



การเพิ่มประสิทธิผลการบริหารจัดการเก็บภาษีศุลกากร ของกรมศุลกากรในภาคตะวันออก

Effectiveness Enhancement of Tax Administration of Customs Department in the Eastern Region

ดร.ทรงพร หาญสันติ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กมลรัตน์ บันทิตทัศนานนท์ และ บงกช ชัยเชาวรินทร์

^{1,2}นักวิจัยประจำศูนย์วิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผล และปัจจัยทั้งภายในและนอกขององค์กรที่มีผลต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีของกรมศุลกากร รวมทั้งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีศุลกากร และศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการเก็บภาษีศุลกากร กลุ่มประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออก การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์แปลผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา สถิติอนุมาน และการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงพหุ

ผลการศึกษาประสิทธิผลการบริหารจัดการเก็บภาษีศุลกากรในภาคตะวันออก พบว่า ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายนอกและภายในองค์กร และปัจจัยด้านนวัตกรรม มีผลต่อการจัดเก็บภาษีในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านการเงิน ที่มีผลต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับปานกลาง จากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรกับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ และจากการศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการเก็บภาษีศุลกากร ในส่วนของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ปัจจัยที่มีอิทธิพล ได้แก่ การมีความคิดริเริ่ม ความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ความมีประสิทธิภาพของทรัพยากร และการขจัดทุจริตคอร์รัปชัน สำหรับสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 นั้น ได้แก่ การจัดการคุณภาพ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการปรับประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ กรมศุลกากร ภาษีศุลกากร ประสิทธิภาพ การบริหารจัดการเก็บภาษี



Abstract

This study aims to investigate internal and external factors which contribute to effectiveness of tax administration of the Custom Office. Moreover, the study also explores factors that contribute to the Custom tax administration and influential factors to tax administration. Populations of the study were Custom Officers in the Eastern Region. This study is both qualitative and quantitative research; therefore, questionnaire was employed as research tool. Thereafter, the collected data was analyzed statistically with descriptive technique, inferential statistic and multivariate analysis.

Results from the study of the effectiveness of tax administration of Customs Department in the Eastern Region show that both internal and external and innovative factors highly contributed to tax administration. However, financial factors were only moderately contributed to tax administration. Furthermore, the study of relationship of tax administration factors and effectiveness of tax administrations reveals that the influential factors for Laem Chabang are intuitiveness, economical and worthiness, resources efficiency and anti-corruption factors. In terms of the Custom Department Region 1, the influential factors include quality management, customers' satisfaction and the adaptation use of technology.

Keywords: Management, Customs Department, Customs tax, Effectiveness, Tax Administration



1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวคิดด้านการจัดการได้มีวิวัฒนาการจากยุคสมัยใหม่ (Modernization) มาสู่ยุคหลังสมัยใหม่ (Post modernization) ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริหาร และจัดการองค์การ ดังนั้น ภาครัฐจึงได้มีการปรับเปลี่ยนแนวคิดทางการบริหารใหม่ เนื่องจากการบริหารราชการระบบเดิมไม่สามารถตอบสนองต่อการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปี 2545 ประเทศไทยได้มีการปฏิรูประบบราชการ สำหรับหน่วยงานจัดเก็บรายได้ด้านภาษี ของกลุ่มภารกิจด้านรายได้ ได้แก่ กรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต ได้นำหลักการการบริหารภาครัฐแนวใหม่มาพัฒนา และปรับปรุง โดยตั้งเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้ของรัฐบาลตามที่รัฐบาลกำหนด

ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศรัฐบาลจำเป็นต้องพึ่งพาเงินรายได้ โดยรายได้ของรัฐบาลส่วนใหญ่มาจากรายได้จากการเก็บภาษีอากร การขายสิ่งของและบริการ รัฐวิสาหกิจและห้างหุ้นส่วนบริษัทที่รัฐบาลถือหุ้น และรายได้อื่นๆ โดยภาษีอากรเป็นรายได้หลักของรัฐบาลที่มีการจัดเก็บร้อยละ 90 ของรายได้รวมทั้งประเทศ

กรมศุลกากรเป็น 1 ใน 3 หน่วยงานหลักของการจัดเก็บภาษี บทบาทของกรมศุลกากรมีความสำคัญมากต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ ซึ่งก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสียในขณะเดียวกัน ด้านผลดี หากกรมศุลกากรลดกระบวนการและขั้นตอนในการกำกับดูแลและจัดเก็บภาษี ส่งผลดีในการกระตุ้นเศรษฐกิจการค้าของประเทศ อีกทั้งยังสร้างความได้เปรียบแก่ผู้ประกอบการภายใน (Hansanti et. al., 2008) ส่วนในด้านผลเสีย การลดหย่อนกระบวนการและขั้นตอนทางศุลกากรอาจก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม เช่น การลักลอบนำเข้าและส่งออกสินค้าผิดกฎหมายที่อาจจะเป็นอันตรายต่อสังคมและความมั่นคงของประเทศ กล่าวโดยสรุป คือ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีของกรมศุลกากรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ

เมื่อพิจารณาด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีของกรมศุลกากร พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของกรมศุลกากรอยู่ในระดับที่ต่ำกว่างบประมาณการของรัฐบาลเป็นอันมาก กรมศุลกากร (2550) และกระทรวงการคลัง (2550) ได้รายงาน ว่า กรมศุลกากรมีอัตราการเก็บภาษีต่ำกว่าการประมาณการถึงร้อยละ 20.07 ในปี 2549 ฮิปส์เชอร์ และคณะ และฮาญันตี และคณะ (Hipsheer et. al., 2007; Hansanti, et. al., 2008) ได้อธิบายว่า การลดลงของรายได้จากการเก็บภาษีศุลกากร อาจมีสาเหตุมาจากข้อตกลงทางการค้าระหว่างประเทศ เช่น เขตการค้าเสรีที่ประเทศไทยได้ทำสัญญาไว้กับประเทศคู่ค้า มาตรการส่งเสริมการส่งออกโดยการลดหย่อนภาษีศุลกากรของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และการจัดตั้งเขตปลอดภาษีศุลกากร เป็นต้น

ด้วยปัญหาดังกล่าว กรมศุลกากรจึงได้ปฏิรูประบบการบริหารจัดการองค์การ (กรมศุลกากร, 2548) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และเพิ่มศักยภาพในการจัดเก็บภาษีให้เป็นไปตามงบประมาณการที่รัฐบาลกำหนด หากพิจารณาข้อมูลรายได้ภาครัฐของกระทรวงการคลัง พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีศุลกากรยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งการจัดเก็บภาษีศุลกากรยังอยู่ในอัตราที่ต่ำกว่างบประมาณการเป็นอันมาก (กระทรวงการคลัง, 2550-2551)

ด้วยความสำคัญของปัญหาที่ได้กล่าวในข้างต้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษีศุลกากร พร้อมทั้งศึกษาถึงปัญหาต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีศุลกากรในพื้นที่ภาคตะวันออก ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง และสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 ได้แก่ ด้านศุลกากรมาบตาพุด (จังหวัดระยอง) ด้านศุลกากรอรัญประเทศ (จังหวัดสระแก้ว) ด้านศุลกากรคลองใหญ่



(จังหวัดตราด) และด่านศุลกากรจันทบุรี (จังหวัดจันทบุรี) ผลจากการศึกษานี้สามารถใช้เพื่อเสนอแนะถึงปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีในภาคตะวันออกต่อกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลที่มีผลต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีของกรมศุลกากร
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีศุลกากร
- 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีและส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีศุลกากรของแต่ละพื้นที่จัดเก็บ

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณในการแสวงหาคำตอบ โดยมีการละเอียดของการศึกษา ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) โดยทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ หนังสือ และบทความต่างๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมถึงการขอความรู้ความเห็นจากนักวิชาการที่เกี่ยวข้องเฉพาะด้าน มาใช้ในการพัฒนารอบแนวคิดในการศึกษา จากรายละเอียดของการศึกษา เป็นการรวบรวมความรู้พื้นฐานในการกำหนดรายละเอียดของตัวแปรในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การศึกษาลักษณะของการให้บริการ โดยยึดแนวคิดการปฏิรูประบบราชการเป็นฐานในการวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และนำข้อมูลปฐมภูมิที่ได้มาศึกษาวิเคราะห์โดยใช้ตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ภูมิหลังของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการ ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีศุลกากร ประสิทธิภาพของการจัดเก็บรายได้ ผลการศึกษาที่ได้นำไปวิเคราะห์ร่วมกับผลการศึกษาในขั้นตอนแรก เพื่อตอบคำถามการวิจัยต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 สรุป และอภิปรายผลการวิจัย โดยใช้ข้อมูลจากผลการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 และ 2 ทั้งนี้ได้อาศัยวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลักในการพิจารณา

4. การสร้างแบบสอบถาม

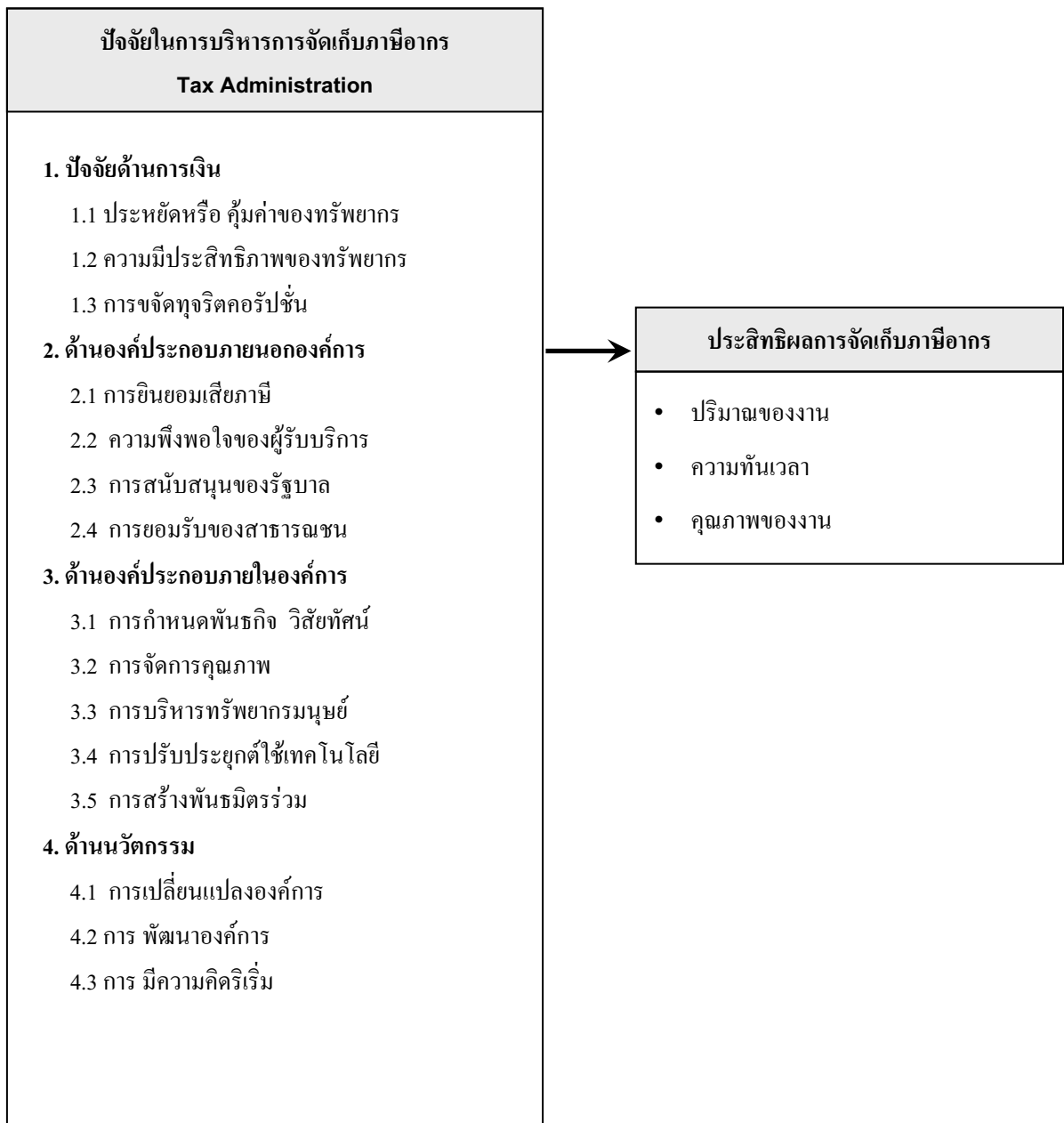
- ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล สร้างเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังของเจ้าหน้าที่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง จำนวนปีที่ทำงาน
- ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีศุลกากร และดำเนินการศึกษาจากข้อมูลเอกสาร ระเบียบปฏิบัติ นโยบายต่างๆ ทรัพยากรพื้นฐาน ข้อมูลจากหน่วยควบคุม
- ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีศุลกากร ได้แก่ ปัจจัยทางการเงิน ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายนอก ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายใน และปัจจัยด้านนวัตกรรม
- ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลของการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ปริมาณผลงาน ความทันเวลา และคุณภาพของงาน



5. ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการประเมินจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรต่อปัญหาที่ทำให้การจัดเก็บภาษีไม่มีประสิทธิภาพ และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีศุลกากร โดยศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ในพื้นที่ภาคตะวันออก ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง และสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 ได้แก่ ด้านศุลกากรมาบตาพุด (จังหวัดระยอง) ด้านศุลกากรอรัญประเทศ (จังหวัดสระแก้ว) ด้านศุลกากรคลองใหญ่ (จังหวัดตราด) และด้านศุลกากรจันทบุรี (จังหวัดจันทบุรี)

6.กรอบแนวคิดในการศึกษา: การศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษีศุลกากร





7. สมมติฐานในการวิจัย

- 1) ปัจจัยด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิ ผลในการจัดเก็บภาษีสุทธการ ในภาคตะวันออก
- 2) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสุทธการมีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามพื้นที่จัดเก็บภาษีอากร
- 3) การบริหารการจัดเก็บภาษีสุทธการมีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามพื้นที่จัดเก็บภาษีอากร

8. ผลการวิจัย

8.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งเป็นเจ้าหน้าที่เทศหญิง (ร้อยละ 69.40) อายุสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ด้วยสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ประมาณร้อยละ 50 ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปี แต่ไม่เกิน 60 ปี สำหรับวุฒิการศึกษาสูงสุดที่เจ้าหน้าที่ได้รับมากกว่าครึ่งหนึ่งจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนระยะเวลาการทำงานมากกว่าร้อยละ 50 (ร้อยละ 52.73) เป็นเจ้าหน้าที่ที่ทำงานประจำในหน่วยงานที่ตนสังกัดมาแล้วไม่เกิน 11 ปี และมีเจ้าหน้าที่เพียงร้อยละ 16.39 ที่ทำงานประจำในหน่วยงานที่ตนสังกัดมาแล้วมากกว่า 20 ปี

8.2 วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ที่ 1: เพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลที่มีผลต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีสุทธการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการจัดเก็บภาษี จากตารางที่ 1 พบว่า โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีผลต่อการจัดเก็บภาษีในระดับมาก ยกเว้น ปัจจัยด้านการเงิน ที่เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่ามิมีผลต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 (S.D. = 1.11) และจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในระดับสูง พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านการเงินมีความแตกต่างกันมาก โดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ว่า ปัจจัยด้านการเงินมีผลต่อการบริหารจัดเก็บภาษี จนถึงมีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุดว่าปัจจัยด้านการเงินมีผลต่อการจัดเก็บภาษีของกรมสุทธการ

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการจัดเก็บภาษี

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหาร การจัดเก็บภาษี	ความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ปัจจัยด้านการเงิน	17.82	28.87	32.82	14.51	5.98	3.38	1.11	ปานกลาง
ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายนอก								
องค์การ	25.09	40.57	24.52	7.83	1.98	3.79	0.97	มาก
ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายในองค์การ	27.16	35.43	28.32	7.36	1.73	3.79	0.98	มาก
ปัจจัยด้านนวัตกรรม	28.08	32.88	29.30	7.86	1.88	3.77	1.00	มาก



