



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

Influential Factors in The Effectiveness of taxpayer regulators, the Revenue
Department of Upper Northeastern Region

มณฑิยา แสนอุดม* รัชดา ภักดิ์ยิ่ง และวรวิช โกวิทยากร

Monthiya Saenudom*, Ratchada Phakdeeying and Vorawit Kowithayakorn

มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

North Eastern University, Mittraphap Road, Nai Muang Sub-district, Muang District, Khon Kaen, 40000. Thailand

*Corresponding Author, e-mail: montiyase@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ภายใต้ระเบียบการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลกับผู้รับบริการหรือผู้เสียภาษีที่อยู่ในการกำกับดูแลของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 540 ราย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอย่างง่าย ร่วมกับการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดของตัวแปรทั้งหมด 36 ตัวแปร จาก 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยหลักภาษี ปัจจัยการบริหาร ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และประสิทธิภาพการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 750.02$ $df = 568$ $\chi^2/df = 1.32$ $p = .56$ $SRMR = .02$ $RMSEA = .00$ $GFI = .95$ $AGFI = .94$ $CFI = 1.00$ $NFI = .98$ $NNFI = 1.00$) ทั้งนี้ ตัวแปรในโมเดลปัจจัยการบริหารและปัจจัยส่วนประสมการตลาดส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ร้อยละ 83.0 และ 86.0 ตามลำดับ นอกจากนี้ตัวแปรปัจจัยการบริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ตัวแปรปัจจัยหลักภาษีก็นำอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และประสิทธิภาพการทำงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อนึ่งตัวแปรปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ก็มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษีสังกัดกรมสรรพากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการทำงาน ผู้เสียภาษี คณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

Abstract

The purpose of this study is to study the strategy to increase the effectiveness of taxpayer regulators of the Revenue Department of the Upper Northeastern District by using a quantitative method of researching, by providing questionnaires to a total number of 540 individuals whom associate with taxpayer regulators (Team Kor) in the Revenue Department of the Upper Northeastern District in order to collect datas, and analyze the datas collected with simple statistics along with Factor Analysis. The results show that the Confirmatory Factor Analysis of measurement model of latent variable between all 36 observable variables from 4 factors such as Tax Factor, Management Factor, Marketing Mix Factor, and Work Efficiency. It's also found that the model is consistent with the empirical data with statistical numbers for testing at $\chi^2 = 750.02$, $df = 568$, $\chi^2/df = 1.32$, $p = .56$, $SRMR = .02$, $RMSEA = .00$, $GFI = .95$, $AGFI = .94$, $CFI = 1.00$, $NFI = .98$, and $NNFI = 1.00$. However, the variables in the Marketing Mix Factor Model



and Management Factor can affect the efficiency factor at as high as 83.00 and 86.00 percent, respectively. Apart from this, management factor variables have direct influence on Marketing Mix Factor and the work efficiency of the taxpayer regulators', with a statistical significance at .01. Meanwhile, Tax Factor Variables also have direct influence on the Marketing Mix Factor and the Work Efficiency Factor of taxpayer regulators' as well, and indirect influence on the Marketing Mix Factor with statistical significance at .05. Therefore, The Marketing Mix Factor has direct influence on the Work Efficiency of taxpayer regulators' in the Revenue Department, with a statistical significance at .05.

Keywords: The effectiveness, Taxpayers, taxpayer regulators, The revenue department, Upper northeastern region

บทนำ

ประเทศไทยมีรายได้หลักซึ่งเกิดจากการจัดเก็บภาษีอากรโดยหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานอื่นเป็นสำคัญ สำหรับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังที่มีบทบาทสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีอากรประกอบด้วย 3 กรมจัดเก็บได้แก่กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร ซึ่งในปีงบประมาณ 2557 สามารถนำส่งเงินรายได้ให้รัฐบาลรวม 2,073,912 ล้านบาทจําแนกเป็นรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรจํานวน 1,729,819 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 70.0 กรมสรรพสามิต จัดเก็บภาษีอากรรวมจํานวน 382,731 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 16.0 กรมศุลกากร จัดเก็บรายได้รวมจํานวน 108,841 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 4.0 รัฐวิสาหกิจนำส่งรายได้รวมจํานวน 136,690 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 5.0 และหน่วยงานอื่นๆ จัดเก็บรายได้รวม 135,954 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 5.0 (Ministry of Finance, 2014) ภายใต้ที่มาของรายได้รัฐบาลมากกว่าร้อยละ 70.0 เป็นผลจากการจัดเก็บภาษีอากรจากกรมสรรพากร (The Revenue Department, 2014) อย่างไรก็ตามในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ผลการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลต่ำกว่าที่ประมาณการ โดยจากการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลเป็นรายได้จากการจัดเก็บของกรมสรรพากรถึงร้อยละ 61.0 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการหารายได้มาเพื่อบริหารราชการแผ่นดินในแต่ละปีงบประมาณของประเทศไทย (Ministry of Finance, 2014)

