

ปัจจัยการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
ของสำนักงานสรรพากร ภาค 4

Factors of Work Practices and Environment Affecting the Tax
Collection Efficiency of the Regional Revenue Office 4

อิสราภรณ์ ตุงไย

Issaraphorn Toongyai

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

School of Accountancy, Sripatum University Thailand

Email: issaraphorn.t049@outlook.com

Received: October 17, 2024

Revised: December 18, 2024

Accepted: December 27, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านรายได้ภาษีที่สามารถจัดเก็บได้เพิ่มขึ้น ของสำนักงานสรรพากร ภาค 4, 2) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านความถูกต้องครบถ้วน ของสำนักงานสรรพากร ภาค 4, 3) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านการตรวจสอบและติดตาม ของสำนักงานสรรพากร ภาค 4 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี จำนวน 1,586 คน การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เพื่อให้สอดคล้องตามจำนวนของสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ทั้ง 12 พื้นที่ และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 319 คน โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

(1 ผลการวิจัย พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเข้าใจในนโยบายการบริหารที่สูง ส่งผลให้มีการจัดเก็บภาษีรายได้ที่เพิ่มขึ้น การให้บริการและการสื่อสารที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้เสียภาษีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอย่างชัดเจน (2สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ช่วยเพิ่มความถูกต้องและความครบถ้วนของการจัดเก็บภาษีได้ดี เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และจรรยาบรรณสูงสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างแม่นยำ (3การตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพได้รับผลดีจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ใช้ในสำนักงาน ทำให้การตรวจสอบและติดตามมีความคล่องตัวและแม่นยำมากขึ้น และ ผลการทดสอบสมมติฐานชี้ให้เห็นว่า การปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



คำสำคัญ: การปฏิบัติงาน, สภาพแวดล้อม, ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

Abstract

This research aims to 1) study the performance and environment that affect the efficiency of tax collection in terms of increased tax revenue of the Revenue Department Region 4, 2) study the performance and environment that affect the efficiency of tax collection in terms of accuracy and completeness of the Revenue Department Region 4, and 3) study the performance and environment that affect the efficiency of tax collection in terms of inspection and monitoring of the Revenue Department Region 4. The research is a quantitative research. The sample consists of 1,586 tax collectors. The stratified sampling is consistent with the number of Revenue Department Region 4 in all 12 areas and the accidental sampling is selected. The sample group is calculated using Yamane's (1973) formula, resulting in a total of 319 samples. The questionnaire is used and the data are analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research results show that (1) Officers have high knowledge and understanding of the management policy, resulting in increased tax collection. Good service and communication between officers and taxpayers clearly increase the efficiency of tax collection. (2) The environment that is conducive to work, such as modern information technology, helps increase the accuracy and completeness of tax collection. (3) Effective inspection and monitoring is benefited by effective communication and supported by technology used in the office, making inspection and monitoring more flexible and accurate. And the results of the hypothesis testing indicate that the work performance and environment have a statistically significant positive effect on tax collection efficiency.

Keywords: Work Practices, Environment, Tax Collection Efficiency

บทนำ

การจัดเก็บภาษีเป็นหน้าที่สำคัญของรัฐบาลในการสนับสนุนงบประมาณเพื่อขับเคลื่อนกลไกของรัฐอำนวยความสะดวกในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสนับสนุนบริการสาธารณะ เช่น ด้านสุขภาพ การศึกษา และสวัสดิการสังคม การจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพช่วยให้แน่ใจว่ารัฐบาลมีวิธีในการสนับสนุนพลเมืองและบรรลุเป้าหมายการพัฒนาประเทศ (รัตนกรรณ์ โตพงษ์ และศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ, 2559) นอกจากนี้ ระบบภาษีที่มีโครงสร้างที่ดียังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การ



กระจายความมั่งคั่ง และส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น การลงทุนในเทคโนโลยีที่ยั่งยืน (Wilks, Cruz, and Sousa, 2019) การจัดเก็บภาษีจึงไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรายได้สำหรับรัฐบาลเท่านั้น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ การสร้างความเป็นธรรมในสังคม และการส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน ระบบภาษีที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อรัฐบาล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพลเมืองในกระบวนการประชาธิปไตย และสนับสนุนการพัฒนาประเทศในระยะยาว ดังนั้น การปรับปรุงและพัฒนาการเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบททางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปจึงเป็นสิ่งสำคัญที่รัฐบาลต้องให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง

ภาคกลางของประเทศไทยมีความสำคัญทางเศรษฐกิจและเป็นหลักแหล่งการผลิตของประเทศ ภูมิภาคนี้ได้เปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจเกษตรเป็นศูนย์กลางการผลิตอุตสาหกรรมและการค้า ทำให้เกิดการขยายตัวของเมืองและการเติบโตของสถานประกอบการเชิงพาณิชย์ พื้นที่อยู่อาศัย รวมถึงธุรกิจภาคบริการ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจนี้มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีในภาคกลางที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (โสวัตริณ ถलग, 2562; ปิยะวดี จินดาโชติ และคณะ, 2561) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจดังกล่าวส่งผลให้เกิดความท้าทายและโอกาสใหม่ ๆ ในการจัดเก็บภาษี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการปรับปรุงระบบภาษีให้สอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจที่หลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น การขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมและบริการ นำมาซึ่งแหล่งรายได้ภาษีใหม่ ๆ แต่ในขณะเดียวกันก็เพิ่มความท้าทายในการติดตามและจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การเติบโตของเมืองยังส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น เช่น ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับมูลค่าทรัพย์สินที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงนี้ยังนำมาซึ่งความจำเป็นในการพัฒนาระบบการเก็บภาษีที่มีความยืดหยุ่นและสามารถรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการส่งเสริมความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีระหว่างภาคเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน ดังนั้น การปรับตัวของระบบภาษีในภาคกลางจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยในภาพรวม

ปัจจัยการดำเนินงานเป็นสิ่งสำคัญของสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีครอบคลุมพื้นที่ 9 จังหวัด ปัจจัยเหล่านี้รวมถึงทักษะและความรู้ของเจ้าหน้าที่ ขวัญกำลังใจและแรงจูงใจ ขั้ตอนและเทคโนโลยีที่ใช้ และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ระบบดิจิทัลที่ใช้งานได้ดีสามารถปรับปรุงกระบวนการ ลดงานเอกสาร และทำให้กระบวนการโปร่งใสและตรวจสอบได้มากขึ้น (อุไรวรรณ ผันโพธิ์ และคณะ, 2565) การพัฒนาทักษะและความรู้ของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็นในการรับมือกับความซับซ้อนของกฎหมายภาษีและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ในขณะเดียวกัน การสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจแก่บุคลากรช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดอัตราการลาออก การปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสมไม่เพียงแต่ช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ แต่ยังช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีด้วย นอกจากนี้ การประสานงานที่มีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานสรรพากร ภาค 4 และกับหน่วยงานภายนอกช่วยให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างราบรื่นและครอบคลุม การนำระบบดิจิทัลมาใช้ยังช่วยเพิ่มความโปร่งใสและความสามารถในการตรวจสอบ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนและส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี





ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกสำนักงานสรรพากรยังมีอิทธิพลอย่างมาก เช่น บรรยากาศทางเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถและความเต็มใจที่จะจ่ายภาษีของผู้เสียภาษี ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำหรือถดถอยอาจลดรายได้จากภาษี ค่านิยมและบรรทัดฐานทางสังคมมีผลต่อทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (วาสัน ถาปินตา และ สุจินต์ สิมารักษ์, 2554; อธิภัทร สินทร์โก และคณะ, 2563) การทำความเข้าใจปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์และการปฏิรูปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค 4 นอกจากนี้ ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษียังรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อรูปแบบธุรกิจและการทำธุรกรรม ซึ่งอาจทำให้เกิดช่องว่างในการจัดเก็บภาษีหากระบบไม่สามารถปรับตัวได้ทัน นโยบายของรัฐบาลและการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ส่งผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากร การแข่งขันทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศและนโยบายภาษีของประเทศเพื่อนบ้านอาจส่งผลการตัดสินใจลงทุนของธุรกิจและกระทบต่อฐานภาษีในประเทศ นอกจากนี้ ความคาดหวังของสังคมต่อความโปร่งใสและความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐก็เป็นแรงกดดันให้สำนักงานสรรพากรต้องปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การวิเคราะห์และติดตามปัจจัยภายนอกเหล่านี้อย่างใกล้ชิดจะช่วยให้สำนักงานสรรพากร ภาค 4 สามารถวางแผนและปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาความสามารถในการจัดเก็บภาษีและสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านรายได้ภาษีที่สามารถจัดเก็บได้เพิ่มขึ้น ของสำนักงานสรรพากร ภาค 4
2. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านความถูกต้องครบถ้วน ของสำนักงานสรรพากร ภาค 4
3. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านการตรวจสอบและติดตาม ของสำนักงานสรรพากร ภาค 4

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 การปฏิบัติงานที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านรายได้ภาษีที่สามารถจัดเก็บได้เพิ่มขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2 การปฏิบัติงานที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านความถูกต้องครบถ้วน

สมมติฐานข้อที่ 3 การปฏิบัติงานที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านการตรวจสอบและติดตาม

สมมติฐานข้อที่ 4 สภาพแวดล้อมที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านรายได้ภาษีที่สามารถจัดเก็บได้เพิ่มขึ้น



สมมติฐานข้อที่ 5 สภาพแวดล้อมที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านความถูกต้องครบถ้วน

สมมติฐานข้อที่ 6 สภาพแวดล้อมที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านการตรวจสอบและติดตาม

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

การจัดเก็บภาษีซึ่งมีคำจำกัดความและการตีความที่หลากหลาย ยังคงเป็นหัวข้อหลักของวาทกรรมทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ตามข้อมูลของกลุ่มนักวิชาการสรรพากร ลักษณะของการเก็บภาษีมีสองส่วน ประการแรก ถูกมองว่าเป็นการเรียกเก็บภาษีบุคคล โดยเน้นลักษณะการบังคับและจุดประสงค์โดยรวมของการใช้งาน คำจำกัดความนี้เน้นย้ำหลักการที่ว่าในขณะที่พลเมืองทุกคนได้รับคำสั่งให้บริจาค สังคมโดยรวมจะได้รับผลประโยชน์มากกว่าการตอบแทนโดยตรงไปยังผู้เสียภาษีรายบุคคล ในทางกลับกัน คำจำกัดความที่สองให้ความสำคัญกับการโอนทรัพย์สินหรือรายได้จากเอกชนไปยังรัฐบาล ความเฉพาะเจาะจงของการตีความนี้อยู่ที่การยกเว้นการกักเงินทางการเงิน การขาย หรือข้อกำหนดการบริการโดยรัฐบาลในราคาต้นทุน ความเข้าใจที่ละเอียดถี่ถ้วนนี้บ่งชี้ว่าแม้ว่ารัฐบาลอาจได้รับเงินทุนผ่านหลายช่องทาง แต่ไม่ใช่ทุกช่องทางที่จะเข้าข่ายเป็นภาษี ความแตกต่างดังกล่าวมีส่วนสำคัญต่อโครงสร้างและหน้าที่ของระบบการคลังสมัยใหม่ ตัวอย่างเช่น แม้ว่าภาษีจะเป็นส่วนสำคัญของรายได้ของรัฐบาล รัฐบาลก็ยังพึ่งพาช่องทางที่ไม่ต้องเสียภาษี เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ หรือการขายสินทรัพย์ นอกจากนี้ ประสิทธิภาพและการยอมรับของภาษียังขึ้นอยู่กับการรับรู้ถึงความเป็นธรรมของระบบภาษี การบริหารระบบ และวิธีการใช้เงินที่รวบรวมไว้ ความโปร่งใสในการรวบรวมและการจัดสรรเงินทุนเหล่านี้ช่วยส่งเสริมความไว้วางใจของสาธารณชน ท้ายที่สุดแล้ว เป้าหมายโดยรวมของการจัดเก็บภาษีคือการรวมทรัพยากรที่สามารถนำไปใช้ในโครงการริเริ่มที่ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ สวัสดิการสังคม และการพัฒนาชุมชนโดยรวม (กรุงเทพธุรกิจ, 2563)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

