

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12  
THE EFFICIENCY OF TAX COLLECTION OF THE REVENUE DEPARTMENT 12

อรรพรรณ นองสุข

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Orraphan Nongsuk

E-mail: orraphan.suk@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

---

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ปัจจัยด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร จำนวน 160 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร คือ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ ด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ด้านจำนวนบุคลากร และด้านมนุษยสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก คือ ด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยภาพรวมคือ ด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ ด้านความรู้ความชำนาญในด้านการปฏิบัติงาน และด้านจำนวนบุคลากร

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี; สำนักงานสรรพากร

**ABSTRACT**

The objectives of this study were (1) To study the efficiency of tax collection of the Revenue Department 12. (2) To study the factors of officials tax collector factors for taxpayers and environmental factors affecting the efficiency of the Revenue Department 12.

The population was 160 persons of the Revenue Department 12. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The collected data were analyzed using the frequencies, percentages, means and standard deviations. The hypotheses were tested by using Multiple Regression Analysis.

The results of hypotheses showed the factors affecting the efficiency of Tax Collection of the Revenue Department 12, the overall were the place , equipment, the knowledge and expertise in operation and the number of personnel. The factors affecting the efficiency of Tax Collection of the Revenue Department 12 for people who must be comfortable paid the tax was the place, equipment, the human relations and the knowledge and understanding of taxation. And the factors affecting the efficiency of Tax Collection of the Revenue Department 12 for The cost of collecting taxes was the knowledge and expertise in operation and number of personnel, the place, equipment, the cooperation of taxpayers, the number of personnel and the human relations.

**Keywords:** Efficiency of Tax Collection; Revenue Department

## บทนำ

รัฐบาลในปัจจุบันมีหน้าที่หลายประการในการทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข นอกจากหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อย ความมั่นคงภายในประเทศ และป้องกันประเทศจากการรุกรานของข้าศึกศัตรูแล้ว ยังมีหน้าที่ในด้านการจัดการดูแลและส่งเสริมการสาธารณสุข การศึกษา การเกษตร การอุตสาหกรรม การสื่อสาร การพลังงาน และการพาณิชย์อื่น ๆ อีกด้วย การดำเนินการของรัฐบาลดังกล่าวเห็นได้ชัดเจนว่าต้องมีค่าใช้จ่ายและงบประมาณมหาศาล รัฐบาลจึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดหารายได้เพื่อให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศ แหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลมาจากกระทรวงการคลัง ประกอบด้วย 3 กรมหลัก ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ภาษีอากรเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญที่สุดของรัฐบาลที่สามารถจัดเก็บรายได้จากภาษีอากรโดยกรมสรรพากร

ในด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ได้กระจายอำนาจการบริหารงานไปยังหน่วยงานทั้งหมด 996 หน่วยงานทั่วประเทศ ประกอบด้วย 10 สำนัก 5 กลุ่ม 5 กอง สำนักงานสรรพากรภาค 12 ภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 119 พื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 850 สาขา โดยเน้นให้สำนักงานสรรพากรภาคเป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่อยู่ในสังกัดความรับผิดชอบรวมทั้งการประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ การขับเคลื่อนและการพัฒนาของกรมสรรพากรเพื่อบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ แผนงาน ซึ่งเกิดขึ้นได้จากการที่ข้าราชการเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมีความมุ่งมั่นทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจ ที่นำความรู้ความสามารถ ช่วยกันขับเคลื่อนกรมสรรพากรให้พัฒนาทันต่อความผันผวนอย่างไม่หยุดนิ่ง และร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์

รักษามลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงประชาชนผู้เสียภาษี หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่ให้ความร่วมมือกับกรมสรรพากร

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานโดยมีแนวคิดที่จะศึกษาปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านจำนวนบุคลากร ปัจจัยด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ด้านความร่วมมือ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 มากน้อยเพียงใด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ปัจจัยด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านจำนวนบุคลากร ปัจจัยผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษี และปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ประกอบด้วย ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร และด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ปัจจัยด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

### บททวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถจำแนกได้เป็นหัวข้อดังต่อไปนี้  
**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร**