วัตถุประสงค์ที่ 2: เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีสุสการ เมื่อจำแนกตามพื้นที่จัดเก็บ

การศึกษาเพื่อหาปัจจัยด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสุสการ ภาคตะวันออกกว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้หรือไม่ พบว่า ทุกปัจจัยที่ทำการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ และจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรม ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายในองค์กร และปัจจัยด้านองค์ประกอบภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสุสการระดับปานกลาง ในขณะที่ปัจจัยด้านการเงินมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีอากรอยู่ในระดับน้อยก่อนมาทางปานกลาง ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ทั้งหมดของทุกปัจจัยเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของกรมสุสการ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสุสการ ภาคตะวันออก กับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้

ปัจจัยด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร	ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้
ปัจจัยด้านการเงิน	0.4025**
ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายนอกองค์กร	0.5330**
ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายในองค์กร	0.5377**
ปัจจัยด้านนวัตกรรม	0.5750**

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

สำหรับการพิจารณาเปรียบเทียบประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ ทำการแบ่งพื้นที่จัดเก็บภาษีสุสการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสำนักงานสุสการท่าเรือแหลมฉบัง และกลุ่มสำนักงานสุสการภาคที่ 1 เฉพาะที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในพื้นที่เขตภาคตะวันออก อันประกอบด้วย ด้านสุสการมาบตาพุด จังหวัดระยอง ด้านสุสการอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านสุสการคลองใหญ่ จังหวัดตราด และด้านสุสการจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้เมื่อจำแนกตามพื้นที่จัดเก็บในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยของประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ พบว่า ปริมาณของงานที่ทำของ 2 กลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยสำนักงานสุสการแหลมฉบัง มีคะแนนเฉลี่ยปริมาณของงานเท่ากับ 3.74 ในขณะที่สำนักงานสุสการภาคที่ 1 มีคะแนนเฉลี่ยปริมาณของงานเท่ากับ 3.50



ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามพื้นที่จัดเก็บภาษีอากร

รายการ	คะแนนเฉลี่ย		เฉลี่ยรวม	t - test	Sig.
	สำนักงานสุลากร ท่าเรือแหลมฉบัง n = 253	สำนักงานสุลากร ภาคที่ 1 n = 113			
ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้	3.76	3.64	3.73	1.510	0.132
ปริมาณของงาน	3.74	3.50	3.66	2.743	0.006*
ความทันเวลา	3.76	3.69	3.74	0.775	0.439
คุณภาพของงาน	3.79	3.73	3.78	0.693	0.489

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 การศึกษาปัจจัยด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรมีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามพื้นที่จัดเก็บพบว่า พื้นที่จัดเก็บภาษีแตกต่างกันส่งผลให้เก็บภาษีได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 ทั้งนี้ พบว่า ทุกปัจจัยมีความแตกต่างกันชัดเจน โดยแสดงค่าดังตาราง

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร จำแนกตามพื้นที่จัดเก็บภาษีอากร

รายการ	คะแนนเฉลี่ย		เฉลี่ยรวม	t - test	Sig.
	สำนักงานสุลากร ท่าเรือแหลมฉบัง n = 253	สำนักงานสุลากร ภาคที่ 1 n = 113			
ปัจจัยด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร	3.83	3.42	3.70	6.485	0.000*
ปัจจัยด้านการเงิน	3.44	3.25	3.38	3.465	0.001*
ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายนอกองค์การ	3.92	3.49	3.79	5.932	0.000*
ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายในองค์การ	3.93	3.47	3.79	6.322	0.000*
ปัจจัยด้านนวัตกรรม	3.94	3.41	3.77	5.948	0.000*

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 3: เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีและส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารการจัดเก็บภาษีสุลากรของแต่ละพื้นที่จัดเก็บ

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ด้วยวิธีการเลือกสมการที่ดีที่สุด (Stepwise) ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์จำแนกตามพื้นที่จัดเก็บภาษีสุลากรในภาคตะวันออก โดยกำหนดให้ประสิทธิผลในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรเป็นตัวแปรตาม ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการจัดเก็บภาษี จำนวน 15 ตัวแปรเป็นตัวแปรอิสระ ผลสรุปที่ได้ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการจัดเก็บภาษี (ตัวแปรอิสระ) และส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร (ตัว



แปรตาม) ของกรมสุสการ ภาคตะวันออก มีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ การมีความคิดริเริ่ม ความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ความมีประสิทธิภาพของทรัพยากร และ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุจำแนกพื้นที่จัดเก็บภาษีสุสการในภาคตะวันออก พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี (ตัวแปรอิสระ) และส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร (ตัวแปรตาม) ของสำนักงานสุสการท่าเรือแหลมฉบัง มีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ การมีความคิดริเริ่ม ความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ความมีประสิทธิภาพของทรัพยากร และการจัดทุจริตคอร์รัปชัน โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยของตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี ที่มีต่อของประสิทธิผลในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร

ส่วนการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของสำนักงานสุสการภาคที่ 1 พบว่า อิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี (ตัวแปรอิสระ) และส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร (ตัวแปรตาม) สำนักงานสุสการภาคที่ 1 มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ การจัดการคุณภาพ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการปรับประยุกต์ใช้เทคโนโลยี โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยของตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี ที่มีต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร

9. อภิปรายผล

จากการศึกษาการเพิ่มประสิทธิผลการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีสุสการ ของกรมสุสการ ในภาคตะวันออกในปัจจุบันและสภาพบริบท สิ่งแวดล้อมและองค์ประกอบต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ของกรมสุสการในภาคตะวันออก สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1) จากผลการศึกษาประสิทธิผลที่มีผลต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสุสการในภาคตะวันออก พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการเงิน 2) ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายนอกองค์กร 3) ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายในองค์กร และ 4) ปัจจัยด้านนวัตกรรม มีผลต่อการจัดเก็บภาษีในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของ Robert S. Kaplan and David P. Norton (1996) และ ปัทมา สุขสันต์ (2548) ที่ได้กล่าวว่าการบริหารจัดการที่ดี ควรประกอบด้วยปัจจัยด้านการเงิน ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกองค์กร และปัจจัยด้านนวัตกรรม

2) จากผลการศึกษาถึงประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีสุสการมีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามจังหวัดในภาคตะวันออก ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสำนักงานสุสการท่าเรือแหลมฉบัง และกลุ่มสำนักงานสุสการภาคที่ 1 เฉพาะที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในพื้นที่เขตภาคตะวันออก อันประกอบด้วย ด่านสุสการมาบตาพุด จังหวัดระยอง, ด่านสุสการอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว, ด่านสุสการคลองใหญ่ จังหวัดตราด และด่านสุสการจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลจากการศึกษา พบว่า ทุกปัจจัยที่ทำการศึกษา ได้แก่ ปัจจัยด้านการเงิน ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายนอกองค์กร ปัจจัยด้านองค์ประกอบภายในองค์กร และปัจจัยด้านนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้

หากพิจารณาประเด็นย่อยของประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ พบว่า ปริมาณของงานที่ทำของ 2 กลุ่มมีความแตกต่างกัน โดยสำนักงานสุสการแหลมฉบังมีความเห็นว่าปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีมากกว่าสำนักงานสุสการภาคที่ 1 นอกจากนั้น ผลจากการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีสุสการมีความแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยด้านการเงินส่งผลต่อความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทั้งสองพื้นที่ ที่มีต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีสุสการแตกต่างกัน โดยทั้งสองพื้นที่ที่เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมากที่สุดในประเด็นของการทุจริตคอร์รัปชัน ส่วนประเด็นความมี



ประสิทธิภาพของทรัพยากรนั้นเจ้าหน้าที่ทั้งสองพื้นที่มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดความแตกต่างความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่แต่ละพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีด้านการเงินของ Robert S. Kaplan and David P. Norton (1996) ที่กล่าวว่า ปัจจัยการเงิน ด้านการประหยัด และการจัดคอร์ปชั่น มีผลต่อประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีอากร

ส่วนความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์ประกอบภายนอกองค์กรของทั้งสองพื้นที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และทุกประเด็นที่ศึกษาเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันเช่นกัน โดยความคิดเห็นประเด็นการสนับสนุนของรัฐบาลมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันชัดเจนมากที่สุด ผลการศึกษาด้านการองค์ประกอบภายนอกองค์กรสอดคล้องกับทฤษฎีของ Gary S. Becker (1968) Charles M. Allen (1997) Annual Report New York (2005) และ Malcolm G. Lane (2005) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกขององค์กร ได้แก่ การสนับสนุนของรัฐบาล และการยอมรับของสาธารณชน

ในส่วนความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยด้านองค์ประกอบภายในองค์กร พบว่า เจ้าหน้าที่ของทั้งสองพื้นที่ มีความคิดเห็นแตกต่างกันด้านองค์ประกอบภายในองค์กรว่ามีผลต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี โดยเจ้าหน้าที่ของทั้งสองพื้นที่ที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมากที่สุดในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ การจัดการคุณภาพของหน่วยงาน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของ Christopher Hood (1991), Marc Holzer and Kathe Callahan (1998) และ Charles J. Fox and Hugh T. Miller (1994) ที่กล่าวว่า ปัจจัยภายในองค์กรด้านการกำหนดเป้าหมาย (พันธกิจ และวิสัยทัศน์) การจัดการคุณภาพ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีอากร

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัจจัยด้านนวัตกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ทั้งสองพื้นที่ที่มีความคิดเห็นด้านนวัตกรรมว่ามีผลต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะประเด็นการมีความคิดริเริ่ม เจ้าหน้าที่ทั้งสองพื้นที่ที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมากที่สุด สอดคล้องกับทฤษฎีของ Charles J. Fox and Hugh T. Miller (1994) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีที่คืบหน้าขึ้นอยู่กับเปลี่ยนแปลงและพัฒนาขององค์กร และทฤษฎีของ ปีทมา สุขสันต์ (2548) ที่กล่าวว่า ความคิดริเริ่มที่ดีเป็นบ่อเกิดของประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษี

3) จากผลการศึกษาถึงปัจจัยการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีผลการวิจัยมีความแตกต่างกันหรือไม่เมื่อจำแนกตามหน่วยจัดเก็บภาษีในภาคตะวันออก พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี และส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร ของกรมศุลกากรในภาคตะวันออก มีจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ การมีความคิดริเริ่ม, ความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร, ความมีประสิทธิภาพของทรัพยากร และ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หากจำแนกตามพื้นที่จัดเก็บภาษีผลการวิจัยในภาคตะวันออก พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี และส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง มีจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ การมีความคิดริเริ่ม, ความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร, ความมีประสิทธิภาพของทรัพยากร และการจัดทูลจัดคอร์ปชั่น นอกจากนี้ ผลจากการศึกษา กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 มีจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ การจัดการคุณภาพ, ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการปรับประยุกต์ใช้เทคโนโลยี โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยของตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี ที่มีต่อของประสิทธิผลในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปีทมา สุขสันต์ (2548) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการไทยนั้นมีความแตกต่างกันตามภารกิจ หน้าที่ และการบริหารงาน ทั้งนี้ ปัจจัยหลักที่สำคัญและมีผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของส่วนราชการไทยจะต้องประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ ได้แก่ การมีความคิดริเริ่ม,



ความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร, ความมีประสิทธิภาพของทรัพยากร, การจัดทูลิตคอร์ปชั่น, การจัดการคุณภาพ, ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการปรับประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

10. ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

กรมสุทธการ กระทรวงการคลังควรพิจารณาถึงความเห็นของเจ้าหน้าที่ในประเด็นที่จะส่งผลการบริหารจัดการเก็บภาษีในภาคตะวันออก โดยการเพิ่มงบประมาณเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อปริมาณงาน จัดทูลิตคอร์ปชั่น ปรับปรุงทั้งองค์ประกอบภายนอกและภายใน อีกทั้งควรมีการพัฒนาด้านนวัตกรรม ในส่วนของความเห็นในประเด็นของประสิทธิผลในการบริหารจัดการเก็บภาษี การเพิ่มประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีควรมีนโยบายในการกำหนดปริมาณงานที่ชัดเจน ระยะเวลาที่แน่นอน และคุณภาพของการจัดเก็บภาษี นอกจากนั้น กรมสุทธการควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยการทูลิตคอร์ปชั่น ความยินยอมเสียภาษี ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การสนับสนุนของรัฐบาลการยอมรับของสาธารณชน การกำหนดพันธกิจวิสัยทัศน์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดการคุณภาพของหน่วยงาน และมีความคิดริเริ่มในการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีสุทธการในภาคตะวันออก ท้ายที่สุดกรมสุทธการควรให้ความสำคัญกับการมีความคิดริเริ่ม ความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ความมีประสิทธิภาพของทรัพยากร และการจัดทูลิตคอร์ปชั่น แก่สำนักงานสุทธการท่าเรือแหลมฉบัง ให้ความสำคัญต่อการจัดการคุณภาพ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการปรับประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แก่สำนักงานสุทธการภาคที่ 1 เป็นสำคัญ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดีของกรมสุทธการในภาคตะวันออก

2) ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการสำรวจด้วยแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ของกรมสุทธการในภาคตะวันออก ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีสุทธการในภาคอื่นๆ นอกจากนั้น กระทรวงการคลังอาจจะนำตัวแบบหรือแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาถึงเพิ่มประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีของกลุ่มภารกิจรายได้อื่นๆ อาทิเช่น กรมสรรพสามิต และกรมสรรพากร เป็นต้น



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545. การวิเคราะห์สถิติ (สถิติสำหรับการบริหารวิจัย). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF). 1992. รายงานประจำปีกองทุนระหว่างประเทศ.
- กุลธนะ ธนาพงศ์ธร. 2528. “การบริหารงานบุคคล” เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 6-16 สาขาวิชาการจัดการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ. 2546. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546 – พ.ศ. 2550). กรุงเทพฯ, 13-36.
- จรัส สุวรรณมาลา. 2541. เอกสารประกอบการสอนวิชาความรู้พื้นฐานการบริหารงานคลังสาธารณะเรื่อง รายได้ของรัฐบาล. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 5 – 6.
- จุฬาทอง จารุมิลินท. 2546. สรรพากรสาส์น. ปีที่ 50 ฉบับที่ 12 ประจำเดือนธันวาคม 2546, ปีที่ 51 ฉบับที่ 1 มกราคม 2547, ปีที่ 52 ฉบับที่ 8 สิงหาคม 2548 และ ปีที่ 52 ฉบับที่ 10 ประจำเดือนตุลาคม.
- เจริญ ชุตติมานนท์. 2534. “ความสมัครใจในการเสียภาษีอากร.” สรรพากรสาส์น กันยายน 2534.
- ชูศักดิ์ จรุธสวดี. 2545. เศรษฐศาสตร์เพื่อชีวิต. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. 2528. เอกสารทางวิชาการหมายเลข 19 การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ม.ป.ป., 16.
- ณรงวิทย์ แสนทอง. 2545. คู่มือการพัฒนาระบบการบริการผลงานยุคใหม่. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซนเตอร์.
- ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ. 2546. โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ประเทศไทยกับการพัฒนาที่ไม่สิ้นสุด: บทบาทที่พึงเป็นของภาครัฐ. การประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ แห่งชาติครั้งที่ 4 (พ.ศ.2546) คณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ สาขารัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์, สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ถวิลวดี บุรีกุล, สติธร ธนานิธิโชติ และประภาพร วัฒนพงศ์. 2543. รายงานการวิจัยเรื่องพฤติกรรม การเลือกตั้งและปัจจัยในการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา พ.ศ. 2543. สำนักวิจัยและพัฒนา,
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ และบรรศักดิ์ อูวรรณ โณ. 2545. ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหาร-จัดการภาครัฐแนวใหม่ ชุดวิชาที่ 5 การสร้างระบบบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพฯ : อาทิตย์โปรดักส์ กรุ๊ป จำกัด.
- ทักษิณ ชินวัตร. 2545. [online]. Available: http://www.rongjo.com/2008_05_01_archive.html, ข:3-5
- ธงชัย สันติวงษ์. 2540. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญรอด โบริ์เสวีวงศ์. 2540. “การปรับปรุงเพื่อความเป็นผู้นำในด้านบริการที่ดี.” สรรพากรสาส์น กันยายน 2540, หน้า 96 – 99.
- ประภาส เพ่งแพ. 2543. ความพึงพอใจของผู้ส่งออกในการให้บริการตรวจสินค้าส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ. เอกสารการวิจัยรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.