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บรายได้จากเงินภาษีอากรให้กับภาครัฐนำมาใช้พัฒนาประเทศ และยังมีหน้าที่ในการกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามด้านภาษีอากรให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมไปถึงการติดตามและเร่งรัดภาษีอากรค้าง โดยถือเป็นตัวแทนฝ่ายรัฐบาลในการรักษาความเป็นธรรมและรักษาสภาพบังคับใช้กฎหมายภาษีอากร พิจารณาปรับปรุงตัวบทกฎหมายและระบบการบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมการออมการลงทุนและการแข่งขันในการผลิตและการส่งออกกับนานาชาติ ทําความตกลงกับประเทศต่างๆ เพื่อขจัดกีดกันภาษีเข้าซื้อระหว่างกัน เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้และเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีอากร ทำให้กรมสรรพากรต้องพบทวนบทบาท หน้าที่ โดยเฉพาะบทบาทในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีอากรจากการปฏิบัติงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดและเป็นปัจจุบัน อันเป็นการยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษีให้เป็นไปอย่างถูกต้องสอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ ซึ่งภารกิจสำคัญในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีของกรมสรรพากรนั้นอยู่ภายใต้ขอบเขต อำนาจและหน้าที่ของทีมกำกับดูแล ซึ่งกระจายอยู่ตามสำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่างๆ กว่า 114 แห่งทั่วประเทศ (The Revenue Department, 2014) อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานกรมสรรพากรที่ผ่านมายังพบกับปัญหา ว่าภาครัฐควรปรับปรุงบริการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างยุติธรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น ยังพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีมีสาเหตุมาจากการขาดความเข้าใจและขาดจิตสำนึกเรื่องภาษีเพราะประชาชนมองไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการชำระภาษี

นอกจากปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร ยังมีปัญหาและอุปสรรคจากบทบาทความสำคัญในการจัดเก็บรายได้เพื่อนํามาเป็นค่าใช้จ่ายในงบประมาณของประเทศ อันเนื่องจากการบริหารการจัดเก็บภาษีและการกำกับดูแลของทีมกำกับดูแล ที่รวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานสรรพากรเอง ก็พบว่า ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายทางภาษี และข้อมูลผู้เสียภาษีไม่ทันสมัยและไม่ครอบคลุมจํานวนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีทั้งหมด การค้นหา การบันทึก และการจัดเก็บข้อมูลมีความซ้ำซ้อนและล่าช้าทําให้



ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ดังที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดสำนักงานสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานสำนักงานสรรพากรในพื้นที่ และนำไปสู่การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร และเพื่อเพิ่มรายได้สำหรับรัฐบาล ในการนำกลับมาใช้ในการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มประชากร มุ่งเน้นศึกษาในกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้เสียภาษีที่อยู่ในการกำกับดูแลของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี (ทีม ก) สังกัดกรมสรรพากร ครอบคลุมพื้นที่เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประกอบไปด้วย 12 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น กาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด มหาสารคาม สกลนคร มุกดาหาร บึงกาฬ นครพนม หนองบัวลำภู อุดรธานี หนองคาย และเลย หาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามข้อกำหนดในการวิเคราะห์สมการเชิงเส้น คำนวณจาก 15-20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ (Aagsuchoti et al., 2011) ทั้งนี้จากกรอบแนวคิดวิจัยเบื้องต้นมีจำนวนความสัมพันธ์จำนวน 36 ความสัมพันธ์ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจึงเท่ากับ 540 ราย จำแนกเป็นประเภทบุคคลธรรมดาจำนวน 172 ตัวอย่าง และประเภทนิติบุคคลจำนวน 368 ตัวอย่าง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยคัดเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive selection)