Adam Smith (1776) อ้างใน วาสนา เมธวรากุล (2559) กล่าวว่า การจัดเก็บภาษีที่ดีควรถือหลักประหยัด โดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรต่ำไม่ใช่เก็บภาษีได้มากแต่ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีมากด้วย เช่นนี้อาจทำให้รายได้ภาษีอากรน้อยลง โดยทั่วไปถ้าอัตราค่าใช้จ่ายต่อภาษีที่จัดเก็บได้ต่ำ ก็แสดงว่าการจัดเก็บภาษีนั้นมีประสิทธิภาพสูง อย่างไรก็ตามก็มีข้อสังเกตว่า การที่ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บต่ำนั้น อาจเนื่องมาจากหลายสาเหตุ เช่น การจ้างเจ้าหน้าที่เป็นจำนวนน้อย หรืออาจจ้างเฉพาะบุคคลที่มีการศึกษาน้อยโดยให้ค่าจ้างหรือเงินเดือนต่ำ

ประพาพร พิษผักหวาน (2562) ได้ทำการศึกษาพบว่า ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำและประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกเมื่อมีสถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาติดต่อชำระภาษี และประชาชนได้รับความสะดวกจากการให้บริการที่รวดเร็วส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

วิยะดา ดีสง่า (2554) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร คือ การจัดเก็บภาษีให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ลักษณะความมีประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอากรมีความสำคัญ เพราะค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรอย่างหนึ่ง ถ้าค่าใช้จ่ายมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่า เมื่อเทียบกับกรณีที่น่ามาใช้ประโยชน์ด้านอื่นนอกเหนือจากที่กล่าว การจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพย่อมจะมีผลทางด้านต่าง ๆ เช่น สนับสนุนให้ระบบภาษีมีความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้นเป็นการลดภาระด้านการขาดดุล และการได้เงินมาพัฒนาหรือใช้จ่ายด้านต่างๆ มากยิ่งขึ้น

ศิริพร สีสว่าง และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาพบว่า การมีสถานที่จอดรถที่มีร่มเงาและกว้างขวางพอเพียงแก่ผู้มาใช้บริการและติดต่อชำระภาษี และการให้บริการแก่ประชาชนอย่างสะดวกและรวดเร็วเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร

สร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ได้ทำการศึกษาพบว่า เมื่อเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และมีจิตสำนึกในหน้าที่การปฏิบัติงานที่ดี และเมื่อเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรมีมนุษยสัมพันธ์ดีต่อผู้มาใช้บริการและติดต่อชำระภาษีจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น

วีรพล แก่นจันทร์ (2559) ได้ทำการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความเข้าใจในเรื่องของการจัดเก็บภาษี มีการประเมินและจัดเก็บภาษีด้วยความถูกต้องตามหลักการประเมินภาษี และสามารถนำประสบการณ์ในการทำงานมาพัฒนาระบบ ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีได้เป็นอย่างดีจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีดี

ประพาพร พิษผักหวาน (2562) ได้ทำการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ได้แนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการชำระภาษีให้แก่ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีจนเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีดี

ศิริพร สีสว่าง และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาพบว่า จำนวนบุคลากรด้านการจัดเก็บภาษี มีเพียงพอต่องานจัดเก็บภาษี และมีอัตรากำลังที่เหมาะสมกับรายได้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

ปาริฉัตร ภูตองลม (2559) ได้ทำการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีจำนวนที่เพียงพอต่อการจัดเก็บรายได้ มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร**

สร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ได้ทำการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีอากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และผู้เสียภาษีอากรที่มีทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากรจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น

ศรัณย์ จูฑารีย์ (2562) ได้ทำการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรมีความรับผิดชอบในการเสียภาษีอากร และสมครใจในการเสียภาษีอากรให้กับเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อม**

ประพาพร พิษผักหวาน (2562) ได้ทำการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้เสียภาษีได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเสียภาษี มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอแ่่น จังหวัดชัยภูมิ

สร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ได้ทำการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาษี และการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอากรอย่างเพียงพอ การนำระบบอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัยมาไว้คอยบริการผู้เสียภาษีอากร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6

ศิริพร สีสว่าง และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาพบว่า ด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ สถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายางมีความสะอาด พร้อมให้บริการประชาชนทั่วไป และผู้มาติดต่อชำระภาษีอากร มีการทำป้ายแสดงรายละเอียด วิธีปฏิบัติ และกำหนดระยะเวลาที่จะต้องมายื่นแบบชำระภาษีอากรไว้อย่างชัดเจน บริเวณที่พักรับรองประชาชนมาติดต่อชำระภาษีอากรมีความสะดวกสบาย และมีวัสดุสำนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนอย่างสะดวกและรวดเร็ว เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

#### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

ประพาพร พิษผักหวาน (2562) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแ่่น จังหวัดชัยภูมิ” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่เหลือมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ และปัจจัยด้านโครงสร้างภาษีและ

การบริหารจัดการ ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านประชาชนผู้เสียภาษีอากรได้รับความสะดวก รองลงมาด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย และด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำ ตามลำดับ

ศิริพร สีสว่าง และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี” ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลำดับแรก ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ สถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายางมีความสะอาด พร้อมให้บริการประชาชนทั่วไปและผู้มาติดต่อชำระภาษีอากร มีการทำป้ายแสดงรายละเอียด วิธีปฏิบัติ และกำหนดระยะเวลาที่จะต้องมายื่นแบบชำระภาษีอากรไว้อย่างชัดเจน บริเวณที่พักรับรองประชาชนมาติดต่อชำระภาษีอากรมีความสะดวกสบาย และมีวัสดุสำนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนอย่างสะดวก และรวดเร็ว ตามลำดับ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี จำนวนบุคลากรด้านการจัดเก็บภาษีอากร มีเพียงพอต่อ งานจัดเก็บภาษีอากร ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลำดับแรกคือด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำรองลงมาคือด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรได้รับความสะดวก

สร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเห็นด้วยของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เมื่อเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรู้ความชำนาญในการ ปฏิบัติงานและมีจิตสำนึกในหน้าที่การปฏิบัติงานที่ดีจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร เมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปและได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร มีวิธีการจัดเก็บภาษีที่มีความแน่นอนชัดเจน จัดเก็บภาษีอากรครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกประเภทเงินได้ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับภาษีอากรให้เจ้าหน้าที่เสียภาษีอากรรับทราบส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ปัจจัยผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 พบว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรที่มีทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และมีรายได้เฉลี่ยต่อปีที่เหมาะสมจะเป็นปัจจัยส่งอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) ซึ่งเป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามสภาพแวดล้อม โดยไม่มีการจัดทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์

ประชากรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรเป็นจำนวนที่แน่นอน ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 160 คน ผู้วิจัยจึงสอบถามประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1. เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

2. คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ประกอบด้วย ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร และด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก, 3 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

3. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านจำนวนบุคลากร มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก, 3 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

4. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษี มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก, 3 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

5. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก, 3 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

## การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สถิติพรรณนา ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละและความถี่ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ปัจจัยเจ้าหน้าที่เสียภาษีอากร ปัจจัยสิ่งแวดล้อม และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

### 2. สถิติอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ปัจจัยเจ้าหน้าที่เสียภาษีอากร และปัจจัยสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ซึ่งจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25–30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ 10,000–20,000 บาทต่อเดือน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร และด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ปัจจัยเจ้าหน้าที่เสียภาษีอากร และปัจจัยสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร พบว่า จากตัวแปรอิสระทั้งหมด 7 ตัวแปร มีตัวแปรอิสระจำนวน 5 ตัวแปร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร โดยเรียงตามลำดับที่มีผลสูงสุด คือ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ ด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ด้านจำนวนบุคลากร และด้านมนุษยสัมพันธ์ ตามลำดับ



2.2 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก พบว่า จากตัวแปรอิสระทั้งหมด 7 ตัวแปร มีตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก โดยเรียงตามลำดับที่มีผลสูงสุด คือ ด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ตามลำดับ

2.3 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยภาพรวม พบว่า จากตัวแปรอิสระทั้งหมด 7 ตัวแปร มีตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยรวม โดยเรียงตามลำดับที่มีผลสูงสุด คือ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ด้านความรู้ความชำนาญในด้านการปฏิบัติงาน และด้านจำนวนบุคลากรตามลำดับ

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด

1.1 ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 เห็นด้วยว่า ในการจัดเก็บภาษีอากรนั้นมีการประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร และภาษีอากรที่จัดเก็บได้มีมูลค่ามากกว่าค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประพาพร พิษผักหวาน (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Adam Smith (1776) อ้างใน วาสนา เมธาวรากุล (2559) หลักความประหยัดและมีประสิทธิภาพภาษีอากรที่ตีต้องพิจารณาค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีให้น้อยที่สุด และต้องถือหลักการจัดเก็บในอัตราต่ำแต่เก็บได้มากและทั่วถึง

