเก็บภาษี ได้แก่ สัดส่วนรายได้ต่อหัวของประชากร มีผลในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนรายได้การจัดเก็บภาษี เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Stotsky and WoldeMariam (1997) ได้ศึกษา พบว่ารายได้ต่อหัวประชากรเป็นปัจจัยที่กำหนด สัดส่วนไปในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนการจัดเก็บภาษี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการศึกษา

1. คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน และด้านจิตสำนึกในหน้าที่ มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้

2. สภาพแวดล้อมอื่นที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้

3. คุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีอากร ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร และด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี มีอิทธิพลทางตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร

4. สภาพแวดล้อมอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร

วิธีการศึกษา

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรในเขตพื้นที่บริหารการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ทั้งหมด 8 จังหวัด 10 พื้นที่ 64 สำนักงานฯ ละ 1 คน รวม 64 คน

2. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรทั้งผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล โดยผู้แทนของนิติบุคคลเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขตพื้นที่บริหารการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ทั้งหมด 8 จังหวัด 10 พื้นที่ จำนวน 197,824 คน โดยใช้วิธีการของ Taro Yamane (Yamane, 1973) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้พัฒนาจากวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ชุด แต่ละชุดมี 3 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

โดยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และได้ทดสอบวัดค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร จำนวน 5 คน และผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร จำนวน 5 คน ผลจากการตรวจสอบความเชื่อมั่นของประเด็นคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่ค่าความเชื่อมั่นสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้ และเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่ออธิบายถึงลักษณะของตัวแปรต่างๆ ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าต่ำสุด (Minimum)

2. สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม

สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 64 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 และมีตำแหน่งงานในระดับชำนาญการ (หัวหน้างาน) จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 177 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 มีสถานภาพสมรส จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 ประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 300,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิด

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้วยของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้านจิตสำนึกในหน้าที่ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด

ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ตามลำดับ แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น	ลำดับ
เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร				
มนุษย์สัมพันธ์	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.	ระดับความเห็น	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	

ผลจากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1(Constant)	0.099	0.444		0.224	0.824
มนุษย์สัมพันธ์	0.304	0.093	0.331	3.258	0.002*
ความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน	0.380	0.129	0.332	2.952	0.004*
จิตสำนึกในหน้าที่	0.303	0.148	2.054	2.054	0.044*

ผลจากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1(Constant)	0.521	0.296		1.758	0.084
เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.300	0.296	0.273	2.498	0.015*
นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร	0.182	0.095	0.161	1.905	0.062
วิธีการจัดเก็บภาษีอากร	0.217	0.098	0.242	2.207	0.031*
การประชาสัมพันธ์	0.292	0.096	0.329	3.055	0.003*

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้วยของเจ้าหน้าที่เสียภาษีอากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่เสียภาษีอากรอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีอากร และด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร

ตามลำดับ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมอื่น มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น	ลำดับ
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 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมอื่น

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น	ลำดับ
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	

ผลจากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1(Constant)	0.111	0.161		0.686	0.493
ทัศนคติต่อการเสียภาษี	0.841	0.039	0.737	2.434	0.000*
ความรู้เกี่ยวกับภาษี	0.085	0.033	0.084	2.552	0.011*
รายได้เฉลี่ยต่อปี	0.078	0.037	0.072	2.137	0.033*

ผลจากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 8 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1(Constant)	0.678	0.270		2.511	0.012
เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.265	0.071	0.196	3.739	0.000*
นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร	0.255	0.065	0.215	3.920	0.000*
วิธีการจัดเก็บภาษีอากร	0.019	0.059	0.017	0.322	0.747
การประชาสัมพันธ์	0.305	0.067	0.238	4.562	0.000*

การอภิปรายผล

ผลจากการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน ด้านจิตสำนึกในหน้าที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้าน พบว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 แสดงว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และมีจิตสำนึกในหน้าที่การปฏิบัติงานที่ดีจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ จันทรสข (2547) ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนในด้านสภาพแวดล้อมอื่น ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมอื่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6

แสดงว่าเมื่อสภาพแวดล้อมอื่น ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร มีวิธีการจัดเก็บภาษีที่มีความแน่นอนชัดเจน จัดเก็บภาษีอากรครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกประเภทเงินได้ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับภาษีอากร เช่น ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร วิธีการชำระภาษี กำหนดระยะเวลาในการชำระภาษีอากร ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรทราบเป็นประจำ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรพรรณพิลาศ สมศรี (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ อย่างมีนัยสำคัญ

2. คุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีอากร ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร และด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้าน พบว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 แสดงว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรที่มีทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และมีรายได้เฉลี่ยต่อปีที่เหมาะสม จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนุช ชูเชิญ (2537) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อภาษีเงินได้นิติบุคคลในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขการเสียภาษีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Eltony (2002) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพยายามในการจัดเก็บภาษีในกลุ่มประเทศอาหรับ จำนวน 16 ประเทศ พบว่า ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการจัดเก็บภาษี ได้แก่ สัดส่วนรายได้ต่อหัวของประชากร มีผลในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนรายได้การจัดเก็บภาษี เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Stotsky and WoldeMariam (1997) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพยายามในการจัดเก็บภาษีในกลุ่มประเทศ Sub-Saharan Africa จำนวน 43 ประเทศ พบว่ารายได้ต่อหัวประชากรเป็นปัจจัยที่กำหนดสัดส่วนไปในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนการจัดเก็บภาษี

ส่วนในด้านสภาพแวดล้อมอื่น ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้าน พบว่าสภาพแวดล้อมอื่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6

แสดงว่าเมื่อสภาพแวดล้อมอื่น ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานสรรพากรที่มีบริการแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร เช่น การนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาให้บริการแก่

