

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ในจังหวัดสมุทรปราการ  
FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF REVENUE COLLECTION FROM  
PERSONAL INCOME TAX IN SAMUT PRAKAN PROVINCE

นภัส นวลพรหม  
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Napat Nuanprom  
E-mail: palm.nuanprom@gmail.com  
Department of Accounting, Faculty of Business Administration,  
Ramkhamhaeng University, Thailand  
Corresponding author

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ จำนวน 225 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test F-test(One – way ANOVA) และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการ และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการ (2) ปัจจัยการจัดเก็บภาษีด้านการให้บริการ ด้านภาษีและการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการ และปัจจัยการจัดเก็บภาษีด้านบุคลากร

ด้านประชาชนผู้เสียภาษีไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การจัดเก็บภาษี, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

## ABSTRACT

The objective of this study was to study of factors affecting the efficiency of revenue collection personal income tax in Samut Prakan Province. The sample of this study consisted of 225 officials in the Samut Prakan Area Revenue Office. The tool used for data collection was a questionnaire. The statistics used in the data analysis consisted of (1) descriptive statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation, (2) inferential statistics including t-test, one – way ANOVA and multiple regression analysis.

The results of the hypothesis testing indicated that (1) the respondents with different personal factors age, status, education level, job position and work experience had an effect on the efficiency of revenue collection from personal income tax in Samut Prakan Province and the respondents with different genders had no effect on the efficiency of revenue collection from personal income tax in Samut Prakan Province, (2) taxation collection factors including service, tax and administration has relationship with the efficiency of revenue collection from personal income tax in Samut Prakan Province and personnel. However, the taxpayer aspect had no relationship with the efficiency of revenue collection from personal income tax in Samut Prakan Province.

**Keywords:** Efficiency, Tax Collection, Personal Income Tax.

## บทนำ

ภาษีอากร เป็นรายได้ที่สำคัญของรัฐบาล บังคับจัดเก็บจากประชาชนด้วยการตราเป็นกฎหมาย ภายใต้กรอบแห่งรัฐธรรมนูญ และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่เอื้อต่อการใช้ชีวิตของประชาชน ทั้งทางตรงและทางอ้อม ภาษีอากรที่รัฐบาลจัดเก็บจำแนกตามลักษณะการรับภาระภาษีซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ หนึ่งภาษีทางตรง เป็นภาษีที่ภาระภาษีตกแก่บุคคลที่กฎหมายบัญญัติให้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีไม่สามารถผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่น สองภาษีทางอ้อม เป็นภาษีที่ภาระภาษีอาจไม่ตกแก่บุคคลที่กฎหมายบัญญัติให้มีหน้าที่ต้องเสียภาษี กล่าวคือ สามารถผลักภาระภาษีไปยังผู้อื่น หน่วยงานรัฐที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษี ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีต่างประเภทกันตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการของกระทรวงการคลัง

ในปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565) รัฐบาลจัดเก็บรายได้สุทธิหลังหักการ จัดสรรของรัฐบาล เป็นจำนวน 2,531.7 พันล้านบาท สูงกว่าประมาณการ 131.7 พันล้านบาท โดยรายได้

จากกรมสรรพากรจัดเก็บ 2,166.4 พันล้านบาท รายได้จากกรมสรรพสามิตจัดเก็บ 503.5 พันล้านบาท รายได้จากกรมศุลกากรจัดเก็บ 110.5 พันล้านบาท รายได้จากรัฐวิสาหกิจจัดเก็บ 143.7 พันล้านบาท รายได้จากหน่วยงานอื่นๆ จัดเก็บ 147.3 พันล้านบาท และหักการจัดสรรของรัฐบาล 539.6 พันล้านบาท จากข้อมูลสัดส่วนรายได้ของรัฐบาลที่จำแนกตามหน่วยจัดเก็บ พบว่า กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่มีสัดส่วนการจัดเก็บรายได้สูงสุด

กรมสรรพากร เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากร การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสมัครใจในการเสียภาษี ประมวลรัษฎากรเป็นกฎหมายที่ให้อำนาจกรมสรรพากรจัดเก็บภาษี 4 ประเภท คือ ประเภทที่หนึ่ง ภาษีเงินได้แบ่งเป็นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคล ประเภทที่สอง ภาษีมูลค่าเพิ่ม ประเภทที่สาม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และประเภทที่สี่ อากรแสตมป์