1.2 ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 เห็นด้วยว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง พอเพียงแก่ผู้มาใช้บริการและผู้ที่มีติดต่อชำระภาษี รวมทั้งมีการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วแก่ผู้มาใช้บริการและติดต่อชำระภาษี ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการและผู้ที่มีติดต่อชำระภาษี และการให้บริการที่มีความรวดเร็ว ผู้ที่มีใช้บริการและผู้ที่มีติดต่อชำระภาษีได้รับความสะดวกสบายจะทำให้การจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประพาพร พิษผักหวาน (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกเมื่อมีสถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาติดต่อชำระภาษีและประชาชน

ได้รับความสะดวกจากการให้บริการที่รวดเร็ว ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของAdam Smith (1776) อ้างใน วาสนา เมธวรากุล (2559) กล่าวไว้ว่า ภาษีอากรทุกประเภทควรเรียกเก็บตามวิธีสะดวกที่สุดแก่ผู้ต้องเสียภาษี กล่าวคือ เมื่อประชาชนมีภาระต้องเสียภาษีอากรให้แก่รัฐแล้วก็ควรได้รับความสะดวกในการไปติดต่อชำระภาษี

2. ผลการวิจัยปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

2.1 ปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านภาษีอากรที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง ตามระเบียบที่กำหนดไว้ และสามารถนำประสบการณ์ในการทำงานมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านภาษีอากร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เมื่อเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านภาษีอากร และมีจิตสำนึกในหน้าที่การปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานและสามารถนำความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานเข้ามาช่วยในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

2.2 ปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ด้านมนุษยสัมพันธ์มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 เฉพาะด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรและมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เมื่อเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้มาใช้บริการและผู้มาติดต่อชำระภาษีอากร อีกทั้งการแนะนำให้ความรู้และการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรแก่ผู้มาใช้บริการและผู้มาติดต่อชำระภาษีอากรจนเกิดความพึงพอใจ ทำให้ผู้มาใช้บริการและผู้มาติดต่อชำระภาษีอากรรู้สึกได้รับความสะดวกสบาย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพร พิษผั๊กหวาน (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ พบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ได้แนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการชำระภาษีให้แก่ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีจนเกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีดี

2.3 ปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ด้านจำนวนบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรมีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร และมีจำนวนบุคลากรน้อยกว่าการให้บริการผู้มาชำระภาษีอากรและผู้มาติดต่อซึ่งไม่เหมาะสมกับจำนวนเงินภาษีอากรที่จัดเก็บได้ ทำให้เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร 12 ต้องจัดสรรงบประมาณในส่วนของค่าล่วงเวลาดังกล่าวเพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร สีสว่าง (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษามีผลพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร คือ จำนวนบุคลากรด้านการจัดเก็บภาษีอากรมีเพียงพอต่องานจัดเก็บภาษีอากร

3. ผลการวิจัยปัจจัยผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

3.1 ปัจจัยผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องของภาษีอากร กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากร ตลอดจนความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการยื่นภาษี จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เสียภาษีอากรที่มีทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และมีรายได้เฉลี่ยต่อปีที่เหมาะสม จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น

3.2 ปัจจัยผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด เกี่ยวกับผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรให้ความร่วมมือในการชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรมีทัศนคติที่ไม่ดี ไม่ให้ความร่วมมือในการชำระภาษีอากรภายในระยะเวลาที่กำหนดและกระทำโดยความไม่สมัครใจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่ต่ำลง เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรัณย์ จิตตารีย์ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ได้ดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่สำคัญคือประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรมีความรับผิดชอบในการเสียภาษีอากร และมีความสมัครใจในการเสียภาษีอากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เสียภาษีอากรที่มีทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากรจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น

4. ผลการวิจัยปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

4.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 มีการจัดทำป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการชำระภาษีอากร และระยะเวลาในการเสียภาษีอากรแต่ละประเภทตามจุดต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ซึ่งในปัจจุบันผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรสามารถค้นคว้าหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากรด้วยตนเองได้โดยง่ายจากสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 จึงมีความสำคัญลดน้อยลง ซึ่งไม่สอดคล้องกับประพากร พิษผักหวาน (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ พบว่า การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้เสียภาษีได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเสียภาษี มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 พบว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6

