

**ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5**
**Knowledge and understanding of taxation among Thai revenue code
from tax officers in Bangkok area revenue office 5**

กนกธดา วิศวบรรเจิด
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Kanokrada Vissavabancherd
Email : kanokrada.ra@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 2) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 จำนวน 138 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ (LSD) และใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรไม่ต่างกัน และเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ที่มี อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับความรู้ความเข้าใจต่างกัน ส่วนสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

คำสำคัญ : ความรู้ความเข้าใจ, ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร, สำนักงานสรรพากร

Abstract

This objective of study was (1) studying a level of knowledge and understanding of taxation among Thai revenue code from Bangkok area revenue office 5 (2) studying level of knowledge and understanding of taxation among the sample above divided by personal factors and (3) studying about an internal organizational environment that affect the knowledge and understanding.

The sample in this research came from tax officers in Bangkok area revenue office 5, which collected for 138 people on duty of that position and made them doing a survey. The descriptive statistics that used in this research are frequency, percentage, average, and standard deviation. We tested an assumption of this research by using t-test and One-way ANOVA and when founded the difference, we would compare by paring the using the method of LSD and Multiple Regression Analysis.

The assumption test has been resulted that the knowledge and understanding of our scope from the sample are in good level. The difference of genders between samples of tax officers in Bangkok area revenue office 5 does not have any significant in the knowledge and understanding. On the other hand, age, education level, and work experience, are the critical factors, which made the knowledge and understanding becoming different. Also, an internal organizational environment affects to the knowledge and understanding

Keyword : knowledge and understanding, taxation among Thai revenue code, The Revenue Department

บทนำ

ภาษีอากรเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งของรัฐบาล ในการหารายได้เข้าสู่ภาครัฐ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านคมนาคมขนส่ง ด้านสาธารณสุข ด้านการส่งเสริมการเกษตร ด้านการศึกษา ด้านความมั่นคง และอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งผู้รับประโยชน์คือประชาชน โดยอาจจะได้รับประโยชน์ไม่ทางตรงก็ทางอ้อม อีกทั้งในการจัดเก็บภาษีอากรไม่ได้มุ่งหวังเพื่อหารายได้เท่านั้น แต่ยังมีวัตถุประสงค์อย่างอื่นด้วย เช่น เพื่อการควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อการกระจายรายได้ที่เป็นธรรม และเพื่อการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ในการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐบาลมีหน่วยงานหลักที่สำคัญได้แก่ กรมสรรพากร กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต โดยกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่จัดเก็บภาษี และนำรายได้เข้าสู่ภาครัฐมากเป็นอันดับต้น ๆ

กรมสรรพากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะและการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมาย และเป็นธรรม เพื่อเป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสมัครใจในการเสียภาษี โดยมีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง คือการเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีต่อกระทรวงการคลัง และปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงคณะรัฐมนตรีมอบหมาย การแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากรจะแบ่งออกเป็น 30 กองหรือสำนักงาน โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 อยู่ภายใต้สำนักงานบริการในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักสรรพากรภาค 1 รับผิดชอบดูแลพื้นที่เขตราชเทวี ซึ่งมีสำนักงานเขตพื้นที่สาขา 2 แห่ง มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบายแผนงาน เป้าหมายของกรมและ

สำนักงานสรรพากรภาค อีกทั้งมีหน้าที่ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร รวมถึงการพิจารณาคืนเงินภาษีอากรให้แก่ผู้เสียภาษี โดยปฏิบัติงานภายใต้กฎหมายภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ประมวลรัษฎากร เป็นชื่อเรียกของกฎหมายภาษีอากรที่กรมสรรพากรเป็นผู้จัดเก็บ กฎหมายที่บัญญัติไว้ในประมวลรัษฎากรมีหลายมาตรา และค่อนข้างยากต่อการทำความเข้าใจในประมวลรัษฎากรจะกล่าวถึงประเภทภาษีที่กรมสรรพากรเป็นผู้จัดเก็บ ได้แก่ ภาษีเงินได้ (แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคล) ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต และอากรแสตมป์ โดยแต่ละประเภทจะมีโครงสร้างทางภาษีที่เหมือนกัน แต่การบังคับใช้ทางกฎหมายจะต่างกันออกไป เพื่อการจัดเก็บภาษีอากรด้วยความถูกต้อง และเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย จึงต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรที่กฎหมายบัญญัติไว้ในประมวลรัษฎากรอย่างลึกซึ้ง สามารถนำไปปรับใช้กับงานได้ถูกต้อง การจัดเก็บภาษีจึงจะมีประสิทธิภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีต่อทุกฝ่าย ทั้งผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร หน่วยงานผู้จัดเก็บ หรือในมุมที่กว้างขึ้นไปคือประชาชนที่ได้รับประโยชน์จากภาษีอากรที่รัฐบาลนำไปบริหารพัฒนาประเทศต่อไป

