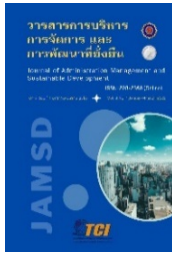


	ISSN: 2985-2366 (Online) วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน Journal of Administration Management and Sustainable Development Homepage: https://so15.tci-thaijo.org/index.php/jamsd E-mail: jamsdonline@gmail.com	
---	--	---

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

Factors affecting the efficiency of tax collection of the Regional Revenue Office 10

ศษพร แก้วลา^{1*}, สามารถ อัยกร², ชาดิชัย อุดมกิจมงคล³

Sasaphon Kaewla^{1*}, Samart Aiyakorn², Chardchai Udomkijmongkol³

^{1, 2, 3} สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

^{1, 2, 3} Major in Public Administration, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

Corresponding author: E-mail : rd.sasaphon@gmail.com^{1}, Saamm_5@hotmail.com²,

Chardchai_u@hotmail.com³

Received: 18 February 2025

Revised: 07 March 2025

Accepted: 23 February 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ปัจจัยทางการบริหารและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 218 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.80-1.00 ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.379-0.815 และค่าความเชื่อมั่น 0.869 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนหลักการมีส่วนร่วม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นหลักความคุ้มค่า โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 84.60 ปัจจัยทางการบริหารองค์การ ด้านงบประมาณ ด้านวิธีการทำงาน และด้านวัสดุอุปกรณ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของ

สำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 92.50

คำสำคัญ: การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล, ปัจจัยการบริหารองค์การ, ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

Abstract

The purposes of this research included the following: 1. To study the level of administration according to the principles of good governance administrative factors and efficiency in tax collection of the Revenue Office Region 10. 2. To study the level of administration according to the principles of good governance administrative factors and efficiency in tax collection of Revenue Office Region 10. The sample group consisted of 218 personnel of agencies under Revenue Office Region 10 by stratified sampling method. The questionnaire was used as the tool for data collection and statistics employed for data analysis incorporated frequency, percentage, standard deviation, and Multiple Regression Analysis. The study revealed these results: 1. Good Governance of Regional Revenue Office 10 as a whole was at a high level organizational management factors of the Regional Revenue Office 10 are overall at a high level and the efficiency of organizing Overall tax collection of Regional Revenue Office 10 was at a high level. 2. Management according to the good governance the rule of law, the principle of responsibility, the principle of morality, and the principle of transparency. It influences the efficiency of tax collection of Revenue Office Region 10 with statistical significance at the .01 level for the participation principle. It has a statistically significant influence on the tax collection efficiency of Regional Revenue Office 10, at the level of .05. Except for the value principle they were able to jointly predict the level of tax collection efficiency of the Revenue Office Region 10 at 84.60 percent. Management factors such as budget, working methods, and materials and equipment have a significant influence on the tax collection efficiency of Regional Revenue Office 10. Statistics at the 0.01 level as for personnel influence the tax collection efficiency of Regional Revenue Office 10 with statistical significance at the 0.05 level. Except for morality and ethics, together they can predict the level of tax collection efficiency of the Regional Revenue Office 10 at 92.50 percent.

Keywords: good governance, management factors, tax collection efficiency

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐบาล สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี จากฐานรายได้ และฐานการบริโภคภายในประเทศ โดยจัดเก็บจากประชาชนตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกรมสรรพากรได้ให้ความสำคัญกับการบริการอยู่ในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษีเป็นสำคัญ และรวมถึงการสร้างคามยินยอมให้ผู้เสียภาษีต้องการเสียภาษีด้วยความสมัครใจ เพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีให้รัฐบาล นำมาใช้พัฒนาประเทศ ภาษีที่กรมสรรพากรจัดเก็บได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ จากอดีตจนถึงปัจจุบันกรมสรรพากร มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน

ด้านการให้บริการผู้เสียภาษีและประชาชนให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการบริหารการจัดเก็บภาษีให้เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใส ภายใต้หลักการที่คำนึงถึงประชาชนเป็นเป้าหมายหลักในการทำงาน จึงทำให้คุณภาพในการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเป็นสิ่งสำคัญที่ทางหน่วยงานรับชำระ หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทั่วประเทศที่จะต้องพบกับผู้เสียภาษี หรือผู้รับบริการเป็นด่านแรก ส่งผลให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ต้องใส่ใจดูแลผู้ประกอบการที่มาใช้บริการได้ อย่างมีคุณภาพ โปร่งใส มีความเท่าเทียมกัน และทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาให้มากที่สุด และยังสามารถช่วยขจัดปัญหาการถูกร้องเรียนจากการปฏิบัติงานได้อีกเช่นกัน (กรมสรรพากร, 2566)

ในด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ได้กระจายอำนาจการบริหารงานไปยังหน่วยงานทั้งหมด 996 หน่วยงานทั่วประเทศ ประกอบด้วย 10 สำนัก 5 กลุ่ม 5 กอง สำนักงานสรรพากรภาค 12 ภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 119 พื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 850 สาขา โดยเน้นให้สำนักงานสรรพากรภาคเป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่อยู่ในสังกัดความรับผิดชอบ รวมทั้งการประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ โดยในปีงบประมาณ 2566 กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บได้ 868,223.268 ล้านบาท สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ที่ 859,693.003 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.99 และสูงกว่าปีงบประมาณ 2565 ซึ่งจัดเก็บได้ที่ 826,723.546 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.02 (กรมสรรพากร, 2566)

สำนักงานสรรพากรภาค 10 เป็นส่วนราชการสังกัดส่วนกลาง เดิมเรียกว่าสำนักงานสรรพากรเขต 4 สำนักงานตั้งอยู่ที่จังหวัดอุดรธานี การบริหารงานภายในสำนักงานขึ้นตรงต่ออธิบดีกรมสรรพากร แต่เพื่อความคล่องตัว ในการบริหารงาน จึงได้แต่งตั้งสรรพากรภาค (เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร 9) เป็นผู้ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีตามควรแก่อำนาจและได้กำหนดอย่างชัดแจ้ง สำนักงานสรรพากรภาค 10 มีหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบดังนี้ 1) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น 2) สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุดรธานี 3) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ร้อยเอ็ด 4) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ 5) สำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม 6) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร 7) สำนักงานสรรพากรพื้นที่มุกดาหาร 8) สำนักงานสรรพากรพื้นที่เลย 9) สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย 10) สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองบัวลำภู 11) สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม 12) สำนักงานสรรพากรพื้นที่บึงกาฬ เป็นหน่วยงานให้บริการ ผู้เสียภาษี พิจารณาคืนเงิน ภาษีอากร และให้คำปรึกษา เกี่ยวกับกฎหมายภาษี ซึ่งในปีงบประมาณ 2567 สำนักงานสรรพากรภาค 10 สามารถจัดเก็บภาษีได้ต่ำสุดอันดับ 3 เมื่อเปรียบเทียบกับสำนักงานสรรพากรทั้ง 12 ภาค รองจากสำนักงานสรรพากรภาค 7 สามารถจัดเก็บได้ 9,705.849 ล้านบาท และสำนักงานสรรพากรภาค 12 สามารถจัดเก็บได้ 10,328.569 ล้านบาท โดยสำนักงานสรรพากรภาค 10 สามารถจัดเก็บได้ 15,208.858 ต่ำกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ที่ 16,023.542 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 5.08 และต่ำกว่าปีงบประมาณ 2566 ซึ่งจัดเก็บได้ที่ 15,316.195 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 0.70 (สำนักงานสรรพากรภาค 10, 2567) ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ปัญหาจากการดำเนินงานในการจัดเก็บภาษีอากร ทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ลดลงและส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศตามมาด้วย สำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการในหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติราชการเกินความจำเป็น เกิดความคุ้มค่า แต่ที่ผ่านมามีผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงลบในการชำระภาษีอากร ดังนั้นเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ต่อกรมสรรพากร สร้างทัศนคติในเชิงบวก และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษีอากรตลอดจนเพื่อให้เกิดความร่วมมือทางด้านภาษีอากร การให้บริการจึงต้องเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการตามปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นด้วย นอกจากนั้นการบริการประชาชนนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุด โดยประเมินประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและปัจจัยการบริหารงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการบริหารงาน ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จะทำให้การบริหาร การพัฒนา และการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ประสบความสำเร็จ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของ

สำนักงานสรรพากรภาค 10 ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางและเป็นข้อสนเทศในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อการปรับปรุงองค์กรและบุคลากร ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน แกไขปรับปรุงพัฒนาด้านการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน อันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกระดับอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับเป้าหมายการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ปัจจัยทางการบริหารองค์การและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและปัจจัยทางการบริหารองค์การที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

การทบทวนวรรณกรรม

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 มุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐ ดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่

1. หลักนิติธรรม (rule of law) หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบัญญัติ การให้เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนดกฎกติกา และการปฏิบัติตามกฎกติกา ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิก
2. หลักคุณธรรม (ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ
3. หลักความโปร่งใส (transparency) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใสในระดับประเทศ ประชาชนมีอิสระในการสื่อสาร สื่อมวลชนสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่และมีจริยธรรม มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้
4. หลักความมีส่วนร่วม (participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ
5. หลักความรับผิดชอบ (accountability) หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตน
6. หลักความคุ้มค่า (value for money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทย มีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร

วิช วิษณุภาวรรณ (2553) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M-11M (หรืออาจเรียกว่าทรัพยากรบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (management resources)) โดย “การจัดกลุ่มหรือการจัดกลุ่มปัญหา” ด้วย ดังนี้ 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (man) 2) การบริหารงบประมาณ (money) 3) การบริหารงานทั่วไป

(management) 4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (material) 5) การบริหารคุณธรรม (morality) 6) การให้บริการประชาชน (market) 7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (message) 8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (method) 9) การบริหารเวลา หรือรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (minute) 10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (mediation) 11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (measurement)

หลักการจัดเก็บภาษี

Adam Smith นักเศรษฐศาสตร์ชาวอังกฤษ แห่งสำนัก Classic ได้วางหลักสำคัญ 4 ประการ เกี่ยวกับการบริหารภาษีที่ดี (Four Maxims regarding taxes in general) ซึ่งเขาได้กล่าวไว้ในหนังสือ ชื่อ The Wealth of Nations ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในทุกประเทศเมื่อปลายศตวรรษที่ 18 และยังเป็นที่ยอมรับอยู่จนถึงปัจจุบัน ได้แก่ (Adam Smith, 1776 อ้างถึงใน วาสนา เมธวรากุล, 2559)

1. หลักความเป็นธรรม (equity) หมายถึง บุคคลสมควรเสียภาษีตามความต้องการของรัฐตามระดับความสามารถในการเสียภาษีหรือระดับฐานอื่น