4.2 ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 มีการดูแลรักษาความสะอาด มีแบบฟอร์มและคำร้องที่ใช้ในการชำระภาษีที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานบริหารการจัดเก็บภาษีอากร จะทำให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร สีสว่าง (2558) ได้ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ สถานที่ที่มีความสะอาด พร้อมให้บริการประชาชนทั่วไปและผู้มาติดต่อชำระภาษีอากร มีการทำป้ายแสดงรายละเอียด วิธีปฏิบัติ และกำหนดระยะเวลาที่จะต้องมายื่นแบบชำระภาษีอากรไว้อย่างชัดเจน บริเวณที่พักรับรองประชาชนมาติดต่อชำระภาษีอากรมีความสะดวกสบาย และมีวัสดุสำนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนอย่างสะดวกและรวดเร็วเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 พบว่า การนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอากรอย่างเพียงพอ การนำระบบอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัยมาไว้คอยบริการผู้เสียภาษีอากร จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

#### ปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรโดยภาพรวม ได้แก่ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานและด้านจำนวนบุคลากร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรมีนโยบายในการจัดสรรอัตรากำลังคนให้เพียงพอต่อปริมาณงาน และควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อที่จะได้นำความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และด้านมนุษยสัมพันธ์นั้นเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรควรมีจิตสำนึกในการให้บริการเพราะการให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาติดต่อชำระภาษีมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

#### ปัจจัยผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก และปัจจัยผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษี มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านประชาชนได้รับความสะดวกนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า เพื่อให้ผู้เสียภาษีให้ความร่วมมือโดยสมัครใจและชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ควรจัดให้มีการให้ความรู้เรื่องกฎหมายภาษี และบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามหรือผู้หนีภาษี เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้เสียภาษีเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนกลับคืนจากการเสียภาษีอย่างถูกต้องภายในกำหนดเวลา และให้ผู้เสียภาษีทราบถึงโทษที่จะได้รับจากการหลบเลี่ยงหรือหนีภาษี

#### ปัจจัยสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร คือ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดสถานที่สำหรับผู้มาใช้บริการ และผู้มาติดต่อชำระภาษีให้เป็นสัดส่วน มีความสะอาดอยู่เสมอ ควรมีการเพิ่มช่องทางในการเสียภาษีให้มีความหลากหลายมากขึ้นอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการในการสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีแก่ผู้เสียภาษีอากรมากยิ่งขึ้นอีกทางหนึ่งด้วย

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากร เช่น สภาพแวดล้อมอื่นในด้านโครงสร้างภาษีอากร
2. ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปเป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ บางเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ

3. การเลือกใช้เทคนิคในการวิจัย อาจจะนำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธีการอื่นเพิ่มขึ้นด้วย เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กนกรดา วิศวะบรรเจิด. (2561). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กุลชา วงศ์จะมาศ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอสว่างม่งาม จังหวัดพิจิตร. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ชวฤทธิ์ โยศรีคุณ. (2562). หน้าที่ของประชาชนในการชำระภาษีอากร. วารสารการจัดการความรู้สู่การปฏิบัติ ที่เป็นเลิศ ฉบับที่ 1/2562, วิทยาลัยนครราชสีมา.
- ณัฐกานต์ นาคีเภท และคณะ. (2562). การศึกษาความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตศึกษาศาสตรและบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ประภาพร พีชผักหวาน. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ. วิชาเอกบริหารธุรกิจ, สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดขอนแก่น.
- ปาริฉัตร ภูตองลม. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองขาม อำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารการประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2 : บูรณาการงานวิจัย ไขข้อสงสัย สู่ความยั่งยืน.
- วาสนา เมธารากุล. (2559). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิยะดา ตีสง่า. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วีรพล แก่นจันทร์. (2557). ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ศรัณย์ ฐิตารีย์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ศิริพร สีสว่าง และสิทธิเดช สิริสุขะ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. วารสารสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะศาสตร์ ปีที่ 8 (ฉบับที่ 1), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สรรพากร, กรม. (2563). รายงานประจำปี 2563. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2565 จาก <https://www.rd.go.th>

- สร้อยเพชร ลิสนิ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาสำนักงานงาน สรรพากร ภาค 6. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, ปีที่ 20 (ฉบับที่ 2). สำนักงานราชบัณฑิตยสภา.พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔.2563. “ระบบค้นหาคำศัพท์”. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2565 จาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- หุเลีย อีระธัญศิริกุล และคณะ. (2559). ความรู้และทัศนคติของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุราษฎร์ธานี 2. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ปีที่ 35 ฉบับที่ 6, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.