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 จึงต้องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5
- 2.) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 3.) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตของประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ซึ่งเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด จำนวน 209 คน
2. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 ค่าความคลาดเคลื่อน (e) ที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 138 ตัวอย่าง
3. ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม เป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร
4. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ ด้านส่งเสริมการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และด้านการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้

4.2 ตัวแปรตาม ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษี ด้านฐานภาษีอากร ด้านอัตราภาษีอากร ด้านการประเมินจัดเก็บภาษี ด้านการอุทธรณ์ภาษี ด้านเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม และโทษ

5. ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2563 ถึง เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2563

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ได้แก่ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานต่างกัน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.) เพื่อให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

2.) เพื่อให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 โดยจำแนกตามลักษณะของประชากรกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

3.) เพื่อทราบถึงสภาพแวดล้อมในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

บทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ผู้วิจัยได้สรุปความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

ด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรตามกฎหมายประมวลรัษฎากร ประเภทภาษีอากรที่เสียตามประมวลรัษฎากรคือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่มภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ ซึ่งแต่ละประเภทอาจจะเสียภาษีมากกว่าหนึ่งประเภทในคราวเดียวกันก็ได้ โดยกฎหมายประมวลรัษฎากรได้กำหนดหน้าที่ของผู้มีเงินได้พึงประเมินหรือรายได้จากการประกอบกิจการ ให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีตามเวลาที่กฎหมายกำหนด

ด้านฐานภาษีอากร คือ เกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดว่ารายการใดเป็นมูลเหตุให้ต้องเสียภาษีอากรตามกฎหมายประมวลรัษฎากร ซึ่งแต่ละประเภทภาษีมีหลักเกณฑ์กำหนดไว้ต่างกัน ฐานภาษีเป็นสิ่งที่รองรับอัตราภาษี โดยภาษีที่ต้องเสียจะเท่ากับฐานภาษีคูณอัตราภาษี

ด้านอัตราภาษีอากร คือ อัตราภาษีที่กำหนดไว้ตามกฎหมายประมวลรัษฎากรเพื่อนำมาคำนวณกับฐานภาษีตามแต่ละประเภทภาษี โดยอัตราภาษีอากรเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ กำหนดไว้ที่แตกต่างกัน สามารถแบ่งอัตราภาษีได้เป็น 3 ลักษณะคือ อัตราภาษีแบบก้าวหน้า อัตราภาษีแบบถดถอย และอัตราภาษีแบบคงที่

ด้านการประเมินและจัดเก็บภาษี คือ การคำนวณภาษีอากรตามหลักเกณฑ์ภาษี กำหนดเวลาที่กฎหมายประมวลรัษฎากรกำหนดไว้ และชำระภาษีตามที่คำนวณได้ มีทั้งการประเมินภาษีด้วยตนเอง และในกรณีผู้เสียภาษีประเมินตนเองไม่ถูกต้องหรือไม่ได้ทำการประเมินเพื่อเสียภาษีอากร จะถูกประเมินโดยเจ้าพนักงานประเมิน

ด้านการอุทธรณ์ คือ การยกข้อโต้แย้ง หรือข้อพิพาทระหว่างผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรกับเจ้าพนักงานประเมิน ต่อคณะกรรมการอุทธรณ์พิจารณาอุทธรณ์โดยจะมีระยะเวลาพิจารณาอุทธรณ์ตามที่กฎหมายกำหนด หากผู้เสียภาษีไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยคณะกรรมการอุทธรณ์ ก็สามารถใช้สิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อศาลได้ ซึ่งเป็นการขจัดข้อโต้แย้งทางภาษีอากร เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมในการเสียภาษีอากรแก่ผู้เสียภาษี แต่ผู้เสียภาษีต้องยื่นคำร้องอุทธรณ์ภายในกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด

ด้านเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม และโทษ คือ บทลงโทษผู้เสียภาษีอากร เนื่องจากไม่ชำระภาษีอากร หรือชำระภาษีอากรโดยไม่เป็นไปตามกฎหมายภาษีอากรแห่งประมวลรัษฎากร ที่กำหนดไว้ โดยเจ้าพนักงานจะอาศัยอำนาจตามกฎหมายประเมินภาษีอากรผู้เสียภาษีเป็นจำนวนเงินเบี้ยปรับ และเงินตามที่กฎหมายกำหนด ตามแต่ละประเภทภาษี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรพรรณ สารรัตน์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากการวิจัยพบว่า 1.) สภาพปัญหา สภาพปัญหาภายในองค์กร (1) บุคลากรของหน่วยงานเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี แต่ยังไม่สามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานได้ (2) การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรต้องใช้ข้อมูลประกอบกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติซึ่งมีเป็นจำนวนมาก 2.) สภาพปัญหานอกองค์กร การให้คำแนะนำปรึกษาด้านภาษีอากร และบริการอื่นๆ เป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ต้องรอคอยนานในการรับบริการ 3.) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์พบว่า ปัจจุบันมีนโยบายในการส่งเสริมให้บุคลากร เจ้าหน้าที่ในสังกัดได้เข้ารับการฝึกอบรม เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ 4.) สภาพปัจจุบันสภาพปัญหาอุปสรรค เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังมีปัญหาในเรื่องงบประมาณทรัพยากรต้องรอการสนับสนุนจากราชการบริหารส่วนกลาง

เพ็ญพิชชา มาลัย (2558) ได้ศึกษาปัญหาการใช้อำนาจของเจ้าพนักงานประเมินตามมาตรา 65 ทวิ (4) แห่งประมวลรัษฎากร ต่อการต่อต้านการหลบหลีกภาษี จากการศึกษาค้นคว้าพบว่าประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ไม่ยอมรับการหลบหลีกภาษีอากรเป็นเรื่องที่ยอมรับไม่ได้ ซึ่งปรากฏบทบัญญัติเพื่อต่อต้านการหลบหลีกภาษีอากรที่ยอมรับไม่ได้ในประมวลรัษฎากร มาตรา 65 ทวิ (4) อันเป็นมาตรการต่อต้านการหลบหลีกภาษีอากร ได้ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานในการใช้ดุลยพินิจเพื่อประเมินราคาค่าตอบแทนจากการโอนและดอกเบียจากการให้กู้ยืมเงิน หากปรากฏข้อเท็จจริงว่าธุรกรรมเหล่านั้นต่ำกว่าราคาตลาด หรือไม่มีการคิดราคาทรัพย์สิน ค่าบริการหรือดอกเบีย โดยไม่มีเหตุอันสมควร

สบุขราคำ ศรีเพ็ญ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พบว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เจ้าหน้าที่คิดว่าตนเองมีความรู้ความเข้าใจในระดับ มาก ด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้ พบว่าผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก

ชลธิชา ทวีทรัพย์สงเสริม (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม ผลการวิจัยพบว่า (1) การประเมินผลการดำเนินงานตามความเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ความพึงพอใจของผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยรวมพึงพอใจมาก ข้อเสนอแนะการวิจัย ด้านบริบท ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมด้ายื่นแบบภาษีโดยเร็วเพื่อการคืนภาษีที่รวดเร็ว ด้านปัจจัยเบื้องต้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอและขาดการอบรมความรู้เพิ่มเติม ผู้บริหารควรจัดสรรกำลังบุคลากรและอบรมให้มีความรู้เพิ่มขึ้น

สายสมร สังข์เมฆ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต เมื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ตามตัวแปรเพศ วุฒิการศึกษา และอาชีพ พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ตามตัวแปรเพศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจสูงกว่าเพศชาย ตามตัวแปรวุฒิการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและระดับปริญญาตรี มีข้อเสนอแนะ ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่กลุ่มบุคคลที่ยังมีความรู้ความเข้าใจน้อย เช่น ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ผู้ที่มีอาชีพเจ้าของกิจการหรือค้าขาย โดยการเผยแพร่ความรู้หลากหลายรูปแบบ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ โทรทัศน์ จัดนิทรรศการ จัดการอบรมสัมมนาและจัดการอบรมเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่กลุ่มที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้โดยตรง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง ศึกษาตามสภาพข้อเท็จจริงที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัด กระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว ซึ่งมีเครื่องมือการวิจัยที่ใช้คือแบบสอบถาม หลังจากเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามแล้วก็นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะของประชากรประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านประสบการณ์การทำงาน มีข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 4 ข้อ
2. ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ประกอบด้วย ด้านส่งเสริมการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และด้านการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ มีข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 6 ข้อ
3. แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 เป็นคำถามที่ประกอบด้วย ด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษี

ด้านฐานภาษีอากร ด้านอัตราภาษีอากร ด้านประเมินจัดเก็บภาษี ด้านการอุทธรณ์ภาษี และด้านเบี้ยปรับเงินเพิ่มและโทษ มีข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 18 ข้อ

4 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความเห็นเพิ่มเติม ในเรื่องปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร มีข้อคำถาม จำนวน 1 ข้อ

5 ช่วงเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมิน ระดับความสำคัญ/ความรู้ความเข้าใจ กำหนดให้ 4.21-5.00 ระดับความสำคัญ/ความรู้ความเข้าใจมากที่สุด, 3.41-4.20 ระดับความสำคัญ/ความรู้ความเข้าใจมาก, 2.61-3.40 ระดับความสำคัญ/ความรู้ความเข้าใจปานกลาง, 1.81-2.60 ระดับความสำคัญ/ความรู้ความเข้าใจน้อย, 1.00-1.80 ระดับความสำคัญ/ความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 จำแนกตามเพศ ใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และหากพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยสถิติ LSD ซึ่งกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษี ด้านอัตราภาษีอากร ด้านฐานภาษีอากร และด้านเบี้ยปรับเงินเพิ่ม และโทษ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับได้แก่ ด้านการประเมินจัดเก็บภาษี และด้านการอุทธรณ์ภาษี

2. ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน สามารถสรุปได้ ดังนี้

2.1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรไม่ต่างกัน

2.2 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

3.1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการส่งเสริมการจذبและพัฒนาความรู้ ไม่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

3.2 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

อภิปรายผล

ผลผลการวิจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาวิจัยเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษี ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีความคิดเห็นว่าคุณค่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษี เป็นเรื่องพื้นฐานจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับกฎหมายภาษีควรรู้ เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในการทำงาน การให้บริการประชาชนในเรื่องการเสียภาษี และบริการจัดเก็บภาษีอย่างเสมอ สอดคล้องกับ ชลธิชา ทรัพย์ส่งเสริม (2554) กล่าวว่าจากผลการวิจัยผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคืนภาษีเงินได้มีความรู้ความสามารถในการแนะนำชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ขอคืนภาษี สุขุขรคำ ศรีเพ็ญ (2557) กล่าวว่า ผลการวิจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เจ้าหน้าที่คิดว่าตนเองมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก สามารถช่วยเหลือและให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาษีได้เป็นอย่างดี ไม่สอดคล้องกับ มณฑกานต์ บุญภา (2557) จากผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ทำบัญชีในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างจังหวัดลำปางเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเสียภาษีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเสียภาษีในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักเกณฑ์การเสียอากรแสตมป์ตามประมวลรัษฎากร มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจด้านหลักเกณฑ์การเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง ด้านหลักเกณฑ์การเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลหัก ณ ที่จ่าย มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง ด้านหลักเกณฑ์การเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง และด้านหลักเกณฑ์การเสียภาษีอากรอื่น มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย ตามลำดับ