ตามที่ วีระศักดิ์ เครือเทพ (2556) กล่าวว่า การจัดเก็บภาษีให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพต้องพิจารณาดังต่อไปนี้

1. ระบบภาษีที่เรียบง่าย

ระบบภาษีที่ไม่ซับซ้อนช่วยลดภาระการบริหาร เนื่องจากนโยบายที่ซับซ้อนส่งผลให้ต้นทุนในการดำเนินงานสูงขึ้น อันเนื่องมาจากความต้องการข้อมูลมากมาย เจ้าหน้าที่เฉพาะทาง และเทคโนโลยีที่ซับซ้อน ซึ่งอาจทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความสับสนและลดความเต็มใจในการจ่ายภาษี ส่งผลเสียต่อรายได้และประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

2. เสถียรภาพของมาตรการภาษี





หากมาตรการภาษีมีความมั่นคงจะช่วยให้ระบบจัดเก็บภาษีเสถียรและเข้าใจง่ายขึ้น การเปลี่ยนแปลงนโยบายภาษีบ่อยครั้งอาจทำให้เกิดความสับสนและเพิ่มค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ ในขณะที่นโยบายภาษีที่มั่นคงส่งเสริมการคาดการณ์ได้และช่วยให้ผู้เสียภาษีมั่นใจในการยื่นภาษี

3. การบูรณาการระบบการจัดเก็บภาษี

การรวมระบบการจัดเก็บภาษีช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยลดจำนวนพนักงานและค่าใช้จ่ายต่างๆ นอกจากนี้ยังช่วยให้มองเห็นภาระผูกพันของผู้เสียภาษีได้ชัดเจน ลดความคลาดเคลื่อนและเพิ่มความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี

4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการจัดเก็บภาษี ระบบดิจิทัลช่วยลดข้อผิดพลาดของมนุษย์ และทำให้การติดตามภาระผูกพันด้านภาษีเป็นไปอย่างเรียลไทม์ นอกจากนี้ยังช่วยให้การตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การพัฒนาระบบติดตามผู้เสียภาษี

การตรวจสอบผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายสามารถช่วยให้รัฐบาลระบุความผิดปกติในการยื่นภาษีได้ โดยการสร้างระบบแจ้งเตือนสำหรับกิจกรรมที่น่าสงสัย การให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษีเกี่ยวกับภาระผูกพันของตนและเสนอสิ่งจูงใจในการปฏิบัติตามข้อกำหนดก็เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ที่สำคัญนี้

การพัฒนามาตรการเหล่านี้สามารถสร้างความเชื่อมั่นในระบบภาษี ส่งเสริมการปฏิบัติตามอย่างสมัครใจ และสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งให้กับนโยบายภาษีในอนาคต

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความรู้และความเข้าใจเป็นผลของการศึกษา ประสบการณ์ หรือการสืบสวน ครอบคลุมความสามารถและทักษะในทางปฏิบัติที่ได้รับจากประสบการณ์ต่างๆ เช่น การฟัง การคิด หรือการฝึกปฏิบัติวิชาต่างๆ ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) ได้กล่าวถึงคำจำกัดความของความรู้และความเข้าใจเอาไว้ว่า ความรู้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและสถานการณ์ที่มีศูนย์กลางอยู่ที่ความทรงจำและการจดจำพัฒนาจากการรวบรวมอย่างง่ายไปสู่ขั้นตอนที่ซับซ้อนมากขึ้น แบ่งได้เป็นความรู้เฉพาะและความรู้ทั่วไป

ความเข้าใจเป็นสิ่งสำคัญในการถ่ายทอดความหมาย ขึ้นอยู่กับความสามารถทางจิตและสามารถแสดงออกผ่านคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรหรือสัญลักษณ์ต่างๆ ความเข้าใจที่สมบูรณ์อาจไม่บรรลุผลเสมอไป มีพฤติกรรมหลักสามประการที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจ: การตีความ การอธิบายรายละเอียด และการสรุป ในทำนองเดียวกัน Good (1973) ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความรู้ว่าเป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และรายละเอียดที่บุคคลได้มาและรวบรวมจากประสบการณ์และการศึกษา คำจำกัดความนี้ชี้ให้เห็นถึงลักษณะสำคัญของความรู้ว่าเป็นสิ่งที่ไม่เพียงแต่ได้มาจากการรับรู้ข้อมูล แต่ยังเกี่ยวข้องกับการตีความและการจัดระเบียบข้อมูลเหล่านั้นให้มีความหมาย ความรู้จึงเป็นผลผลิตจากกระบวนการเรียนรู้ที่ซับซ้อน ซึ่งรวมถึงการสังเกต การวิเคราะห์ และการประยุกต์ใช้ข้อมูลในบริบทต่างๆ โดยเน้นความสำคัญของการนำข้อมูลมาใช้ในสถานการณ์จริง ทั้งนี้ ความรู้ไม่เพียงแต่ช่วยให้บุคคลสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้ดีขึ้น แต่ยังเป็นพื้นฐานสำหรับการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพและการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนอีกด้วย การรวบรวมและจัดระเบียบความรู้ในลักษณะนี้จึงเป็น

สิ่งจำเป็นในการพัฒนาทักษะและความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในยุคที่ข้อมูลและความรู้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สิ่งนี้สอดคล้องกับคำจำกัดความใน The Lixicon Webster Dictionary (Cayne, 1992) ซึ่งกำหนดเอาไว้ว่าความรู้เป็นข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับข้อเท็จจริง โครงสร้าง หรือกฎเกณฑ์ที่เกิดขึ้นจากการศึกษา การสอบถาม หรือการรับรู้เกี่ยวกับสถานที่ วัตถุ หรือผู้คนที่ได้รับจากการสังเกต ประสบการณ์ หรือข้อมูล ความเข้าใจในความรู้เน้นถึงความสำคัญของการรับรู้ที่ชัดเจนซึ่งต้องใช้เวลา