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจัดเก็บจากบุคคลทั่วไปที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่จะต้องยื่นหรือชำระภาษีให้กับรัฐบาล และยังถือเป็นเครื่องมือเชิงนโยบายที่สามารถลดความเหลื่อมล้ำในประเทศ ช่วงต้นปี 2566 สภาพัฒน์ฯ พบว่าจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้เพียงร้อยละ 12.2 ของภาษีทั้งหมด ทั้งนี้เพราะยังมีกลุ่มคนจำนวนมากอยู่นอกระบบภาษี และบางส่วนที่อยู่ในระบบแต่ก็ยื่นรายได้ต่ำกว่าความเป็นจริงหรือไม่ครบถ้วน กรมสรรพากรจึงพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการ เพื่อขยายฐานภาษี นำคนเข้าสู่ระบบภาษีที่ถูกต้องให้มากขึ้น ให้ประชาชนสนใจให้ความร่วมมือและสมัครใจในการชำระภาษี สร้างการยอมรับจากประชาชน และเพื่อให้เยาวชนรุ่นใหม่เห็นคุณค่าของการเสียภาษี

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการ

## ขอบเขตของการวิจัย

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วยตัวแปร ดังต่อไปนี้

### 1. ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยการจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านภาษีและการบริหารจัดการ และด้านประชาชนผู้มาเสียภาษี

### 2. ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการ

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ มีจำนวนทั้งหมด 511 คน

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการทำวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ.2566 ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ.2566

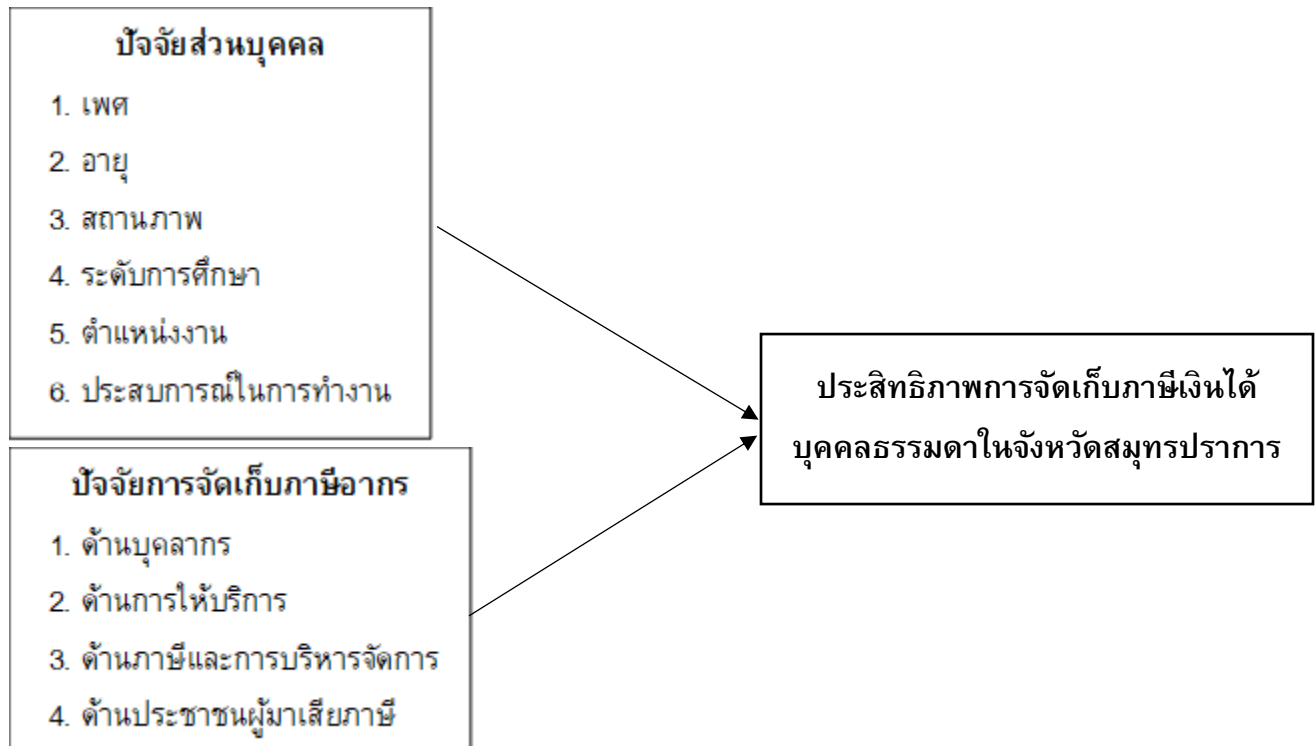
### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อนำเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัยค้นคว้าแก่ผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หรือภาษีอื่นต่อไปในอนาคต