1.2 ด้านฐานภาษีอากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ทราบถึงหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด รายการที่เป็นมูลเหตุให้ต้องเสียภาษีของแต่ละประเภท (ภาษีอากรที่ต้องเสีย = ฐานภาษีอากร x อัตราภาษีอากร) เนื่องจากเป็นเรื่องจำเป็นต่อการทำงาน การบังคับเรียกเก็บภาษีจากภาคเอกชน และในการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับ สุขุขราคำ ศรีเพ็ญ (2557) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่คิดว่าตนเองมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก สามารถวิเคราะห์หลักฐานขอคืนภาษีตามระเบียบและแนวปฏิบัติของกรมสรรพากรได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รวมถึงสามารถวิเคราะห์การตัดสินใจในการพิจารณาคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี ไม่สอดคล้องกับ ชวฤทธิ์ โยศรีคุณ (2560) กล่าวว่าระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามโครงสร้างภาษีใหม่ ปี 2560 ของผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 ด้านอัตราภาษีอากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีความคิดเห็นว่าอัตราภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร คือส่วนสำคัญอย่างหนึ่งในการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อเสียภาษีอากร ซึ่งปัจจุบันอัตราภาษีแต่ละประเภทในแต่ละช่วงเวลามีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์บ้านเมือง เจ้าหน้าที่จึงต้องมีความพร้อมในการทำงาน ติดตามมาตรการกฎหมายที่ออกมาใหม่อยู่เสมอ สอดคล้องกับ ชลธิชา ทรัพย์สงเสริม (2554) กล่าวว่าผลการวิเคราะห์ระดับการประเมินการดำเนินงานด้านผลผลิต ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้รับคำแนะนำทางกฎหมายสามารถกรอกแบบแสดงรายการ และคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้อง สุขุขราคำ ศรีเพ็ญ (2557) กล่าวว่าเจ้าหน้าที่คิดว่าตนเองมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก สามารถคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้อย่างแม่นยำ สามารถแนะนำขั้นตอนและวิธีการกรอก แบบ ภ.ง.ด.90, 91 ทางอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี สามารถช่วยเหลือผู้เสียภาษีในการแนะนำขั้นตอนและวิธีการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างชัดเจน

1.4 ด้านการประเมินจัดเก็บภาษี ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีความคิดเห็นว่าการประเมินจัดเก็บภาษี โดยวิธีการประเมินมีทั้งการประเมินภาษีด้วยตนเองของผู้เสียภาษี และการประเมินจัดเก็บภาษีโดยเจ้าหน้าที่ซึ่งอย่างหลังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้บังคับใช้กฎหมายต้องมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย และวิธีการดำเนินการทางกฎหมายอย่างมาก ในบางคราวเกิดข้อโต้แย้งกันระหว่างเจ้าหน้าที่ประเมินภาษีกับผู้เสียภาษี ทำให้เจ้าหน้าที่มีความไม่มั่นใจในการบังคับใช้กฎหมาย จึงต้องศึกษาทบทวนวิธีการบังคับใช้กฎหมายให้ตรงกับสภาพข้อเท็จจริงของผู้เสียภาษี เพื่อการจัดเก็บภาษีที่ถูกต้องและเป็นธรรมต่อผู้เสียภาษี สอดคล้องกับ เพ็ญพิชชา มาลัย (2558) กล่าวว่าการบริหารจัดเก็บภาษีที่ดินนั้น ต้องเริ่มต้นจากการนำนโยบายภาษีต่าง ๆ มาบัญญัติขึ้นเป็นกฎหมายภาษี และนำกฎหมายภาษีมารับการจัดเก็บภาษีด้วยวิธีการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพจะต้องก่อให้เกิดต้นทุนที่ต่ำทั้งในด้านการจัดเก็บภาษีและด้านการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้เสียภาษี แต่ไม่สอดคล้องกับ สร้อยเพชร ลิสนิ (2557) กล่าวว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 6 อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรควรมีการอบรมด้านการพัฒนาความรู้ทักษะในด้านการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้นำวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ชลธิชา ทรัพย์สงเสริม (2554) กล่าวว่า การวิเคราะห์ข้อมูล

เกี่ยวกับการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านปัจจัยเบื้องต้นด้านความพร้อมของบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการคืนภาษีเงินได้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