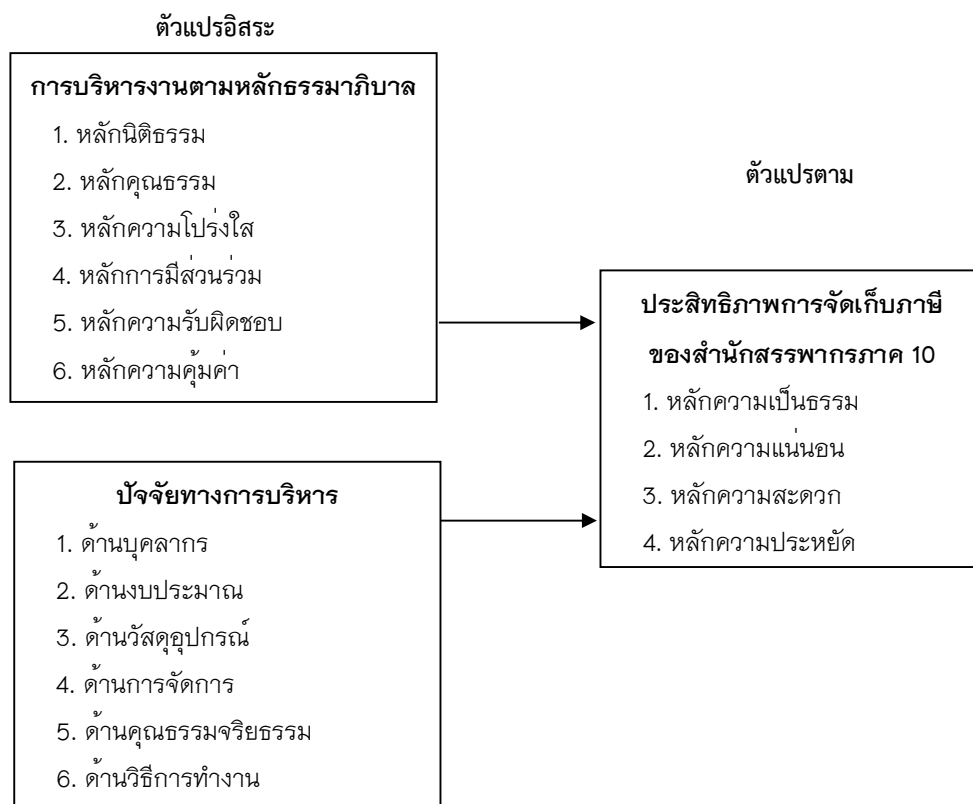
2. หลักความแน่นอน (certainty) หมายถึงว่า ภาษีที่เรียกเก็บควรมีลักษณะที่แน่นอน มิใช่ปราศจากหลักเกณฑ์ทั้งเวลาที่ชำระ วิธีการชำระ จำนวนที่พึงชำระ ควรเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีและบุคคลอื่น ๆ ทุก ๆ คน ตามหลักนี้เป็นการวางเกณฑ์การจัดเก็บให้ผู้เสียภาษีอากรได้ทราบชัดเจน เพื่อให้ผู้เสียภาษีอากรมีโอกาสปรับปรุงวิธีดำเนินธุรกิจของตนและจัดเตรียมค่าใช้จ่ายด้านภาษีอากรล่วงหน้า และสามารถชำระภาษีอากรได้โดยถูกต้องตามกำหนดเวลาและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ

3. หลักความสะดวก (convenience) หลักนี้ Adam Smith เห็นว่าภาษีอากรทุกประเภทควรเรียกเก็บตามเวลาหรือตามวิธีสะดวกที่สุดแก่ผู้ต้องเสียภาษีตามหลักนี้ หมายถึงว่าเมื่อประชากรมีภาระที่ต้องเสียภาษีอากรให้แก่รัฐแล้ว ก็ควรได้รับความสะดวกในการไปติดต่อชำระภาษี เป็นต้นว่าควรกำหนดระยะเวลาชำระภาษีให้เหมาะสมแก่ฤดูกาล โดยวางวิธีการจัดเก็บให้จ่ายต่อการชำระและกำหนดสถานที่ที่ต้องเสียภาษีไว้ให้สะดวกแก่การสัญจรไปมา ตลอดจนการให้คำแนะนำในการปฏิบัติในการเสียภาษีตามสมควร เป็นต้น หลักความสะดวกนี้หากได้วางไว้เหมาะสมแล้ว ย่อมมุ่งใจให้ประชาชนร่วมมือเสียภาษีอากรโดยครบถ้วนยิ่งขึ้น

4. หลักความประหยัด (economy) หมายถึง การบริหารการจัดเก็บภาษีควรจะให้เสียค่าใช้จ่ายทั้งผู้จัดเก็บภาษีและผู้เสียภาษีน้อยที่สุด แต่ให้ได้ผลประโยชน์มากที่สุด ตามหลักนี้ Adam Smith เห็นว่า ค่าใช้จ่ายในการบริหารการจัดเก็บควรจะต่ำ และการจัดเก็บภาษีควรจะมีผลกระทบกระเทือนการทำงานเอกชนน้อยที่สุด โดยได้ยกตัวอย่างที่ไม่ถูกต้องตามหลักประหยัดได้แก่ ภาษีอากรบางประเภท ซึ่งจะต้องใช้เจ้าหน้าที่จัดเก็บจำนวนมาก การใช้เจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจกิจการของผู้เสียอากรบ่อยครั้งเกินไป จนทำให้ประชาชนท้อถอยในการทำงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำ 1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พุทธศักราช 2542 มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10 2) แนวความคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 6 M ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 3) หลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี ของ Adam Smith (1776 อ้างถึงใน วาสนา เมธวรากุล, 2559) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 503 คน (สำนักงานสรรพากรภาค 10, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 218 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเทียบตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970 อ้างถึงใน สรชัย พิศาลบุตร, 2556) และจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list)