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (X)

ตัวแปรตาม (Y)



## สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยการจัดเก็บภาษีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการ

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### **ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร**

Adam Smith (1776) วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากร ในหนังสือ The Wealth of Nation กล่าวว่า ภาษีควรเก็บในอัตราที่ต่ำเท่าที่จำเป็น ไม่ควรเป็นภาระต่อประชาชน เก็บตามรายได้ที่มี คือ มีรายได้มากจ่ายมาก ควรเป็นระบบที่มีความชัดเจนคือใครต้องเสียอะไรในอัตราเท่าไร และเป็นระบบที่ปฏิบัติได้ง่าย ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้ หลักความยุติธรรม หลักความแน่นอน หลักความสะดวก และหลักการประหยัด

ดร.อริญุ ธรรมโน เห็นว่าหลักเกณฑ์ยังไม่เพียงพอในสถานการณ์ปัจจุบันจึงได้เสนอหลักเกณฑ์เพิ่มเติม ดังนี้ หลักทำรายได้ที่ดี หลักความยืดหยุ่น หลักการยอมรับกันทั่วไป และหลักการบริหารที่ดี

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2552) กล่าวว่า รายได้จากการจัดเก็บภาษีอากรเป็นรายได้หลักที่สำคัญของรัฐบาล ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรเป็นเรื่องสำคัญ โดยมีประเด็นน่าสนใจอยู่ 3 ประเด็น ประเด็นแรก แต่ละปีรัฐบาลจะต้องพิจารณาว่าต้องใช้จ่ายมากน้อยแค่ไหนจึงจะเหมาะสมและเป็นผลดีต่อสังคมส่วนรวม ประเด็นที่สอง ความสามารถในการเสียภาษีของประชาชน และประเด็นที่สาม ความพยายามในการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐบาล

### **ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี**

รังสรรค์ ชนะพรพันธุ์ (2516) กล่าวถึง ระบบภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพ และที่เหมาะสมกับประเทศ โดยส่วนรวมประกอบด้วย 6 หลักเกณฑ์ ดังนี้ หลักความเป็นธรรม หลักความเป็นกลาง หลักความแน่นอน หลักความประจักษ์ หลักประสิทธิภาพในการบริหาร และหลักผลการจำกัดรายจ่ายสุทธิ

ไทรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2549) กล่าวว่า การจัดเก็บภาษีจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ผู้เสียภาษี เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี กฎหมายภาษี เทคโนโลยี และลักษณะภาษีที่จัดเก็บ และยังมีปัจจัยภายนอกที่เรียกว่า STEP ได้แก่ สังคม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ และการเมือง

### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

สร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 6 ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่นมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านนโยบาย คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้านจิตสำนึกในหน้าที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้าน พบว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 แสดงว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และมีจิตสำนึกในหน้าที่การปฏิบัติงานที่ดีจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น ส่วนสภาพแวดล้อมอื่น ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากรมีวิธีการจัดเก็บภาษีที่มีความแน่นอนชัดเจน จัดเก็บภาษีอากรครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกประเภทเงินได้ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับภาษีอากร เช่น ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร วิธีการชำระภาษี กำหนดระยะเวลาในการชำระภาษีอากร ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรทราบเป็นประจำ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

ปาริณต ภูตองลม (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์เป็นรายด้าน ด้านชำระภาษี ด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านมาตรการดำเนินงาน และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมากทุกข้อ ให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ได้ครบถ้วนตามทะเบียนคุม แบบฟอร์มในการเสียภาษีเข้าใจง่าย และการนำเทคโนโลยีเข้ามาเก็บข้อมูลเพื่อความรวดเร็วและถูกต้อง มีการส่งเสริมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน เช่นจัดให้เข้ารับการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ด้านการประชาสัมพันธ์มีการติดป้ายประกาศ วารสาร เอกสารคู่มือ หรือแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์การจัดเก็บรายได้ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วถึง มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอน วิธีการเสียภาษีแต่ละประเภทอย่างชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบระยะเวลาและกำหนดในการชำระภาษี เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับภาษี ความเข้าใจอัตราการจัดเก็บภาษี และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของภาษีอากร ประชาชนสามารถตรวจสอบความโปร่งใส มีกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งในการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอย่างชัดเจน เหมาะสม ง่ายและสะดวกต่อการปฏิบัติ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้รับความร่วมมือในการประสานงานด้านข้อมูลเพื่อจัดเก็บรายได้กับผู้นำชุมชน