1.5 การอุทธรณ์ภาษี ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีความคิดเห็นว่าการอุทธรณ์ภาษี เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนทางกฎหมาย ซึ่งเกี่ยวกับการยกข้อโต้แย้ง หรือข้อพิพาทระหว่างผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรกับเจ้าพนักงานประเมิน ต่อคณะกรรมการอุทธรณ์พิจารณาอุทธรณ์ และการใช้สิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อศาลได้ ซึ่งเป็นการขจัดข้อโต้แย้งทางภาษีอากร สอดคล้องกับ กิตติยา อาภากุลอนุ (2560) กล่าวว่ากรณีเจ้าพนักงานมีข้อขัดแย้งพิพาทกันระหว่างผู้เสียภาษีอากร เกี่ยวกับจำนวนภาษีที่ต้องเสียหรืออำนาจการประเมินเรียกเก็บภาษีอากร และผู้มีหน้าที่เสียภาษีต้องการให้พิจารณาทบทวนใหม่กฎหมายมักกำหนดให้ผู้เสียภาษีอากรต้องปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีหาข้อยุติให้ครบถ้วนเสียก่อน มิฉะนั้นผู้เสียภาษีจะเสียสิทธิในการนำคดีสู่ศาลได้ ผู้ถูกประเมินภาษีจะต้องยื่นคำอุทธรณ์เป็นหนังสือโดยใช้แบบคำอุทธรณ์ตามที่อธิบดีกำหนด ซึ่งสามารถยื่นคำอุทธรณ์เป็นรายฉบับตามหนังสือแจ้งการประเมิน หรือรวมยื่นคำอุทธรณ์ฉบับเดียวสำหรับหนังสือ แจ้งการประเมินหลายฉบับก็ได้ เพ็ญพิชชา มาลัย (2558) กล่าวว่า หากเจ้าพนักงานสามารถเข้าใจและรับรู้ได้ถึงเจตนารมณ์ของกฎหมายมาตราดังกล่าว ก็จะสามารถพิจารณาได้ว่าบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลได้กระทำการอันเป็นการหลบหลีกภาษีที่ยอมรับไม่ได้หรือไม่ ดังนั้นจึงควรมีการค้นหาคำวินิจฉัยที่แท้จริงของบทบัญญัติกฎหมายตามมาตรา 65 ทวิ (4) และคำสั่งกรมสรรพากรที่เกี่ยวข้อง

1.6 ด้านเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม และโทษ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีความคิดเห็นว่าเป็นเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม และโทษ ของกฎหมายภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรที่กำหนดไว้นั้น คือ บทลงโทษผู้เสียภาษีอากร เนื่องจากไม่ชำระภาษีอากร หรือชำระภาษีอากรโดยไม่เป็นไปตามกฎหมายภาษีอากรแห่งประมวลรัษฎากรที่กำหนดไว้ ซึ่งต้องปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพข้อเท็จจริงของผู้เสียภาษี ถูกวิธีเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด สอดคล้องกับ สุขุขราคำ ศรีเพ็ญ (2557) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่คิดว่าตนเองมีความรู้ความเข้าใจระดับมาก สามารถแนะนำขั้นตอนและวิธีการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างชัดเจน สามารถวิเคราะห์หลักฐานของผู้ขอคืนภาษีตามระเบียบและแนวปฏิบัติของกรมสรรพากรได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ชลธิชา ทรัพย์สงเสริม (2554) กล่าวว่าจากผลการวิจัยด้านผลผลิตเกี่ยวกับด้านผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับผู้ขอคืนภาษี บุคลากรมีความรู้ความสามารถแนะนำชี้แจงข้อเท็จจริงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ขอคืนภาษี ทำให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบได้อย่างถูกต้อง ไม่เกิดข้อผิดพลาดให้ต้องมีการชำระภาษีเพิ่มเติมหากถูกตรวจพบในภายหลัง

2. ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

2.1 เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ที่มีเพศต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เพศสภาพของแต่ละบุคคลไม่สามารถบอกได้ว่าบุคคลใดจะมีความรู้ความเข้าใจมากน้อยไปกว่ากัน ความรู้ความเข้าใจเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ การเรียนรู้ไม่สอดคล้องกับ สายสมร สังข์เมฆ (2553) ซึ่งกล่าวว่าระดับความรู้ความเข้าใจตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพศหญิงมีความรู้ความ

เข้าใจมากกว่าเพศชาย จักรกฤษ ฌ นคร (2554) กล่าวไว้ว่าจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศบุคคลที่แตกต่างกันด้านเพศ เพศที่แตกต่างกันมีระดับความรู้เบื้องต้นด้านกฎหมายต่างกัน ประชาชนเพศชายมีระดับความรู้เบื้องต้นทางกฎหมายสูงกว่าประชาชนเพศหญิงเนื่องจากธรรมชาติของเพศชายสนใจด้านกฎหมายมากกว่าเพศหญิง