Bloom (1956) อธิบายถึงการจำแนกเป้าหมายการศึกษาในด้านความรู้เป็นหกระดับ ได้แก่ การรับรู้, ความเข้าใจ, การประยุกต์, การวิเคราะห์, การสังเคราะห์, และการประเมิน ซึ่งช่วยในการพัฒนาและประเมินผลการเรียนการสอน โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการคิดที่หลากหลายและลึกซึ้ง ดังนี้

1. การรับรู้ (Knowledge): ระดับพื้นฐานที่สุดที่เกี่ยวข้องกับการจดจำข้อเท็จจริงและข้อมูล โดยผู้เรียนสามารถระบุหรืออธิบายข้อมูลที่เรียนรู้ได้ เช่น ข้อมูลทางประวัติศาสตร์หรือกฎทางวิทยาศาสตร์
2. ความเข้าใจ (Comprehension): ผู้เรียนสามารถแสดงความเข้าใจในข้อมูล โดยสามารถอธิบายสรุป หรือแปลความหมายของข้อมูลนั้นๆ ได้ นี่คือขั้นตอนที่ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาในเชิงลึกมากขึ้น
3. การประยุกต์ (Application): ระดับนี้เกี่ยวข้องกับการนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริง เช่น การใช้ทฤษฎีหรือหลักการในการแก้ปัญหาหรือทำโปรเจกต์ ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนเห็นความเชื่อมโยงระหว่างทฤษฎีกับการปฏิบัติ
4. การวิเคราะห์ (Analysis): ผู้เรียนสามารถแยกแยะและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาโครงสร้างหรือความสัมพันธ์ โดยสามารถระบุส่วนประกอบที่สำคัญและทำความเข้าใจถึงวิธีการทำงานของระบบต่างๆ
5. การสังเคราะห์ (Synthesis): ระดับนี้หมายถึงการรวมข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อสร้างแนวคิดหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งแสดงถึงความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการเชื่อมโยงความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นสิ่งใหม่
6. การประเมิน (Evaluation): ระดับสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินคุณค่าหรือความเหมาะสมของข้อมูลและแนวคิด โดยผู้เรียนจะต้องใช้เกณฑ์เฉพาะในการประเมินและให้ข้อเสนอแนะ

การจำแนกประเภทเหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วยให้ครูและผู้สอนสามารถตั้งเป้าหมายการเรียนรู้ที่ชัดเจน แต่ยังช่วยในการประเมินผลการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการคิดที่หลากหลายและลึกซึ้ง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต้องการความสามารถในการปรับตัว

แนวคิดเกี่ยวกับจรรยาบรรณ

อนิวัช แก้วจันทน์ (2556) เน้นย้ำว่าจรรยาบรรณทำหน้าที่เป็นหลักการพื้นฐานในการควบคุมพฤติกรรมในแวดวงวิชาชีพ พวกเขาทำหน้าที่เป็นจุดยึดทางศีลธรรมนำทางมืออาชีพไปสู่ความชอบธรรม การดำรงอยู่ของหลักการดังกล่าวมักจะได้รับการเสริมด้วยกรอบทางกฎหมาย โดยองค์กรวิชาชีพได้กำหนดแนวปฏิบัติด้านจริยธรรมเหล่านี้

ประดินันท์ ประดับศิลป์ และลักขณา เกตุเตียน (2557) เชื่อว่าจรรยาบรรณเกี่ยวข้องกับอาณัติหรือกฎเกณฑ์ที่เรียกร้องให้สมาชิกองค์กรปฏิบัติตาม แนวปฏิบัติเหล่านี้จะต้องสะท้อนค่านิยมและหลักการทางสังคม เพื่อให้มั่นใจถึงผลประโยชน์ทั้งส่วนบุคคลและสังคม





ความสำคัญของจรรยาบรรณ

เยาวนาถ หมานหมุย (2559) ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญยิ่งของจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยยืนยันว่าเป็นแนวทางพื้นฐานสำหรับบุคคลในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ด้วยการยึดมั่นในมาตรฐานและหลักการทางจริยธรรมเหล่านี้ ผู้ประกอบอาชีพไม่เพียงแต่ยกระดับความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของขอบเขตของตนเท่านั้น แต่ยังรับประกันว่าการกระทำและการตัดสินใจของพวกเขาสอดคล้องกับคุณธรรมของความยุติธรรม ความยุติธรรม และความเป็นกลาง ในโลกที่ความท้าทายและอุปสรรคสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่คาดคิด ความมุ่งมั่นอย่างแน่วแน่ต่อหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพถือเป็นเข็มทิศทางศีลธรรม ซึ่งนำผู้เชี่ยวชาญไปสู่เส้นทางที่ถูกต้อง และส่งเสริมความไว้วางใจภายในชุมชนของตน การเชื่อมโยงภายในระหว่างพฤติกรรมที่มีจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพช่วยเพิ่มความรับผิดชอบ ส่งเสริมความโปร่งใส และบำรุงสภาพแวดล้อมที่ค่านิยมของความเคารพ ความซื่อสัตย์ และความซื่อสัตย์ได้รับการยึดถือ