ผู้หน้าที่เสียภาษีอากรอย่างเพียงพอ การนำระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ตที่ทันสมัยมาไว้คอยบริการผู้หน้าที่เสียภาษีอากร และดำเนินนโยบายการจัดเก็บภาษีที่ดีมีความเหมาะสมกับ สภาพแวดล้อมในปัจจุบันและเป็นธรรม รวมถึงมีการ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับภาษีอากร เป็นปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสาวนีย์ จิระวุฒิกุล (2547) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับ การประเมินประสิทธิผลการนำบริการ อิเล็กทรอนิกส์ (E-service) มาใช้ในการจัดเก็บ และให้บริการ ประชาชน: ศึกษากรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ผลการศึกษาพบว่า การส่งเสริมให้ใช้บริการอื่นแบบ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรส่งผลให้ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 สามารถดำเนินการ ให้บรรลุเป้าประสงค์ของกรมสรรพากรอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพราะระบบเทคโนโลยีนำมาใช้เป็นเครื่องมือ ที่ช่วยในการบริหารการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้หน้าที่จัดเก็บภาษีอากร

1.1 เจ้าหน้าที่ผู้หน้าที่จัดเก็บภาษีอากรควรมี การอบรมด้านการพัฒนาความรู้ทักษะในด้านการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้นำวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้หน้าที่จัดเก็บภาษีอากรควรมี จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) เพราะถือว่าเป็น หัวใจของงานบริการ เจ้าหน้าที่ผู้หน้าที่จัดเก็บภาษีอากร จะต้องให้บริการแก่ผู้หน้าที่เสียภาษีอากรด้วยจิตใจที่รักงาน บริการอย่างเต็มเปี่ยม

1.3 ในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากร ควรจัดให้การปฏิบัติงานในช่วงเวลาพักเที่ยง เพื่อเป็นการสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้หน้าที่เสียภาษีอากรที่มาติดต่อโดยไม่ต้อง รอจนถึงเวลาปฏิบัติงาน

2. ด้านสภาพแวดล้อมอื่นที่เอื้อให้เกิดประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษี

2.1 สำนักงานสรรพากรทุกหน่วยงานควรมีการ ปลุกฝังสร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีให้แก่เยาวชนให้ตระหนัก ถึงความรับผิดชอบในหน้าที่การเสียภาษี เพราะเยาวชนเป็น กำลังของชาติที่จะเติบโตขึ้นเป็นผู้หน้าที่เสียภาษีอากร ในอนาคต

2.2 สำนักงานสรรพากรทุกหน่วยงานควรจัดให้ มีป้ายแสดงขั้นตอน วิธีการชำระภาษีอากรในหน่วยงานให้ ผู้หน้าที่เสียภาษีอากรเห็นได้อย่างชัดเจน

2.3 สำนักงานสรรพากรทุกหน่วยงานควรจัด ให้มีการบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ เช่น เปิดบริการรับ ชำระภาษีตามห้างสรรพสินค้า เพื่อเป็นการรองรับผู้หน้าที่ เสียภาษีอากรในช่วงเทศกาลการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เป็นปัจจัยที่ส่ง ผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร เช่น สภาพแวดล้อมอื่นในด้านโครงสร้างภาษีอากร สัดส่วน ของรายได้ต่อค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร เป็นต้น

2. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปเป็นสำนักงาน สรรพากรภาคอื่นๆ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาคอื่นๆ

บรรณานุกรม

กรมสรรพากร. 2555. รายงานประจำปี 2555. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.

กรมสรรพากร. 2556. รายงานประจำปี 2556. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.

กระทรวงการคลัง. 2557. “ข้อมูลการคลังภาครัฐ.” สืบค้นเมื่อ 8, กุมภาพันธ์, 2557. เข้าถึงได้จาก: <http://www.mof.go.th>

ชนิษฐา วงเศษศิริวรชัย. 2546. ”ปัจจัยที่มีผลต่อความ สมารถใจในการเสียภาษีอากรท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะ กรณีเขตเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ณรงค์ เขมวรัตน์. 2539. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เดือนน้อย จันทรสาขา. 2552. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์ การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ไตรรัตน์ โมคพลากรณ์. 2549. “ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของ กระทรวงการคลัง.” รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทัศนีย์ ชัยพัฒน์. 2546. “ปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรจังหวัดชลบุรี.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประไพพิศ ลลิตาภรณ์. 2537. “ความพยายามในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลนครเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรพรรณ จันทรสุข. 2547. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด: กรณีบัญชีกลาง.” วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พรรณพิลาศ สมศรี. 2546. “การสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี.” วิทยานิพนธ์ รบ.ม. (นโยบายสาธารณะ) ชลบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิไลวรรณ ลิฬหาชีวะ และคนอื่นๆ. 2547. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามโครงการรับชำระภาษีแบบเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. 2548. การบริหารภาษีอากรและรายได้ของรัฐ : หลักการและแนวปฏิบัติสำหรับนักรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสาวนีย์ จิระวุฒิกุล. 2547. “การประเมินประสิทธิผลการนำบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) มาใช้ในการจัดเก็บและให้บริการประชาชน : ศึกษากรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดิศักดิ์ สืบประดิษฐ์. 2547. “ปัญหาการรับรู้รายได้เพื่อจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร.” วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Eltony, N. M. 2002. The determinants for tax effort in Arab. *IMF Working Paper*, 39 (2), 55-69.
- Frese M. 2000. Success and failure of micro business owners in Africa. a psychological approach. U.S.A.: Greenwood Publishing Group.
- Smith, Adam. 1776. *The Wealth of Nations*. Edwin Cannan, ed. New York: The Modern Library.
- Stotsky, J. G. & WoldeMariam, 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.