ปีพ.ศ. 2548. “แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับสมรรถนะ : การวัดผลงานระดับองค์กรและระดับบุคคล.” เอกสารประกอบการ

ประชุมการจัดทำข้อเสนอการบริหารการเปลี่ยนแปลงครั้งที่ 1. ชลบุรี.

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหามานต์. 2529. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

รายงานประจำปีของกระทรวงการคลัง. 2551. รายงานประจำปีของกระทรวงการคลัง 2551.

ราชันวรรณ วนิชย์ถนอม. 2547. “การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์.” วารสารข้าราชการ 2548 50 (2)

มีนาคม- เมษายน : 10-24 (ท 13).

เรวัต แสงสุริยงค์. 2547. การบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร

ดุสิตบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลมเปลี่ยนทิศ. 2549. “หมายเหตุประเทศไทย: เตรียมรับมือเศรษฐกิจทรุด.” ไทยรัฐ. 7 กันยายน 2549: 5.

วรรณแสง ริเริ่มวนิชย์. 2544. การบริหารจัดการเก็บภาษีอากร การควบคุมติดตามผู้ประกอบการรายใหญ่เป็นรายตัว ต่อการจูงใจ

และสมัครใจการเสียภาษีเพิ่มขึ้นศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 15 กรมสรรพากร. เอกสารวิจัยรัฐ

ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรเดช จันทรศร และคณะ. 2541. การประเมินผลในระบบเปิด. กรุงเทพฯ : สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์ นิติ.

วรเดช จันทรศร. 2544. การพัฒนาต้นแบบการใช้บริการสาธารณะสุขที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: สกาย

บลิ๊อคและการพิมพ์.

วิชัย มากวัฒนสุข. 2546. ระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บรายได้ศุลกากร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศุลกากรท่า

อากาศยานกรุงเทพ. เอกสารวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์สำหรับนักบริหาร, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วินัส พิฆาณิชย์, สมจิต วัฒนาชาญกุล, เบญจมาศ ตูลยนิติกุล. 2547. สถิติพื้นฐานสำหรับนักสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์

ประกายพริก.

วีรพล เลิศทรัพย์สุริย์. 2540. ความพึงพอใจของตัวแทนผู้ส่งออกในบริการการส่งออก ด้านการตรวจปล่อยของสำนักงาน

ศุลกากรส่งออกท่าเรือกรุงเทพฯ. เอกสารวิจัยสถาบันพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร

ศาสตร์.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2544. ผู้นำการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน ก.พ.. 2545. รายงานประจำปี 2544. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน ก.พ., 38-43.

สมาน รังสิโยกฤษฎ์. 2540. การปฏิรูปภาคราชการ : แนวคิดและยุทธศาสตร์. สำนักงาน ก.พ.

สรรพศรี ธรรมธานนท์. 2546. การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศาปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัด และข้อบกพร่องของ

แนวคิดในการมีผู้ประเมินหรือผู้ให้ข้อมูลจากหลายแหล่ง. เอกสารวิจัย.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์.

พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เลียงเชียง

สุวิมล ตีรกันันท์. 2551. การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: คู่มือปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรง

พิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



เสาวนีย์ จิระวุฒิกุล. 2547. การประเมินประสิทธิผลการนำบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e – service) มาใช้ในการจัดเก็บ และให้บริการ
ประชาชน ศึกษากรณี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 .เอกสารวิจัยรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานประมาณ. 2545. รายงานประจำปีสำนักงานประมาณ, 76.

สำนักงานประมาณ. 2551. รายงานประจำปีสำนักงานประมาณ.

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. 2551. [online]. Available : <http://www.fpo.go.th/content.php.action> .

Alan H. Plumley. 2002. **The Impact of the IRS on Voluntary Tax Compliance : Preliminary Empirical Results**. IRS, National Tax Association, 95.

Alva F. Kindall and James Gatz. 1963. "Positive program for performance appraisal." **Harvard Business Review** Vol. 41 No.6, pp.153-62.

Amitai Etzioni. 1964. **Modern organizations**. New Jersey: Prentice-Hall.

B.S.Georgopoulos and A.S.Tannenbaum. 1975. "The Study of Organizational Effectiveness." **American Sociological Review** Oct Vol.22, 53 . B Reprinted in Ghorpade, Assessment of Organizational Effectiveness (Pacific Polisades , Calif: Goodyear Publishing Co. Inc. ,1971), p.177-188.: when public organizations

Carol H. Weiss. 1972. **Evaluation Research Methods of Assessing Program Effectiveness**. New Jersey: Prentice Hall.

Chartes M. Allen. 1997. "The Theory of Taxation." **Harmondsworth**. Middlesex: Penguin Books, 24.

Christopher Hood. 1991. "A Public Management for all season." **Public Administration** Vol. 69 Spring 1996, 3-19.

David Osborne and Ted Gabler. 1992. **Reinventing Government**. MA.: Reading.

Donald T. Campbell and Julian C. Stanley. 1963. **Experimental and Quasi- Experimental Designs for Research**. Chicago: Rand McNally.