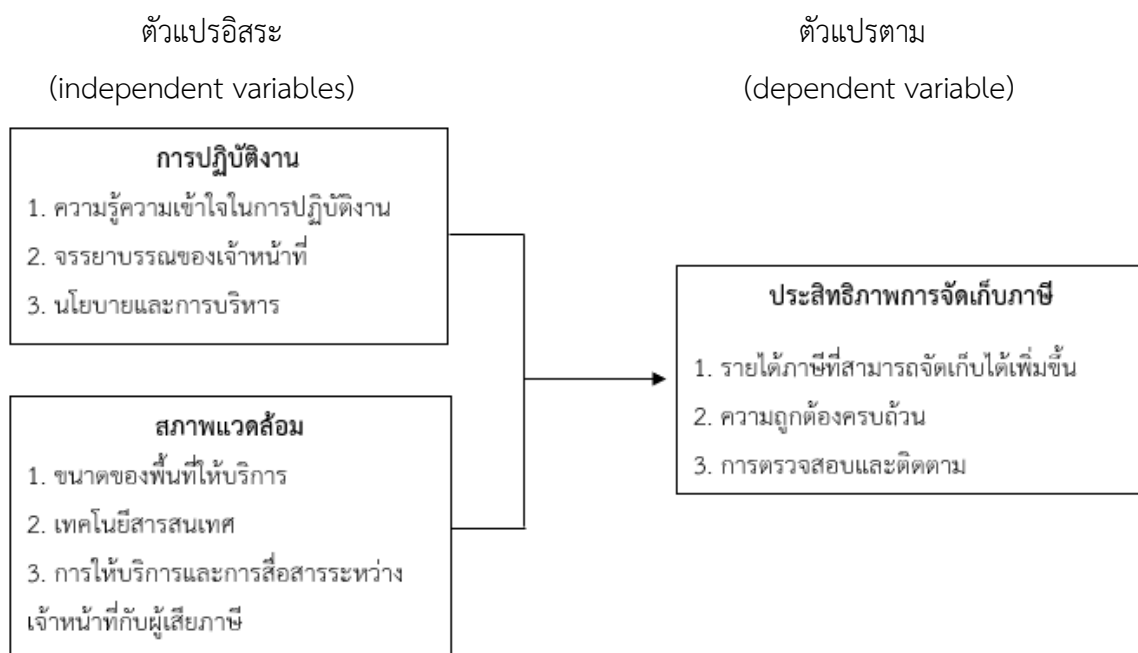
แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายของผู้บริหาร

Friedrich (1963) ได้อธิบายแนวคิดของ "นโยบาย" โดยเน้นไปที่ลักษณะเชิงกลยุทธ์และการปรับตัวของนโยบาย เขาเชื่อว่านโยบายเป็นแนวทางที่บุคคล กลุ่ม หรือหน่วยงานของรัฐนำมาใช้เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายและโอกาสภายในสภาพแวดล้อมของพวกเขา คำจำกัดความนี้เน้นย้ำถึงแง่มุมเชิงรับและเชิงรุกของการกำหนดนโยบาย โดยที่นโยบายได้รับการกำหนดขึ้นไม่เพียงแต่เป็นปฏิกิริยาตอบโต้ต่อความท้าทายที่เกิดขึ้นใหม่เท่านั้น แต่ยังเป็นกลยุทธ์ที่ขับเคลื่อนด้วยการคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อควบคุมโอกาสที่อาจเกิดขึ้น มุมมองของฟรีดริชชี้ให้เห็นว่านโยบายไม่ใช่คำสั่งคงที่ แต่เป็นเครื่องมือที่มีการพัฒนาซึ่งปรับให้เหมาะกับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาของสภาพแวดล้อมที่พวกเขาดำเนินธุรกิจ เป็นสะพานที่เชื่อมโยงสถานการณ์ปัจจุบันกับอนาคตที่จินตนาการไว้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อยกระดับสถานการณ์ที่มีอยู่ให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะ ความหมายก็คือ การกำหนดนโยบายเป็นกระบวนการที่รอบคอบและรอบคอบ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินปัจจุบัน การคาดการณ์วิถีในอนาคต และการออกแบบเส้นทางเพื่อนำทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง การตีความนี้ยังเน้นย้ำถึงบทบาทของนโยบายในฐานะเครื่องมือแห่งความตั้งใจ แนวทางการดำเนินการ และการตัดสินใจไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการลดความเสี่ยง การใช้ประโยชน์จากข้อได้เปรียบ หรือการกำหนดพฤติกรรมและทัศนคติ มุมมองของฟรีดริชเกี่ยวกับนโยบายตอกย้ำความเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนความพยายามทั้งในระดับบุคคลและส่วนรวมในการเผชิญกับความไม่แน่นอนและการเปลี่ยนแปลง

Knezevich (1975) ให้ความกระจ่างเกี่ยวกับคำว่า "นโยบาย" โดยเน้นย้ำถึงลักษณะที่ครอบคลุมและชั้นนำของนโยบาย เขาอธิบายว่านโยบายเป็นการประกาศที่ครอบคลุมซึ่งไม่เพียงแต่สะท้อนถึงจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่ตนพยายามที่จะทำให้เป็นจริง แต่ยังให้ทิศทางการปฏิบัติงานที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุถึงนั้นด้วย ลักษณะเฉพาะนี้เน้นย้ำถึงหน้าที่สองประการของนโยบาย กล่าวคือ ทำหน้าที่เป็นทั้งแถลงการณ์วิสัยทัศน์ ห่อหุ้มแรงบันดาลใจขององค์กรหรือรัฐ และเป็นแผนงาน ที่กำหนดเส้นทางที่จะนำไปสู่จุดหมายปลายทางที่จินตนาการไว้ มุมมองของ Knezevich เน้นย้ำถึงความสำคัญของความชัดเจนและการเชื่อมโยงกันในการกำหนดนโยบาย โดยเสนอแนะว่านโยบายที่จัดทำขึ้นอย่างดีจะต้องชี้แจงทั้ง 'ทำไม' (เป้าหมาย) และ 'อย่างไร' (ขั้นตอนการปฏิบัติงาน) นอกจากนี้ ด้วยการเน้นย้ำถึงแง่มุมที่ "ครอบคลุม" ของนโยบาย Knezevich ยังได้