กฤตติกา แสนโกชน์, บุษกร สุขแสน และพัชรินทร์ ชมภูวิเศษ (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุตเลาะ อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุตเลาะ อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ การปฏิบัติตาม

กฎระเบียบของภาชีส่วนท้องถิ่น การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการจัดเก็บภาชีอยู่ประจำ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เจ้าหน้าที่มีการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย จึงมีระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาชีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิอยู่ในระดับมาก

พัทธ์ธีรา ชุ่มใจ (2562) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาชีอาคารของกรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บภาชีอาคารอย่างมีประสิทธิภาพต้องดำเนินการกำหนดแผนงานจัดเก็บภาชีอาคาร พร้อมกับมีตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนงาน โดยมีการวางแผน ติดตาม และประเมินผล การติดตามการเสียภาชีอาคารเป็นประจำทุกเดือน มีการตรวจสอบภาชีอาคาร มีการตรวจแนะนำภาชีอาคาร การจัดอบรมเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ และต้องมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย อุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อรองรับโปรแกรมในการทำงาน และมีข้อมูลที่เพียงพอ รวมถึงการเลือกใช้เครื่องมือในการตรวจสอบภาชีที่เหมาะสม

ศรัณย์ จิตารีย์ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาชีของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างภาชีอาคาร ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้เสียภาชี ด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บ และด้านลักษณะของกฎหมายภาชีอาคาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาชีของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยแสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ได้ดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาชีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่สำคัญคือ ขั้นตอนในการรับชำระภาชีอาคาร มีความสะดวก เข้าใจง่าย รวดเร็วและอำนวยความสะดวก มีการจัดทำป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการเสียภาชี และระยะเวลาในการเสียภาชีให้ประชาชนทราบอย่างละเอียด ทุกขั้นตอน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเต็มใจ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อเสียภาชี และการให้ความรู้แก่ประชาชน ให้มีความรับผิดชอบในการเสียภาชีอาคาร มีความสนใจในการเสียภาชีอาคารให้กับเทศบาล

อรพรรณ นองสุข (2564) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาชีอาคารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาชีอาคารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 คือ การจัดเก็บภาชีอาคารมีการประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาชีและภาชีอาคารที่จัดเก็บได้ มีมูลค่ามากกว่าค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการจัดเก็บภาชีอาคาร การให้บริการ

ที่สะดวกและรวดเร็วแก่ผู้มาใช้บริการและติดต่อชำระภาษี การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานบริหารการจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านภาษีอากร มีจิตสำนึกในหน้าที่การปฏิบัติงานที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้มาใช้บริการและผู้มาติดต่อชำระภาษีอากร แนะนำให้ความรู้และการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรแก่ผู้มาใช้บริการและผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีความรู้ในเรื่องภาษีอากร กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากร ตลอดจนความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการยื่นภาษี ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น ในด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร หากผู้เสียภาษีอากรมีทัศนคติที่ไม่ดี ไม่ให้ความร่วมมือในการชำระภาษีอากรภายในระยะเวลาที่กำหนด และกระทำโดยความไม่สมัครใจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรต่ำลง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### *ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง*

ประชากรที่ใช้ศึกษาการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ มีจำนวนประชากรทั้งหมด 511 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Taro Yamane ในระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 225 คน

### *การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย*

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการผู้วิจัยได้วิธีการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัย บทความต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. สร้างแบบคำถามและข้อคำถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดเสนอ โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-Out) กับประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าจำแนกรายข้อ (Corrected Item - Total Correlation)

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองและตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้



## การวิเคราะห์ข้อมูล

### สถิติเชิงพรรณนา

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการจัดเก็บภาษี และข้อมูลประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการ ด้วยสถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

### สถิติอนุมาน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test และ F-test (One – way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน
2. การวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการจัดเก็บภาษีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการ

## สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 225 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 และเพศชายจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 อายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และอายุ 56 ปีเป็นต้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 สถานภาพโสด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ระดับการศึกษาปริญญา จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 80.9 รองลงมา คือ ปริญญาโท หรือสูงกว่า จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และอนุปริญญา หรือ ปวส. หรือเทียบเท่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ดำรงอยู่ตำแหน่งนักวิชาการสรรพากร จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมา คือ นักตรวจสอบภาษี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 เจ้าพนักงานสรรพากร จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 อื่นๆ เช่น นิติกร เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าพนักงานพัสดุ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ฯลฯ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และนักวิชาการภาษี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และมีมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา คือ 7 – 12 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 19-24 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 25 ปีเป็นต้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และ 13-18 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

ปัจจัยการจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการ ด้านภาษีและการบริหารจัดการ ด้านประชาชนผู้มาเสียภาษี และด้านบุคลากร ตามลำดับ

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า จากปัจจัยการจัดเก็บภาษีที่ตอบมาข้างต้นจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยตรงตามเป้าหมายที่ได้รับมอบ และจากปัจจัยการจัดเก็บภาษีที่ตอบมาข้างต้นจะสามารถลดอัตราการเลี่ยงชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้ลดลง ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน ส่วนที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยการจัดเก็บภาษีด้านการให้บริการ และด้านภาษีและการบริหารจัดการ สามารถอธิบายความแปรผันที่เกิดขึ้นมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการได้ร้อยละ 79.4 ( $R^2 = .794$ ) ส่วนด้านบุคลากร และด้านประชาชนผู้มาเสียภาษี ไม่สามารถอธิบายประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผลการวิจัย

**ด้านบุคลากร** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการจัดเก็บภาษีอากร การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 6 กล่าวว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรมีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และมีจิตสำนึกในหน้าที่การปฏิบัติงานที่ดีจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤตติกา แสนโกชนัน, บุษกร สุขแสน และพัชรินทร์ ชมภูวิเศษ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะชังบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ กล่าวว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร การปฏิบัติตามกฎระเบียบของภาษี ส่วนท้องถิ่น การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการจัดเก็บภาษีอยู่ประจำ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะชังบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ

**ด้านการให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แนะนำให้ความรู้และให้คำปรึกษาด้านภาษีด้วยความเต็มใจ มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการเสียภาษี และระยะเวลาในการเสียภาษีให้ประชาชนทราบอย่างละเอียด

ขั้นตอนการรับชำระภาษีมีความสะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางการเสียภาษีหลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีธรรมาจริยธรรมดีต่อผู้มาใช้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของศรัณย์ จูฑารีย์ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กล่าวว่า เทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ได้ดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่สำคัญคือ ขั้นตอนในการรับชำระภาษีอากร มีความสะดวก เข้าใจง่าย รวดเร็วและอำนวยความสะดวก มีการจัดทำป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการเสียภาษี และระยะเวลาในการเสียภาษีให้ประชาชนทราบอย่างละเอียดทุกขั้นตอน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเต็มใจอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อเสียภาษี และการให้ความรู้แก่ประชาชนให้มีความรับผิดชอบในการเสียภาษีอากร มีความสนใจในการเสียภาษีอากร

**ด้านภาษีและการบริหารจัดการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด คือ การจัดเก็บภาษีทั่วถึง เป็นธรรม ถูกต้องครบถ้วน ได้รับการยอมรับจากประชาชน การนำเทคโนโลยีที่ง่ายต่อการใช้งานเข้ามาช่วยลดขั้นตอนในการทำงานให้มีความสะดวก และรวดเร็ว ลักษณะกฎหมายมีความเหมาะสมเอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ เร่งรัด ติดตาม จัดเก็บภาษีตามกฎหมาย และการจับมือกับหน่วยงานภายนอกในการเชื่อมโยงข้อมูลเพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริฉัตร ภูตองลม (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ กล่าวว่า การให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ได้ครบถ้วนตามทะเบียนคุม แบบฟอร์มในการเสียภาษีเข้าใจง่าย และการนำเทคโนโลยีเข้ามาเก็บข้อมูลเพื่อความรวดเร็วและถูกต้อง มีกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งในการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอย่างชัดเจน เหมาะสม ง่ายและสะดวกต่อการปฏิบัติ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้รับความร่วมมือในการประสานงานด้านข้อมูลเพื่อจัดเก็บรายได้กับผู้นำชุมชน มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของพัทธ์ธีรา ชุ่มใจ (2562) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรภาค 2 กล่าวว่า การจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพต้องดำเนินการกำหนดแผนงานจัดเก็บภาษีอากร พร้อมกับมีตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนงาน โดยมีการวางแผน ติดตาม และประเมินผล การติดตามการเสียภาษีอากรเป็นประจำทุกเดือน มีการตรวจสอบภาษีอากร มีการตรวจแนะนำภาษีอากร และต้องมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย อุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อรองรับโปรแกรมในการทำงาน และมีข้อมูลที่เพียงพอ รวมถึงการเลือกใช้เครื่องมือในการตรวจสอบภาษีที่เหมาะสม

**ด้านประชาชนผู้มาเสียภาษี** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ประชาชนมีทัศนคติที่ดี ให้ความร่วมมือและ มีความสนใจในการชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด และข้อคำถามที่อยู่ในระดับความสำคัญมาก คือ ประชาชนมีความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับภาษี เข้าใจในขั้นตอน บทลงโทษสำหรับผู้หลบเลี่ยงภาษี ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของอรพรรณ นองสุข (2564) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 กล่าวไว้ว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีความรู้ในเรื่องภาษีอากร กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากร ตลอดจนความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการยื่นภาษี ซึ่งจะส่งผลให้ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น ในด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร หากผู้เสียภาษีอากรมีทัศนคติที่ไม่ดี ไม่ให้ความร่วมมือในการชำระภาษีอากรภายในระยะเวลาที่กำหนด และกระทำด้วยความไม่สมัครใจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรต่ำลง

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัด สมุทรปราการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรเห็นความสำคัญในการจัดสรรจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการจัดเก็บภาษีอากร จัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร

2. ด้านการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรเห็นความสำคัญในการแนะนำให้ความรู้และให้คำปรึกษาด้านภาษี ให้บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีธรรมาภิบาลต่อผู้มาใช้บริการ มีการอำนวยความสะดวกติดป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการเสียภาษี และระยะเวลาในการเสียภาษีให้ประชาชนทราบ และปรับปรุงพัฒนาในขั้นตอนการรับชำระภาษีให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางการเสียภาษีที่หลากหลาย

3. ด้านภาษีและการบริหารจัดการ จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรเห็นความสำคัญการบริหารการจัดเก็บภาษีให้ทั่วถึง เป็นธรรม ถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากประชาชน การนำเทคโนโลยีที่ง่ายต่อการใช้งานเข้ามาช่วยลดขั้นตอนในการทำงานให้มีความสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น กฎหมายควรเอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการเร่งรัด ติดตาม จัดเก็บภาษี และผู้บริหารอาจพิจารณาการจับมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลเพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

4. ด้านประชาชนผู้มาเสียภาษี จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรเห็นความสำคัญในประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดี ให้ความร่วมมือและสมัครใจในการชำระภาษี

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดสมุทรปราการ ในตัวแปรอิสระอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นภาพรวมมากยิ่งขึ้น
2. ควรทำการศึกษายายขอบเขตการศึกษาไปยังพื้นที่อื่น เพื่อทราบความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน และนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กฤตติกา แสนโกชน, บุษกร สุขแสน และพัชรินทร์ ชมภูวิเศษ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2552). การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย. พิมพ์ครั้งที่ 9. บริษัทโรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์.
- ไทรรัตน์ โภคพลากรณ์. (2549). ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของกระทรวงการคลัง. โครงการวิจัยเสริมหลักสูตร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาริฉัตร ภูตองลม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารการประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ, ครั้งที่ 3.
- พัทธ์ธีรา ชุ่มใจ. (2562). ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรภาค 2. การศึกษาอิสระโครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภาษีอากร. เอกสารประกอบการเรียน EC341(48), บทที่ 5 ภาษีอากร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 102-103.
- รังสรรค์ ชนะพรพันธุ์. (2516). ทฤษฎีการภาษีอากร. หนังสือของเคล็ดไทย, ชุดตำราเรียน, 41-53.
- ศรัณย์ จิตารีย์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. บทความวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สร้อยเพชร ลิสนิ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 6. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.).
- อรพรรณ นองสุข .(2564). ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12. บทความการค้นคว้าอิสระ, สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ.มหาวิทยาลัยรามคำแหง.