Edward A. Suchman. 1967. **Evaluation Research. Principles and Practice in Public Service and Social Action Programs**. New York : Russell sage Foundation.

Edwin A. Locke. 1976. "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette, M.D. (Eds). **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**. Chicago: Rand-McNally.

F.J. Landy and J. Farr. 1980. "Performance rating." **Psychological Bulletin** 87, 72–107.

Charles J. Fox and Hugh T. Miller. 1994. **Postmodern Public Administration: Toward Discourse**. Sage: UK.

Lee J. Cronbach. et al. 1980. **Toward Reform of Program Evaluation**. Washington: Jossy – Bass.

Gary S. Becker. 1968. "Economic Theories of Criminal Behavior." **Journal of Political Economy** vol. 76, no. 2.

Govleaders. 2551. **Creating Leadership for the Twenty First Century**. [online]. Available
: <http://www.govleaders.org/behn.htm>.

IMF. 1992. **International Monetary Funds Yearly Report 1992**. Washington, D.C.

Inesa Voronichuk. 2550. [online]. Available : www.rpi.~verwyc/TMOH17.htm.

Irene S. Rubin. 1998. **Class, Tax, and Power**. New Jersey: Chatham House Publishers, Inc, 17-30.



- IRS. 2550. [online]. Available : <http://www.irs.gov>.
- Jatinder N. D. Gupta and Sushil Kumar Sharma. 2004. **Creating knowledge based organizations**. Idea Group Printing: UK.
- John D. Millet. 1954. **Management in the Public Service**. New York: Mc Graw Hill Book Company.
- Julian C. Stanly and Kenneth D. Hopkin. 1972. **Educational and Psychological Measurement and Evaluation**. Englewood Cliff, N.J.: Prentice–Hall.
- Kim M. Bloomquist. 2003. “Trends as Changes in Variance The Case of Tax Noncompliance, Internal Revenue Service.” **Paper presented at the 96th Annual Conference pf the National Tax Association**. Chicaggo.
- Leonard S. Rutman. 1977. “Planning and Evaluation Study In Rutman, L. (ed.)” **Evaluation Research methods : A Basic Guide**. Beverly Hills, California: Sage.
- Malcolm G. Lane. 2005. **Improving the Approach to Implementing Integrated Tax Systems**. James Madison University, College of Integrated Science and Technology.
- Marc Holzer and Kathe Callahan. 1998. **Government at Works: Best Practices and Models**. CA: Sage.
- Merilee S. Grindle. 1997. **Getting Good Government: Capacity Building in the Public Sectors of Developing Countries Publisher**. United States: Harvard Univ Pr.
- Michael Armstrong. 2007. **The Basis of Performance Management: Performance Appraisal**. 3rd ed. Delhi: Viva Books, 317-334.
- Nadia Weiner and Adam Smith’s. 2550. **Recommendations on Taxation**, [online]. Available : www.google.com.
- New York State Department of Taxation and Finance. 2005. **Annual Report 2004-2005**. New York: New York State Department of Taxation and Finance.
- OECD. “Committee of Fiscal Affairs Forum on Strategic Management.” **General Administrative Principles – GAP 004 Compliance Measurement – Practice Note** page 4.
- Peter F. Drucker. 1954. **The Practice of Management**. New York: Harper & Row.
- W.G. Ouchi and M.A. Maguire. 1975. “Operational control: Two functions.” **Administrative Science Quarterly** 20(12), 559 – 569.
- Richard Boyatzis. 1982. **The Competent Manager**. John Wiley & Sons Inc: UK, 14-23
- Richard A Johnson and Dean W. Wichern. 1998. **Applied Multivariate Statistical Analysis**. 4th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Richard A. Musgrave and Peggy B. 1984. Musgrave, Public Finance in Theory and Practice: Approaches to Tax Equity. 4th ed. USA:McGraw-Hill.**
- R.A.W. Rhodes. 1996. “The new governance: Governing without government.” Political studies 44(35), 652 - 667. London: Butterworth Scientific.**
- Robert S. Kaplan and David P. Norton. 1996. **Translation Strategy into Action: The Balanced Scorecard**. Boston Massachusetts: Harvard Business Press.



- Peter H. Rossi, Mark W. Lipsey and Howard E. Freeman. 1982. **Evaluation: A Systematic Approach**. 2nd ed. Beverly Hills, California : Sage.
- Robin Mann and Dennis Kehoe. 1995. "Factors affecting the implementation and success of TQM." **International Journal of Quality and Reliability Management** 12: 11-23.
- Shafritz Jay M. Jr., J. Steven Ott J. and Yong Suk Jang. 2001. **Classic of Organization Theory**. Orlando, FL: Harcourt College Publishers.
- Julian C. Stanly and Kenneth D. Hopkin. 1972. **Educational and Psychological Measurement and Evaluation**. Englewood Cliff, N.J.: Prentice-Hall.
- The Committee of the Fe' de' ration des Experts Comtables Europe' (Fee). 1991. **Report of The Committee of the Fe' de' ration des Experts Comtables Europe' (Fee)**. US: Journal of Accountancy.
- UK . 2000 . g . gov . **Electronic government service for the 21 st century**. [online]. Availabie from : <http://www.cabinet-office.gov.uk> .
- Robert B. Woodruff. 1997. "Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage." **Journal of the Academy of Marketing Science** 25 (Spring), 139-153.
- World Bank.. 2007. **The Institutional Framework of Tax Administration**. [online]. Available : <http://www.worldbank/Tax> Policy and Administration.