สัมพันธ์กับแนวคิดที่ว่านโยบายควรจะเป็นแบบองค์รวม โดยคำนึงถึงแง่มุมและมิติต่าง ๆ ของปัญหาที่มีอยู่ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายเหล่านั้นมีความครอบคลุมและคำนึงถึงระบบนิเวศในวงกว้างที่พวกเขาใช้อยู่ ดำเนินงาน. มุมมองแบบองค์รวมนี้ทำให้มั่นใจได้ว่านโยบายจะแข็งแกร่ง ปรับเปลี่ยนได้ และยืดหยุ่นเมื่อเผชิญกับความท้าทายและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปมากมาย โดยพื้นฐานแล้ว ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายของ Knezevich ถือเป็นจุดเชื่อมโยงของความทะเยอทะยานและการดำเนินการ ซึ่งทำให้บทบาทของตนแข็งแกร่งขึ้นในฐานะเครื่องมือที่ขาดไม่ได้ในการกำกับดูแลและการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,586 คน (ระบบสารสนเทศภายในกรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โครงสร้างและกรอบอัตรากำลังข้าราชการกรมสรรพากร ภาค 4) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ซึ่งแบ่งออกเป็น 9 จังหวัด แบ่งออกเป็น 12 พื้นที่ 84 สาขา โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 319 คน จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) เพื่อให้

เครื่องมือวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

คน มี 319 จำนวน 4 ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค 13.8 และเพศชายร้อยละ 86.2 ลักษณะดังนี้ เพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชาย โดยมีสัดส่วนเพศหญิงร้อยละ ระดับการศึกษา 44.8 ปี ร้อยละ 30-26 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่างสามส่วนใหญ่อายุอยู่ที่ปริญญาตรี ร้อยละ และ 49.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 60.5 สถานภาพสมรสมีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 38.9 ปริญญาโท ร้อยละ 20,30-001,และตำแหน่ง 54.5 ปี ร้อยละ 3-1 ประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่อยู่ที่ 55.5 บาท ร้อยละ 000 งานที่มีจำนวนมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สรรพากร ร้อยละ 43.3



1. การปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านรายได้ภาษีที่สามารถจัดเก็บได้เพิ่มขึ้น ของสำนักงานสรรพากร ภาค 4

ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดเก็บภาษีอย่างครอบคลุม โดยเฉพาะในด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.59 สะท้อนให้เห็นถึงการเตรียมความพร้อมและความเข้าใจในกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่และการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณที่มีค่าเฉลี่ย 4.47 ยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านนโยบายและการบริหาร ภายในสำนักงานมีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.46 และเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และเพิ่มรายได้ภาษีได้อย่างต่อเนื่อง

ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า การจัดการพื้นที่ให้บริการเป็นไปอย่างมีระเบียบ โดยเฉพาะขนาดพื้นที่ที่รองรับการทำงานและการบริการได้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.48 นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผู้เสียภาษี ทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพและสามารถเพิ่มรายได้ได้มากขึ้น

2. การปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านความถูกต้องครบถ้วน ของสำนักงานสรรพากร ภาค 4

ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.55 ในการสร้างความตระหนักรู้และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้าใจในหลักการจัดเก็บภาษีที่ถูกต้อง การใช้ระบบสารสนเทศในการสนับสนุนการเก็บข้อมูลภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.48) ยังช่วยเพิ่มความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลภาษีและตรวจสอบข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ ด้านนโยบายและการบริหาร การสื่อสารภายในสำนักงานมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความเข้าใจในนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอย่างถูกต้อง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.46 และช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า การจัดสรรพื้นที่ให้บริการและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ช่วยสนับสนุนการทำงานที่ถูกต้องและครอบคลุม โดยการใช้ระบบ IT ที่มีความทันสมัยช่วยให้การตรวจสอบข้อมูลภาษีมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.47) และระบบ IT สามารถสนับสนุนการให้บริการที่มีคุณภาพและถูกต้องได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

3. การปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านการตรวจสอบและติดตาม ของสำนักงานสรรพากร ภาค 4 พบว่า

ในด้านการปฏิบัติงาน พบว่า การตรวจสอบและติดตามผลการจัดเก็บภาษีมีความสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.44 ในการตรวจสอบการจัดเก็บภาษีอย่างสม่ำเสมอ การใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบและติดตามการจัดเก็บภาษีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.38) นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบการรายงานที่ช่วยสนับสนุนการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.36)





สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการตรวจสอบและติดตาม พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและระบบการรายงานที่สามารถสรุปผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ซึ่งส่งผลให้การติดตามผลการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการตรวจสอบภายในและการติดตามผลที่เกี่ยวข้อง

สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ การปฏิบัติ 1 บัณฑิตงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านรายได้ภาษีที่สามารถจัดเก็บได้เพิ่มขึ้นของสำนักงานสรรพากร ภาค) 0.01 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $4\beta = 0.535$, $p < . (01$ โดยสามารถทำนายประสิทธิภาพด้านนี้ได้อย่างน้อย) 20.4R(204. = ²

สมมติฐานที่ การปฏิบัติ 2 งานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านความถูกต้องครบถ้วนของสำนักงานสรรพากร ภาค) 0.01 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $4\beta = 0.570$, $p < . (01$ โดยสามารถทำนายประสิทธิภาพด้านนี้ได้อย่างน้อย) 16.6R(166. = ²

สมมติฐานที่ การปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านการตรวจสอบและติดตามของสำนักงานสรรพากร ภาค) 0.01 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $4\beta = 0.641$, $p < . (01$ โดยสามารถทำนายประสิทธิภาพด้านนี้ได้อย่างน้อย) 25.2R(252. = ²

สมมติฐานที่ 4 สภาพแวดล้อมส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านรายได้ภาษีที่สามารถจัดเก็บได้เพิ่มขึ้นของสำนักงานสรรพากร ภาค) 0.01 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $4\beta = 0.671$, $p < . (01$ โดยสามารถทำนายประสิทธิภาพด้านนี้ได้อย่างน้อย) 30.8R(308. = ²

สมมติฐานที่ สภาพแวดล้อมส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านความถูกต้องครบถ้วนของสำนักงานสรรพากร ภาค) 0.01 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $4\beta = 0.777$, $p < . (01$ โดยสามารถทำนายประสิทธิภาพด้านนี้ได้อย่างน้อย) 30.8R(308. = ²

สมมติฐานที่ สภาพแวดล้อมส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านการตรวจสอบและติดตามของสำนักงานสรรพากร ภาค) 0.01 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $4\beta = 0.706$, $p < . (01$ โดยสามารถทำนายประสิทธิภาพด้านนี้ได้อย่างน้อย) 29.2R(292. = ²

อภิปรายผล

1. การปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านรายได้ภาษีที่สามารถจัดเก็บได้เพิ่มขึ้นของสำนักงานสรรพากร ภาค 4

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสามารถเพิ่มรายได้ภาษีที่จัดเก็บได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งบ่งชี้ว่าปัจจัยนี้มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค 4 อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงจะนำไปสู่การเพิ่มรายได้ภาษีที่จัดเก็บได้ ซึ่งเป็นผลดีต่อการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากร ภาค 4 ผลการวิจัยนี้ สนับสนุนแนวคิดที่ว่า การมีระบบและขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยเพิ่มรายได้ภาษีและสนับสนุนการบริหารจัดการทางการเงิน

ของรัฐให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สร้อยเพชร ลิสนิ และ มนตรี ช่วยชู (2557) พบว่า ความชำนาญและความรู้ในการปฏิบัติงานมีผลสำคัญต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ซึ่งตรงกับผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสามารถทำนายประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีได้ อีกทั้งยังสนับสนุนแนวคิดว่าการพัฒนาทักษะของพนักงานผ่านการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า สภาพแวดล้อมมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านรายได้ภาษีที่สามารถจัดเก็บได้เพิ่มขึ้นของสำนักงานสรรพากรภาค 4 อย่างมีนัย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมที่ดีมีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น การจัดสถานที่ทำงานให้มีความสะดวกสบาย มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย หรือการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การสนับสนุนจากผู้บริหารและการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอีกด้วย ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าสำนักงานสรรพากรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและการบริหารงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร ภูตอกลม (2559) ยังยืนยันว่าการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและการจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ผลการวิจัยเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและการบริหารงานที่ดีขึ้น

2. การปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านความถูกต้องครบถ้วน ของสำนักงานสรรพากร ภาค 4

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า การปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านความถูกต้องครบถ้วนของสำนักงานสรรพากรภาค 4 อย่างมีนัย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานมีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงความถูกต้องและความครบถ้วนของการจัดเก็บภาษี ย่อมส่งผลให้การจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ในการลดข้อผิดพลาดและความผิดพลาดในการจัดเก็บภาษี ตลอดจนช่วยให้กระบวนการจัดเก็บภาษีเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับอย่างเข้มงวด นอกจากนี้ การให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและการเพิ่มพูนทักษะของพนักงานยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการจัดเก็บภาษีที่ถูกต้องและครบถ้วนได้อย่างดี สอดคล้องกับงานของ วาริพร อยู่เย็น (2563) ได้ชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ยืนยันว่าการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและการเพิ่มพูนทักษะของพนักงานช่วยปรับปรุงความถูกต้องและความครบถ้วนในการจัดเก็บภาษี และผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่า สภาพแวดล้อมมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านความถูกต้องครบถ้วนของสำนักงานสรรพากรภาค 4 อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งบ่งชี้ว่าสภาพแวดล้อมที่ดีมีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในการจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องครบถ้วน การศึกษารังนี้จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนานโยบายและมาตรการในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานในสำนักงาน





สรรพากร เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในภาพรวมต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิกร ด้านพิไลพร (2558) ที่พบว่าจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชีมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและเป็นระบบ นอกจากนี้ งานวิจัยของ Kelly (2012) ยังสนับสนุนแนวคิดนี้โดยเน้นถึงความสำคัญของการจัดการภาษีอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส โดยการบังคับใช้กฎหมายและการจัดเก็บภาษีที่มีความถูกต้องครบถ้วนสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในระบบภาษี

3.การปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านการตรวจสอบและติดตาม ของสำนักงานสรรพากร ภาค 4

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า การปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านการตรวจสอบและติดตามของสำนักงานสรรพากรภาค 4 อย่างมีนัย การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสามารถทำนายประสิทธิภาพด้านนี้ได้ ซึ่งบ่งชี้ว่าการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความสามารถในการตรวจสอบและติดตามของสำนักงานสรรพากรภาค 4 อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานที่มีความเข้มงวดและเป็นระบบสามารถลดการหลีกเลี่ยงภาษีและช่วยเพิ่มความยุติธรรมในการจัดเก็บภาษี การมีระบบตรวจสอบและติดตามที่เข้มงวดจะช่วยให้สำนักงานสรรพากร ภาค 4 สามารถติดตามและตรวจสอบภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการเพิ่มรายได้ภาษีและเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของระบบการจัดเก็บภาษี นอกจากนี้ การพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงานในการตรวจสอบและติดตามภาษียังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความท้าทายในการจัดเก็บภาษีที่ซับซ้อนได้อย่างดี สอดคล้องกับงานของ วาริพร อยู่เย็น (2563) ได้ชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการปฏิบัติงานและจรรยาบรรณอย่างลึกซึ้งเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ยืนยันว่าการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและการเพิ่มพูนทักษะของพนักงานช่วยเพิ่มความสามารถในการตรวจสอบและติดตามภาษี และผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 พบว่า สภาพแวดล้อมมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านการตรวจสอบและติดตามของสำนักงานสรรพากรภาค 4 อย่างมีนัย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทั้งในด้านกายภาพและสภาพการทำงานสามารถส่งผลให้การดำเนินงานในด้านการตรวจสอบและติดตามมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้น และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผลการวิจัยนี้จึงชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการสภาพแวดล้อมในองค์กรที่ดีเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะในส่วนของ การตรวจสอบและติดตามภาษีที่มีความซับซ้อนและต้องการความแม่นยำในการทำงานอย่างสูง สอดคล้องกับงานของ Mikhaleva, Terekhova, and Garipova (2021) พบว่า การตรวจติดตามภาษีแบบดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาษีและลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี การใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบและติดตามข้อมูลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความแม่นยำในการจัดเก็บภาษี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่าสภาพแวดล้อมที่ดีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบและติดตามภาษี งานวิจัยของ

Vota (2022) ยังสนับสนุนผลการวิจัยที่พบว่าการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและการใช้เทคโนโลยีสามารถลดการหลีกเลี่ยงภาษีและเพิ่มความยุติธรรมในการจัดเก็บภาษี ผลการวิจัยเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและการใช้เทคโนโลยีในการตรวจสอบและติดตามเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและการบริหารงานที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. สำนักงานควรลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศและปรับปรุงสถานที่ทำงานเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพพร้อมพัฒนาระบบการสื่อสารทั้งภายในและกับผู้เสียภาษีให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรมุ่งเน้นการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการตรวจสอบและติดตาม รวมถึงการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารกับผู้เสียภาษี
3. ควรนำเทคโนโลยีเช่น Big Data และ AI มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบและติดตามเพื่อเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพ
4. ส่งเสริมจรรยาบรรณในการทำงานของเจ้าหน้าที่เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบการจัดเก็บภาษี
5. ควรมีการติดตามและประเมินผลการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในเศรษฐกิจและสังคม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยย่อยของสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสำนักงาน หรือนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและเฉพาะเจาะจงมากขึ้น
2. ควรทำการวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างสำนักงานสรรพากรในภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในแต่ละภูมิภาค
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) หรือ Blockchain มาใช้ในการจัดเก็บภาษี เพื่อประเมินประสิทธิภาพและความเป็นไปได้ในการนำมาใช้ในอนาคต
4. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพธุรกิจ. (2563). สรรพากรชู 9 ระบบ Easy Tax ช่วยผู้ประกอบการลดต้นทุน กระตุ้นการลงทุนเวียนเศรษฐกิจ สร้างวิถีภาษีใหม่ ให้ยิ่งง่ายและเป็นธรรม. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2567, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/business/894925>





- ปาริฉัตร ภูตองลม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2: บูรณาการงานวิจัย ใช้องค์ความรู้ สู่ความยั่งยืน, 556-563.
- ปิยะวดี จินดาโชติ, พิชัย พันนัย, พิชัย พันนัย, มาริษ คุณากร และ ภณ ศรีรัตน. (2561). ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนในเขตเทศบาลตำบลบางเลนอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 1(8), 1772-1779.
- ประดินันท์ ประดับศิลป์ และลักขณา เกตุเตียน. (2557). จรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ทำบัญชี ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครต่อการจัดทำบัญชีและ นำเสนองบการเงินที่อยู่นอกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. ศูนย์วิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- รัตนภรณ์ โตพงษ์ และ ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิ. (2559). การนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบุรี. *Veridian E-Journal*, 9(2), 2025-2041.
- วาริพร อยู่เย็น. (2563). รูปแบบการพัฒนาจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเชิงพุทธบูรณาการ. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 5(2), 318-330.
- วาสน์ ถาปินตา และ สุจินต์ สิมารักษ์. (2554). ความสูญเสียทางการเงินของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 4(1), 32-39.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2556). *ถอดรหัสการจัดเก็บภาษีอากรของท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สร้อยเพชร ลิสนิ & มนตรี ช่วยชู. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สิทธิกร ด่านพิไลพร. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี ธุรกิจประกันวินาศภัยเขตภาคเหนือตอนบน* (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โสวัตร ฦ กลาง. (2562). จากชุมชนชนเมืองสู่ความเป็นเมืองทุนนิยม กรณีศึกษา พื้นที่นนทบุรี. *วารสารมนุษยวิทยา*, 2(2), 149-190.
- อธิภัทร สันทรโก, อติยาพร ไชยฤทธิ์ และ นพพร ขุนคำ. (2563). ผลกระทบและแนวทางการแก้ไขปัญหาประชากรแฝงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลตำบลเทพราช อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารราชพฤกษ์*, 18(2), 119-127.
- อุไรวรรณ ผันโพธิ์, สุวรรณ เตชะธีระปรีดา และ สวียา ประรณาดิ ขาติวิวัฒนาการ. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 12(2), 202-218.



- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2556). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ = Human resource management* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สงขลา : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- Bloom, B. S. (1956). *Taxonomy of Educational Objectives: The Classification of Educational Goals: Handbook I Cognitive Domain*. London: Longmans.
- Cayne, B. S. (Ed.). (1992). *The New Lexicon Webster's Dictionary of the English Language: Encyclopedia edition*. Lexicon Publishing.
- Friedrich, C.J. (1963). *Man and His Government*. New York: McGraw - Hill.
- Good, C. V. (1973). *The dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.
- Kelly, R. (2012). Property tax collection and enforcement. In W. J. McCluskey, G. C. Cornia, & L. C. Walters (Eds.), *Property tax: A comprehensive guide* (171-141). John Wiley & Sons.
- Knezevich, S. J. (1975). *Administration of public education* (3rd ed.). New York: Harper & Row.
- Mikhaleva, O. L., Terekhova, T. A., & Garipova, E. N. (2021) *Tax Monitoring: Digitalization Of Tax Control*. European Proceedings of Social and Behavioural Sciences.
- Vota, L. (2022) *Efficient monitoring of tax avoidance: a Costly State Verification model*. *SN Business & Economics*, (12)2, .193
- Wilks, D. C., Cruz, J., & Sousa, P. (2019) *Please give me an invoice: VAT evasion and the Portuguese tax lottery*. *International Journal of Sociology and Social Policy*, (6/5)39, .426-412
- Yamane, T. (1973) *Statistics: An Introductory Analysis* 3rd Ed.(Harper and Row, New York.