2.2 เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ที่มีอายุต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ที่มีอายุต่างกัน ย่อมได้รับการสั่งสมประสบการณ์ความรู้ มาแตกต่างกัน ผู้ที่อายุมากกว่าประสบการณ์ความรู้ที่มีในบางเรื่องอาจจะสูงกว่าสอดคล้องกับ จักรกฤษ ฌ นคร (2554) กล่าวไว้ว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความรู้เบื้องต้นทางกฎหมายที่ต่างกัน โดยส่วนรวมไม่ค่อยมีความรู้ด้านกฎหมายแต่ถ้าวัดตามอายุประชาชนที่มีช่วงอายุสูง จะมีความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายสูงกว่า ประชาชนที่มีช่วงต่ำกว่า พิมพ์ลภัส สุขสวัสดิ์ (2559) กล่าวว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วเพศหญิงมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่าเพศชาย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

2.3 เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีรูปแบบในการคิดวิเคราะห์ การรับรู้และแปลความหมายได้ต่างกันสอดคล้องกับ สายสมร สังข์เมฆ (2553) กล่าวว่าตามตัวแปรวุฒิการศึกษา พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและระดับปริญญาตรี จักรกฤษ ฌ นคร (2554) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความรู้เบื้องต้นด้านกฎหมายสูงกว่าระดับปริญญาตรี ส่วนบุคคลที่มีความรู้ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือต่ำกว่ามีความรู้เบื้องต้นด้านกฎหมายต่ำกว่า

2.4 เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าประสบการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่ ที่มีอายุงานมากกว่ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรมากกว่า เนื่องจากได้พบประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายภาษี ได้รับการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ทางด้านภาษีมากกว่าสอดคล้องกับ พัชรพรรณ สารัตน์ (2561) ซึ่งกล่าวว่าบุคลากรของหน่วยงานสรรพากรส่วนใหญ่ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี แต่ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ที่มีอยู่แก่บุคคลอื่นได้เต็มตามศักยภาพของบุคลากรแต่ละคน ซึ่งจะสามารถกระทำได้ หากได้รับการส่งเสริมหรือพัฒนาที่ดีและอย่างต่อเนื่อง สุวรรณิ รุ่งจตุรงค์ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ พบว่าผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานมีความรู้เกี่ยวกับบัญชีมานานย่อมมีความรู้ความเข้าใจในข้อมูลการบัญชีมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย

3. ผลการศึกษาสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

3.1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านส่งเสริมการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ มีผลในทางตรงกันข้ามกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื้อหาการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจ อาจไม่สอดคล้องเหมาะสมการอบรมจึงไม่ก่อให้เกิดผล ไม่สอดคล้องกับ พัชรพรรณ สารัตน์ (2561) กล่าวว่าปัจจุบันสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีนโยบายในการ

ส่งเสริมให้บุคลากรเจ้าหน้าที่ในสังกัดให้เข้ารับการฝึกอบรม เข้าร่วมโครงการต่างๆ ซึ่งถือว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากร สร้อยเพชร ลิสนิ (2557) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรควรมีการอบรมด้านการพัฒนาความรู้ทักษะในด้านการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้นำวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

3.2 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีความสำคัญกับการถ่ายทอดความรู้จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้องเป็นอย่างมาก โดยเน้นให้ผู้ที่มีความรู้เชี่ยวชาญกฎหมายภาษีในหน่วยงานเป็นผู้สอนรุ่นน้องที่เข้ามาใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ พัชรพรรณ สารัตน์ (2561) กล่าวว่า การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรต้องใช้ข้อมูลประกอบกฎหมายระเบียบ และแนวปฏิบัติซึ่งมีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นหน่วยงานจึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรในเชิงปฏิบัติงานจริง และบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ (knowledge management) โดยนำความรู้ประสบการณ์จากบุคลากรอาวุโส มารวบรวมเป็นหมวดหมู่ และให้สอนงานแก่บุคลากรรุ่นใหม่เพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม และเป็นมาตรฐานเดียวกัน อิศริยา ปิ่นตบแต่ง (2554) กล่าวว่า iva การจัดการความรู้ คือกระบวนการความรู้ที่เน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ของคนในองค์กร โดยต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ มีปฏิสัมพันธ์กันของคนในองค์กรเดียวกัน เมื่อรวบรวมแล้วก็จะมีการนำความรู้ที่ได้มาใช้โดยวิธีการที่เรียกว่า การสังเคราะห์และการจำแนกหรือจัดระบบใหม่เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่น่าไปสู่การเผยแพร่ต่อสาธารณะการจัดการความรู้แนวใหม่มุ่งเน้นให้มนุษย์สร้างปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน เผยแพร่และถ่ายทอดความรู้ นำไปสู่การสร้างสรรค์ พัฒนาและต่อยอดไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ที่มี อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรที่ต่างกัน ดังนั้นฝ่ายบริหารระดับสูงของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ควรกำหนดแนวทางในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ ให้เหมาะสมกับสภาพปัจจัยส่วนบุคคลของแต่ละคน