วิธีการศึกษา ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยเป็นแบบสอบถามเชิงโครงสร้างที่ได้สร้างและพัฒนาขึ้นจากการทบทวนแนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ทั้งนี้ได้ตรวจสอบความตรง (Validity) ทั้งในเชิงเนื้อหาและเชิงโครงสร้าง จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยให้ค่าคะแนนผ่านเทคนิค The Index of Item - Objective Congruence (IOC) นอกจากนี้ยังได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้กับผู้รับบริการจำนวน 30 ราย ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach เท่ากับ 0.878 โดยที่ยอมรับได้ต้องมีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.75 (Hair et al., 2010)

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์การกระจายของข้อมูล เพื่ออธิบายสภาพการทำงานปัจจุบันของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษีสังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประมวลผลในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for windows) ในขณะที่การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ทั้งการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจ เพื่อสกัดองค์ประกอบ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อยืนยันโมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี

ผล

ผลการศึกษาได้นำเสนอเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย สภาพการทำงานปัจจุบันของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สภาพการทำงานปัจจุบันของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

สภาพการทำงานปัจจุบันของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำแนกตามปัจจัย 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยหลักภาษี ปัจจัยการบริหาร ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และประสิทธิผลการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี พบว่า

ปัจจัยหลักภาษี ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 9 ตัวแปร ได้แก่ หลักความยุติธรรม หลักความแน่นอน หลักความสะดวก หลักความประหยัด หลักความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ หลักยอมรับได้ของสังคม หลักการบังคับใช้ หลักการความยืดหยุ่นได้ หลักการอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 หรืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุดของตัวแปรสังเกตได้ในปัจจัยหลักภาษี พบว่า หลักความแน่นอน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ 3.95 รองลงมาคือ หลักความสะดวก และหลักความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เท่ากัน (ตารางที่ 1)

ปัจจัยการบริหาร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 11 ตัวแปร ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านรูปแบบ ด้านบุคลากร ด้านทักษะ ด้านอุดมการณ์ ด้านหลักความเสมอภาค ด้านหลักความต่อเนื่อง ด้านหลักความเป็นกลางของการบริการ และด้านหลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพบว่า ภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 หรืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุดของตัวแปรสังเกตได้ในปัจจัยการบริหาร พบว่า ด้านอุดมการณ์ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ ด้านหลักความเป็นกลางของการบริการ และด้านหลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และ 3.91 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 10 ตัวแปร ได้แก่ ด้านบริการ ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา/ต้นทุน ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกายภาพ ด้านการให้ข่าวสาร ด้านพลัง และด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 หรืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุดของตัวแปรสังเกตได้ในปัจจัยส่วนประสมการตลาด พบว่า ด้านการบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านกายภาพ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 3.81 และ 3.78 ตามลำดับ

ประสิทธิผลการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวแปร ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความเข้าใจถึงจิตใจผู้เสียภาษีอากร ด้านความมั่นใจในการบริการ ด้านการบริการนำเสนอ ด้านการส่งมอบบริการ และด้านนวัตกรรม พบว่า ภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 หรืออยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุดของตัวแปรสังเกตได้ในปัจจัยประสิทธิผล พบว่า ด้านความมั่นใจในการบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และด้านความเข้าใจถึงจิตใจผู้เสียภาษีอากร โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และ 3.85 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด มีค่าอยู่ในช่วง .59 ถึง .73 โดยตัวแปรหลักการบังคับใช้ (ปัจจัยหลักภาษี) มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุดคือเท่ากับ .73 ขณะที่ตัวแปรที่มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเท่ากับ .59 คือ ด้านบริการ (ปัจจัยส่วนประสมการตลาด) ในขณะเดียวกันก็มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด มีค่าอยู่ในช่วง 15.12 ถึง 19.57 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายมากที่สุดและน้อยที่สุดคือ หลักการบังคับใช้ (ปัจจัยหลักภาษี) และด้านบริการ (ปัจจัยส่วนประสมการตลาด) เช่นเดียวกับค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายเท่ากับ 19.57 และ 15.12 ตามลำดับ (ตารางที่ 1) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ ค่าความโด่ง ของตัวแปรสังเกตได้ โดยวิเคราะห์ตามแนวคิดการวิเคราะห์ทางสถิติของ Suksawang (2013) ที่กล่าวถึงข้อมูลที่บ่งชี้ว่าตัวแปรสังเกตได้ที่น่ามาวิเคราะห์นั้น จะมีความเบ้ผิดปกติ เมื่อมากกว่า 3 และค่าความโด่งมากกว่า 10 ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ค่าความเบ้อยู่ระหว่าง -.29 ถึง .19 และมีค่าความโด่ง อยู่ระหว่าง -.55 ถึง .00 ดังนั้น จึงถือว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานตัวแปรสังเกตได้มีความเบ้อยู่ในเกณฑ์ปกติ เช่นเดียวกับความโด่งที่อยู่ในเกณฑ์ปกติเช่นกัน

ตารางที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรสังเกตได้	จำนวน(ข้อ)	$\bar{X}$	SD	CV	SK	KU	แปลความ	สัญลักษณ์
ปัจจัยหลักภาษี (Tax Factor)								
ตัวแปรแฝงทั้งปัจจัย	32	3.84	.55	14.32	-.04	-.10	มาก	
1 หลักความยุติธรรม	5	3.79	.65	17.15	-.09	-.13	มาก	X1

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรสังเกตได้	จำนวน(ข้อ)	$\bar{X}$	SD	CV	SK	KU	แปลความ	สัญลักษณ์
ปัจจัยหลักภาษี (Tax Factor)								
2 หลักความแน่นอน	3	3.95	.67	16.96	-.26	-.14	มาก	X2
3 หลักความสะดวก	5	3.90	.63	16.15	-.11	-.38	มาก	X3
4 หลักความประหยัด	3	3.86	.66	17.09	-.05	-.49	มาก	X4
5 หลักความเป็นกลาง เศรษฐกิจ	3	3.90	.67	17.17	-.18	-.30	มาก	X5
6 หลักยอมรับได้ของสังคม	3	3.83	.72	18.79	-.17	-.32	มาก	X6
7 หลักการบังคับใช้	3	3.73	.73	19.57	-.08	-.34	มาก	X7
8 หลักการความยืดหยุ่นได้	4	3.79	.67	17.67	-.14	-.28	มาก	X8
9 หลักการอำนวยความสะดวก	3	3.83	.67	17.49	.04	-.55	มาก	X9
ปัจจัยการบริหาร (Management Factor)								
ตัวแปรแฝงทั้งปัจจัย	50	3.82	.55	14.39	.06	-.16	มาก	
1 ด้านโครงสร้างองค์การ	5	3.69	.68	18.42	.06	-.44	มาก	X10
2 ด้านกลยุทธ์	5	3.77	.66	17.50	.02	-.29	มาก	X11
3 ด้านระบบ	5	3.78	.63	16.66	.05	-.33	มาก	X12
4 ด้านรูปแบบ	5	3.79	.66	17.41	.00	-.53	มาก	X13
5 ด้านบุคลากร	4	3.76	.69	18.35	-.01	-.39	มาก	X14
6 ด้านทักษะ	5	3.74	.69	18.44	.00	-.32	มาก	X15
7 ด้านอุดมการณ์	6	3.99	.66	16.54	-.26	-.21	มาก	X16
8 หลักความเสมอภาค	4	3.89	.70	17.99	-.22	-.27	มาก	X17
9 หลักความต่อเนื่อง	4	3.87	.65	16.79	-.18	-.01	มาก	X18
10 หลักความเป็นกลางในการบริการ	4	3.93	.69	17.55	-.27	-.16	มาก	X19
11 หลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง	3	3.91	.69	17.64	-.23	-.07	มาก	X20
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix)								
ตัวแปรแฝงทั้งปัจจัย	43	3.70	.51	13.78	.37	-.15	มาก	
1 ด้านบริการ	4	3.90	.59	15.12	-.04	-.18	มาก	Y1
2 ด้านพนักงาน	6	3.68	.68	18.47	-.06	-.42	มาก	Y2
3 ด้านกระบวนการให้บริการ	4	3.64	.68	18.68	.05	-.42	มาก	Y3
4 ด้านราคา/ต้นทุน	5	3.52	.68	19.31	.07	-.31	มาก	Y4
5 ด้านการจัดจำหน่าย	4	3.81	.69	18.11	-.13	-.03	มาก	Y5
6 ด้านการส่งเสริมการตลาด	4	3.70	.69	18.64	-.12	.00	มาก	Y6
7 ด้านกายภาพ	4	3.78	.61	16.13	.01	-.47	มาก	Y7
8 ด้านการให้ข่าวสาร	3	3.72	.72	19.35	-.15	-.39	มาก	Y8
9 ด้านพลัง	4	3.65	.67	18.35	.19	-.42	มาก	Y9
10 ด้านผลิตภัณฑ์	5	3.62	.69	19.06	.15	-.46	มาก	Y10
ประสิทธิผลการดำเนินงาน (Effectiveness Factor)								
ตัวแปรแฝงทั้งปัจจัย	26	3.86	.58	15.02	-.04	-.32	มาก	
1 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	5	3.90	.65	16.66	-.18	-.23	มาก	Y11
2 ด้านความเข้าใจจิตใจผู้เสียภาษี	4	3.85	.66	17.14	-.03	-.39	มาก	Y12
3 ด้านความมั่นใจการบริการ	4	3.98	.68	17.08	-.29	-.24	มาก	Y13

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรสังเกตได้	จำนวน(ข้อ)	$\bar{X}$	SD	CV	SK	KU	แปลความ	สัญลักษณ์
ประสิทธิผลการทำงาน (Effectiveness Factor)								
4 ด้านการบริการนำเสนอ	3	3.81	.69	18.11	-.16	-.05	มาก	Y14
5 ด้านการส่งมอบบริการ	6	3.81	.64	16.79	-.10	-.22	มาก	Y15
6 ด้านนวัตกรรม	4	3.84	.69	17.96	-.10	-.46	มาก	Y16

หมายเหตุ: $\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

CV หมายถึง สัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation)

SK หมายถึง ค่าความเบ้ (Skewness)

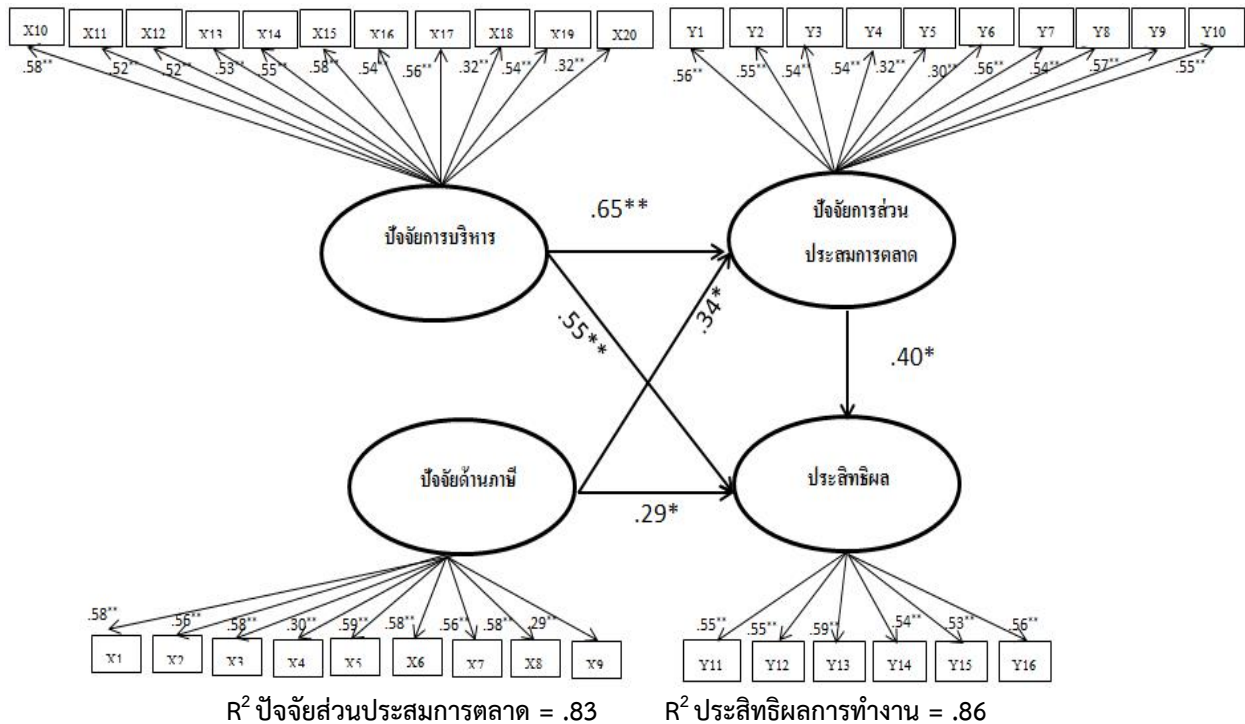
KU หมายถึง ค่าความโด่ง (Kurtosis)

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยในขั้นแรกดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เพื่อสกัดองค์ประกอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า ปัจจัยหลักภาษี มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 14.07 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ณ องศาอิสระที่มีค่าเท่ากับ 13 และค่าความน่าจะเป็นทางสถิติเท่ากับ .36 โดยตัวแปรหลักยอมรับได้ของสังคม (X6) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือ มีค่าเท่ากับ .59 ในขณะที่ ปัจจัยการบริหาร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 31.22 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ณ องศาอิสระที่มีค่าเท่ากับ 27 และค่าความน่าจะเป็นทางสถิติเท่ากับ .36 โดยตัวแปรด้านบุคลากร (X14) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือ มีค่าเท่ากับ .59

สำหรับ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า χ^2 เท่ากับ 20.43 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ณ องศาอิสระที่มีค่าเท่ากับ 13 และค่าความน่าจะเป็นทางสถิติเท่ากับ .08 โดยตัวแปรด้านราคา/ต้นทุน (Y4) และด้านผลิตผล (Y10) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ .55 และ ประสิทธิผลการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมี χ^2 เท่ากับ 9.01 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ณ องศาอิสระที่มีค่าเท่ากับ 6 และค่าความน่าจะเป็นทางสถิติเท่ากับ .17 โดยตัวแปรด้านความมั่นใจในการบริการ (Y13) ด้านการบริการนำเสนอ (Y14) และด้านการส่งมอบบริการ (Y15) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือ .57

ต่อมาดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ทั้งหมด 36 ตัวแปร จาก 4 ปัจจัย และเพื่อแสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี และได้โมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี อย่างไรก็ตามจากการสังเคราะห์กรอบแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่ง ปัจจัยการบริหารจัดการ ได้ใช้ทฤษฎีของ Mc Kinsey's 7S Model (Kotler & Keller, 2009) ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาด ใช้ทฤษฎี 8'P ของ Kotler (2003) ขณะที่ปัจจัยหลักภาษี ได้ใช้ทฤษฎีของ Smith (1776) และประสิทธิผลการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี ได้ใช้ทฤษฎีของ (Serirat & Hirankitti, 2002) เมื่อปรับโมเดล พบว่า โมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ ซึ่งพิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล ได้แก่ $\chi^2 = 750.02$ df = 568 $\chi^2/df = 1.32$ p = .56 SRMR = .02 RMSEA = .00 GFI = .95 AGFI = .94 CFI = 1.00 NFI = .98 NNFI = 1.00 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ .83 และ .86 (ภาพที่ 1) ทั้งนี้ตัวแปรโมเดลด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดและปัจจัยการบริหารจัดการสามารถส่งผลต่อปัจจัยประสิทธิผล ได้มากถึงร้อยละ 83.00 และ 86.00 ตามลำดับ



ค่าสถิติ $\chi^2 = 750.02$ $df = 568$ $p = .56$ $\chi^2/df = 1.32$ $SRMR = .02$ $RMSEA = .00$ $GFI = .95$
 $AGFI = .94$ $CFI = 1.00$ $NFI = .98$ $NNFI = 1.00$

ภาพที่ 1 โมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี พบว่า ปัจจัยหลักภาษี มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .34 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ตัวแปรปัจจัยหลักภาษี มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษีสังกัดกรมสรรพากร โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .09 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 2)

ปัจจัยการบริหาร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .65 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ตัวแปรปัจจัยการบริหารก็มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษีสังกัดกรมสรรพากร ซึ่งมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .55 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .08 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 2)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเอง ก็มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษีสังกัดกรมสรรพากร โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของคณะผู้กำกับดูแล ผู้เสียภาษี
สังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ตัวแปรผล ตัวแปรสาเหตุ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด			ประสิทธิผลการดำเนินงาน		
	อิทธิพล รวม	อิทธิพล ทางตรง	อิทธิพล ทางอ้อม	อิทธิพลรวม	อิทธิพล ทางตรง	อิทธิพล ทางอ้อม
ปัจจัยการบริหาร	.65** (.40)	.65** (.40)	—	.63** (.36)	.55** (.49)	.08* ^{ns} (.26)
ปัจจัยหลักภาษี	.34* (.39)	.34* (.39)	—	.38* (.16)	.29* (.35)	.09* ^{ns} (.14)
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	—	—	—	.40* (.35)	.40* (.35)	—
ค่าสัมประสิทธิ์ การพยากรณ์ (R ²)	.83			.86		

**p< .01 และ* p< .05

อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิผลการดำเนินงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี ด้านความมั่นใจในบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ในขณะที่ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี พบว่า ตัวแปรด้านความมั่นใจในการบริการ ด้านการบริการนำเสนอ และด้านการส่งมอบบริการ มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด สอดคล้องงานวิจัยของ Surawut (2009) ได้ทำการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมนักกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมนักกำกับดูแลผู้เสียภาษี และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ โดยสอบถามผู้ที่เคยถูกทีมนักกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานีตรวจสอบสภาพกิจการแล้ว จำนวน 376 ราย ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมนักกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยมีคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจในการบริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมา ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการเข้าถึงจิตใจผู้เสียภาษี ด้านความเสมอภาค และด้านความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 3.89 3.84 และ 3.72 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานการศึกษาของ Jankingthong (2016) ที่ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมระดับต่างๆ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ และความรักผูกพันในงาน (พฤติกรรมสอดคล้องกับด้านความมั่นใจในการบริการ ด้านการบริการนำเสนอ และด้านการส่งมอบบริการ) เป็นพฤติกรรมระดับบุคคล มีอิทธิพลทางตรงต่อ ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.67 และ 0.29 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยแรงจูงใจให้บริการสาธารณะนับเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเด่นชัดที่สุด

ทั้งนี้ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า โมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล ได้แก่ $\chi^2 = 750.02$ $df = 568$ $p = .56$ $\chi^2/df = 1.32$ $SRMR = .02$ $RMSEA = .00$ $GFI = .95$ $AGFI = .94$ $CFI = 1.00$ $NFI = .98$ $NNFI = 1.00$ และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ .83 และ .86 แสดงว่า ตัวแปรในโมเดลด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยประสิทธิผล ได้ร้อยละ 83.00 และ 86.00 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ McKinsey ในทฤษฎีการจัดการองค์กร (Kotler & Keller, 2009) และแนวคิด 7S Model ซึ่งเป็นกรอบของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (ปัจจัยการบริหาร) ที่พิจารณาจากตัวแบบ 7 ปัจจัย ของ Waterman et al. (1980)

คือ ระบบ โครงสร้าง กลยุทธ์ บุคลากร ทักษะ สไตล์ และค่านิยมร่วม โดยตัวแบบทั้ง 7 ปัจจัยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ส่งผลให้มีประสิทธิผลการจัดเก็บภาษี ในขณะที่เดียวกันก็สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักของภาษีอากร และทฤษฎีของ Smith (1776) ที่ได้เสนอหลักการเกี่ยวกับภาษี (*ปัจจัยหลักภาษี*) ที่ประกอบด้วย หลักความยุติธรรม หลักความแน่นอน หลักความสะดวก หลักความประหยัด หลักความเป็นกลางในทางเศรษฐกิจ หลักการใช้นโยบายเศรษฐกิจได้ หลักยอมรับได้ของสังคม หลักการบังคับใช้ได้ หลักความยืดหยุ่นได้ และหลักการอำนวยความสะดวก นอกจากนี้นี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดกลยุทธ์ด้านการตลาดของ Kotler (2003) ได้กล่าวว่า กลยุทธ์ในการบริหารการตลาดของสินค้านั้นจะมีประสิทธิภาพนั้น ควรพิจารณาส่วนประสมการตลาดประกอบ (*ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด*) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด สำหรับธุรกิจบริการนั้นจำเป็นต้องพิจารณาส่วนประสมการตลาด พนักงาน กระบวนการบริการ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้นเช่นกัน ทั้งนี้ในส่วนของกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีอากรนั้น (*ประสิทธิผลการทำงาน*) ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ Serirat & Hirankitti (2002) ที่เกี่ยวข้องกับกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ และการจัดการเชิงกลยุทธ์ ที่กล่าวว่า การปฏิบัติที่ได้จัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมอื่นๆ อาทิ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้เสียภาษีอากร ด้านความมั่นใจในการบริการ ด้านการบริการนำเสนอ ด้านการส่งมอบบริการ และด้านนวัตกรรม ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

สรุป

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรในแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลจากการทำงานของคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี สังกัดกรมสรรพากร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ผู้วิจัยจึงสรุปและเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาองค์กร โดยการส่งเสริมและกำหนดกลยุทธ์ทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยหลักภาษี ปัจจัยการบริหาร และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดย *ปัจจัยหลักภาษี* คณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษีควรเพิ่มประสิทธิผลการทำงานในหลักความยุติธรรม หลักการบังคับใช้ และหลักการความยืดหยุ่นได้ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรแฝงทั้งปัจจัย เพื่อเป็นการลดความผิดพลาดจากการดำเนินการจัดเก็บภาษี ในขณะที่คณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษีจะได้นำข้อผิดพลาดดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประสิทธิผลต่อการจัดเก็บภาษีให้ดียิ่งขึ้น ในขณะที่ *ปัจจัยการบริหาร* คณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษีควรเพิ่มประสิทธิผลการทำงานในด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านรูปแบบ ด้านบุคลากร ด้านทักษะ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรแฝงทั้งปัจจัย เพื่อให้คณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการ ทราบถึงแนวทางการดำเนินงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็ควรมีการจัดฝึกอบรมหรือทบทวนให้แก่บุคลากร โดยเฉพาะในทีมคณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะให้สามารถทำงานได้ตามที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนสร้างความภูมิใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร และสำหรับ *ปัจจัยส่วนประสมการตลาด* ควรเพิ่มประสิทธิผลการทำงานในด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา/ต้นทุน ด้านพลัง และด้านผลผลิต เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรแฝงทั้งปัจจัย เพื่อให้คณะผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษี หรือผู้ให้บริการ สามารถปฏิบัติงานจนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ได้รับการบริการที่ถูกต้อง เหมาะสม โดยการส่งเสริมกิจกรรมทางการตลาดที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ อาทิ มีเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลอยู่เวรช่วงพักกลางวันคอยให้บริการ มีการประสานงานระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ไม่ทิ้งระยะห่างจนเกินไป ผู้รับบริการสามารถมีส่วนร่วมในการมีอำนาจในการเรียกร้องตรวจสอบภาษีเมื่อพบมูลเหตุในการเสียภาษีไม่ถูกต้อง หรือการประเมินเรียกเก็บภาษีอากรกรณีชำระภาษีไม่ถูกต้อง เป็นต้น

นอกจากนี้ในการดำเนินการครั้งต่อไป ควรขยายขอบเขตกลุ่มประชากรให้ครอบคลุมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ตลอดจนควรทำการศึกษากับผู้ให้บริการของภาครัฐในหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษี โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ให้บริการ ที่ควรพิจารณาเจ้าพนักงานในทุกระดับชั้น เพื่อพิจารณาว่ามีความเห็นเป็นไปในแนวทางเดียวกันหรือไม่ ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาในการวิจัยใหม่ว่า วัฒนธรรมองค์กรและโครงสร้างองค์กรถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิผลการทำงานของผู้ให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

Aagsuchoti, S., Wijitwanna, S. & Pinyopanuwat, R. (2011). *Statistical Analysis for Research in Social Science and Behavioral Science*. (3). Bangkok: Charean Dee Munkong Printing. (in Thai)



- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Jankingthong, K. (2016). The Influential of Behaviors from Individual, Group, and Organization Levels toward the Polices' Performance in Southern Border Provinces of Thailand. *Journal of Yala Rajabhat University*, 11(1), 143-153. (in Thai).
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. (11). Bangkok: Pearson Education Indochina.
- Kotler, P. & Keller, K. (2009). *Marketing Management*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Ministry of Finance. (2014). *Ministry of Finance annual report 2014*. Bangkok: Amarin Printing and Publishing Plc. (in Thai)
- Serirat, S. & Hirankitti, S. (2002). *Organization and Management*. Bangkok: Thammasan. (in Thai)
- Smith, A. (1776). *The Wealth of Nation*. London: Penguin Books Ltd.
- Suksawang, P. (2013). *The Structural Equation Model*. (1). Bangkok: Wattana Panich. (in Thai)
- Surawut, P. (2009). *The Quality of Service of the Taxpayer and the Taxpayers Regulatory in Ubon Ratchathani*. Master' Thesis. Ubon Ratchathani Rajabhat University. (in Thai)
- The Revenue Department. (2014). *Revenue Department's Performance Summary Report Fiscal Year 2014*. Bangkok: The Revenue Department. (in Thai).
- Waterman, R., Peter, P. & Phillips, J. (1980). *In Search of Excellence*. United State: Industrial Management.