ตอนที่ 2 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ปัจจัยการบริหารองค์กรของสำนักงานสรรพากรภาค 10 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบ

ประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open-ended form)

ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.80-1.00 ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.379-0.815 และค่าความเชื่อมั่น 0.869

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึง สรรพากรภาค 10 การเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 218 คน

3.2 ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 218 คน หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 218 คน

3.4 ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม

4.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (coding form)

4.3 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (frequencies) และค่าร้อยละ (percentage)

4.3.2 การวิเคราะห์ระดับ 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10 2) ปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 3) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4.3.3 การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและปัจจัยทางบริหารองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 โดยรวม และรายด้าน

ด้านที่	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หลักนิติธรรม	3.97	0.49	มาก
2	หลักคุณธรรม	4.08	0.51	มาก
3	หลักความโปร่งใส	4.04	0.45	มาก
4	หลักการมีส่วนร่วม	3.97	0.44	มาก
5	หลักความรับผิดชอบ	4.02	0.43	มาก
6	หลักความคุ้มค่า	4.04	0.47	มาก
รวม		4.02	0.37	มาก

จากตาราง 1 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หลักคุณธรรม ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ หลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.04$) หลักความคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.04$) หลักความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.02$) หลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.97$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักนิติธรรม ($\bar{X} = 3.97$)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10

ด้านที่	ปัจจัยทางการบริหารองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	บุคลากร	3.84	0.70	มาก
2	งบประมาณ	3.90	0.69	มาก
3	วัสดุอุปกรณ์	3.89	0.72	มาก
4	การจัดการ	3.85	0.68	มาก
5	คุณธรรมจริยธรรม	3.88	0.67	มาก
6	วิธีการทำงาน	3.85	0.70	มาก
ภาพรวม		3.87	0.65	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านงบประมาณ ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.89$) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\bar{X} = 3.88$) ด้านการจัดการ ($\bar{X} = 3.85$) ด้านวิธีการทำงาน ($\bar{X} = 3.85$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.84$)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักสรรพากรภาค 10 รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

ด้านที่	ประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หลักความเป็นธรรม	3.89	0.66	มาก
2	หลักความแน่นอน	3.90	0.70	มาก
3	หลักความสะดวก	3.87	0.65	มาก
4	หลักความประหยัด	3.88	0.68	มาก
รวม		3.89	0.64	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักความแน่นอน ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือ หลักความเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.89$) หลักความประหยัด ($\bar{X} = 3.88$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักความสะดวก ($\bar{X} = 3.87$)

4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 23

ตัวแปรพยากรณ์	B	Stderror	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	0.331	0.196		1.686	0.093		
หลักนิติธรรม	0.949	0.062	0.729	15.228	0.000**	0.318	3.140
หลักคุณธรรม	0.255	0.042	0.202	6.051	0.000**	0.656	1.524
หลักความโปร่งใส	0.194	0.060	0.134	3.204	0.002**	0.416	2.405
หลักการมีส่วนร่วม	0.139	0.056	0.096	2.489	0.014*	0.496	2.017
หลักความรับผิดชอบ	0.403	0.071	0.267	5.668	0.000**	0.329	3.042
หลักความคุ้มค่า	0.088	0.059	0.064	1.498	0.136	0.402	2.489
R = 920, R ² = 0.846, R ^{2Adj} = 0.841, F = 192.926, Sig. = 0.001**							

จากตาราง 4 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม ($\beta = 0.729$) หลักความรับผิดชอบ ($\beta = 0.267$) หลักคุณธรรม ($\beta = 0.202$) และหลักความโปร่งใส ($\beta = 0.134$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนหลักการมีส่วนร่วม ($\beta = 0.096$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 84.60 ($R^2 = 0.846$)

5. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

ตัวแปรพยากรณ์	B	Stderror	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	0.285	0.074		3.855	0.000		
บุคลากร	0.137	0.054	0.149	2.527	0.012*	0.103	9.698
งบประมาณ	0.291	0.062	0.312	4.668	0.000**	0.080	12.480
วัสดุอุปกรณ์	0.224	0.047	0.251	4.719	0.000**	0.127	7.904
การจัดการ	0.002	0.049	0.002	0.044	0.965	0.130	7.707
คุณธรรมจริยธรรม	0.043	0.048	0.045	0.886	0.377	0.142	7.063
วิธีการทำงาน	0.237	0.039	0.257	6.060	0.000**	0.198	5.043
R = 962, R ² = 0.925, R ² Adj = 0.922, F = 431.166, Sig. = 0.001**							

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์การ ด้านงบประมาณ ($\beta = 0.312$) ด้านวิธีการทำงาน ($\beta = 0.257$) และด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\beta = 0.251$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านบุคลากร ($\beta = 0.149$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 92.50 ($R^2 = 0.925$)

การอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10 พบว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ หลักคุณธรรม รองลงมาคือ หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักนิติธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองสุข ทองสา (2558) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการสรรพากรต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการสรรพากรต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์การองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านงบประมาณ รองลงมาคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านการจัดการ ด้านวิธีการทำงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านบุคลากร ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของศรัณย์ จิตาธิย์ (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพร พิษผักหวาน (2562) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการ

บริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นบุคลากรต่อปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิงอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร สีสว่าง และสิทธิเดช สิริสุขะ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษามีผลพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นปัจจัยทางการบริหาร ได้แก่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักความแน่นอน รองลงมาคือ หลักความเป็นธรรม หลักความประหยัด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักความสะดวก ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอรพรรณ นองสุข (2566) ได้ทำการศึกษา ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ผลการศึกษามีผลพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนุริชา มาหิละ (2566) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษามีผลพบว่า ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งไพลิน บุญหล้า (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของศรัณย์ จิตตารีย์ (2563) ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธิธรา ชุ่มใจ (2562) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการศึกษามีผลพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรภาค 2 อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ รังคสิริ และสวสดี วรรณรัตน์ (2562) ได้ทำการศึกษา องค์ประกอบหลักการจัดเก็บภาษีที่ดินของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจัดเก็บภาษีเป็นธรรมอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพร พิษผั๊กหวาน (2562) ผลการศึกษามีผลพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ส่วนหลักการมีส่วนร่วม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 84.60 ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของภูติศ นอขุนทด (2565) ได้ทำการศึกษา หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า หลักธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า หากองค์กรมีการบริหารงานภาครัฐที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ ดังนั้นหากความไว้วางใจที่ประชาชนมีต่อรัฐบาล ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐย่อมสะท้อนถึงความมีธรรมาภิบาลในการ บริหารงานภาครัฐในระดับที่สูง สอดคล้องกับงานวิจัยของทองสุข ทองสา (2558) ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหน้าที่เป็นอย่างมาก

ส่วนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ทุกแห่ง มีการใช้ทรัพยากรของทางราชการคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม จนกลายเป็นเรื่องปกติ และยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมา จึงอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์การ ด้านงบประมาณ ด้านวิธีการทำงาน และด้านวัสดุอุปกรณ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ส่วนด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 92.50 ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพร พิษผั๊กหวาน (2562) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ และปัจจัยด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2560) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร สีสว่าง และสิทธิเดช สิริสุขะ (2558) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ สถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี จำนวนบุคลากรด้านการจัดเก็บภาษีอากร มีเพียงพอต่อการจัดเก็บภาษีอากร

ส่วนปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านการจัดการ และด้านคุณธรรมจริยธรรมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า จากผลการวิจัย พบว่า หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานและหน่วยงานของท่านวางตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง มีค่าเฉลี่ยในระดับที่ต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจในระดับที่ต่ำ และมีการวางตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ อาจมีการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านการจัดการ และด้านคุณธรรมจริยธรรมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้คือ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 มากที่สุด รองลงมาได้แก่ หลักความรับผิดชอบ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม ส่วนปัจจัยทางการบริหารองค์การ ด้านงบประมาณ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านวิธีการทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอเสนอแนะการวิจัยดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและพัฒนากิจการงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วม และหลักนิติธรรม โดยหน่วยงานควรจัดกิจกรรม และเชิญชวนประชาชน หน่วยงานเอกชน ภาคธุรกิจต่าง ๆ เพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี ควรมีการออกกฎระเบียบข้อบังคับทันต่อสถานการณ์เป็นที่ยอมรับของประชาชน และปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

1.2 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยทางการบริหารองค์การ ด้านบุคลากร ด้านวิธีการทำงาน และด้านการจัดการ โดยหน่วยงานควรเน้นการดำเนินการพัฒนาบุคลากรโดยการอบรมพัฒนาความรู้ พัฒนาทักษะเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมบุคลากรอบรมวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงานที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการหรือเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

1.3 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความสะดวก และหลักความประหยัดโดยผู้บริหารควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ได้มีการเตรียมเอกสาร เช่น แบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงินคำร้องต่าง ๆ ไว้พร้อมและเพียงพอในการบริการจัดเก็บภาษี เน้นให้เจ้าหน้าที่มีการแนะนำในการกรอกเอกสาร และแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษี แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ และหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ต้องดำเนินการวางแผนการจัดเก็บภาษี ให้มีการวางแผนล่วงหน้า มีระยะเวลาที่แน่นอน

1.4 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ตามลำดับ โดยเน้นการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค ดำเนินการประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนผู้มาเสียภาษีด้วยความรวดเร็ว บริหารงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และเปิดช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำ

1.5 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารองค์การ ด้านงบประมาณ ด้านวิธีการทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ตามลำดับ โดยควรเน้นการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อให้เกิดความประหยัด คัดค้าน โปร่งใส เน้นการจัดการความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ให้ทันต่อการปฏิบัติงาน และกำหนดบทบาทหน้าที่และมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบอย่างชัดเจนและตรงกับความรู้ความสามารถ

1.6 สำนักงานสรรพากรควรมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของหน่วยงานในสังกัด และควรนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 แต่ละจังหวัด

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 เช่น วัฒนธรรมองค์การ ความสุขในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นต้น โดยอาจใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูงขึ้นไป เช่น การวิเคราะห์ถดถอยโลลิสติก การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

2.3 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยทำการศึกษาทั้งจากประชาชนผู้มาเสียภาษี และศึกษาจากบุคลากรของหน่วยงานสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

2.4 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2567). รายงานประจำปี. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.
- จิราภรณ์ รังคสิริ และและสวัสดิ์ วรรณรัตน์. (2562). องค์ประกอบหลักการจัดเก็บภาษีที่ดินของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 16(1), 265-273.
- ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2560). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ และการจัดการภาครัฐ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทองสุข ทองสา. (2558). ความคิดเห็นของข้าราชการสรรพากรต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครองมหาวิทยาลัยบูรพา.
- นุริชา มาทิละ. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ประภาพร พิษผักหวาน. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัทธิธรา ชุ่มใจ. (2562). ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรภาค 2. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภูติศ นอขุนทด. (2565). หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานภาครัฐ. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- รุ่งไพลิน บุญกล้า. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วาสนา เมธาวรากุล. (2559). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2553). การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ: การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.
- ศรัณย์ ฐิตารีย์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ศิริพร สีสว่าง และสิทธิเดช สิริสุขะ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยาย่าง จังหวัดเพชรบุรี. Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ, 8(2), 633-649.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2555). การวิจัยทางธุรกิจ พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ส. เอเซียเพรส.
- สำนักงานสรรพากรภาค 10. (2567). รายงานประจำปี 2567. อุตรธานี: สำนักงานสรรพากรภาค 10.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2542). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

อรพรรณ นองสุข. (2566). ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12. การค้นคว้า
อิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Smith, A. (1776). *The Wealth of Nations*. London: W. Strahan and T. Cadell.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607 – 610.