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

1. ด้านส่งเสริมการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้

จากผลการศึกษาวิจัยด้านส่งเสริมการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีผลในทางตรงกันข้าม การจัดอบรมที่เกิดขึ้นไม่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 อาจเนื่องมาจากหลักสูตรการฝึกอบรม ไม่สอดคล้อง เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ผู้รับการฝึกอบรม เนื้อหาการฝึกอบรมมีความเข้าใจยาก ดังนั้นผู้บริหารของหน่วยงานควรให้ความสำคัญ และกำหนดแนวทางการจัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้เหมาะสม

2. ด้านการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้

จากผลการศึกษาวิจัยด้านการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีผลต่อความรู้ความเข้าใจภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 การถ่ายทอดความรู้ สามารถทำได้หลายระดับชั้น คือการถ่ายทอดความรู้

จากหัวหน้างานสู่ลูกน้อง การถ่ายทอดจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง และการแลกเปลี่ยนความรู้กันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารของหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับกระบวนการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ ในแต่ละระดับชั้น เพื่อประสิทธิผล ประสิทธิภาพของงาน และเนื้อหาข้อมูลที่ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนกันไม่ถูกบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในกลุ่มประชากรตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ ซึ่งอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 โดยประกอบไปด้วยหลายฝ่ายงาน เพื่อทำให้เกิดผลลัพธ์ในการศึกษาวิจัยที่ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น การทำวิจัยครั้งต่อไปจึงควรกำหนดเพิ่มเติมตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านแผนก/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร เพียง 2 ด้าน คือด้านส่งเสริมการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และด้านการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ จึงควรกำหนดตัวแปรอื่นเพิ่มเพื่อให้การวิจัยครอบคลุม และชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กิตติยา อากาศอุบล และคณะ. (2560). ประมวลรัษฎากร 2560. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพัฒนาการบริหารธรรมนิติ จำกัด
- จักรกฤษ ฌ นคร. (2554). ความรู้เบื้องต้นทางกฎหมายของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. งานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
- ชลธิชา ททรัพย์ส่งเสริม. (2554). การประเมินการดำเนินงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม. วิทยานิพนธ์. บัณฑิตมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ชวฤทธิ์ โยศรีคุณ. (2560). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามโครงสร้างภาษีใหม่ ปี 2560 ของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2561)
- พัชรพรรณ สารรัตน์. (2561). การพัฒนาข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. วารสารบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์. รัฐประศาสนศาสตร์ดุสิต บัณฑิตคณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
- พิมพ์ลภัส สุขสวัสดิ์. (2559). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ การบัญชี คณะบริหารธุรกิจและรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
- เพ็ญพิชชา มาลัย. (2558). ปัญหาการใช้อำนาจของเจ้าพนักงานประเมินตามมาตรา 65 ทวิ (4) แห่งประมวลรัษฎากรต่อการต่อต้านการหลบหลีกภาษีอากรที่ยอมรับไม่ได้. วิทยานิพนธ์. สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์มยงค์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- มณฑกานต์ บุญภา. (2557). ความรู้ความเข้าใจของผู้ทำบัญชีในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างจังหวัดลำปางเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเสียภาษี. วิทยานิพนธ์. บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- สบุษราคัม ศรีเพ็ญ. (2557). การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1. วิทยานิพนธ์. ปริญญาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สร้อยเพชร ลิสนิ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 6. วิทยานิพนธ์. บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- สายสมร สังข์เมฆ. (2553). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต. งานวิจัย. วิทยาลัยราชพฤกษ์
- สุวรรณี รุ่งจตุรงค์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจในการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- อิสริยา ปิ่นตบแต่ง. (2554). ปัจจัยจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. วิทยานิพนธ์. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี